servicenow

Gouvernance, risque et conformité à Washington DC

Dernière mise à jour: 17/12/2025

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Traduction automatique

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

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

Sommaire

Gouvernance, risque et conformité....7

GRC et l' ServiceNow Store.... 13

Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois....14

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

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

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

Moteur d'évaluation intelligent 22

Explorer Moteur d'évaluation intelligent 23

Configurer Moteur d'évaluation intelligent 24

Créer un modèle d’évaluation à partir de types de mesures existants.... 24

Déclenchement d’une évaluation....26

Créer un modèle d’évaluation.... 28

Concevoir une évaluation.... 28

Créer une catégorie de modèle d’évaluation....29

Planifier et initier une évaluation.... 30

Effectuer une évaluation.... 30

Collaborer avec des consultants.... 30

Soumettre une évaluation pour révision....31

Examiner une évaluation et fournir des commentaires....31

Analyser une évaluation terminée.... 31

Approuver une évaluation....31

Référence Moteur d'évaluation intelligent 32

Audit Management....37

Explorer Audit Management.... 39

Configurer Audit Management....40

Utiliser Audit Management.... 45

Intégration Audit Management à la Carte de pointage direction.... 121

Audit Workspace....122

Référence Audit Management.... 162

Solutions d’analyse et de génération de rapports dans Audit Management....174

Business Continuity Management.... 182

Explorer Business Continuity Management.... 184

Configurer Business Continuity Management.... 231

Gérer les tâches de workflow de continuité d’activité dans Espace de travail configurable de BCM.... 329

Envoi de notifications avec EverbridgeEspace de travail configurable de BCM....421

Utilisant BCM classique Espace de travail.... 425

Référence Business Continuity Management....518

Compliance Case Management.... 540

Explorer Compliance Case Management.... 541

Traduction automatique

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

Configurer Compliance Case Management....553
Utiliser Compliance Case Management....566
Référence Compliance Case Management....590
Continuous Authorization and Monitoring....593
Présentation de Continuous Authorization and Monitoring....594
Implémentation de Continuous Authorization and Monitoring....595
Préparer le package d'autorisation....599
Classer le package d'autorisation en catégories....603
Sélectionner les contrôles d'un package d'autorisation....606
Mettre en œuvre des contrôles....608
Évaluer, autoriser, surveiller et générer des rapports....609
Comprendre les objectifs d'évaluation dans CAM....612
Continuous Authorization and Monitoring Rapports de vue d'ensemble....634
Operational Resilience....640
Explorer Operational Resilience....641
Configurer Operational Resilience....645
Configurer les fonctionnalités et les options dans la version classique Operational Resilience....670
Configurer les fonctionnalités dans Operational Resilience Workspace....724
Affichage des rapports dans Operational Resilience....824
Référence Operational Resilience....839
Policy and Compliance Management....850
Explorer Policy and Compliance Management....852
Implémentation de Policy and Compliance Management....859
Utilisation de l'interface utilisateur classique pour les tâches Policy and Compliance....896
Gérer les GRC tâches à partir de Centre des employés....1010
Exécution de tâches de conformité dans Compliance Workspace....1022
Création et annotation de politiques dans Compliance Workspace....1126
Configurer une configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique....1138
360° Relationship Visualization pour Policy and Compliance Management....1148
Policy as Code Engine pour la gestion préventive de la conformité....1150
GRC: Policy and Compliance integrator....1155
Cloud Security Compliance Accelerator pour surveiller les contrôles dans le cloud....1168
[store-future: BEGIN review]
[End]
Accélérateur DevOps pour la conformité des contrôles, l'exécution PaCE et la gestion des exceptions....1173
Gérer la surveillance continue des contrôles entre Configuration Compliance et Policy and Compliance Management....1175
Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance....1177
Référence Policy and Compliance Management....1221
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour GRC : Policy and Compliance Management....1233
Privacy Management....1237

Traduction automatique

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

Explorer Privacy Management ... 1239
Configurer Privacy Management ... 1252
Utiliser Privacy Management ... 1262
Portail d'intégration Centre des employés et de gestion des risques avec Privacy Management ... 1279
Gestion des tickets de confidentialité ... 1281
Droits relatifs aux données personnelles ... 1330
[store-future: BEGIN review]
[End]
Référence Privacy Management ... 1339
Reporting pour Privacy Management ... 1350
Gestion des changements réglementaires ... 1360
Exploration de Gestion des changements réglementaires l'application ... 1361
Liste de vérification de configuration pour Gestion des changements réglementaires ... 1368
Gestion des changements réglementaires l'application dans le Compliance Workspace ... 1369
Gestion des changements réglementaires Interface utilisateur classique ... 1397
Gestion des risques ... 1428
Explorer Gestion des risques ... 1430
Configurer Gestion des risques ... 1485
Intégrer Gestion des risques avec d'autres applications ... 1510
Utiliser Gestion des risques ... 1547
Utilisation du Espace de travail Risk ... 1712
GRC: Metrics dans Integrated Risk Management ... 1786
Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques ... 1837
Référence Gestion des risques ... 1874
Gestion des risques liés aux tiers ... 1892
Explorer Gestion des risques liés aux tiers ... 1895
Configurer Gestion des risques liés aux tiers ... 1914
Demande de diligence raisonnable en matière de risque de tiers ... 1975
Évaluation de votre risque lié aux tiers ... 1979
Surveillance de votre risque lié aux tiers ... 1994
Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable ... 2023
Gestion du processus de risque contractuel ... 2027
Utilisation de l'interface VRM utilisateur classique ... 2036
Gestion du portail du tiers ... 2061
Utilisation des rapports de renseignements sur les risques ... 2071
[store-future: BEGIN review]
[End]
Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques ... 2073
Référence Gestion des risques liés aux tiers ... 2085
Caractéristiques communes GRC ... 2129
Expérience mobile pour Gouvernance, risque et conformité ... 2129
GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur ... 2129
Référence GRC ... 2142

Traduction automatique

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

GRC Packs de contenu....2155
Intégrations de GRC....2173
Tableau de bord Risk and Compliance pour GRC: Metrics....2185
GRC Accélérateurs de cas d’utilisation....2186
360° Relationship Visualization....2364
Utilisation du processus de génération d’éléments pour générer des contrôles et des risques....2379
Configuration de l'approbation....2392
Enregistrements confidentiels....2401
Hiérarchie des utilisateurs....2410
Accès basé sur les groupes d’utilisateurs GRC aux tables....2414
Références de contenu dans GRC....2415
Gérer les problèmes....2421
Séparation de domaine dans GRC....2431
Navigation dans le fil d'Ariane....2433
Gestion de la taxonomie dans GRC....2434
Module Configurations de la page de destination....2435
Mes tâches dans l’espace de travail....2445
Exploration des entités....2447
Affichage et mise à jour des Gouvernance, risque et conformité exceptions....2479
Tableau de bord Advanced Gouvernance, risque et conformité Application Risk....2481
Configuration de la page de l’espace de travail....2486

Traduction automatique

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

Gouvernance, risque et conformité

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

Gouvernance, risque et conformité applications

Audit Management



Utilisez les données de risque pour définir le champ d'application et classer les plans d'audit par ordre de priorité, ainsi que pour automatiser les processus interfonctionnels.

Business Continuity Management



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

Compliance Case Management



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

Traduction automatique

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

servicenow

Continuous Authorization and Monitoring



Accélérez le processus de mise en ligne des systèmes informatiques et de surveillance continue.

Operational Resilience



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

Policy and Compliance Management



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

Privacy Management



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

Gestion des changements réglementaires



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

Gestion des risques



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

Traduction automatique

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

Gestion des risques liés aux tiers



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

Caractéristiques communes GRC



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

Demander des applications dans l'App Store

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

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

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

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

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



Rationaliser et automatiser les activités face à une situation d'urgence

Mobilisez vos efforts de continuité d'activité lors de catastrophes naturelles et de pandémies comme la COVID-19.

Traduction automatique

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

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

Il est tout à fait logique d'adopter une plate-forme unique qui peut rendre tous les efforts de conformité plus organisés, plus simples, plus transparents et plus fiables.

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

Réagissez aux risques de l'entreprise en temps réel grâce à la gestion intégrée des risques.

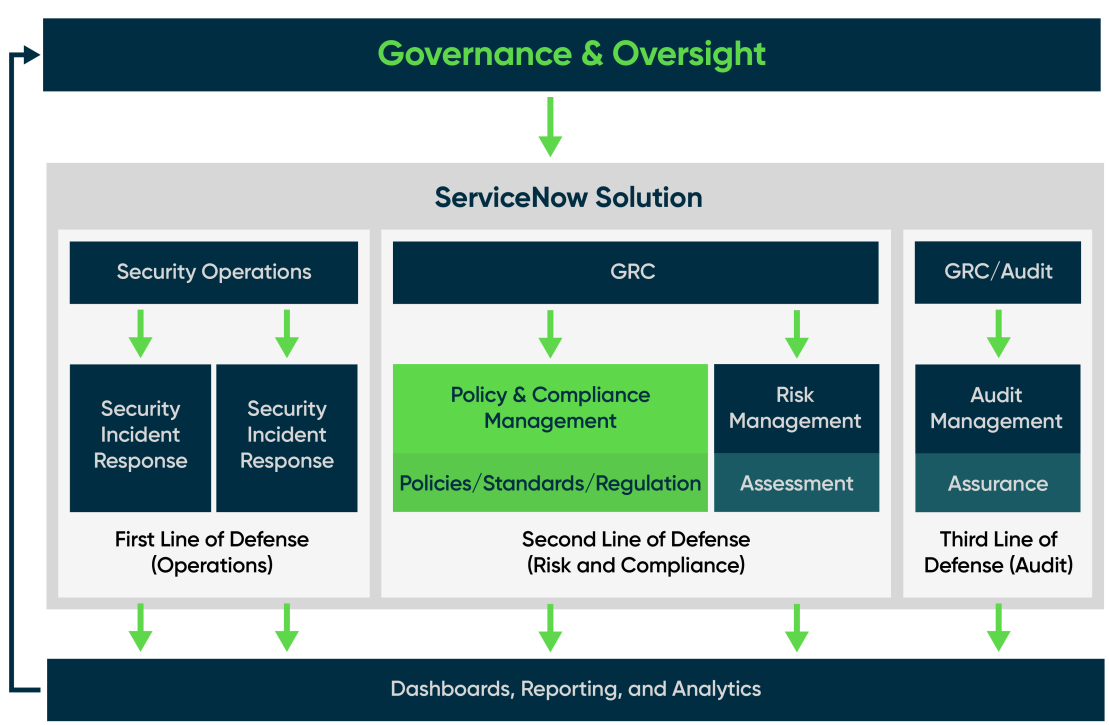
Utilisez les données de risque pour définir le champ d'application et classer les plans d'audit par ordre de priorité, ainsi que pour automatiser les processus interfonctionnels.

Réduisez les coûts d'audit, améliorez l'efficacité et minimisez les risques.

Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et corrigez en permanence les risques dans les écosystèmes de fournisseurs.

Au fur et à mesure que vos fournisseurs accèdent à un plus grand nombre de vos systèmes et données sensibles, leur posture de risque et de conformité devient encore plus importante pour votre sécurité. Il est important d'évaluer régulièrement vos fournisseurs et d'atténuer de manière proactive les problèmes qui surviennent.

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

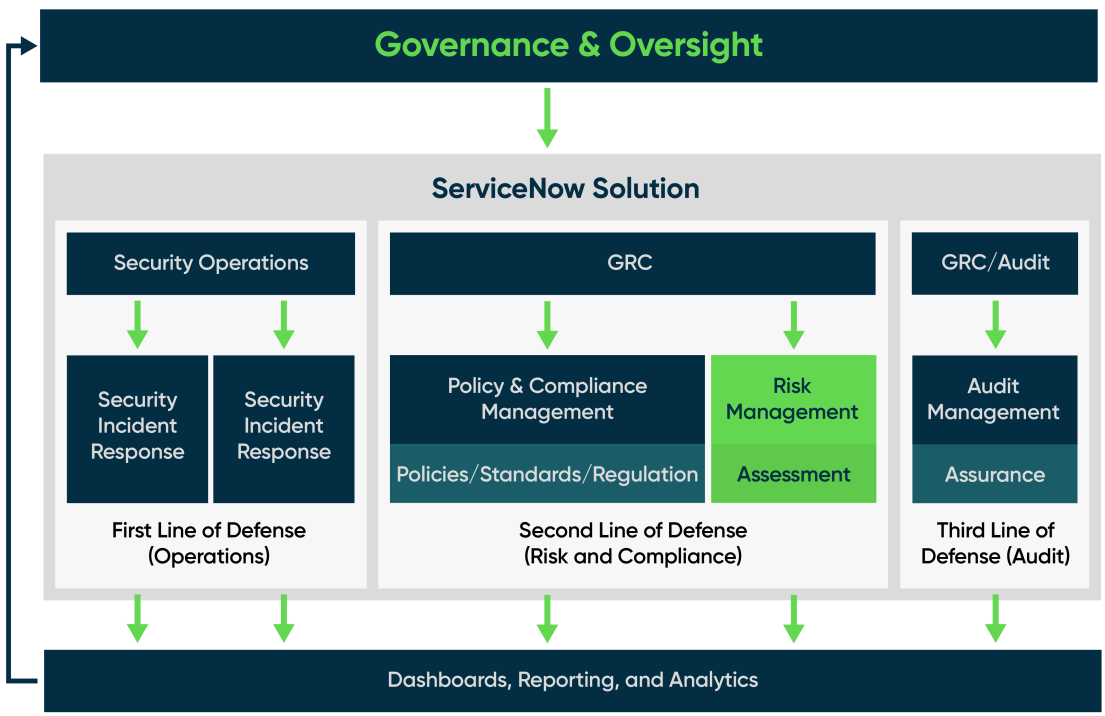


Traduction automatique

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

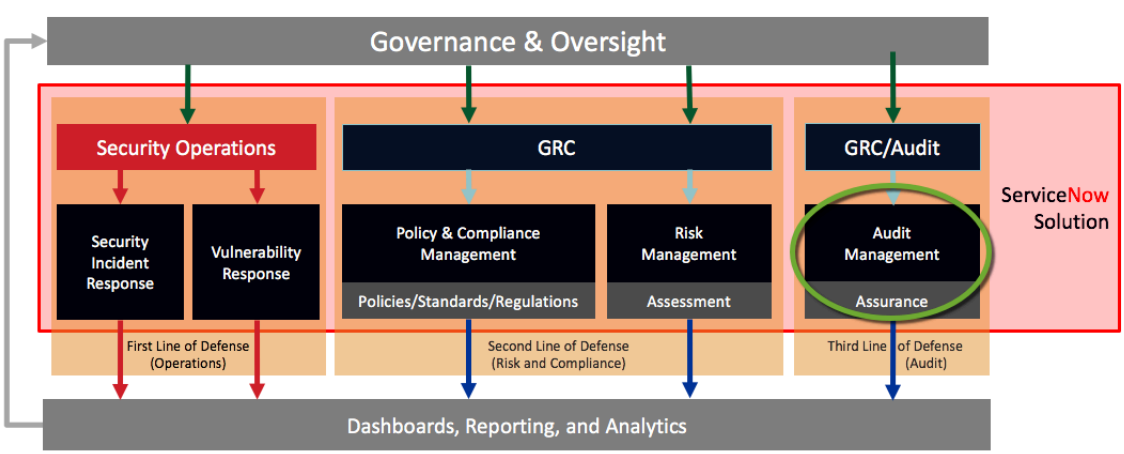
Le ServiceNow® Policy and Compliance Management produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne. Le processus croise automatiquement les procédures avec les réglementations externes. En outre, l'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Activer une analyse d'impact sur l'entreprise fine pour hiérarchiser les risques et y répondre de manière appropriée



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

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



Traduction automatique

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

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

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

Surveillez, détectez, évaluez, atténuez et corrigez en permanence les risques dans les écosystèmes de fournisseurs

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

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

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

Apprendre

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

Premiers pas

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

Traduction automatique

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

Applications et fonctionnalités

- Audit Management
- Business Continuity Management
- Compliance Case Management
- Continuous Authorization and Monitoring
- Operational Resilience
- Policy and Compliance Management
- Privacy Management
- Regulatory Change Management
- Risk Management
- Gestion des risques liés aux tiers
- GRC et ServiceNow Store
- Fonctionnalités courantes de GRC

GRC et l' ServiceNow Store

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

Demander des applications dans l'App Store

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

La liste des GRC applications disponibles au téléchargement comprend :

- Audit Management (et les intégrations prises en charge)
- Business Continuity Management
- Operational Resilience
- Policy and Compliance Management (et les intégrations prises en charge)
- Gestion des changements réglementaires
- Gestion des risques (et les intégrations prises en charge)
- Gestion des risques du fournisseur (et les intégrations prises en charge)

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

Le processus que vous utilisez pour obtenir GRC des produits varie selon que vous téléchargez un produit pour la première fois, que vous mettez à jour un produit que vous

Traduction automatique

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

avez précédemment téléchargé à partir du ServiceNow Store, ou que vous effectuez une mise à niveau d'une version de famille vers la suivante.

Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous ServiceNow Store permet de télécharger des produits et applications de base. Un produit contient une ou plusieurs applications qui sont concédées sous licence en tant que groupe. Par exemple, GRC est un produit. Le processus comprend les étapes suivantes :

- Dans la ServiceNow Store, vous devez vous assurer que vous disposez des autorisations (ou des licences) nécessaires à l'application et à ses applications dépendantes.
- Activez l'application et exécutez-la sur votre instance.

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

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

Par exemple, lorsque vous activez l'application Risk Management, le module d'extension Risk Management Dependencies est également activé.

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

Obtenir une autorisation pour un produit ou une GRC application

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Les personnes qui exécutent des autorisations doivent avoir un Now Support compte et avoir la permission de demander des applications pour les instances prises en considération.

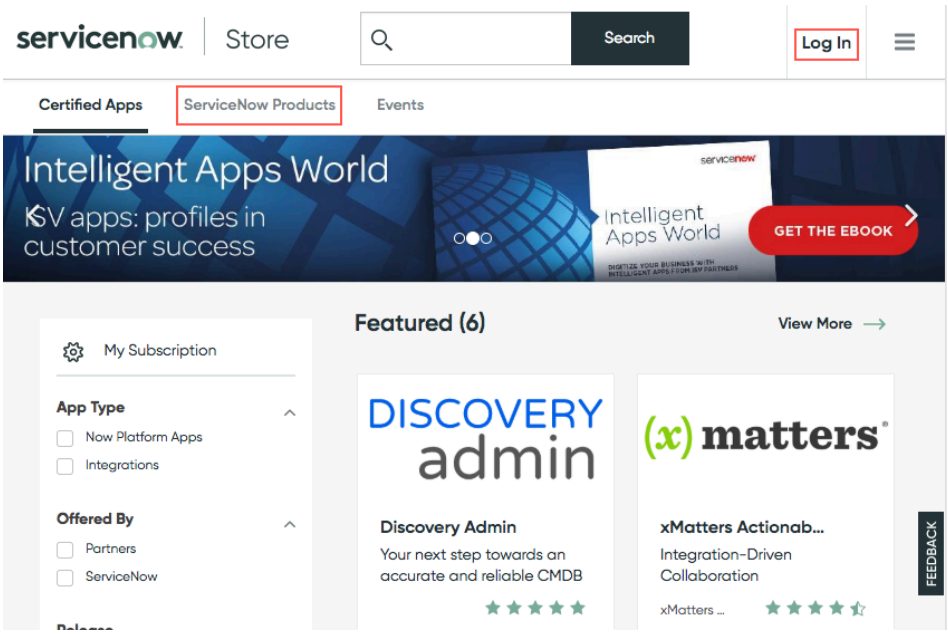
Remarque :
Ce processus s'applique uniquement aux applications téléchargées sur les instances de production. Si vous téléchargez des applications vers des instances de sous-production ou de développement, il n'est pas nécessaire d'obtenir des autorisations. Accéder à Activer un ServiceNow Store l'application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

Traduction automatique

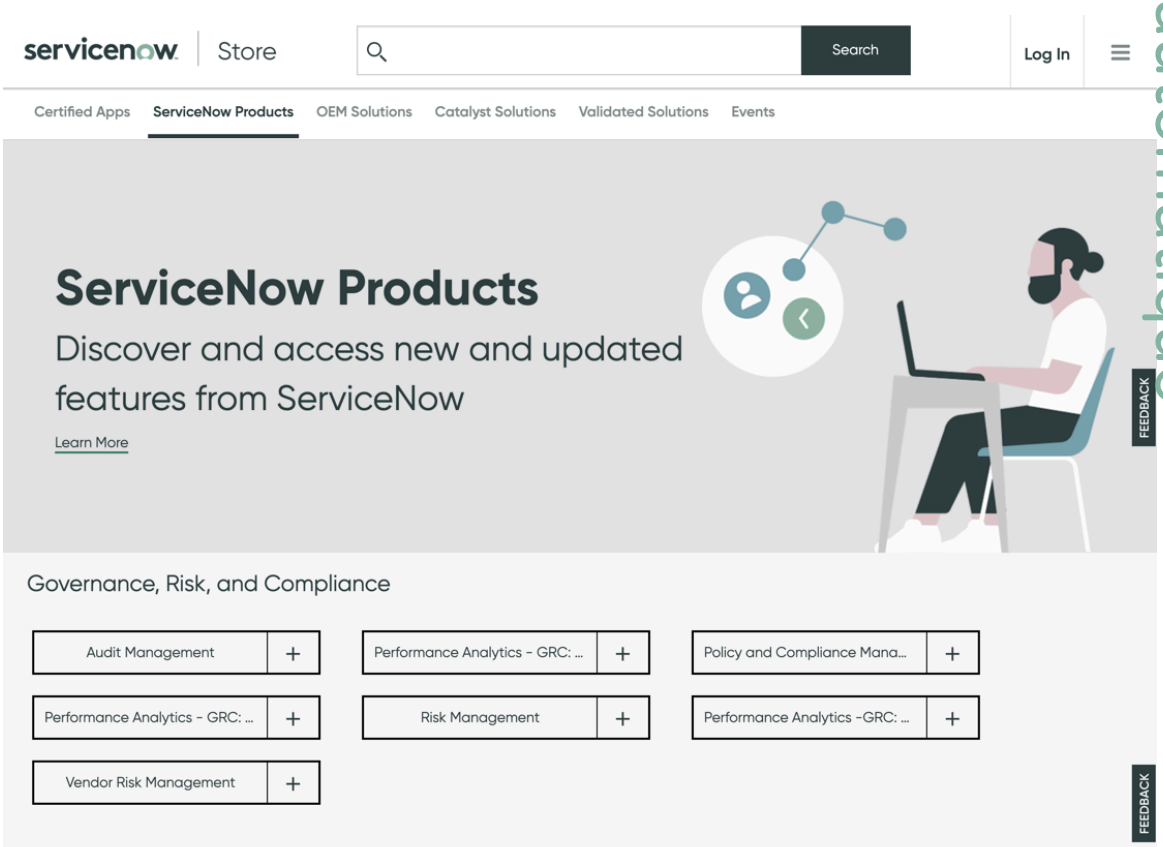
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez au ServiceNow Store .



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

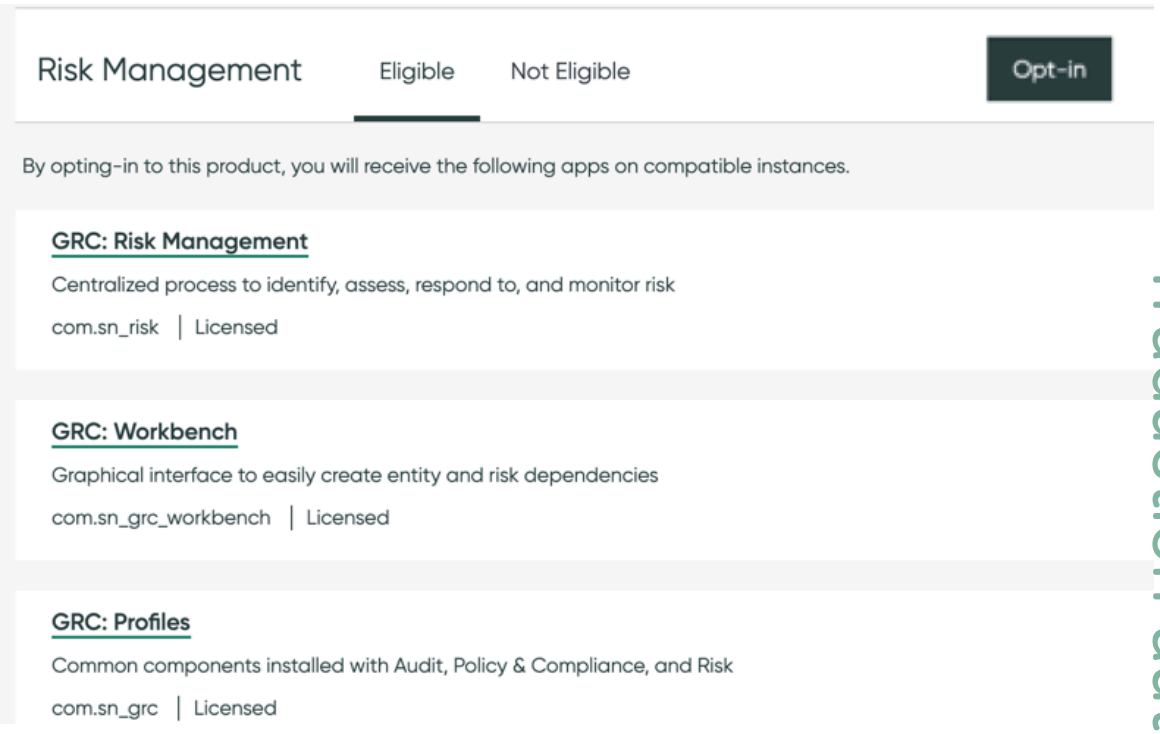


Traduction automatique

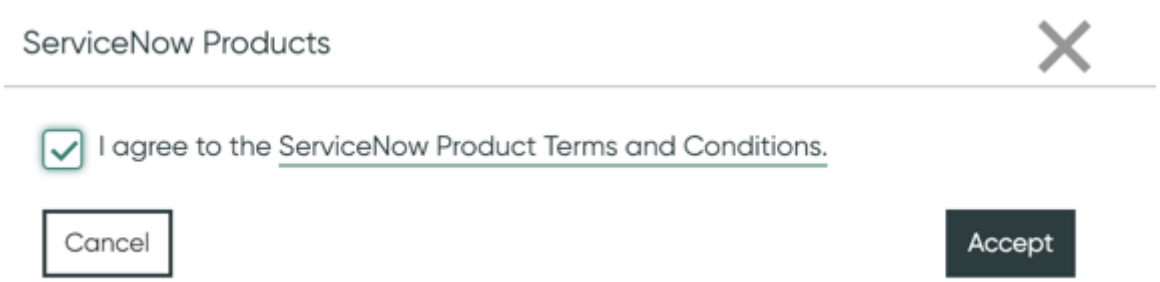
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

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

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



5. Cliquez sur **Adhérer** pour vérifier que vous disposez des autorisations pour le produit et les applications répertoriées.
Nous vous invitons à lire et à accepter les ServiceNow conditions générales.



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

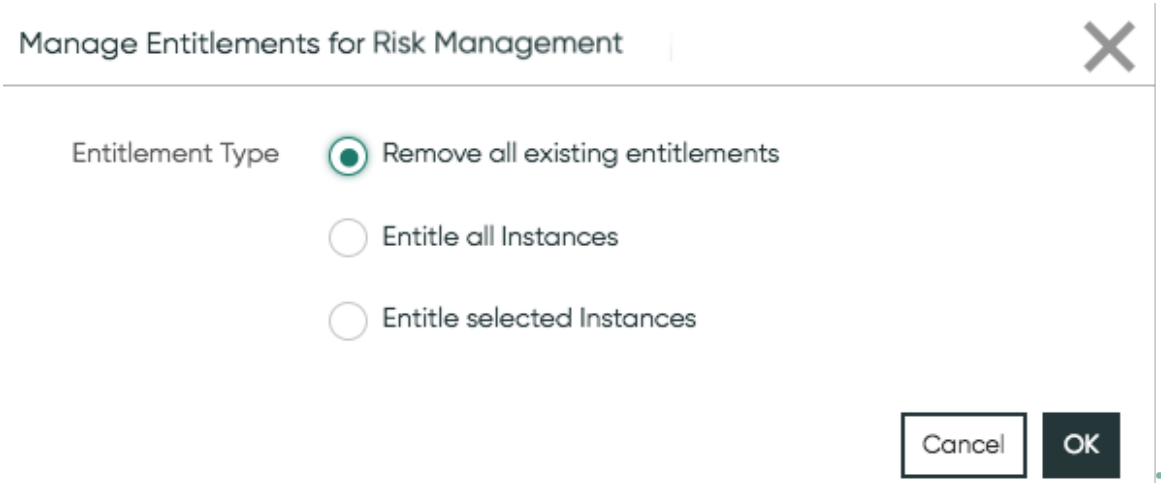


La coche indique que vous êtes abonné au produit et à ses applications associées. Il est temps de gérer vos autorisations. Il s'agit d'un processus unique pour ce produit et tous les autres produits que vous souhaitez installer ultérieurement.

Traduction automatique

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

8. **Facultatif :** Cliquez sur **Gérer les autorisations** pour modifier les instances affectées par les applications pour lesquelles vous avez une autorisation.



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

Remarque :
Vous êtes maintenant prêt à activer le produit.

Activer une application autorisée GRC ServiceNow Store

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

Avant de commencer

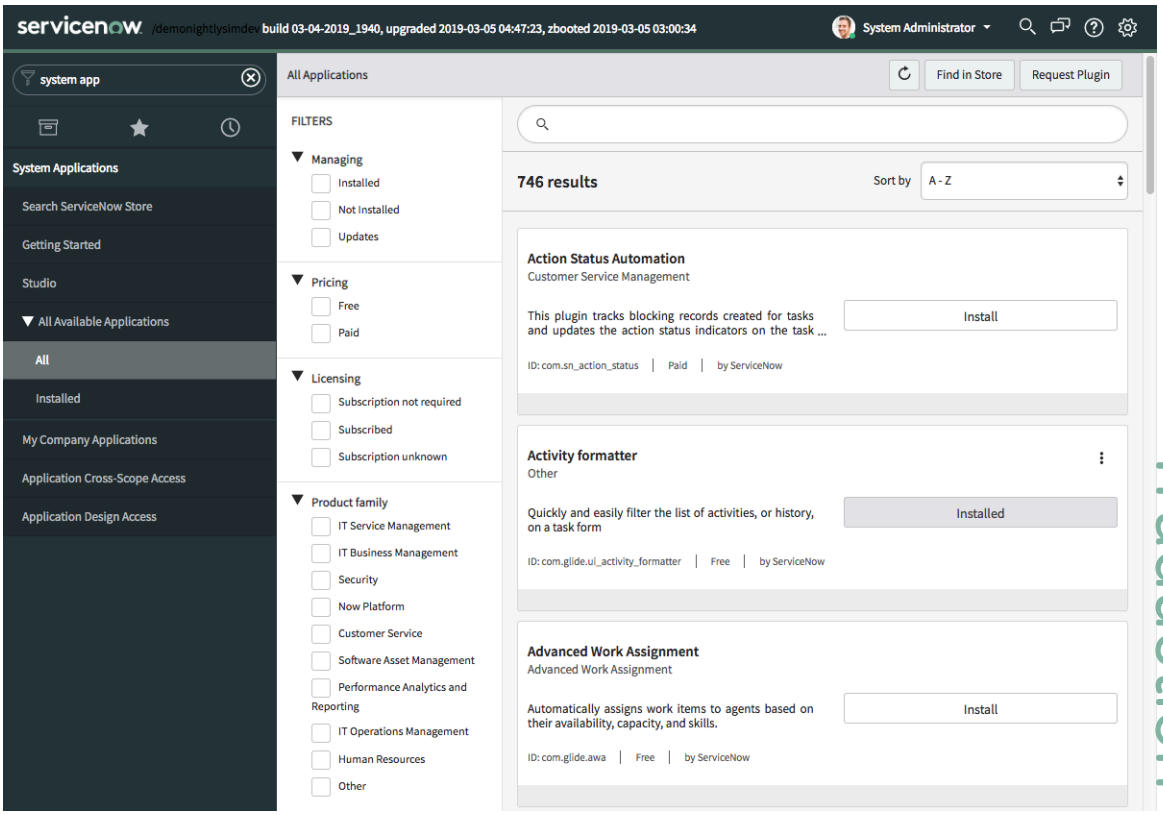
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

Procédure

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



Remarque :

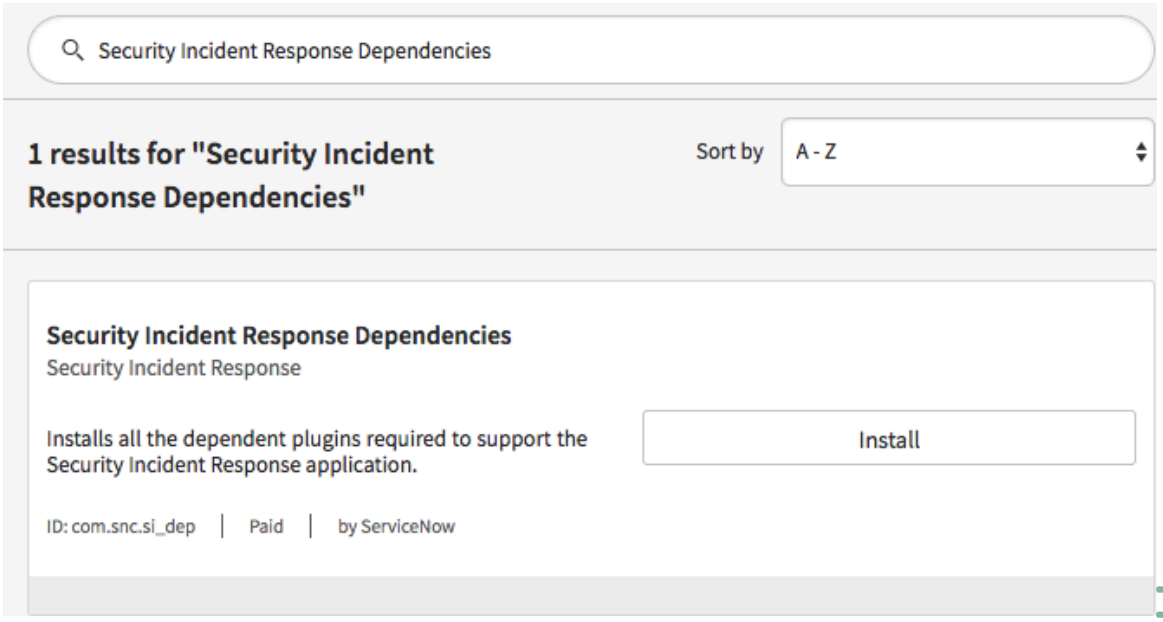
À partir d'Orlando, les modules d'extension de dépendance sont automatiquement activés lorsque vous activez une application principale. Par exemple, lorsque vous activez l'application Audit Management , le module d'extension AuditManagement Dependencies est également activé.

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

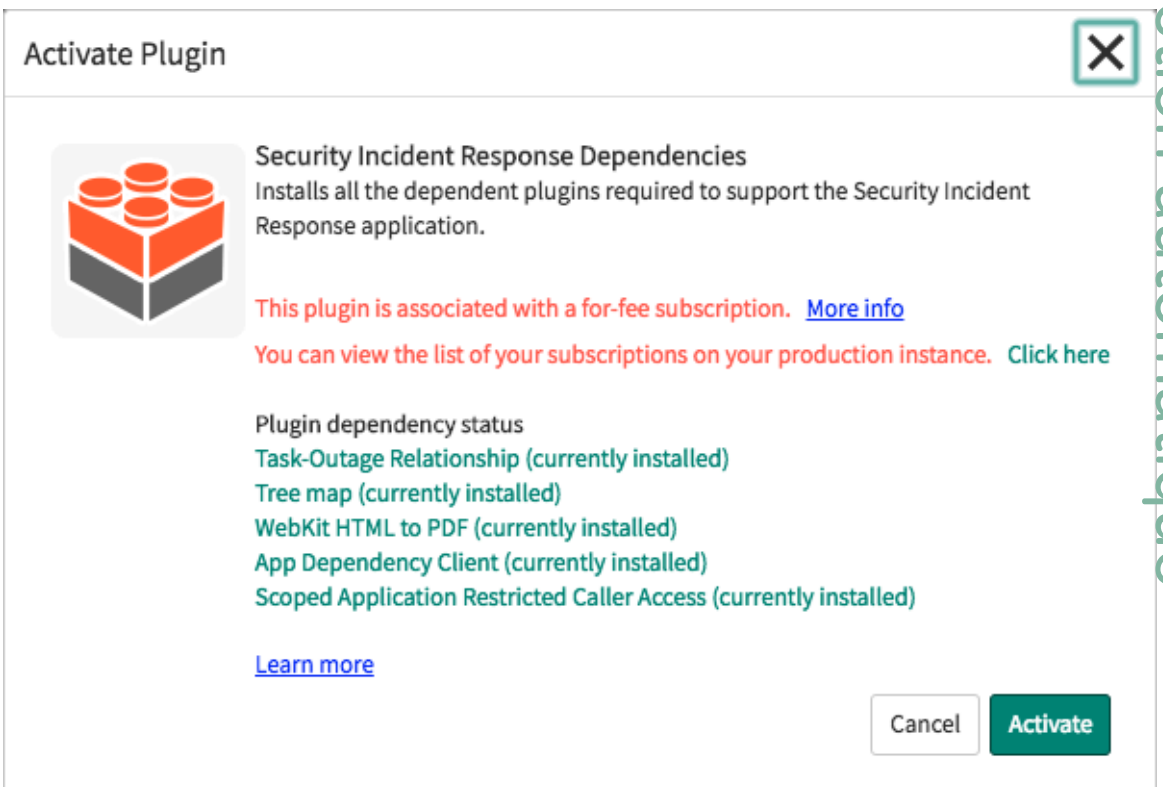
2. Recherchez le module d'extension des dépendances pour l'application que vous souhaitez activer.
   Par exemple, si vous activez Réponse aux incidents de sécurité, localisez le module d'extension Réponse aux incidents de sécurité Dependencies.

Traduction automatique

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



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



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

Traduction automatique

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

Votre application est automatiquement installée sur votre instance.

Remarque :
Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** , les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une installation ultérieure à partir du **gestionnaire d'applications** . Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la HI base de connaissances.

Installer GRC les packs de contenu et les intégrations

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

L'installation de Sore nécessite un compte et l'autorisation de demander des Now Support applications pour les instances prises en considération.

Procédure

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

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

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

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

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

   Remarque :
   Pour les applications de stockage développées par ServiceNow, le bouton **Obtenir** est affiché.

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

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

Traduction automatique

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

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

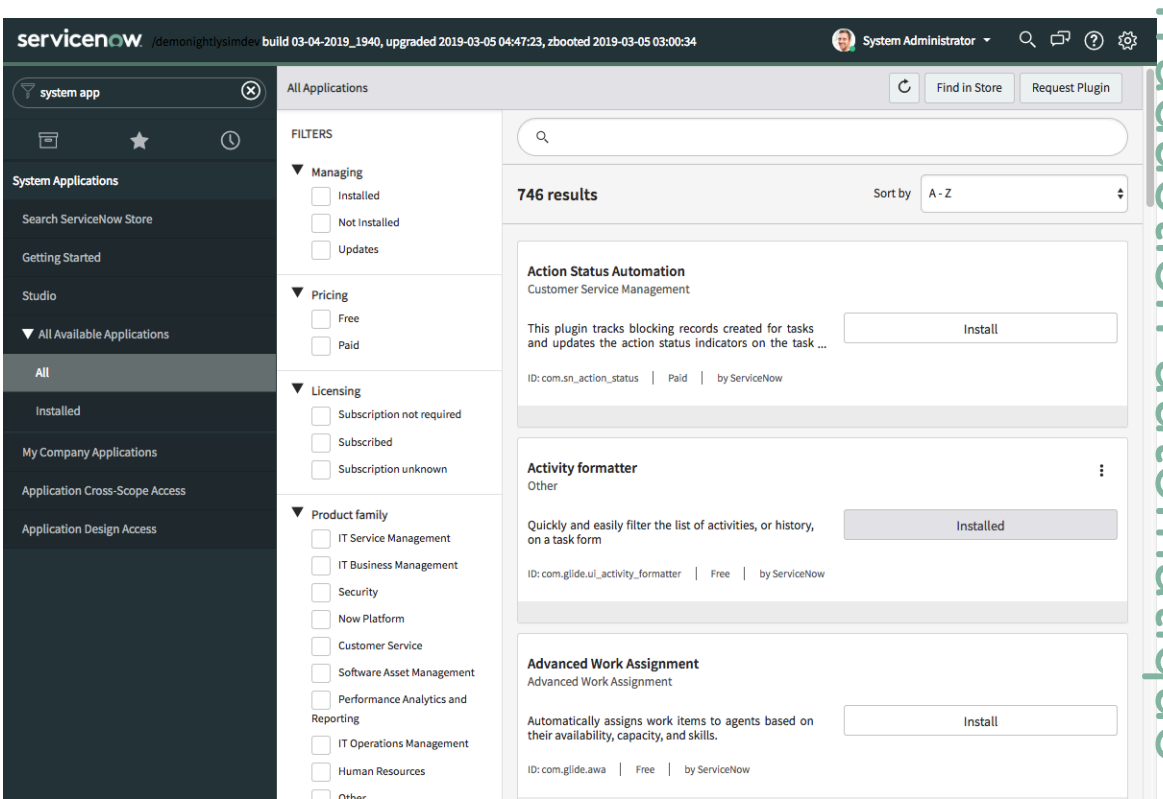
Mettre à jour une GRC application précédemment téléchargée à partir du ServiceNow Store

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

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



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

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

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

Traduction automatique

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

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

Moteur d'évaluation intelligent

L’application ServiceNow® Moteur d'évaluation intelligent (SAE) vous aide à réduire la charge manuelle et les coûts de vos processus d’évaluation des risques grâce à l’automatisation. Il vous aide à organiser et à améliorer le processus d’évaluation et de gestion des risques introduits par des parties externes.

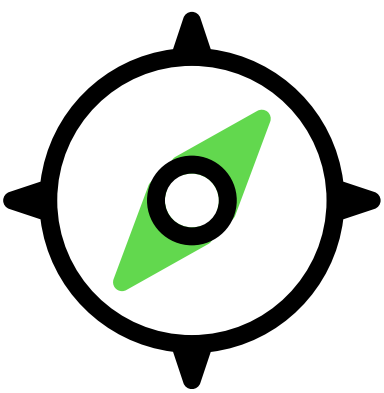
Vue d'ensemble

Premiers pas

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

Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Explorer



Vous pouvez utiliser l’application SAE pour concevoir et envoyer des évaluations aux employés, aux fournisseurs et à des tiers.

Configurer Moteur d'évaluation intelligent

Configurer



Pour activer ou mettre à niveau l’application, téléchargez-la à partir de puis ServiceNow Store configurez les Moteur d'évaluation intelligent paramètres en fonction de vos besoins.

Créer un modèle d’évaluation à partir de types de mesures existants



Migrez les types de mesures existants vers un modèle d’évaluation afin d’automatiser le processus d’évaluation.

Déclenchement d’une évaluation

Référence Moteur d'évaluation intelligent

Référence

Traduction automatique

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



Vous pouvez spécifier des conditions qui envoient une évaluation à un groupe spécifié d'évaluateurs. L'évaluation est basée sur un modèle d'évaluation spécifié.



Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, des propriétés, des formulaires et des rôles installés avec l'application SAE .

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions ou répondez-y dans le forum GRC .
- Recherchez des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues .
- Découvrez comment créer des applications sur le site du développeur .
- Contact Service et assistance client .

Explorer Moteur d'évaluation intelligent

Vous pouvez utiliser l'application SAE pour concevoir et envoyer des évaluations aux employés, aux fournisseurs et à des tiers.

Avantages de SAE

- SAE vous aide à identifier, à minimiser et à éliminer les risques.
- Une évaluation permet de s'assurer que tous les employés de l'organisation connaissent les politiques et les directives relatives à la gestion des risques dans l'espace de travail.
- Sur la base des résultats d'une évaluation, les entreprises peuvent identifier la gravité des risques et déterminer les actions qui doivent être prises.
- Une évaluation appropriée permet de minimiser les risques sur votre lieu de travail et contribue à une meilleure intégrité au sein de l'organisation.

Activités des SAE utilisateurs

- **Créateur/Initiateur** : crée un calendrier et lance l'évaluation.
- **Évaluateur** - Collabore avec des experts techniques sur des questions liées à l'évaluation, répond à l'évaluation et soumet l'évaluation pour révision.

Traduction automatique

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

- **Réviseur/approbateur** : examine l'évaluation terminée et fournit des commentaires si nécessaire. L'approbateur approuve l'évaluation une fois que l'évaluateur a incorporé les commentaires fournis par le réviseur.
- **Consultant** - Fournir des conseils d'expert sur des domaines spécifiques et des clarifications avec ou sans accès à l'évaluation.
- **Analyseur : analysez** et obtenez des informations à partir des données d'évaluation.

Configurer Moteur d'évaluation intelligent

Pour activer ou mettre à niveau l'application, téléchargez-la à partir de puis ServiceNow Store configurez les Moteur d'évaluation intelligent paramètres en fonction de vos besoins.

Vue d'ensemble de la configuration

Utilisation de la configuration guidée pour implémenter

Guided Setup fournit une séquence de tâches qui vous aident à configurer sur votre instance. Pour ouvrir la configuration guidée pour , accédez à .

Pour plus d'informations, consultez .

Créer un modèle d'évaluation à partir de types de mesures existants

Migrez les types de mesures existants vers un modèle d'évaluation afin d'automatiser le processus d'évaluation.

Vue d'ensemble

Vous pouvez utiliser l'application SAE pour créer un modèle d'évaluation dans un nouveau cadre de travail [??? Pourquoi dans un nouveau cadre ?] à partir de types de mesures existants. [Le moteur d'évaluation intelligent est un concept back-end et non une fonctionnalité d'interface utilisateur ou d'expérience utilisateur. Il est préférable de s'en tenir au formulaire où vous pouvez initier le processus.].

Pour plus d'informations, consultez Migrer les types de mesures vers un modèle d'évaluation.

État de la migration

- Pendant que la section, les questions et les réponses sont en cours de migration, la valeur **État** de migration est **définie sur En cours**.
- Lorsque tous les mappages sont migrés avec succès, l'état passe à **Terminé**.
- Si seulement certains des éléments ont été migrés avec succès, l'état passe à **Partiellement terminé**.
- La valeur **État de migrationn'est pas prise en charge** pour les types de questions qui ne peuvent pas être migrés.
- Si une erreur se produit pendant le processus de migration, l'état passe à **En erreur**.

Types de questions que vous pouvez importer

- Numéro
- Chaîne
- Pièce jointe

Traduction automatique

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

- Date
- Date/Heure
- Référence
- Oui/Non
- Échelle de Likert
- Choix
- Sélections multiples
- Échelle numérique
- Modèle (si **l'option Autoriser l'image n'est** pas sélectionnée)

Migrer les types de mesures vers un modèle d'évaluation

Migrez les types de mesures existants vers un modèle d'évaluation afin d'automatiser le processus d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin.

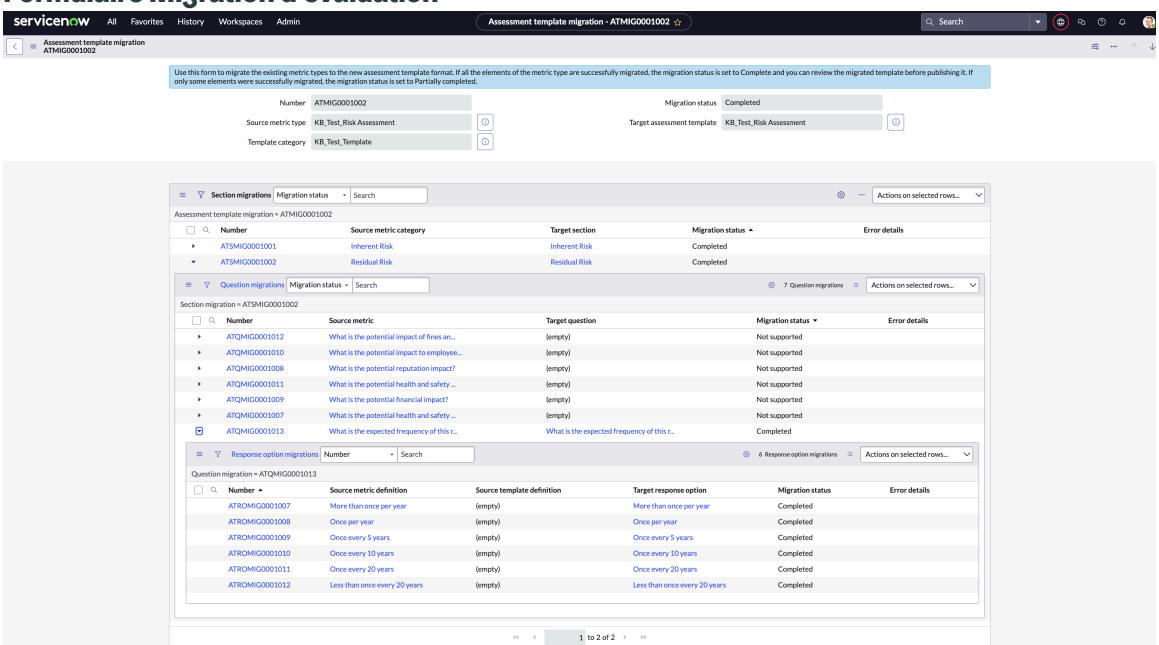
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Administration** > **Migrations de modèles**.
2. Dans la liste Migrations de modèles d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire de migration de modèle d'évaluation.
   Les paramètres du formulaire sont décrits dans Formulaire Migration de modèle d'évaluation.
3. Sélectionnez **Migrer**.

Résultats

Le type de mesure existant migre vers un modèle d'évaluation.

Formulaire Migration d'évaluation

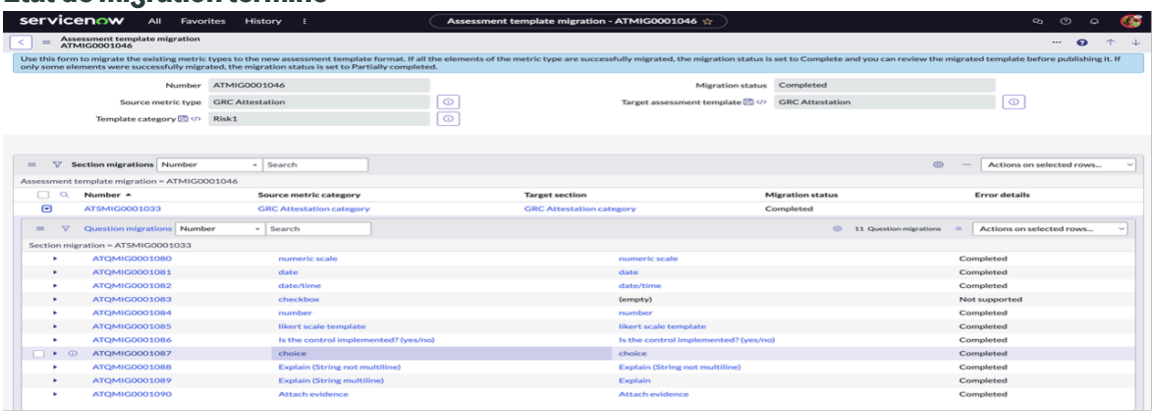


Traduction automatique

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

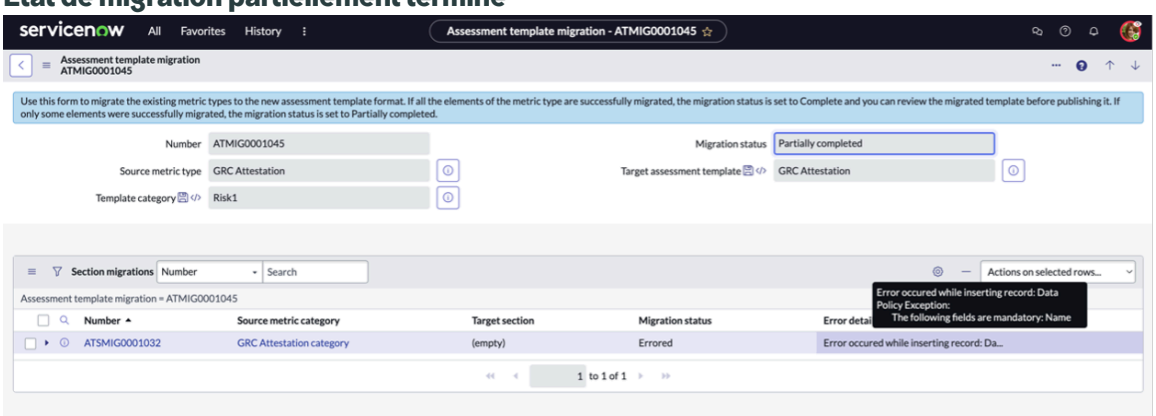
Si tous les éléments (type de mesure, catégories de mesures et mesures incluses) migrent, l'état passe à **Terminé**. Vous pouvez examiner et publier le modèle.

État de migration terminé



Si la migration de l'un des éléments échoue, l'état passe à **Partiellement terminé**. Résolvez les erreurs et relancez la migration.

État de migration partiellement terminé



Déclenchement d'une évaluation

Vous pouvez spécifier des conditions qui envoient une évaluation à un groupe spécifié d'évaluateurs. L'évaluation est basée sur un modèle d'évaluation spécifié.

L'application SAE vous permet de déclencher ou de lancer une évaluation à partir de . Cette évaluation est ensuite affectée à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs. Vous pouvez déclencher une évaluation en créant un modèle d'évaluation ou en utilisant le modèle migré à partir d'un type de mesure existant.

L'action **Déclencher le flux allégé d'évaluation intelligente** déclenche les évaluations. Configurez l'action avec les conditions de déclenchement et le modèle d'évaluation à utiliser.

Un exemple de condition de déclenchement peut être que l'état de la table de contrôle passe à **Attester**.

Une fois que vous avez défini la condition de déclenchement, configurez l'action allégée de déclencheur de l'évaluation intelligente. Pour plus d'informations, consultez Configurer une action Déclencher une évaluation intelligente Lite.

Traduction automatique

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

Créer un flux et configurer une condition de déclenchement

Avant de configurer l'action Déclencher l'évaluation intelligente, créez un flux et configurez une condition de déclenchement.

Avant de commencer

Avant de configurer l'action Déclencher l'évaluation intelligente, créez un flux et configurez une condition de déclenchement.

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans l'onglet **Flux** , sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
3. Sélectionnez **Action** et recherchez **Déclencher l'évaluation intelligente lite**.
   Remplissez le formulaire Déclencher l'action d'évaluation intelligente allégée. Les paramètres du formulaire sont décrits dans Formulaire Déclencher l'action d'évaluation intelligente Lite.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Une fois la configuration enregistrée, sélectionnez **Activer** pour déclencher l'évaluation.

Résultats

Une évaluation est déclenchée.

Configurer une action Déclencher une évaluation intelligente Lite

Configurez une action Trigger Smart Assessment Lite pour déclencher une évaluation. En configurant l'action, vous pouvez initier une évaluation et l'envoyer aux évaluateurs sélectionnés.

Avant de commencer

Avant de configurer l'action Déclencher l'évaluation intelligente, créez un flux et configurez une condition de déclenchement.

Rôle requis : sn_smart_asmt.assessment_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur de flux**.
2. Dans l'onglet **Flux** , sélectionnez **Ajouter une action, une logique de flux ou un flux secondaire**.
3. Sélectionnez **Action** et recherchez **Déclencher l'évaluation intelligente lite**.
   Remplissez le formulaire Déclencher l'action d'évaluation intelligente allégée. Les paramètres du formulaire sont décrits dans Formulaire Déclencher l'action d'évaluation intelligente Lite.
4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remarque :
Une fois la configuration enregistrée, sélectionnez **Activer** pour déclencher l'évaluation.

Résultats

Une évaluation est déclenchée.

Traduction automatique

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

Créer un modèle d'évaluation

Utilisez le concepteur d'évaluation pour créer un modèle d'évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : créateur / initiateur

Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'espace de travail Évaluation, sélectionnez **Nouveau modèle** , puis renseignez le formulaire Détails du modèle.

Formulaire Détails du modèle

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le modèle.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre à quoi servira le modèle.
Cible de l'évaluation	Table dans laquelle les réponses à l'évaluation sont écrites.
Catégorie	La **catégorie** représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure donné. La catégorie limite également les groupes d'utilisateurs qui peuvent afficher ou utiliser le modèle. La catégorie est définie par l'utilisateur. Par exemple, ROI, Risque, Performances, Sécurité, Données personnelles, etc.
Rôle de lecteur d'évaluation	
Cible de l'évaluation	
Durée	Période par défaut, en jours, entre l'envoi de l'évaluation et le moment où les répondants sont censés renvoyer une évaluation terminée. Ce paramètre détermine la date d'échéance des évaluations.

2. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système génère le modèle. Les étapes suivantes expliquent comment remplir le modèle avec des questions, des sections pour des groupes de questions connexes et des instructions pour répondre aux évaluations que le modèle peut générer.
3. Dans l'onglet **Questionnaires** ou **Demandes de documents** , cliquez sur **Afficher les réponses** , puis renseignez les champs.

Concevoir une évaluation

Utilisez le concepteur d'évaluation pour créer une évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : créateur / initiateur

Traduction automatique

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

Procédure

1. Sur la page d'accueil de l'espace de travail Évaluation, sélectionnez**Nouveau** , puis renseignez le formulaire Détails de l'évaluation.

Formulaire Détails du modèle

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le modèle.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre à quoi servira le modèle.
Cible de l'évaluation	Table dans laquelle les réponses à l'évaluation sont écrites.
Catégorie	La **catégorie** représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure donné. La catégorie limite également les groupes d'utilisateurs qui peuvent afficher ou utiliser le modèle. La catégorie est définie par l'utilisateur. Par exemple, ROI, Risque, Performances, Sécurité, Données personnelles, etc.
Rôle de lecteur d'évaluation	
Cible de l'évaluation	
Durée	Période par défaut, en jours, entre l'envoi de l'évaluation et le moment où les répondants sont censés renvoyer une évaluation terminée. Ce paramètre détermine la date d'échéance des évaluations.

2. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système génère le modèle. Les étapes suivantes expliquent comment remplir le modèle avec des questions, des sections pour des groupes de questions connexes et des instructions pour répondre aux évaluations que le modèle peut générer.
3. Dans l'onglet **Questionnaires** ou **Demandes de documents** , cliquez sur **Afficher les réponses** , puis renseignez les champs.

Créer une catégorie de modèle d'évaluation

Utilisez le concepteur d'évaluation pour créer une catégorie de modèle d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : créateur / initiateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Moteur d'évaluation intelligente** > **Catégories de modèles**.
2. Dans la liste Catégories de modèles d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis remplissez le formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Catégorie de modèle d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom unique et significatif pour le modèle.
Rôle de catégorie	La **catégorie** représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure donné. La catégorie limite également les groupes d'utilisateurs qui peuvent afficher ou utiliser le modèle. La catégorie est définie par l'utilisateur. Par exemple, ROI, Risque, Performances, Sécurité, Données personnelles, etc.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre l'objectif et l'utilisation attendue du modèle.
Actif	Option permettant d'activer la catégorie. Les seules catégories actives sont XYZ. Par défaut, les catégories nouvellement définies sont actives.

3. Sélectionnez **Envoyer**.
   Le système génère la catégorie.

Planifier et initier une évaluation

ae-asmnt-schedule-and-initiate x.

Avant de commencer
Rôle requis : créateur/initiateur

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Effectuer une évaluation

ae-asmnt-schedule-and-initiate x.

Avant de commencer
Rôle requis : assessor

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Collaborer avec des consultants

ABC X.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : assessor

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Soumettre une évaluation pour révision

Soumettez une évaluation pour révision.

Avant de commencer
Rôle requis : assessor

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Examiner une évaluation et fournir des commentaires

Examinez une évaluation et fournissez des commentaires.

Avant de commencer
Rôle requis : réviseur/approbateur

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Analyser une évaluation terminée

Analysez une évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : réviseur/approbateur

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Approuver une évaluation

Approuver une évaluation.

Avant de commencer
Rôle requis : réviseur/approbateur

Procédure

Accédez à la **Tous** > > .

Traduction automatique

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

Référence Moteur d'évaluation intelligent

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, des propriétés, des formulaires et des rôles installés avec l’application SAE .

Rubriques de référence

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l’accès dans l’application Moteur d'évaluation intelligent .

Formulaire Migration de modèle d’évaluation

Vous utilisez le formulaire Migration de modèle d’évaluation pour spécifier comment migrer des types de mesures existants vers un modèle d’évaluation.

Formulaire Déclencher l’action d’évaluation intelligente Lite

Utilisez le formulaire Déclencher une action d’évaluation intelligente pour configurer l’action de déclenchement de l’évaluation.

Rôles dans Moteur d'évaluation intelligent

Les rôles déterminent les autorisations et l’accès dans l’application Moteur d'évaluation intelligent .

Rôles SAE

Rôles SAE

sn_smart_asmt.lecteur_évaluation	
sn_smart_asmt.gestionnaire_modèle	Contient sn_smart_asmt.assessment_reader

Formulaire Migration de modèle d’évaluation

Vous utilisez le formulaire Migration de modèle d’évaluation pour spécifier comment migrer des types de mesures existants vers un modèle d’évaluation.

Paramètres de migration du modèle d’évaluation

La table **Migrations de sections** fournit une description des champs dans les listes connexes.

Champs de migration du modèle d’évaluation

Champ	Description
Numéro	Le système attribue un numéro unique qui commence par le texte **ATMIG** dans l’enregistrement de migration. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l’enregistrement.
Type de mesure source	Types de mesures existants que vous pouvez migrer vers le format de modèle d’évaluation.

Traduction automatique

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

Champs de migration du modèle d'évaluation (suite)

Champ	Description
Catégorie de modèle	Catégorie de modèle pour le type de mesure à migrer. Le modèle d'évaluation cible appartient à la catégorie sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez la catégorie **Modèle de confidentialité** , le modèle d'évaluation cible appartient à la catégorie Confidentialité.
État de la migration	La valeur change au fur et à mesure que le processus de migration de modèle se poursuit. • **Nouveau** : état d'un modèle nouvellement ajouté. Changements lorsque vous démarrez la migration. • **En cours** : une fois que vous avez démarré le processus de migration, le processus est en cours jusqu'à ce qu'il soit terminé. • **Terminé** : état affiché lorsque les éléments de type de mesure, y compris la catégorie de mesure et les mesures associées, sont migrés avec succès. • **Partiellement terminé** : état affiché lorsque l'un des éléments en aval, tels que les questions, les sections ou la catégorie de mesure, échoue à migrer le modèle. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et recommencer le processus. • **Erroné** : si une erreur se produit pendant la migration, l'état passe à En erreur et la migration échoue.
Modèle d'évaluation cible	Champ en lecture seule qui affiche le nouveau modèle vers lequel le type de mesure existant a été migré. **Important :** Si l'état de la migration est **erroné,** le champ du modèle d'évaluation cible n'affiche aucune valeur.

Migrations de sections

Champ	Description
Numéro	Le système attribue un numéro unique qui commence par le texte **ATSMIG** à l'enregistrement de migration

Traduction automatique

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

Migrations de sections (suite)

Champ	Description
	de section. Vous pouvez utiliser le numéro pour rechercher l'enregistrement.
Catégorie de mesure source	Catégorie de mesure à partir de laquelle la section est créée après la migration des types de mesures.
Section cible	Section qui a été renseignée pendant la migration.
État de la migration	La valeur change au fur et à mesure que le processus de migration de modèle se poursuit. • **Nouveau** : état d'un modèle nouvellement ajouté. Changements lorsque vous démarrez la migration. • **En cours** : une fois que vous avez démarré le processus de migration, le processus est en cours jusqu'à ce qu'il soit terminé. • **Terminé** : état affiché lorsque les éléments de type de mesure, y compris la catégorie de mesure et les mesures associées, sont migrés avec succès. • **Partiellement terminé** : état affiché lorsque l'un des éléments en aval, tels que les questions, les sections ou la catégorie de mesure, échoue à migrer le modèle. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et recommencer le processus. • **Erroné** : si une erreur se produit pendant la migration, l'état passe à En erreur et la migration échoue.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite pendant la migration d'une catégorie de mesure vers une section.
Migrations de questions	
Numéro	Le système attribue un numéro unique qui commence par le texte **ATQMIG** à l'enregistrement de migration de question.
Mesure source	Mesure à partir de laquelle une question est créée après la migration du modèle d'évaluation.
Question cible	Question créée après la migration.
État de la migration	La valeur change au fur et à mesure que le processus de migration de modèle se poursuit.

Traduction automatique

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

Migrations de sections (suite)

Champ	Description
	• **Nouveau** : état d'un modèle nouvellement ajouté. Changements lorsque vous démarrez la migration. • **En cours** : une fois que vous avez démarré le processus de migration, le processus est en cours jusqu'à ce qu'il soit terminé. • **Terminé** : état affiché lorsque les éléments de type de mesure, y compris la catégorie de mesure et les mesures associées, sont migrés avec succès. • **Partiellement terminé** : état affiché lorsque l'un des éléments en aval, tels que les questions, les sections ou la catégorie de mesure, échoue à migrer le modèle. Dans ce cas, vous devez corriger les erreurs et recommencer le processus. • **Erroné** : si une erreur se produit pendant la migration, l'état passe à En erreur et la migration échoue.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite pendant la migration infructueuse d'une question.
Migrations des options de réponse	
Numéro	Le système est un numéro unique qui commence par le texte **ATROMIG** et envoie à l'enregistrement de migration de l'option de réponse.
Définition de mesure source	Définition de mesure à partir de laquelle les options d'une question sont migrées.
Définition de modèle source	Champ à partir duquel les options de réponse sont migrées.
Option de réponse cible	Champ qui affiche le nombre d'options de réponse liées à la question.
État de la migration	• **Terminée** : la migration de toutes les réponses est terminée avec succès. • **Erreur** : une erreur se produit lors de la migration des réponses.
Détails des erreurs	Description d'une erreur qui s'est produite pendant la migration infructueuse d'une réponse.

Formulaire Déclencher l'action d'évaluation intelligente Lite

Utilisez le formulaire Déclencher une action d'évaluation intelligente pour configurer l'action de déclenchement de l'évaluation.

Traduction automatique

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

Formulaire Action Lite d'évaluation intelligente cible

Champ	Description
Action	Nom de l'action.
Modèle d'évaluation	Enregistrement de modèle d'évaluation intelligent utilisé pour générer une évaluation.
Évaluateurs	Utilisateurs à qui envoyer l'évaluation. Une seule évaluation est affectée par évaluateur.
Demandeur	Utilisateur qui agit comme point de contact pour l'évaluateur. L'évaluation générée affiche les détails de l'utilisateur.
Date d'échéance	Durée prévue du processus d'évaluation et date à laquelle l'évaluation affectée doit être terminée. **Remarque :** Le système utilise l'heure de déclenchement de l'évaluation comme heure de début pour déterminer la date d'échéance.
Gestion des doublons	Méthode de traitement des évaluations en double. **Remarque :** Une évaluation est considérée comme dupliquée s'il existe une autre évaluation ouverte avec le même modèle, les mêmes éléments du champ d'application, le même groupe et les mêmes évaluateurs. • **Ne pas créer d'évaluation en double** • **Créer une évaluation en double :** • **Créez une évaluation et annulez l'évaluation existante :** Créer une évaluation modifie l'état de l'évaluation existante sur **Annulé**.
Groupe d'évaluation	Groupe d'évaluation auquel associer une évaluation.

Traduction automatique

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

Formulaire Action Lite d'évaluation intelligente cible (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si vous ne sélectionnez aucun groupe d'évaluation, toutes les évaluations sélectionnées sont regroupées dans un nouveau groupe par défaut. Si vous sélectionnez un groupe d'évaluation, celui-ci est validé pour vérifier si le groupe est ouvert ou fermé, ainsi que pour vérifier s'il contient au moins une évaluation liée au même modèle d'évaluation. Si le groupe est fermé, une erreur s'affiche indiquant que le groupe est fermé. Si elle est ouverte, nous joignons toutes les évaluations de ce groupe.
Périmètre	Liste de tous les éléments du champ d'application sur lesquels les évaluations générées sont effectuées. Chaque élément de champ d'application contient deux clés qui sont table et enregistrement.

Audit Management

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

Vue d'ensemble

Audit Workspace

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

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des

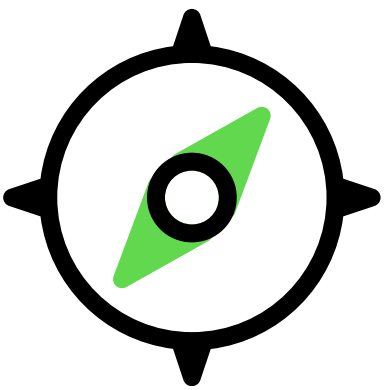
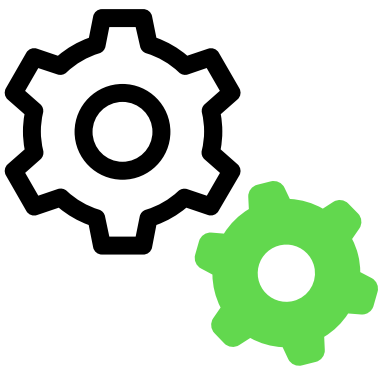
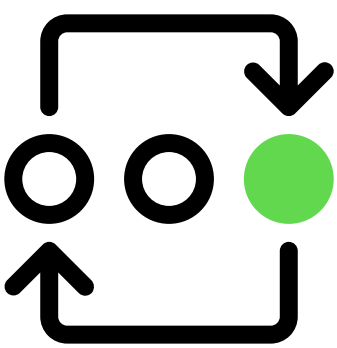
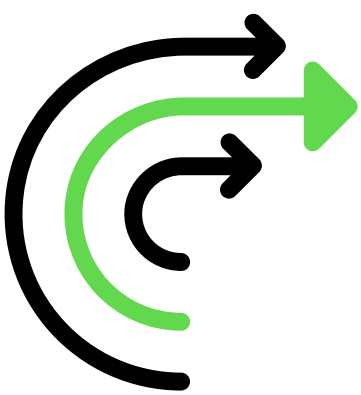
Traduction automatique

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

informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

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

Premiers pas

Explorer	Configurer	**Utiliser**
		
Principales caractéristiques et avantages de Audit Management	Configurer la liste de vérification à implémenter Audit Management	Pour les tâches d'audit Audit Workspace
Gérer	**Intégrer**	**Analyse et génération de rapports**
		
Plans d'audit avec Audit Management	Carte de pointage La direction doit suivre le temps nécessaire pour les tâches d'engagement et d'audit	Solutions permettant d'afficher les résultats d'audit et d'identifier les répartitions d'engagement

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

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

Explorer Audit Management

Le Audit Management permet d'automatiser les flux de travail des équipes d'audit interne, en optimisant les ressources et la productivité, et en éliminant les résultats d'audit récurrents. Audit Management utilise les données de conformité et de risque pour définir le champ d'application, planifier et classer les missions d'audit par ordre de priorité. L'examen continu des politiques et procédures, des risques et des défaillances des contrôles permet de résoudre les problèmes avant qu'ils ne deviennent des défaillances d'audit.

Audit Management utilisateurs

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

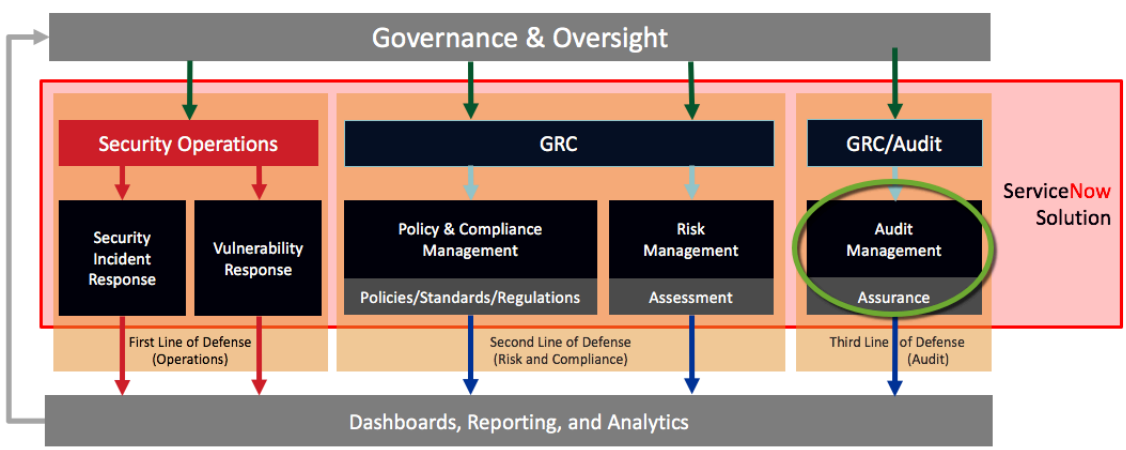
Activités clés pour Audit Management

Les vérificateurs sont responsables de ce qui suit :

- Examiner les politiques et les procédures
- Examiner les risques
- Examiner la conception du contrôle
- Examiner la conception du test de contrôle
- Examiner les résultats des tests de contrôle
- Tester les contrôles
- Observations sur les problèmes

Audit Management et la plateforme ServiceNow

Audit Management et la Now Platform



Remarque :
Pour plus d'informations sur la nomenclature des applications GRC et la terminologie du secteur, consultez GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur.

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

Traduction automatique

Configurer Audit Management

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

Le flux d'étapes obligatoires de la liste de vérification est le suivant :

Étapes de l'implémentation d'Audit Management



Liste de vérification de configuration pour l'application GRC Audit Management

Cette liste de vérification inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer Audit Management la fonctionnalité.

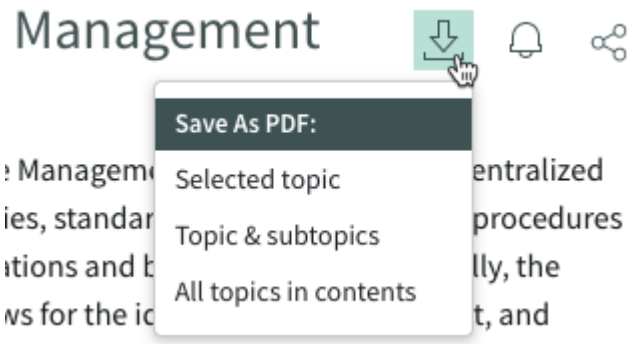
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

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

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

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



) en haut de la rubrique.

Procédure

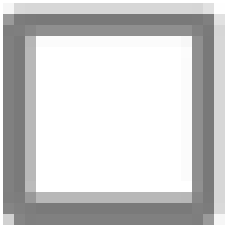
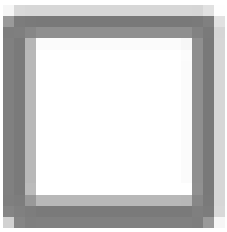
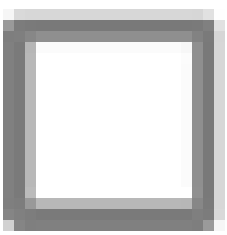
Cliquez sur la **rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application Audit Management

Élément	Description
	En tant qu'administrateur d'audit ou gestionnaire d'audit, créez des engagements pour gérer les informations d'audit et incluez des entités, des contrôles et des tests de contrôle pertinents pour l'audit. Pour plus de détails, voir Créer un engagement.
	En tant qu'administrateur d'audit ou gestionnaire d'audit, une fois que vous avez créé des engagements, définissez les entités incluses dans le champ d'application de l'engagement d'audit. Pour plus de détails, voir Ajouter des entités à un champ d'application d'engagement.
	Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des tests de contrôle qui s'exécutent périodiquement et fournissent des preuves documentées de l'exactitude du fonctionnement du contrôle associé. Pour plus de détails, voir Créer un test de contrôle à partir d'un engagement. Vous pouvez également générer automatiquement des tests de contrôle. Pour en savoir plus, consultez Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d'un engagement
	Après avoir défini un contrôle, les gestionnaires d'audit créent des activités qui explorent et fournissent des preuves documentées de son bon fonctionnement. Pour plus de détails, voir Créer une activité de tâche d'audit.

Traduction automatique

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

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

Télécharger Audit Management

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

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

Tests de démarrage rapide pour Audit Management

Validez que : Audit Management fonctionne toujours après avoir effectué un changement de configuration tel que GRCl'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC Audit Management

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

Traduction automatique

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

GRC : suite de tests Audit Management

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

Traduction automatique

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

GRC : suite de tests Audit Management (suite)

Test	Description	Version
	ajoutant l'évaluateur. Une fois que celui-ci a répondu et marqué l'évaluation comme terminée après avoir effectué l'évaluation de contrôle et l'évaluation résiduelle, les champs d'évaluation des risques doivent être mis à jour automatiquement.	

Pour en savoir plus sur Audit Management, reportez-vous à Audit Management.

Information associée

Tests de démarrage rapide

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : admin

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

Procédure

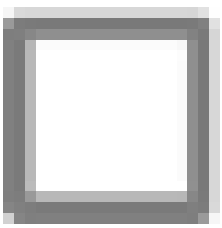
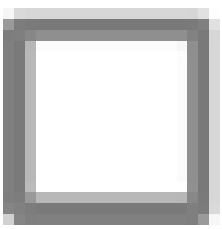
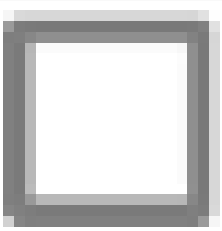
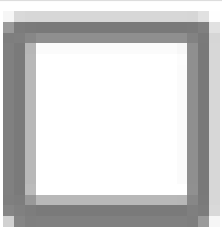
1. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône Enregistrer au format PDF ( ) en haut de la rubrique.
2. Cliquez sur la **rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application Audit Management

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

Traduction automatique

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

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

Utiliser Audit Management

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

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

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

Créer un modèle de rapport d'audit

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

Traduction automatique

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

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

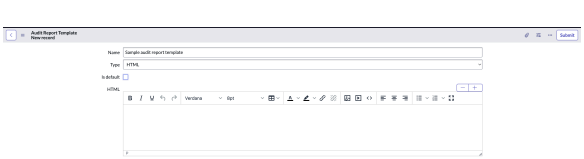
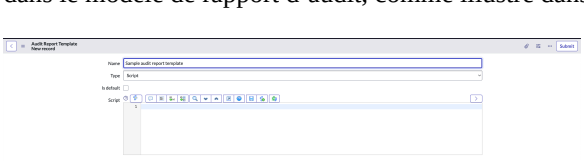
Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.developer

Procédure

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

Formulaire de modèle de rapport d'audit

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

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

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



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

Gérer les modèles de tests et les plans de tests

Une mission d'audit peut inclure des activités de test de contrôle au cours desquelles la conception et l'efficacité opérationnelle des contrôles sont évaluées.

Modèles de tests et plans de tests

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

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

Créer un modèle de test

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Formulaire Modèle de test

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

Traduction automatique

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

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer un modèle de test à un objectif de contrôle

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

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

Créer un plan de tests d’audit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user, sn_audit.external_auditor

Procédure

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

Formulaire Modèle de test

Champ	Description
Numéro	Numéro d’identification unique.
Contrôle	Contrôle couvert par ce plan de tests. **Remarque :** Ce champ n’est visible que lorsque le module d’extension Policy and Compliance Management est activé.
Modèle de test	Modèle de test associé.
Durée	Durée prévue du test.
Nom	Description brève et générale du plan de tests.
Test de la conception	

Traduction automatique

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

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

4. Cliquez sur **Envoyer**.

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

Si GRC: Policy and Compliance Management est installé, un modèle de test peut être utilisé pour créer des plans de tests pour tous les contrôles associés à l'objectif de contrôle du plan de tests.

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

Procédure

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

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

Gérer les engagements

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

Processus d'engagement

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

États du processus d'engagement

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

Traduction automatique

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

États du processus d'engagement (suite)

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

Traduction automatique

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

États du processus d'engagement (suite)

État	Description
Fermées	Les engagements passent à l'état « Fermé » sous l'une des trois conditions suivantes : • L'engagement est fermé comme incomplet pendant les états **Champ d'application**, **Valider** ou **Travail sur le terrain** . • Il n'existe plus de tâches, de problèmes ou de jalons d'audit ouverts après l'approbation de l'engagement. Dans ce cas, l'engagement passe automatiquement de l'état **En attente d'approbation** à l'état **Fermé** . • Toutes les tâches de suivi, les problèmes et les jalons sont fermés. Dans ce cas, l'engagement passe automatiquement de l'état **Suivi** à l'état **Fermé** .

Gestion des tâches d'audit

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

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

Créer un engagement

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Créer un contrôle
- Créer un objectif de contrôle

Procédure

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

Formulaire Engagement

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

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Suivi ○ Fermées
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d’engagement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Néant ○ Audit interne ○ Audit externe ○ Audit SOX ○ Audit informatique ○ Audit financier ○ Audit de conformité ○ Audit de certification ○ Audit règlementaire ○ Audit opérationnel ○ Audit continu ○ Audit du fournisseur ○ Audit du client ○ Audit du magasin ○ Audit de la qualité ○ Audit du projet
Terminé (%)	Nombre qui représente le pourcentage de l’engagement qui a été terminé.
Affecté à	Utilisateur affecté à l’engagement.
Auditeurs	Des auditeurs ont été affectés à la mission.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l’engagement.
Description	Description générale de l’engagement.
Objectifs	Objectifs déclarés de l’engagement.
Programmation	
Début de l'engagement prévu	Date de début estimée de l'engagement.
Débuts de l'engagement	Choix permettant de déterminer automatiquement la date de début de l’engagement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Périmètre ○ Validation ○ Terrain
L’engagement commence réellement	Date réelle à laquelle l’engagement commence.

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

3. Sélectionnez **Envoyer**.

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

Générez un rapport d'audit et gérez différentes versions des rapports d'audit à partir d'un engagement dans l'état Suivi.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

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

Créer un engagement à partir d'un engagement précédent

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

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

Procédure

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

Créer un test de contrôle à partir d'un engagement

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

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

Procédure

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

Formulaire Test de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ Travail en cours ○ Revue ○ Fermé terminé

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d’audit parente.
Efficacité du contrôle	Efficacité du contrôle.
Affecté à	Utilisateur affecté à ce test de contrôle.
Problème	Problème lié à ce test de contrôle.
Plan de tests	Plan de tests associé à ce test de contrôle.
Description courte	Brève description du test de contrôle.
Programmation	
Date de début prévue	Date prévue à laquelle le test de contrôle doit commencer.
Date de fin prévue	Date prévue à laquelle le test de contrôle doit prendre fin.
Durée estimée	Durée prévue de ce test de contrôle. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique le temps d’activité total et prend en compte la planification du test de contrôle.
Date de début réelle	Date à laquelle ce test de contrôle a commencé.
Date de fin réelle	Date à laquelle ce test de contrôle s’est terminé.
Durée réelle	Durée du test de contrôle, du démarrage du test de contrôle à la fermeture du test de contrôle.
Test de la conception	
Efficacité de la conception	○ Effectif ○ Non effectif
Attentes de conception	Exigence de base à laquelle un contrôle doit répondre pour qu’il soit efficace. Cela permet de vérifier si le contrôle a été conçu correctement pour atteindre l’objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l’objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.
Résultats de la conception	Résultats de l’essai de la conception du contrôle basé sur la procédure d’évaluation de la conception.
Test de fonctionnement	
Efficacité de l'exploitation	○ Effectif ○ Non effectif
Attentes de l'opération	Attentes qui doivent être satisfaites pour s’assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l’objectif du contrôle.

Traduction automatique

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

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

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Générer automatiquement des tests de contrôle à partir d'un engagement

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

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

Résultats

Les tests de contrôle pour chaque plan de tests sont créés sous la liste connexe Tâche d'audit.

Créer une activité de tâche d'audit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Traduction automatique

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

Procédure

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

Formulaire Activité

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ Travail en cours ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Affecté à	Utilisateur affecté à cette activité.
Description courte	Brève description de l'activité.
Description	Explication détaillée de l'activité.
Programmation	
Date de début prévue	Date prévue à laquelle l'activité doit commencer.
Date de fin prévue	Date prévue à laquelle l'activité doit prendre fin.
Durée estimée	Durée prévue de cette activité. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique la durée totale de l'activité et prend en compte le calendrier d'activité.
Date de début réelle	Date à laquelle cette activité a commencé.
Date de fin réelle	Date à laquelle cette activité s'est terminée.
Durée réelle	Durée réelle du projet, du début à la fin du projet.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires visibles par le gestionnaire d'audit et le gestionnaire d'audit.
Confidentialité	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une interview

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Procédure

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

Formulaire d'entretien

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ Travail en cours ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Affecté à	Utilisateur affecté à cet entretien.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description courte	Brève description de l’entretien.
Description	Explication détaillée de l’entretien.
Programmation	
Date de début prévue	Date prévue du début de l’entrevue.
Date de fin prévue	Date prévue à laquelle l’entretien devrait se terminer.
Durée estimée	Durée prévue de cet entretien. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique le temps total d’activité et prend en compte le calendrier de l’entretien.
Date de début réelle	Date à laquelle cet entretien a commencé.
Date de fin réelle	Date à laquelle cet entretien s’est terminé.
Durée réelle	Durée de l’entretien du début à la fin de l’entretien.
Affectation	
Contact principal	Utilisateur à contacter pour cet entretien.
Autres contacts	Autres utilisateurs à contacter pour cet entretien, si le contact principal n’est pas disponible.
Notes	Notes supplémentaires sur les contacts de l’entretien.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires visibles par les clients.
Notes de travail	Commentaires visibles par l’administrateur et le gestionnaire d’audit.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement. Pour plus d’informations sur l’option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d’audit et de conformité.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une procédure pas à pas

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin et sn_audit.manager

Traduction automatique

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

Procédure

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

Formulaire Procédure pas à pas

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
État	○ Ouvert ○ Travail en cours ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet ○ Fermé ignoré
Parent	Tâche d'audit parente.
Affecté à	Utilisateur affecté à cette procédure pas à pas.
Description courte	Brève description de la procédure pas à pas.
Description	Explication détaillée de la procédure pas à pas.
Programmation	
Date de début prévue	Date prévue à laquelle la procédure pas à pas doit commencer.
Date de fin prévue	Date prévue à laquelle la procédure pas à pas doit se terminer.
Durée estimée	Durée prévue de cette procédure pas à pas. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique la durée totale de l'activité et prend en compte le calendrier de procédure pas à pas.
Date de début réelle	Date à laquelle cette procédure pas à pas a commencé.
Date de fin réelle	Date à laquelle cette procédure pas à pas s'est terminée.
Durée réelle	Durée de la procédure pas à pas du début à la fin.
Procédure pas à pas	

Traduction automatique

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

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

6. Cliquez sur **Envoyer**.

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_manager

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'engagement.
3. Renseignez les champs de l'onglet **Rapports** comme il convient.

Traduction automatique

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

Onglet Rapports du formulaire d'engagement

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

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

Approuver ou rejeter un engagement

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

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit.user

Procédure

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

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

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

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Ouvrez un engagement dont l'état est **Champ d'application** .
3. Dans la liste connexe **Entités** , cliquez sur **Ajouter**.
4. Sélectionnez les entités souhaitées qui sont incluses dans l'engagement d'audit.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   Si des risques et des contrôles, des plans de tests et des résultats d'indicateurs sont associés à une entité, ils s'affichent dans leurs sections respectives.

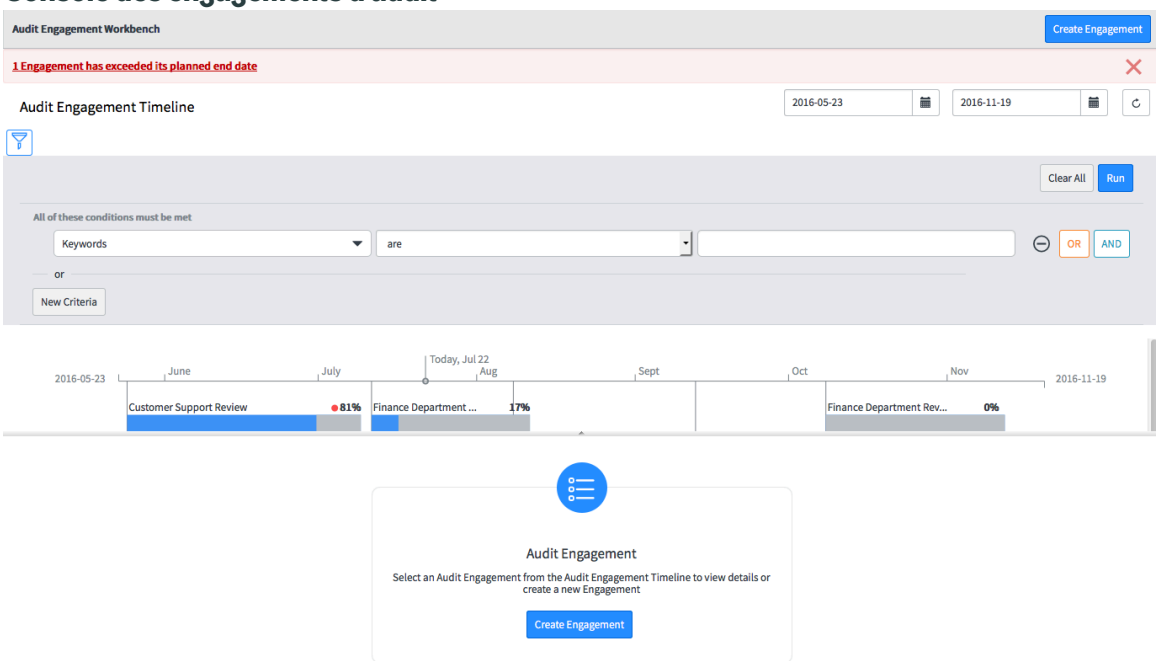
Traduction automatique

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

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

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

Console des engagements d'audit



Créer un engagement à partir de la console d'audit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

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

Formulaire Engagement

Champ	Description
Nom	Nom de l'engagement.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'engagement.
Description	Description générale de l'engagement.
Objectifs	Objectifs de l'engagement.
Date de début prévue	Date prévue à laquelle l'activité doit commencer.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Durée estimée	Durée prévue de cette activité. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique la durée totale de l'activité et prend en compte le calendrier d'activité.
Début de la période d'audit	Date à laquelle le travail sur l'engagement devrait commencer.
Fin de la période d'audit	Date à laquelle le travail sur l'engagement devrait prendre fin.
Auditeurs	Auditeurs affectés à la mission.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l'engagement.

4. Cliquez sur **Créer**.

Gérez vos documents et documents de travail sous Audit Management forme de fichiers dans le cloud

Vous pouvez gérer vos documents et documents de travail sous Audit Management forme de fichiers dans le cloud. L'intégration de documents avec la fonctionnalité des fournisseurs de fichiers dans le cloud vous permet d'établir une connexion entre les fournisseurs de fichiers dans le cloud tels que Microsoft OneDrive et ServiceNow®. Vous pouvez ensuite gérer les documents et les documents de travail en Microsoft OneDrive tant que fichiers dans le cloud au lieu de les joindre à l'enregistrement.

À partir de la Washington DC mise en production, la fonctionnalité d'intégration de documents est prise en charge sur les enregistrements des tâches d'engagement et d'audit. Cette fonctionnalité répond à des cas d'utilisation spécifiques pour les enregistrements de tâches d'engagement et d'audit dans .Audit Workspace

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

La fonctionnalité d'intégration de documents fournit les avantages suivants aux utilisateurs :

- Connectez-vous aux documents existants tels Microsoft OneDrive qu'Excel, Microsoft PowerPoint les présentations, les documents, Microsoft Word etc.
- Marquer un document comme confidentiel.
- Partager les documents non confidentiels entre différents GRC enregistrements.
- Contrôlez l'accès en lecture et en écriture aux fichiers dans le cloud en fonction des autorisations configurables.
- Collaborez sur les documents de travail à l'aide de l'option Microsoft OneDrive .

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

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

- Modifiez et lisez les documents et les documents de travail à l'aide de l'utilisation Microsoft OneDrive en fonction de l'accès configuré.
- Connectez-vous aux documents et documents de travail existants sur Microsoft OneDrive.

Traduction automatique

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

- Référencez et liez les fichiers dans le cloud qui sont déjà connectés à d'autres GRC enregistrements.
- Configurez les conditions du fichier dans le cloud dans l'enregistrement de configuration du fichier dans le cloud. En fonction des conditions configurées, les boutons d'action permettant d'ajouter, de supprimer, de référencer et de lier le fichier sont affichés dans la liste connexe **Fichiers dans le cloud** .
- Marquez comme confidentiel un fichier qui ne peut pas être partagé entre les enregistrements ou le fichier dans le cloud correspondant ne Microsoft OneDrive peut être connecté à aucun enregistrement.
- Configurez l'accès aux fichiers dans le cloud pour fournir un accès en lecture et en écriture aux utilisateurs en fonction des conditions définies.

Rôles requis pour gérer les tâches d'intégration de documents

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

Rôles requis et tâches correspondantes

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

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

Renseignez les conditions préalables pour gérer vos documents à l'aide de Microsoft OneDrive

Complétez les prérequis pour gérer vos documents à l'aide Microsoft OneDrive afin de pouvoir activer l'intégration de fichiers dans le cloud.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_workspace.admin

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

Traduction automatique

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

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

> **Remarque :**
> Hub d'intégration Les autorisations incluses dans le Audit Workspace sont uniquement limitées à l'utilisation à des fins d'intégration Microsoft OneDrive . Toute autre utilisation nécessite l'achat d'un droit supplémentaire Hub d'intégration .

Procédure

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

   Configurez la Microsoft OneDrive connexion pour effectuer des actions à Microsoft OneDrive partir de ServiceNow.

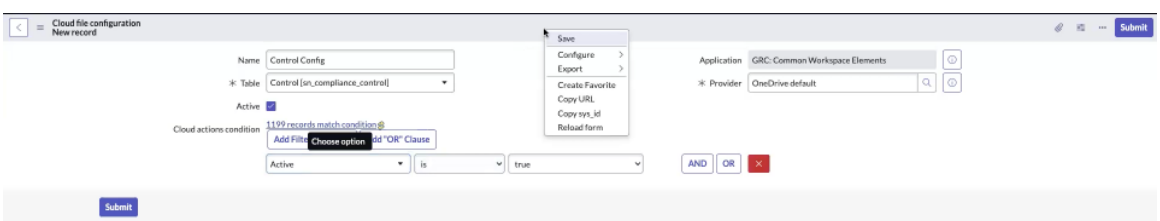
   - Pour le type d'accord , *`Authorization Code`*utilisez un compte de services pour générer le *`OAuth`* jeton. Toutes les opérations sur les fichiers à Microsoft OneDrive partir de sont exécutées à l'aide de ce compte de ServiceNow services. L'utilisateur final doit s'assurer que le compte de service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

     Les autorisations d'API requises pour Azure l'enregistrement de l'application sont les suivantes *`openid`*: , *`email`*, *`Files.Read`*, *`User.ReadFiles.ReadWrite.Alloffline_accessUser.ReadBasic.All`*, , .

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

2. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et sélectionnez **Un lecteur** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriété.
3. Accédez au module **Configurations de fichiers** dans le cloud et configurez cette fonctionnalité pour les tâches d'engagement et d'audit.

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



   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Créer un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud.

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

Les GRC Espace de travail administrateurs peuvent créer une configuration de fichier dans le cloud pour les engagements et les tâches d'audit, et gérer les autorisations d'accès aux fichiers dans le cloud.

Traduction automatique

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

À partir de la Washington DC version, le module de configuration de fichiers dans le cloud est utilisé pour créer un enregistrement de configuration dans le cloud et gérer les autorisations d'accès sur les fichiers dans le cloud joints.

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

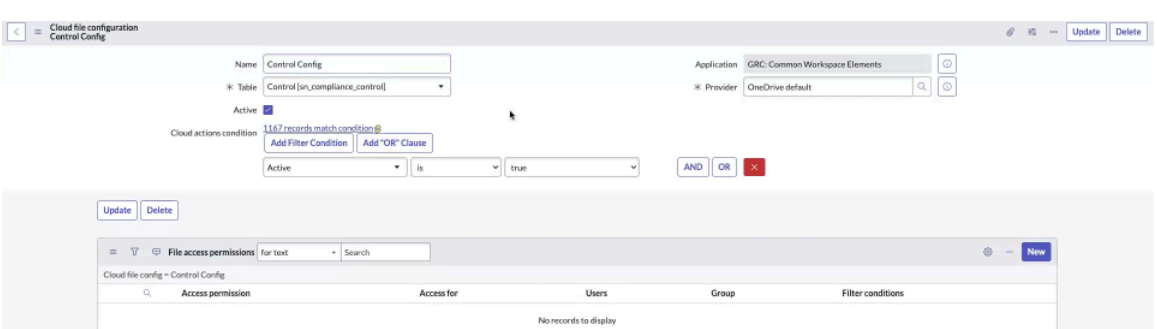
Espace de travail les utilisateurs ayant les rôles suivants peuvent accéder au module de configuration de fichiers dans le cloud :

Rôles

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

Module de configuration de fichiers dans le cloud

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



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

Créer un enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

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

Avant de commencer

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

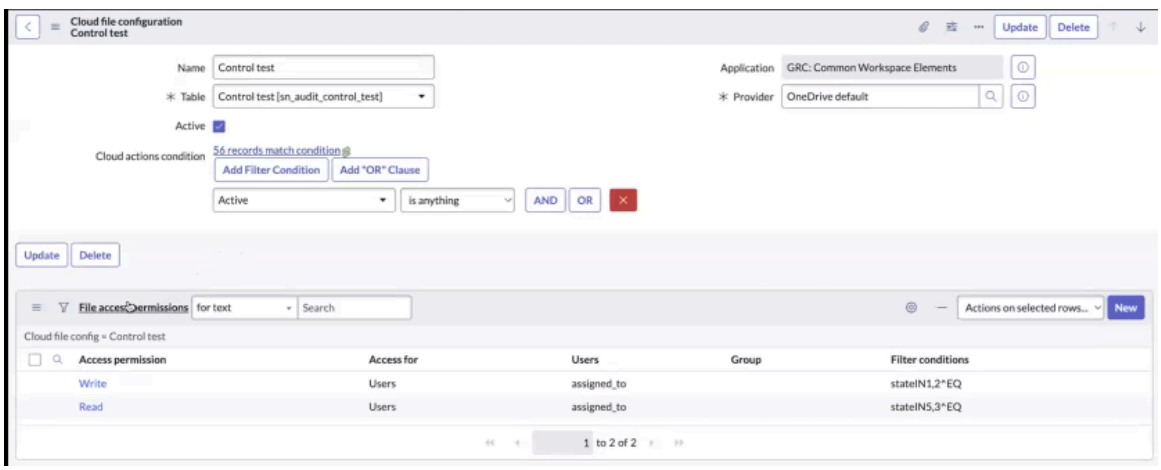
Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de fichier dans le cloud**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
   L'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire Configuration de fichier dans le cloud.

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



4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud. Par exemple, l'accès au document d'engagement.
Table	Table utilisée pour l'enregistrement de configuration de fichier dans le cloud. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement]. Pour tous les fichiers utilisés dans cette table, les autorisations d'accès sont configurées dans ce formulaire.
Actif	Option permettant de marquer l'enregistrement comme actif.
Fournisseur	Fournisseur pour la configuration de fichier dans le cloud. Emplacement où les fichiers se trouvent dans

Traduction automatique

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

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

Champ	Description
	le cloud. L'option par défaut est **OneDrive par défaut**.
Autorisations d'accès aux fichiers	
Autorisation d'accès	Autorisation de lecture ou d'écriture pour l'enregistrement.
Accès pour	Utilisateurs ou groupes pour lesquels l'accès aux fichiers dans le cloud est configuré.
Utilisateurs	Utilisateurs sélectionnés pour lesquels un accès aux fichiers dans le cloud sera fourni.
Groupe	Groupe sélectionné d'utilisateurs pour lequel un accès aux fichiers dans le cloud sera fourni.
Condition de filtre	Condition utilisée pour créer l'enregistrement d'accès au document. Voici un exemple de condition : « **État** » **est l'une des** suivantes : « **Ouvert**, **Travail en cours**, **Révision** ».

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

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

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Au lieu d'utiliser les actions manuelles **Demander l'accès** au **fichier et Actualiser l'accès au fichier** , vous pouvez configurer des autorisations d'accès aux fichiers sur d'autres tables, comme les enregistrements de contrôle ou les enregistrements de politique. Pour plus d'informations, reportez-vous aux étapes de configuration dans KB1587297.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

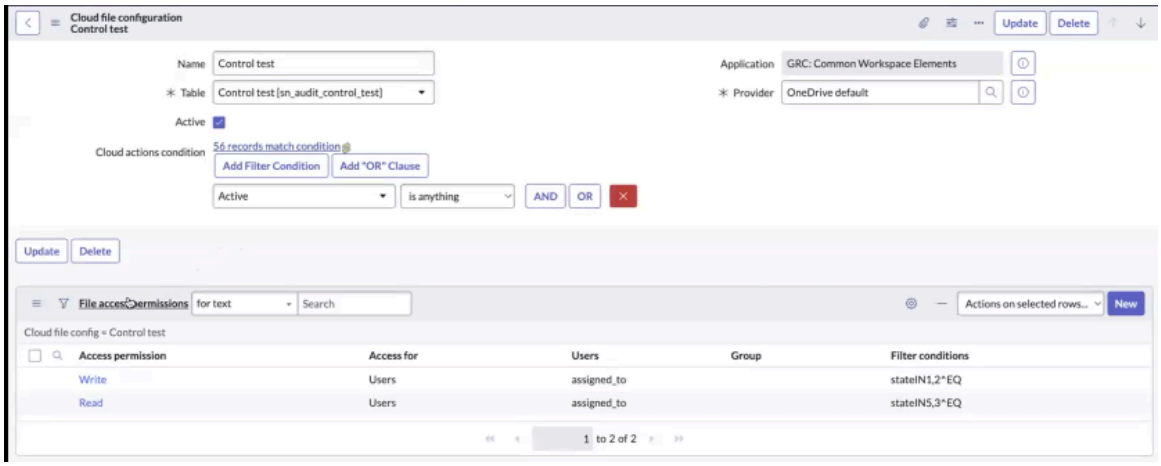
L'enregistrement d'autorisation d'accès aux fichiers permet aux utilisateurs de gérer les autorisations d'accès au document en ligne.

Procédure

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

Traduction automatique

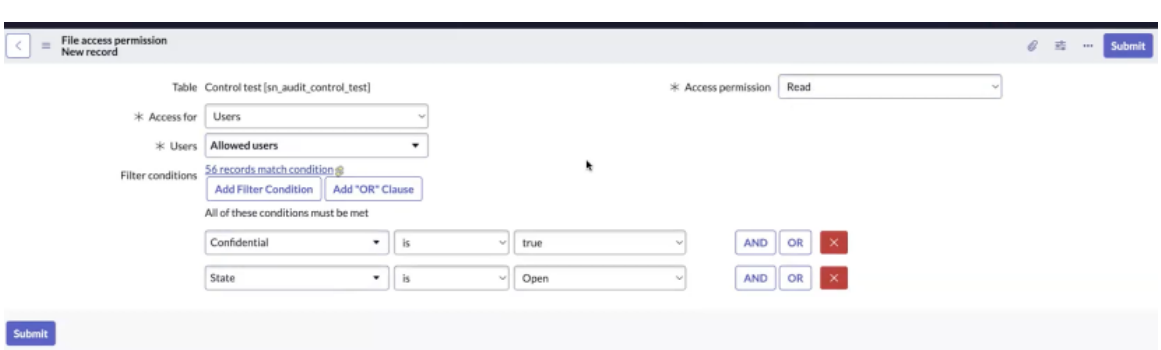
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



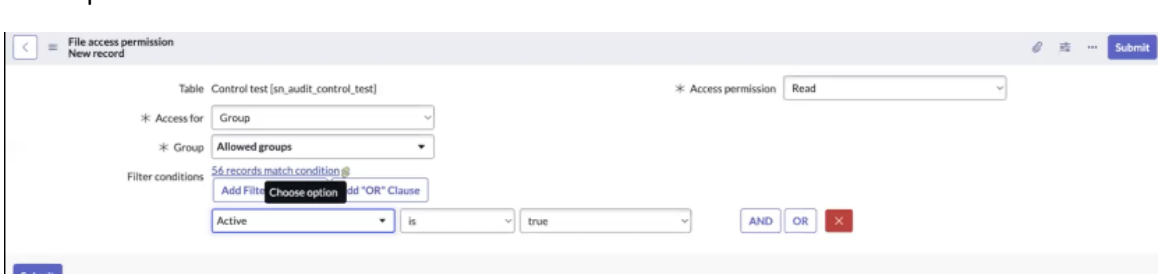
3. Dans la liste connexe Autorisations d'accès aux fichiers, sélectionnez **Nouveau**.

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

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



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



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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

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

Champ	Description
Table	Nom de la table pour laquelle les autorisations d'accès sont configurées. Par exemple, Test de contrôle [sn_audit_control_test].
Accès pour	Accès pour les utilisateurs ou un groupe. Par exemple, Engagement [sn_audit_engagement]. Pour tous les fichiers utilisés dans cette table, les autorisations d'accès sont configurées dans ce formulaire.
Utilisateurs	Autorisations d'accès qui peuvent être configurées pour les utilisateurs. Affiche une arborescence de tous les champs d'utilisateur pour l'enregistrement sélectionné. Lorsque les autorisations sont actualisées, elles sont automatiquement actualisées et affectées aux utilisateurs.
Groupe	Autorisations d'accès pouvant être configurées pour les utilisateurs d'un groupe. Affiche une arborescence de tous les champs de groupe pour l'enregistrement sélectionné. Lorsque les autorisations sont actualisées pour la première fois, chaque membre du groupe qui souhaite avoir accès au document doit sélectionner l'enregistrement d'engagement et sélectionner l'action **Demander l'accès** manuellement pour accéder au document. Les utilisateurs d'un groupe ne reçoivent pas automatiquement un accès à l'enregistrement pour la première fois. Ils doivent d'abord demander un accès. Pour les opérations suivantes sur l'enregistrement, l'accès des utilisateurs (qui l'ont demandé pour la première fois) est également actualisé.

Traduction automatique

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

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

Champ	Description
Autorisation d'accès	Type d'autorisation d'accès à configurer pour l'utilisateur sélectionné. Par exemple, Lecture ou Écriture.
Condition de filtre	Condition qui décrit quand les autorisations d'accès aux fichiers sont appliquées.

Autorisations d'accès aux fichiers

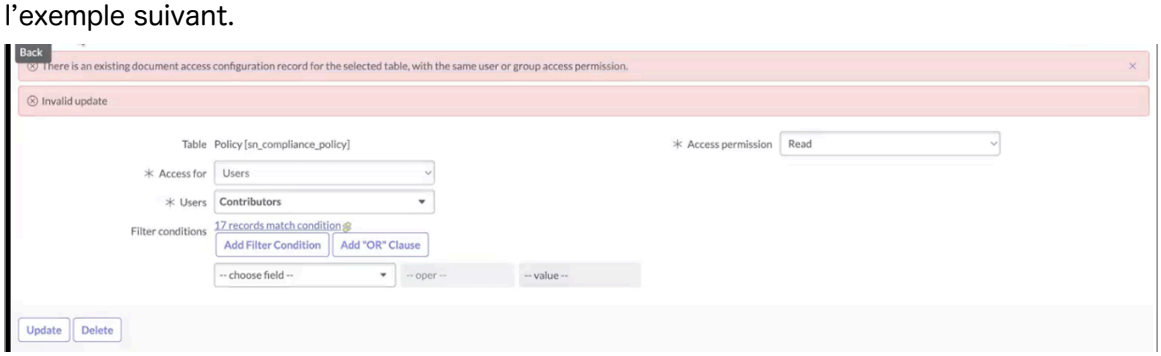
Les Espace de travail administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.admin peuvent configurer les autorisations d'accès aux fichiers pour les utilisateurs et les groupes.

Conditions des autorisations d'accès aux fichiers

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

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

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



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

Lien source et lien de référence vers l'enregistrement GRC

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

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

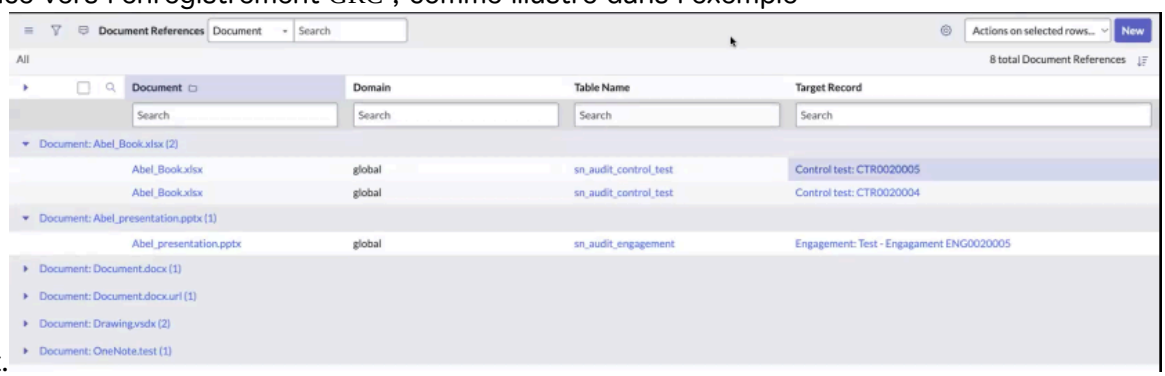
Traduction automatique

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

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

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

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



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

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

Exemple : document d'accès et enregistrements associés

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

Voir la table suivante pour les autorisations affectées pour l'exemple.

Exemple : autorisations d'accès affectées

Accéder au document connecté à l'enregistrement	Valeur du champ Utilisateurs	Type d'accès	Description
Enregistrement de l'engagement 1	Contributeurs	Disposent d'un accès en écriture	Pour l'enregistrement source, la configuration d'autorisation est considérée telle qu'elle est configurée. Par conséquent, les contributeurs ont

Traduction automatique

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

Exemple : autorisations d'accès affectées (suite)

Accéder au document connecté à l'enregistrement	Valeur du champ Utilisateurs	Type d'accès	Description
			l'accès en écriture à l'engagement 1.
Enregistrement de l'engagement 2	Réviseurs	Disposent d'un accès en écriture	Le même enregistrement d'accès est mappé à l'engagement 2, pour lequel les réviseurs doivent disposer de l'accès en écriture. Étant donné que l'enregistrement d'engagement 2 est un enregistrement de référence, les réviseurs disposent de l'accès en lecture au lieu de l'accès en écriture.

Autre cas d'utilisation pour le lien source

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

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

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

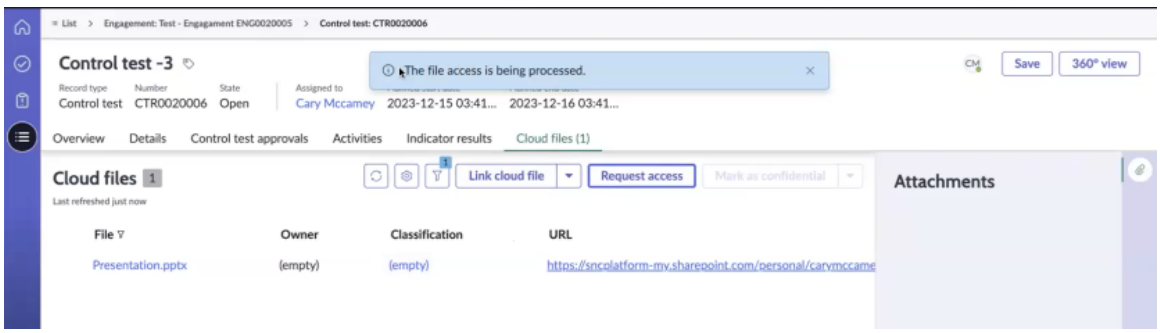
Par défaut, les autorisations d'accès aux fichiers sont activées sur les enregistrements des tâches d'engagement et d'audit. Pour les autres enregistrements, vous pouvez utiliser les actions **Demander l'accès** au **fichier et Actualiser l'accès au fichier** sur le formulaire. Par défaut, les autorisations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

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

Traduction automatique

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

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



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

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

Se connecter à un fichier dans le cloud

Connectez-vous à un fichier dans le cloud avec le chemin d'accès Microsoft OneDrive et le nom du fichier. Vous pouvez ensuite lier le fichier dans le cloud à un enregistrement dans le Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditeur, sn_audit_ws.superviseur

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Emplacement du fichier** , entrez le chemin d'accès du dossier dans lequel se trouve Microsoft OneDrivele fichier.
   Les caractères valides pour l'emplacement du dossier sont [a-z], [A-Z], [0-9], [_], [-], [/].
6. Dans le champ **Nom du fichier** , entrez le nom du fichier avec le format de fichier.
   Les caractères valides pour le nom de fichier sont [a-z], [A-Z], [0-9], [()], [_], [-], [.] [espace]. Le nom du fichier doit également inclure l'extension de fichier telle que .docx, .ppt .xls.
7. Sélectionnez l'option **Marquer comme confidentiel** .

   Lorsque cette option est sélectionnée, le fichier dans le cloud lié à l'enregistrement est marqué comme confidentiel. Lorsqu'un fichier est marqué comme confidentiel, il ne peut pas être partagé avec d'autres enregistrements dans ServiceNow. Si vous tentez de lier un fichier confidentiel à un autre ServiceNow enregistrement, le message d'erreur suivant s'affiche : Le fichier ne peut pas être ajouté à l'enregistrement car il est confidentiel. Lorsque le fichier est marqué comme non confidentiel, le fichier dans le cloud peut être lié à un autre enregistrement.

   Remarque :

   Hub d'intégrationLes autorisations incluses dans le sont destinées à Microsoft OneDrive l'intégrationAudit Workspace. L'utilisation de l'intégration requiert Microsoft OneDriveHub d'intégration des transactions non incluses dans le Audit Workspace produit, mais nécessite un Moteur d'automatisation abonnement ou Hub d'intégration .
8. Sélectionnez **Lien** dans la fenêtre contextuelle.
   Lorsque le fichier dans le cloud est lié à un enregistrement, les autorisations d'accès au fichier sont actualisées en fonction des autorisations définies dans la table. Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.
   Le fichier dans le cloud est lié à l'enregistrement. Le message d'interface utilisateur suivant s'affiche : le fichier est lié avec succès. Le fichier dans le cloud s'affiche alors dans la liste connexe Fichiers dans le cloud du formulaire d'enregistrement.

   Une fois le fichier connecté le Microsoft OneDrive, l'auditeur ou le responsable de mission obtient un accès en lecture ou en écriture en fonction des autorisations d'accès définies.

Lier un fichier dans le cloud de référence

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

5. Dans le champ **Sélectionner un fichier** , sélectionnez le fichier de référence que vous souhaitez lier à l'enregistrement.

   Ce champ remplit les fichiers dans le cloud classés comme publics.

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

6. Sélectionnez **Lien** dans la fenêtre contextuelle.
   Lorsqu'un fichier dans le cloud est lié à un enregistrement, les autorisations d'accès aux fichiers sont actualisées en fonction des autorisations définies dans la table. Pour plus d'informations sur les autorisations d'accès aux fichiers, reportez-vous à Créer une configuration de fichier dans le cloud sur les engagements et les tâches d'audit.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche indiquant que le fichier a été ajouté à l'enregistrement avec succès. Le document s'affiche dans la liste connexe Fichiers dans le cloud du formulaire d'enregistrement.

   Le fichier cloud de référence qui est déjà associé à d'autres GRC enregistrements est maintenant lié.

Marquer un fichier dans le cloud comme fichier confidentiel

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

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

Procédure

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

Marquer un fichier dans le cloud comme un fichier non confidentiel

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

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

Traduction automatique

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

Procédure

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

Supprimer un fichier dans le cloud lié d'un enregistrement

Supprimer un fichier dans le cloud lié d'un enregistrement dans le Audit Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.admin, sn_grc_workspace.user

Procédure

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

Gérer les GRC indicateurs clés de risque et de contrôle

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

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

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateurs permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de l'engagement

La vue d'ensemble de l'engagement est contenue dans l'application Audit Management et fournit à la direction une vue sur les résultats d'audit, les répartitions des engagements par tâche, et permet d'identifier rapidement les domaines de préoccupation.

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

Vue d'ensemble de l'engagement d'audit

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

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

Nom	Visual	Description
Résultats de l'engagement	Histogramme	Affiche un nombre global d'engagements d'audit effectués pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité.
Entités par engagement	Couronne	Affiche le nombre total d'entités incluses dans le champ d'application de chaque mission d'audit.
Contrôles par engagement	Couronne	Affiche le nombre total de contrôles inclus dans le champ d'application de chaque mission d'audit.
Entité	Liste déroulante	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leurs résultats d'audit.
Sélectionner l'engagement	Liste déroulante	Sélectionnez un ou plusieurs engagements pour afficher et comparer leurs résultats d'audit.
Engagements satisfaisants	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat satisfaisant.
Engagements adéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Engagements inadéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Résultats des tests de contrôle	Couronne	Nombre de tests de contrôle effectués, répartis par cote d'efficacité de contrôle globale.
Répartition des problèmes	Histogramme	Nombre de problèmes regroupés par engagement, état ou réponse
Répartition des tâches d'audit	Histogramme	Nombre de tâches d'audit regroupées par type de tâche, affecté à, tâche principale et état. Empilées par type de tâche, Affecté à, Tâche principale et État.
Tâches d'audit en retard	Liste	Liste des tâches d'audit ouvertes ayant dépassé la date de fin planifiée.

Créer un GRC indicateur

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

Traduction automatique

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Indicateur

Champ	Description
Numéro	Un numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'indicateur.
Modèle	Modèle d'indicateur connexe.
Catégorie	Catégorie associée au contrôle/risque sélectionné. Ce champ ne peut pas être modifié.
Actif	Option qui détermine si l'indicateur est actif.
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé.
Concerne l'enregistrement	Profil associé à **l'élément**.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer le modèle d'indicateur associé à cet indicateur
Dernier résultat réussi	Option qui indique si les contrôles étaient conformes ou non conformes. Si les contrôles étaient conformes, la case est cochée.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Heure de la première collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.
Méthode	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide des conditions de filtre de base, de Performance Analytics ou d'un script. ○ Manuel : utilisé pour créer une tâche d'indicateur qu'un délégataire doit accomplir. ○ Basique : utilisé pour indiquer si l'indicateur identifie les contrôles ayant réussi ou échoué. ○ Script : permet d'écrire un script pour collecter les données requises.
Description courte	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Brève description du problème.
Instructions	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel**, ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **De base**, ce champ est présent. L'indicateur est validé ou défaillant.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système requises.
Données associées	

Remarque :
À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.
Critère	Conditions qui doivent être remplies pour les données associées.
Taille de l'échantillon	Nombre d’enregistrements à sélectionner pour les données associées.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un modèle d’indicateur GRC

Les gestionnaires de conformité ou des risques créent des modèles d’indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

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

Procédure

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

Formulaire Modèle d’indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l’indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d’indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d’indicateur de risque** pour créer un modèle d’indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d’indicateur est actif.
Méthode	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers. ○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source de l'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Remarque : Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type** cible.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour la collecte des données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour la collecte des données associées.
Type de collection d'échantillons	Type de collecte de données de support, par exemple nombre ou pourcentage.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de tous les enregistrer ; ce n'est qu'un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**.
Champ de référence	Connexion entre la table de données de support et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre.	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Critères supplémentaires	Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Heure de la première collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.

4. Lorsque vous avez terminé ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références de contenu

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

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité

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

Traduction automatique

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

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

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

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

Vous pouvez également sélectionner des groupes comme **groupes autorisés** qui peuvent également accéder à l'enregistrement.

Vous pouvez afficher tous les problèmes, les tâches de rattrapage, les tâches de demande de preuves, les engagements, les observations et toutes les tâches d'audit marqués comme enregistrements confidentiels à partir du navigateur d'application en tant qu'enregistrements confidentiels GRC. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Enregistrements confidentiels dans les fonctionnalités courantes de GRC.

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

Pour activer la propriété Confidentialité au niveau du système :

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

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

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

Gérer les problèmes d'audit et le rattrapage

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

Différents types de problèmes sont créés dans les conditions suivantes :

Problème

Créé en cas d'échec d'un indicateur

Problème de contrôle

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

Problème de test de contrôle

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

Autre problème

Créé par l'utilisateur manuellement

Traduction automatique

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

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

Créer manuellement des GRC problèmes

En tant qu'utilisateur GRC , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour aider à analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Audit Management: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

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

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

Procédure

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

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

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Groupe d'affectation	Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté pour résoudre le problème.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit avoir au moins le rôle sn_grc.business_user. **Remarque :** Utilisez l'icône Ampoule pour obtenir des suggestions sur la personne à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule apparaît uniquement si l'application GRC : Predictive Intelligence est activée, si le formulaire est enregistré, si le champ **Affecté à n'est** pas inactif et si la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés GRC. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations. À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : ○ Défaillance de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur ○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque ○ Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque ○ Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme ○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace

Traduction automatique

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

Champ	Description
	et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé ○ Ad hoc : le problème est créé manuellement
Type de problème	Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : ○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle ○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle ○ Contrôle ne répondant pas aux exigences ○ Contrôle inexistant ○ Non-conformité à une réglementation ○ Non-conformité à une politique ○ Amélioration ou suggestion à une politique existante ○ Recommandation pour une nouvelle politique ○ Optimisation ou amélioration des processus ○ Observation ○ Violation de données ○ Fraude ○ Inexactitude ○ Formation ○ Documentation ○ Problème de risque ○ Autre
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, basée sur le type de problème.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : ○ Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants : ▪ sn_audit.gestionnaire ▪ sn_audit.user ▪ sn_compliance.manager

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **1 – Critique** ○ **2 – Élevée** ○ **3 – Modérée** ○ **4 – Faible** ○ **5 – Planification**
Évaluation du problème	À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut attribuer l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : ○ Très élevé (2 jours) ○ Haute (4 jours) ○ Modérée (8 jours) ○ Faible (10 jours) ○ Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent accéder à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir d'autres cotes de problème.p Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires en un seul problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois qu'ils ont été résolus. Cela met fin à tous les problèmes d'enfants.
Problème parent	Problème parent auquel ce problème appartient.
Élément de configuration	Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié vers le problème parent
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
Description courte	Nom du problème.

Traduction automatique

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

Champ	Description
À partir de la version 12.0.1, cette étiquette a été changée en **Nom**.	
Description	Description plus complète du problème.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème. Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** et l'objectif du contrôle est ajouté au champ Objectif du **contrôle/ Définition du risque** . Cet objectif et cette entité de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle. Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème lié à l'entité, est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème lié au contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle.
Entité	Entité connexe.
Stratégie	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	Objectif du contrôle ou définition du risque associé à ce problème.
Recommandation	Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Plan pour corriger le problème.
Dates	
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait prendre fin.
Durée estimée	Durée de travail estimée pour le problème.
Date de confirmation	(à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date du jour à laquelle le problème

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

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

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

Demande de preuves

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

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

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

Traduction automatique

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

à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves collectées pour les tests de contrôle. À partir de la dernière version, les demandes de preuves non planifiées sont prises en charge par Audit Management et Policy and Compliance Management. Voici les avantages de la fonctionnalité de demande de preuves :

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

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

Workflow et utilisateurs de demande de preuves

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

Le workflow de la demande de preuves est le suivant :

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

Traduction automatique

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

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

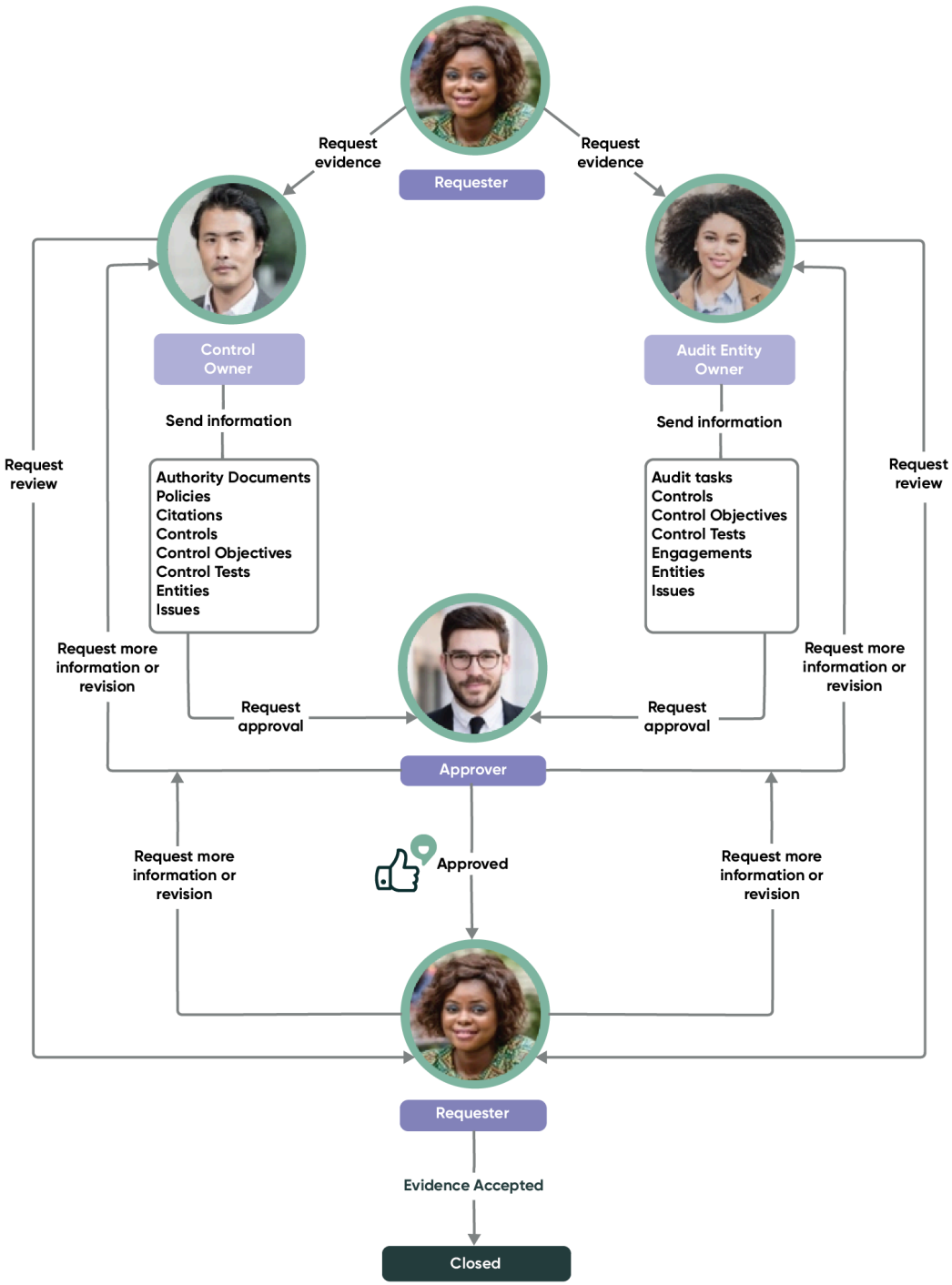
> **Remarque :**
> Si le demandeur change de délégataire après avoir demandé des preuves, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Seule la personne à qui la demande est affectée peut afficher la demande. Cette fonctionnalité garantit la confidentialité.

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

Traduction automatique

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

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



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

Traduction automatique

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

Utilisateurs, responsabilités et exigences de la demande de preuves

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

Traduction automatique

Demander des preuves pour l'audit

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une preuve peut être demandée de trois façons :

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

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

Dans cette procédure, la méthode de demande de preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

Procédure

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

Formulaire de demande de preuves

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

Traduction automatique

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

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

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

Formulaire Détails de la collecte de preuves

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

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

Traduction automatique

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

Fournir les preuves demandées

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Preuve

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

Traduction automatique

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

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

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

Approuver la preuve avant l'examen des preuves

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

- Approuvez la demande s'il n'y a pas de problèmes ou de préoccupations.
- Demander la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou auraient besoin d'être rectifiées.
- Demandez des informations si l'approbateur souhaite plus de détails sur les preuves jointes.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen des éléments de preuve joints. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Recherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user et sn_compliance.manager

Procédure

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

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen de la preuve, si elle n'est pas appropriée, ou modifiez-la.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

Vue d'ensemble du plan d'audit

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

Une mission d'audit s'apparente à un projet qui implique plusieurs tâches et il est difficile de gérer toutes les activités d'audit sans une bonne planification. Disposer d'un plan bien défini avec tous les audits, leurs projets et leurs coûts aide les gestionnaires d'audit à accomplir leurs tâches efficacement.

Traduction automatique

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

Utilisations et avantages du plan d'audit

Une équipe d'audit effectue plusieurs audits dans une organisation. La création d'un plan d'audit permet aux équipes d'audit de mieux planifier leurs audits et leurs missions. En créant un plan d'audit, les directeurs des comptes ou les responsables de l'audit ayant le rôle sn_audit.manager peuvent :

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

Workflow de planification d'audit

- Définir l'objectif de l'audit
- Évaluation des risques
- Définition du périmètre de l'audit
- Calendrier d'audit de haut niveau et chronologie d'audit détaillée avec jalons
- Planification des ressources par compétences nécessaires et constitution de l'équipe d'audit
- Planification des coûts

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

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

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

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

Créer un plan d'audit

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

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

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

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Plan

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du plan.
Nom	Nom du plan. Par exemple, Plan d'audit annuel pour le salaire.
Délais	Durée du plan. Les choix possibles sont les suivants : ○ Annuel ○ Semi-annuel ○ Trimestre ○ Autre
Date de début	Date à laquelle le plan commence.
Date de fin	Date à laquelle le plan prend fin. Ce champ est automatiquement renseigné en fonction du choix fait dans le champ **Délai** . Si le champ **Délai** affiche **Autre**, saisissez une date de fin manuellement.
Groupe propriétaire	Groupe responsable de la propriété du plan.
Propriétaire	Propriétaire du plan.
État	État du plan. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Sous-état du plan. La valeur de ce champ change en fonction du workflow.
Type	Type du plan. Les choix possibles sont les suivants : ○ Néant ○ Plan d'audit interne ○ Plan d'audit externe ○ Audit SOX ○ Plan d'audit de conformité ○ Plan d'audit du fournisseur ○ Plan d'audit du client
Planifier avec	Option de planification à utiliser pour les engagements. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Capacités de planification de base : ○ Options de planification avancées : si vous sélectionnez cette option, les projets d'engagement sont automatiquement créés.
Approbateurs	Personne qui approuve le plan.
Description	Brève description du plan.
Objectifs	Objectifs du plan.
Dépenses et ressources	
Dépenses budgétées	Budget alloué pour les engagements dans le cadre du plan.
Dépenses planifiées	Dépenses planifiées reportées à partir des engagements.
Dépenses réelles	Dépenses réelles reportées des engagements.
Commentaires sur les dépenses	Notes sur les détails des dépenses.
Ressources budgétées	Nombre d'heures allouées pour les engagements dans le cadre du plan.
Ressources planifiées	Ressources planifiées déployées à partir des engagements.
Ressources réelles	Ressources réelles déployées à partir des engagements.
Commentaires sur les ressources	Notes sur les détails de la ressource.

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

Approuver un plan

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

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

Traduction automatique

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

Option	Description
Approuver	Approuvez le plan créé.
Demander une révision	Demandez l'examen ou la modification du plan, s'il n'est pas approprié.
Demander des informations	Demander plus d'informations sur le plan.
Abolir	Annulez le plan.

Créer un engagement avec la planification avancée

Utilisez les options de planification avancées pour créer un engagement qui crée automatiquement un projet d'engagement. Une fois qu'un projet d'engagement est créé, vous pouvez ajouter des plans de ressource et des plans de coûts à l'engagement. Les valeurs de ces plans se déploient jusqu'à l'engagement et au plan d'audit.

Avant de commencer

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

- GRC Module d'extension Advanced Audit (com.sn_audit_advanced)
- GRC Profils
- GRC Policy and Compliance Management
- GRC Gestion des risques
- GRC Noyau avancé
- GRC Advanced Risk
- GRC Audit Management
- Gestion des portefeuilles de projets Standard

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

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

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

Formulaire Engagement

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique de l'engagement.
Nom	Nom de l'engagement.
Type	Type d'engagement. Les choix sont les suivants : ○ Néant ○ Audit interne ○ Audit externe

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Audit SOX ○ Audit informatique ○ Audit financier ○ Audit de conformité ○ Audit de certification ○ Audit règlementaire ○ Audit opérationnel ○ Audit continu ○ Audit du fournisseur ○ Audit du client ○ Audit du magasin ○ Audit de la qualité ○ Audit du projet **Remarque :** Pour en savoir plus sur les types d'audits, reportez-vous à Types d'audits.
Affecté à	Utilisateur affecté à l'engagement.
État	État de l'engagement. Les choix sont les suivants : ○ Périmètre ○ Validation ○ Terrain ○ En attente d'approbation ○ Suivi ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet **Remarque :** Pour plus d'informations sur chacun de ces états, reportez-vous à Gérer les engagements.
Terminé (%)	Pourcentage d'achèvement de l'engagement.
Auditeurs	Auditeurs affectés à la mission.
Approbateurs	Approbateurs affectés à l'engagement.
Description	Description générale de l'engagement.
Objectifs	Objectifs déclarés de l'engagement.
Programmation	
Début de l'engagement prévu	Date de début estimée de l'engagement.

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

   Les détails du projet sont renseignés.

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

Résultats

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

Que faire ensuite

Créer un plan de ressource et Créer un plan de coût .

Traduction automatique

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

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

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

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

Créer une unité auditable

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user ou sn_audit.manager

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Unité auditable

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'unité auditable.

Traduction automatique

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

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

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

Traduction automatique

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

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

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

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

6. Cliquez sur les listes connexes disponibles suivantes et ajoutez-y des entités selon vos besoins.
   - Unités business
   - Départements
   - Fournisseurs
   - Produits
   - Processus business
   - Applications de gestion
   - Emplacements
   - Documents de référence
   - Stratégies

Types d'audits

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

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

Traduction automatique

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

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

Traduction automatique

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

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

Gérer les jalons

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

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

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

Créer un jalon d'engagement

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

Avant de commencer

Activez le module d'extension Advanced Audit.

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

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

Formulaire Jalon

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du jalon. Ce numéro est généré automatiquement.
Type	Type de jalon de l'audit. Les choix possibles sont les suivants : ○ Définition du champ d'application ○ Planification ○ Terrain ○ Suivi ○ Reporting ○ Fermeture
Nom	Nom du jalon.

Traduction automatique

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

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

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

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

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

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

Traduction automatique

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

Observations d'audit

Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant qu'élément important du rapport d'audit, les observations d'audit représentent les résultats d'examens, d'analyses, d'entretiens et de discussions.

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

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

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

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

Le workflow d'une observation est le suivant :

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

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

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

Traduction automatique

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

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

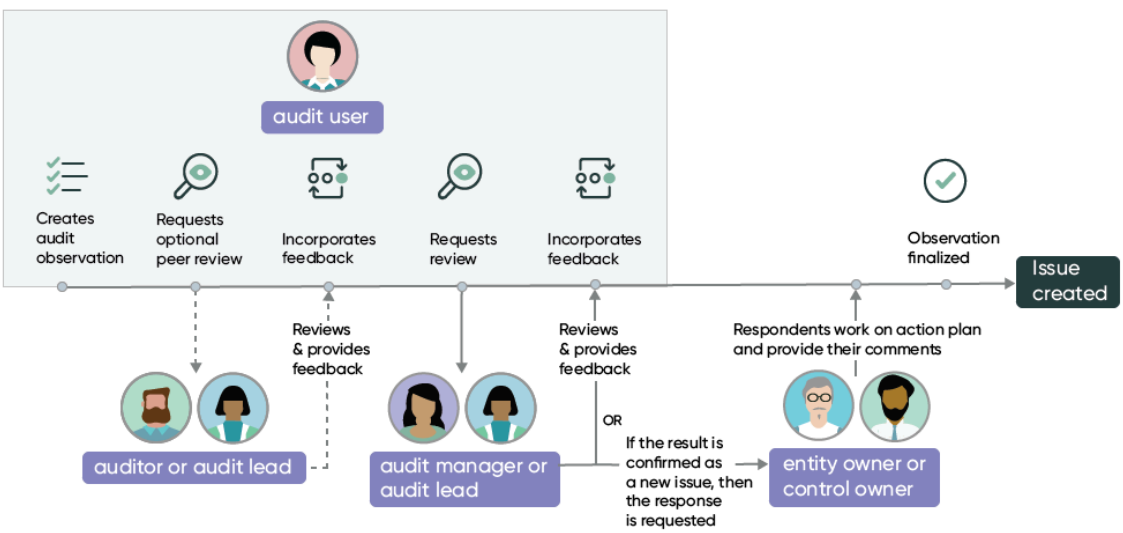
b. Le réviseur peut soit demander une révision de l'observation, soit demander une réponse de la personne interrogée. Le réviseur peut également fournir des commentaires dans la section Résultats en sélectionnant l'option appropriée.

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

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

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

Workflow des observations d'audit



Déployer les dépenses et les ressources dans un engagement

Tout projet d'audit comporte des coûts, des budgets et des ressources associés. Les déploiements de ces coûts, budgets et ressources permettent au gestionnaire d'audit de visualiser l'ensemble des coûts et des ressources de manière consolidée.

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

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

Déploiement du budget du projet

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

Traduction automatique

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

sont cumulées à partir des engagements et projets d'engagement associés. Pour allouer un budget de projet, consultez Allouer un budget à un projet . Si vous allouez un budget de projet, les données du champ de coût budgétaire sont copiées sur l'engagement. Par exemple, si vous avez un engagement dont la dépense budgétaire est de 100 $. Ensuite, si vous créez un budget de projet pour le projet d'engagement de cet engagement et que vous saisissez le coût budgétaire comme étant de 200 $, la dépense budgétaire de 100 $ dans l'engagement est remplacée et remplacée par 200 $.

Déploiement des dépenses et ressources réelles

Si l'effort réel est mis à jour sur un projet d'engagement, cette valeur est copiée sur les ressources réelles de l'engagement. Les **champs Ressources réelles** et **Dépenses réelles** sont copiés à partir des champs **Effort réel**et **Coût réel** .

Déploiement du plan de ressource

Avec Gestion des portefeuilles de projets, vous pouvez ajouter des plans de ressource et des plans de coût à un engagement. Pour en savoir plus sur la création d'un engagement avec la planification avancée, consultez Créer un engagement avec la planification avancée

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

Déploiement du plan de coûts

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

Intégration Audit Management à la Carte de pointage direction

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

La Carte de pointage fonctionnalité de gestion permet aux utilisateurs de soumettre et de suivre leur temps pour les tâches affectées. La fonctionnalité Time Card Management permet d'effectuer les actions suivantes :

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

Lorsque vous intégrez Audit ManagementCarte de pointage à la gestion, vous pouvez signaler une carte de pointage pour :

Traduction automatique

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

- un engagement
- Tâches d'audit
- Questions
- Étapes

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

- Gestion des portefeuilles de projets
- GRC : Advanced Audit

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

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

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

Pour créer une carte de pointage, reportez-vous à la rubrique Créer une carte de pointage .

Un utilisateur peut envoyer les cartes de pointage via le portail des feuilles de temps directement sans se rendre à l'engagement. Pour envoyer une carte de pointage, reportez-vous à la rubrique Envoyer une carte de pointage . Pour soumettre une carte de pointage à partir du portail des feuilles de temps, reportez-vous à la rubrique Envoyer une carte de pointage à partir du portail des feuilles de temps

Cartes de pointage et déploiement des dépenses et des ressources

Dans la version 12.0.1, version de , lorsqu'un engagement est associé à un projet, une fois qu'une carte de pointage est approuvée et que des lignes de Audit Managementdépense sont traitées, les valeurs **Ressources réelles** et **Dépenses réelles** sont déployées sur l'engagement. Bien que vous puissiez créer une carte de pointage et consigner des heures avant de créer un projet pour un engagement, il est recommandé de créer une carte de pointage après la création d'un projet. Cette tâche garantit une génération de rapports précise des dépenses et des ressources. La liste connexe Cartes de pointage s'affiche sur un engagement uniquement après la création d'un projet.

Information associée

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

Audit Workspace

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

Traduction automatique

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

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

Faits saillants de la nouvelle Audit Workspace

L'espace de travail offre une nouvelle expérience utilisateur.

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

Vue du superviseur d'audit

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

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

Vue de l'auditeur

Un auditeur utilisant l'espace de travail peut :

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

Audit Workspace pour le superviseur de l'audit

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

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

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

Vue d'ensemble

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

Suivi

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

Ouvrir les audits

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

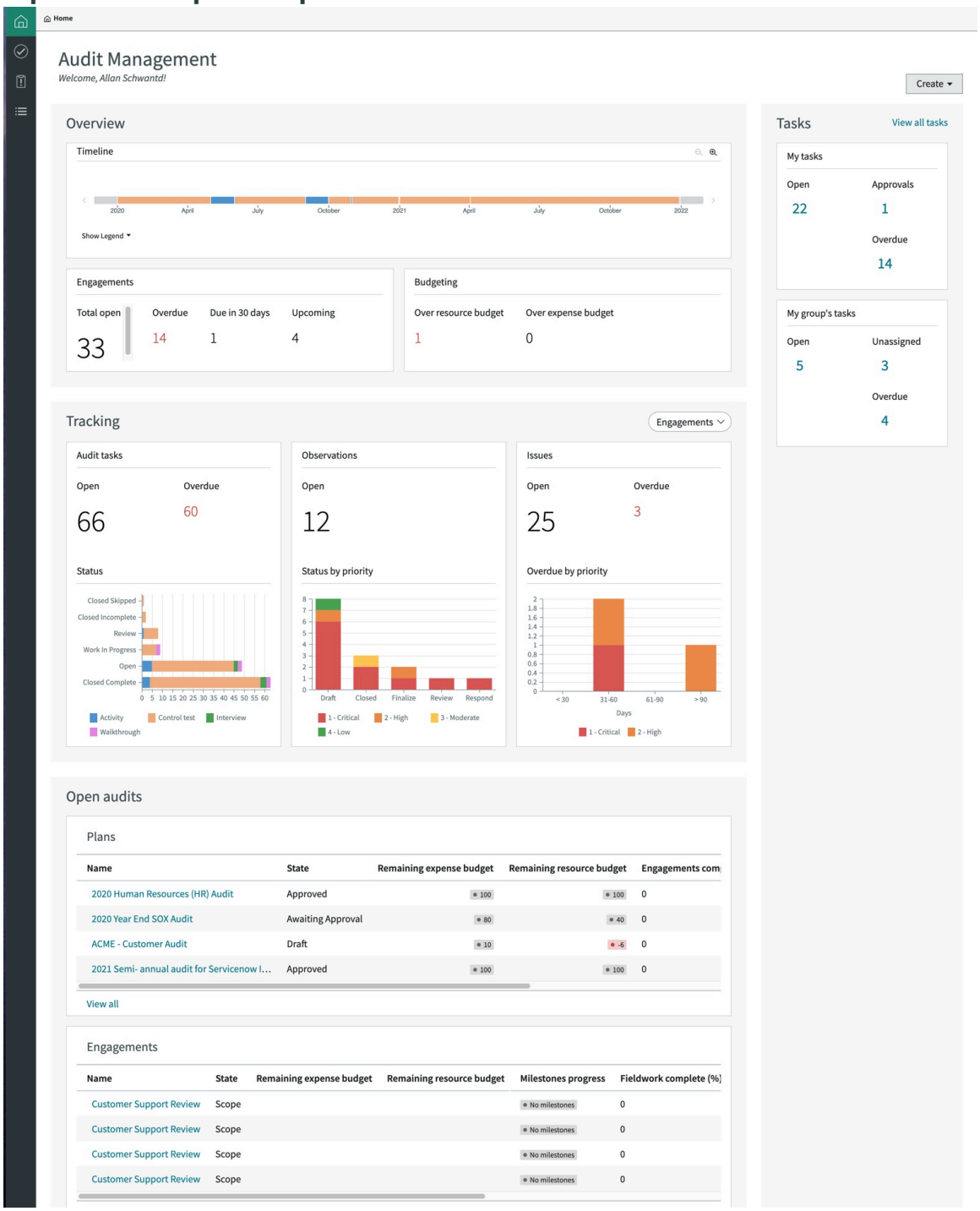
Tâches

Traduction automatique

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

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

Espace de travail pour le superviseur d’audit

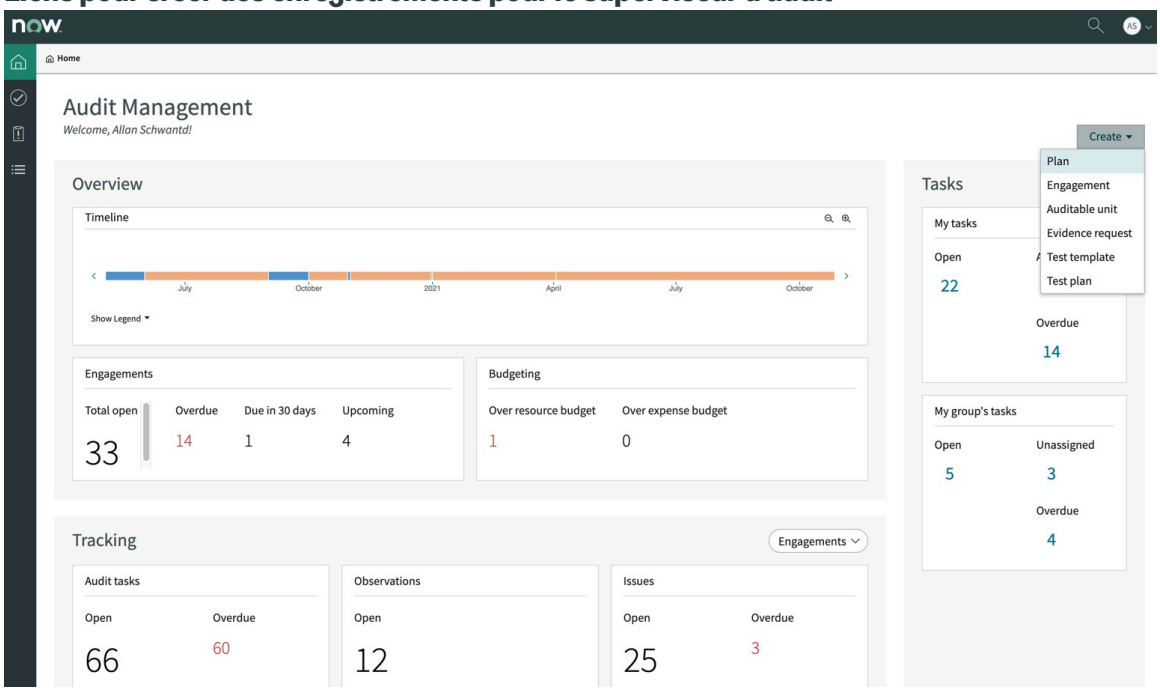


L’espace de travail du superviseur d’audit fournit également des liens rapides pour créer de nouveaux enregistrements.

Traduction automatique

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

Liens pour créer des enregistrements pour le superviseur d'audit



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

Tâches d'un superviseur d'audit

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous effectuez dans votre rôle de superviseur d'audit.

Tâches d'un superviseur d'audit

Activité	Tâche
Planifiez et programmez des programmes d'audit et envoyez des plans pour approbation.	Créer un plan
Approuvez un plan.	Approuver un plan
Créer des engagements d'audit et surveiller la progression.	Créer un engagement d'audit
Effectuez des évaluations des risques et définissez les unités et entités auditables du champ d'application en fonction de la cote de risque.	Créer des unités auditables et des entités de périmètre à risque
Créer des plans de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Coordonner les visites guidées et les entrevues pour évaluer les processus de contrôle interne.	• Créer un modèle de test • Créer un plan de tests
Examiner les observations et les problèmes liés à l'audit et en assurer le suivi.	• Créer des problèmes pour l'engagement • Créer des observations pour l'engagement

Traduction automatique

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

Tâches d'un superviseur d'audit (suite)

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

Créer un modèle de test dans Audit Workspace

Créez un modèle de test et utilisez-le pour créer des plans de tests en appliquant principalement les mêmes critères de test.

Avant de commencer

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

Procédure

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

Formulaire Créer un modèle de test

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

Traduction automatique

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

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

Créer un plan de tests dans Audit Workspace

Créez un plan de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Vous pouvez créer un plan de tests à partir de zéro ou basé sur un modèle de test pour décrire la façon dont une fonctionnalité doit être testée.

Avant de commencer

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

Procédure

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

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

Formulaire Créer un plan de tests

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du plan de tests.
Contrôle	Contrôle couvert par ce plan de tests.
Entité	L'entité est renseignée automatiquement en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Contrôle** .
Modèle de test	Modèle de test associé. Si vous sélectionnez un modèle de test, tous les champs des sections **Test de conception** et **Test opérationnel** sont

Traduction automatique

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

Champ	Description
	renseignés avec les valeurs du modèle de test.
Durée	Durée prévue du test.
Test de la conception	
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être satisfaite pour qu'un contrôle soit efficace.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.
Test du fonctionnement	
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif du contrôle.
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.

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

Créer un plan dans Audit Workspace

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

Avant de commencer

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

Rôle requis : sn_audit_ws.supervisor ou sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Procédure

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

Formulaire Plan

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du plan.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom du plan. Par exemple, Plan d’audit annuel pour le salaire.
Type	Type du plan. Les choix possibles sont les suivants : ○ Néant ○ Plan d'audit interne ○ Plan d'audit externe ○ Audit SOX ○ Plan d'audit de conformité ○ Plan d'audit du fournisseur ○ Plan d'audit du client
État	État du plan. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Sous-état du plan. La valeur de ce champ change en fonction du workflow.
Description	Brève description du plan.
Objectifs	Objectifs du plan.
Programmation	
Délais	Durée du plan. Les choix sont les suivants : ○ Annuel ○ Semi-annuel ○ Trimestre ○ Autre
Date de début	Date à laquelle le plan commence.
Date de fin	Date à laquelle le plan prend fin. Ce champ est automatiquement défini en fonction du choix effectué dans le champ **Délai** . Si le champ **Délai** affiche **Autre**, saisissez une date de fin manuellement.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe responsable de la propriété du plan.
Propriétaire	Propriétaire du plan.
Approbateurs	Personnes qui doivent approuver le plan.
Dépenses	
Dépenses budgétées	Budget alloué pour les engagements dans le cadre du plan.
Dépenses planifiées	Dépenses planifiées reportées à partir des engagements.
Dépenses réelles	Dépenses réelles reportées des engagements.
Remarques sur les dépenses	Notes sur les détails des dépenses.

Traduction automatique

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

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

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

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

Créer un engagement d'audit dans Audit Workspace

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que superviseur d'audit, vous pouvez créer un engagement pour gérer les informations d'audit et collecter les entités, les contrôles et les tests de contrôle pertinents pour l'audit. Vous pouvez superviser la mission d'audit, surveiller son exécution et veiller à ce qu'elle soit terminée à temps, comme indiqué.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur la liste **Créer** et sélectionnez **Engagement** dans la page **d'accueil** .
   Vous pouvez également créer un engagement en accédant à la page Liste de l'espace de travail d'audit.

Traduction automatique

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

a. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

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

c. Cliquez sur **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un engagement

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

Traduction automatique

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

Champ	Description
Date de début	Date de début du plan.
Date de fin	Date de fin du plan.
Dépenses et ressources	
Dépenses budgétées	Dépenses calculées pour l'engagement.
Dépenses planifiées	Dépenses estimées pour l'engagement.
Dépenses réelles	Dépenses réelles engagées.
Ressources budgétées	Ressources budgétées pour l'engagement, en jours, heures, minutes et secondes.
Ressources planifiées	Ressources estimées pour l'engagement, en jours, heures, minutes et secondes. Si des plans de ressources sont définis, ce champ est automatiquement défini.
Ressources réelles	Ressources réelles pour l'engagement, en jours, heures, minutes et secondes.
Résultats	
Résultat	Résultats de l'engagement. Les choix sont les suivants : ○ Satisfaisant ○ Adéquat ○ Inadéquat
Avis	Justification du résultat sélectionné.
Rapport	
Modèle de rapport	Modèle utilisé pour générer l'article de la base de connaissances qui signale les résultats de l'engagement.
Base de connaissances du rapport	Base de connaissances à utiliser.
Rapport	Rapport contenant les résultats de l'engagement.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que seuls l'administrateur et le superviseur de l'audit peuvent voir.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de

Traduction automatique

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

Champ	Description
	confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous pouvez définir les entités concernées par l'engagement d'audit.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , cliquez sur l'onglet **Autres problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à l'engagement que vous avez créé. En mappant les problèmes existants à l'engagement, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts.

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

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

   c. Cliquez sur **Ajouter**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à l'engagement en tant que problèmes connexes et une relation M2M est créée entre l'engagement et les problèmes de la table Problème à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement]. Vous pouvez également créer un problème pour l'engagement en cliquant sur le bouton **Nouveau** , qui vous amène au formulaire Créer un problème.

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

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

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

Une fois que vous avez créé et enregistré un engagement avec les informations de base telles que la description, les dates, le champ d'application et les objectifs, vous pouvez voir la page de vue d'ensemble.

Page Vue d'ensemble d'un engagement d'audit

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

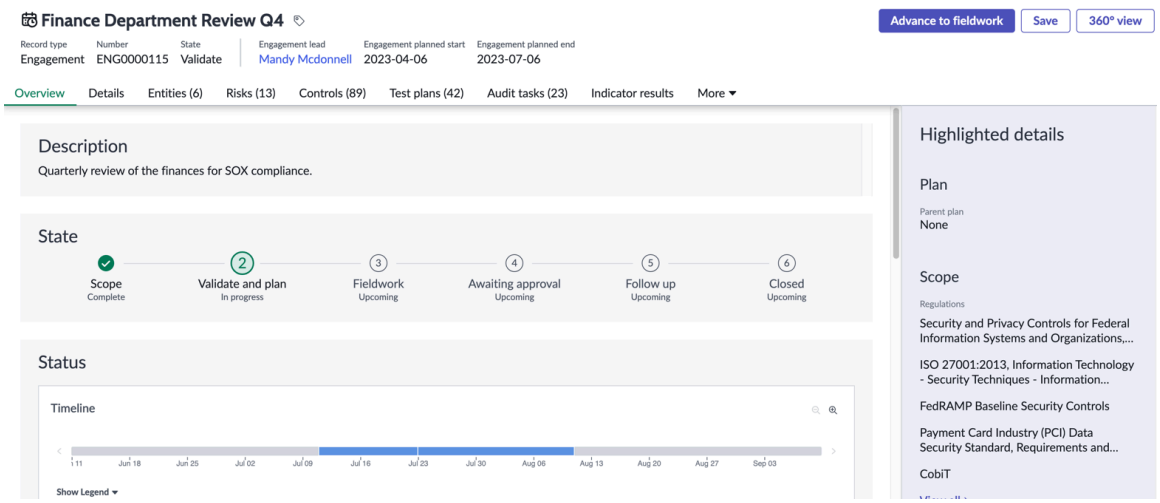
- Définir et définir le champ d'application d'une mission d'audit
- Affecter des membres de l'équipe au service informatique
- Effectuer et examiner le travail sur le terrain
- Gérer les problèmes
- Terminer la mission d'audit à l'aide des différents éléments connexes

Sélectionnez l'icône  pour afficher le champ d'application de l'engagement.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble d'une mission d'audit



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

Créez des unités auditables pour identifier les entités business susceptibles d'être à risque et incluez le champ d'application dans les audits.

Avant de commencer

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

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

Après avoir déterminé la nature et le champ d'application des unités auditables, votre objectif est d'effectuer des évaluations des risques, et de définir le champ d'application des unités et entités auditables en fonction de l'évaluation des risques.

Consultez également la rubrique Effectuer une évaluation avancée des risques dans l'espace de travail Risque.

Procédure

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

Formulaire Créer une unité auditable

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'unité auditable.

Traduction automatique

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

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

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

Traduction automatique

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

L’état de l’unité auditable passe à Actif.

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

Créer un jalon pour un engagement

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

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un jalon est utilisé pour suivre la progression d’un engagement.

Après avoir créé des jalons pour un engagement, vous pouvez également ajouter des tâches d’audit au jalon. Vous pouvez suivre ces tâches en tant que jalons.

Vous pouvez affecter un jalon à un utilisateur responsable du jalon. L’utilisateur affecté doit avoir le rôle sn_audit.user. L’utilisateur affecté reçoit alors une notification concernant l’affectation.

Si un engagement passe à l’état Suivi, et s’il n’y a pas de tâches d’audit ouvertes, de jalons ouverts ou d’observations ouvertes, l’engagement passe à l’état **Fermé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l’icône Listes ().
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l’enregistrement de l’engagement dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l’onglet **Jalons** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un jalon

Champ	Description
Numéro	Numéro unique du jalon. Ce numéro est généré automatiquement.
Nom	Nom du jalon.
Parent	Engagement parent du jalon.
Type	Type de jalon de l’audit. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Définition du champ d'application ○ Planification ○ Terrain ○ Suivi ○ Reporting ○ Fermeture
État	État du jalon. L'état par défaut est **Ouvert**.
Terminé (%)	Pourcentage du jalon achevé. Lorsqu'une valeur est saisie dans ce champ, l'état passe à **Travail en cours**.
Jalon clé	Option permettant de marquer le jalon comme important.
Exécuter automatiquement et fermer	Option permettant de marquer le jalon comme fermé et terminé lorsque toutes les tâches d'audit associées sont terminées et fermées. Si cette option est activée, le pourcentage d'achèvement est automatiquement mis à jour en fonction du nombre de tâches marquées comme fermées et terminées.
Description	Brève description du jalon.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe responsable du jalon. Le rôle sn_audit.user doit être affecté aux membres du groupe.
Affecté à	Personne chargée de travailler sur le jalon.
Programmation	
Date d'échéance	Date d'achèvement attendue du jalon.
Date d'achèvement	Date d'achèvement réelle du jalon.
Date de fermeture	Date de clôture réelle du jalon.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que seuls l'administrateur et le superviseur de l'audit peuvent voir.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de l'enregistrement Jalon et surveiller son état dans la bannière **État** de la page Vue d'ensemble par défaut.

Traduction automatique

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

Gestion des tâches d'audit dans Audit Workspace

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

Les tâches d'audit peuvent être :

- Test de contrôle
- Activité
- Entretien
- Procédure pas à pas

Ces tâches d'audit sont affectées aux engagements dont l'état **est Validé** ou **Travail sur le terrain** .

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

Créer un test de contrôle à partir d'un engagement

Créez un test de contrôle qui s'exécute périodiquement et fournit des preuves documentées de son fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui est dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouveau test de contrôle** dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un nouveau formulaire Test de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du test de contrôle.
Parent	Engagement des parents.
Plan de tests	Plan de tests associé à ce test de contrôle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
État	État du test de contrôle. L'état par défaut est **Ouvert**.
Efficacité du contrôle	Efficacité du contrôle.
Problème	Problème lié à ce test de contrôle.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté au test de contrôle.
Programmation	
Date de début prévue	Date de début prévue du test de contrôle.
Date de fin prévue	Date de fin prévue du test de contrôle.
Durée estimée	Durée prévue du test de contrôle. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique le temps d'activité total et prend en compte la planification du test de contrôle.
Date de début réelle	Date de début réelle du test de contrôle.
Date de fin réelle	Date de fin effective du test de contrôle.
Durée réelle	Durée du test de contrôle, du démarrage du test de contrôle à la fermeture du test de contrôle.
Test de la conception	
Efficacité de la conception	○ Néant ○ Effectif ○ Non effectif
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être satisfaite pour qu'un contrôle soit efficace. Ce champ vérifie si le contrôle a été correctement conçu pour atteindre l'objectif de contrôle.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Cette procédure est basée sur l'attente de conception.
Résultats de la conception	Résultats de l'essai de la conception du contrôle basé sur la procédure d'évaluation de la conception.
Test du fonctionnement	
Efficacité opérationnelle	○ Néant ○ Effectif ○ Non effectif
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif du contrôle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour répondre aux attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.
Résultats de l'opération	Résultats des tests de fonctionnement de la commande basés sur la procédure d'évaluation de l'opération.
Activité	
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter.
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description et surveiller l'état du test de contrôle dans la bannière **État** de la page Vue d'ensemble à mesure que l'enregistrement progresse dans les flux du processus de test de contrôle.

Créer une activité dans le Audit Workspace

Créez une activité qui explore et fournit des preuves documentées du fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui est dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé situé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle activité** dans la liste.

Traduction automatique

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

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une activité

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'activité.
Parent	Tâche d'audit parente ou engagement parent.
État	État de l'activité. L'état par défaut est **Ouvert**.
Description	Description détaillée de l'activité.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté à l'activité.
Programmation	
Date de début prévue	Date de début prévue de l'activité.
Date de fin prévue	Date de fin prévue de l'activité.
Durée estimée	Durée prévue de l'activité. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique la durée totale de l'activité et prend en compte le calendrier d'activité.
Date de début réelle	Date de début réelle de l'activité.
Date de fin réelle	Date de fin effective de l'activité.
Durée réelle	Durée réelle de l'activité depuis son démarrage jusqu'à sa clôture.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de l'activité dans la bannière **d'état** de la page Vue d'ensemble.

Créer un entretien dans Audit Workspace

Créez un entretien avec les propriétaires de contrôle pour discuter et fournir des preuves documentées du fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui est dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle interview** dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un entretien

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'entretien.
Parent	Engagement des parents.
État	État de l'entretien. L'état par défaut est **Ouvert**.
Description	Description détaillée de l'entretien.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté à l'entretien.
Contact principal	Utilisateur à contacter pour l'entretien.
Autres contacts	Autres utilisateurs à contacter, si le contact principal n'est pas disponible.
Notes	Notes supplémentaires sur les contacts de l'entretien.
Programmation	
Date de début prévue	Date de début prévue de l'entretien.
Date de fin prévue	Date de fin prévue de l'entretien.
Durée estimée	Durée prévue de l'entretien. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique le temps total d'activité et prend en compte le calendrier de l'entretien.
Date de début réelle	Date de début réelle de l'entretien.
Date de fin réelle	Date de fin effective de l'entretien.
Durée réelle	Durée réelle de l'entretien du début à la fin.
Activité	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d'audit et le superviseur d'audit peuvent uniquement consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de la tâche d'audit d'entretien dans la bannière **État** de la page Vue d'ensemble à mesure que l'enregistrement progresse dans les différents flux de processus.

Créer une procédure pas à pas dans Audit Workspace

Créez et effectuez une visite guidée pour observer et fournir des preuves documentées du fonctionnement correct ou non du contrôle associé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Sélectionnez l'icône Listes ( ).
3. Sélectionnez **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Affectez une tâche d'audit à un engagement qui est dans l'un des états suivants :
   - Valider
   - Terrain
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'audit.
6. Cliquez sur le bouton Groupé sous les listes connexes et sélectionnez **Nouvelle procédure pas à pas** dans la liste.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une procédure pas à pas

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de la procédure pas à pas.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Parent	Engagement des parents.
État	État de l’entretien. L’état par défaut est **Ouvert**.
Description	Description détaillée de la procédure pas à pas.
Affectation	
Affecté à	Utilisateur affecté à la procédure pas à pas.
Contact principal	Utilisateur à contacter pour la procédure pas à pas.
Autres contacts	Autres utilisateurs à contacter, si le contact principal n’est pas disponible.
Programmation	
Date de début prévue	Date de début prévue de la procédure pas à pas.
Date de fin prévue	Date de fin prévue de la procédure pas à pas.
Durée estimée	Durée prévue de la procédure pas à pas. Comme pour la durée réelle, la durée planifiée indique la durée totale de l’activité et prend en compte le calendrier de procédure pas à pas.
Date de début réelle	Date à laquelle la procédure pas à pas a commencé.
Date de fin réelle	Date à laquelle la procédure pas à pas s’est terminée.
Durée réelle	Durée de la procédure pas à pas du début à la fin.
Procédure pas à pas	
Étapes d'exécution	Détails des activités à effectuer pendant la procédure pas à pas.
Explication	But prévu de la procédure pas à pas.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires que l’utilisateur effectuant la procédure pas à pas doit connaître.
Résultats	Détails de ce qui s’est passé pendant la procédure pas à pas.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires que les clients peuvent également consulter.
Notes de travail (privées)	Commentaires que le gestionnaire d’audit et le superviseur d’audit peuvent uniquement consulter.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement. Pour plus d’informations sur l’option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d’audit et de conformité.

Traduction automatique

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

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de la procédure pas à pas et surveiller son état dans la bannière **État** de la page Vue d'ensemble.

Ajouter des entités à un champ d'application d'engagement et valider l'engagement

Ajoutez à l'engagement des entités associées aux unités auditables sélectionnées. En outre, vous pouvez ajouter à l'engagement des entités autres que celles créées pour les unités auditables.

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pendant l'état **Champ d'application** , en tant que superviseur d'audit, vous pouvez définir quelles entités sont impliquées dans la mission d'audit. Par exemple, pour un audit financier, vous pouvez inclure tous les services d'entreprise sur lesquels le département financier s'appuie et le département financier lui-même.

Lorsque vous ajoutez une entité à un engagement, les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats d'indicateurs correspondants de l'entité sont également ajoutés à l'engagement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   Vous pouvez définir le périmètre des entités pour un engagement qui est dans l'état **Champ d'application** .
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Cliquez sur la liste connexe Entités.
6. Cliquez sur le bouton **Ajouter des unités auditables** .
7. Dans la fenêtre contextuelle Unités auditables, sélectionnez les entités souhaitées qui sont incluses dans l'engagement d'audit.
   Ces unités auditables sont celles qui ont des entités déjà créées.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Si des risques et des contrôles, des plans de tests et des résultats d'indicateurs sont associés à une entité, ils s'affichent dans leurs sections respectives.

   Les risques, les contrôles et les plans de tests sont automatiquement ajoutés si l'engagement est déjà à l'état **Validé** . Les autres éléments connexes ne sont ajoutés que lorsque vous cliquez sur **le bouton Valider** ou **Valider et planifier** .

   Remarque :
   Si l'application GRC : Advanced Audit n'est pas installée, le bouton **Valider** s'affiche, sinon le bouton **Valider et planifier** s'affiche.

   Après avoir ajouté les unités auditables en tant qu'entités à l'engagement d'audit, vous pouvez valider et planifier l'engagement.

Traduction automatique

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

9. Pour ajouter des entités autres que celles créées pour les unités auditables, cliquez sur le bouton **Ajouter d'autres entités** .

   Remarque :
   Si l'application GRC : Advanced Audit est installée, les champs **Ajouter des unités auditables** et **Ajouter d'autres entités** s'affichent alors. Sinon, un bouton **Ajouter** s'affiche sur la page.

10. Cliquez sur le bouton **Valider et planifier** .
    Une fois qu'un engagement est passé à l'état **Validé** , tous les risques, contrôles et plans de test associés aux entités dans le champ d'application de l'engagement sont associés à l'audit. Les résultats des indicateurs qui ont été collectés pendant la période d'audit de la mission sont également associés à l'audit. En tant que superviseur d'audit, vous pouvez examiner les risques, les contrôles, les plans de tests et les résultats des indicateurs, et mettre à jour le champ d'application de l'engagement, si nécessaire. Vous pouvez également commencer à créer et à planifier des tâches d'audit pour l'engagement.

Créer un problème pour un engagement

Créez un problème pour documenter des observations relatives à la politique, au risque ou à l'audit, ou pour accepter tout problème GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour aider à analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .
   Les détails de l'enregistrement d'engagement s'ouvrent dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
5. Cliquez sur la liste connexe Autres problèmes.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : ○ Défaillance de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur. ○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Événement à risque : le problème est créé lors d'un événement à risque. ○ Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme. ○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé. ○ Ad hoc : le problème est créé manuellement.
Type de problème	Type de problème.
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, en fonction du type de problème.
État	○ Nouveau ○ Analyser ○ Répondre ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état et détails applicables pour le sous-état.
Priorité	Séquence au cours de laquelle un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible ○ 5 — Planification
Évaluation du problème	Le gestionnaire des problèmes peut attribuer une évaluation au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** de l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : ○ Très élevé (2 jours) ○ Haute (4 jours) ○ Modérée (8 jours) ○ Faible (10 jours) ○ Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**.
Description	Description complète du problème.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté pour résoudre le problème.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur gestionnaire de la gestion et de l'examen du problème.
Liste de surveillance	Utilisateurs ajoutés pour afficher le problème.
Programmation	
Date d'échéance	La date d'échéance est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC, *`Auto populate due date based on issue rating`*. Si la valeur est définie sur **Oui**, le champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour l'évaluation du risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de confirmation	Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date actuelle à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** vers l'un des états suivants : ○ Analyser ○ Revue ○ Répondre **Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.
Créé	Date et heure de création du problème.
Fermées	Date et heure auxquelles le problème a été fermé.
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait prendre fin.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Durée estimée	Durée estimée du temps de travail. Calculé à l'aide des **champs Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée**.
Date de début réelle	Heure à laquelle le travail sur le problème a commencé.
Date de fin réelle	Heure à laquelle le travail sur le problème a été terminé.
Durée réelle	Durée du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	Objectif du contrôle ou définition du risque lié à ce problème.
Entité	Entité connexe.
Élément de configuration	Élément associé au problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié vers le problème parent.
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
Événement à risque	Événement à risque associé.
Engagement	Engagement connexe.
Stratégie	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent auquel le problème appartient.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée au problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cela vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois qu'ils ont été résolus. Cela met fin à tous les problèmes d'enfants.
Plan d'action	
Recommandation	Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Plan pour corriger le problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels

Traduction automatique

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

Champ	Description
	affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Activité	
Notes de travail (privées)	Informations sur la façon de résoudre le problème ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le problème.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Demander des preuves pendant les audits à l'aide de Audit Workspace

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit Workspace**.
2. Dans le sélectionnez Audit Workspace l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes de preuves** > **Ma demande**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Nom	Nom de cette demande.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Type	Type de preuve créée. Il peut s'agir d'Audit ou de Conformité.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Un état supplémentaire pour la demande.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Description	Description détaillée de la demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de la preuve.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés par l'affichage des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Programmation	
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermées	Date de fermeture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour.
Activité	
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être nécessaires.
Activités	Journal d'activité pour la demande.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Enregistrez le formulaire.
   Surveillez l'état de la preuve dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble. L'enregistrement progresse selon une séquence d'étapes logiques au cours desquelles vous acceptez des preuves, demandez leur révision et demandez des informations.

   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour lister les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.

7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour le détail de la collecte de preuves.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Nom	Nom de cette demande.
Type de collecte de preuves	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. Si vous êtes un utilisateur ayant le rôle d'utilisateur d'audit, les options disponibles sont les suivantes : ○ Tâche d'audit ○ Document de référence ○ Contenu source d'autorité ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Engagement ○ Entité ○ Problème ○ Stratégie Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur d'audit, les options disponibles sont les suivantes : ○ Tâche d'audit ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Engagement ○ Entité ○ Problèmes
Preuve pour	Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée.
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions	
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, fichiers, etc.

Traduction automatique

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

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Demander des preuves**.
    Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
    La liste connexe Preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.Vous pouvez afficher la description. Surveillez l'état de la demande de preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'elle progresse dans le flux de processus de demande de preuves.

Observations d'audit dans Audit Workspace

Les observations d'audit sont le résultat d'un audit. En tant qu'élément important du rapport d'audit, les observations d'audit représentent les résultats d'examens, d'analyses, d'entretiens et de discussions.

Vue d'ensemble d'une observation d'audit

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

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

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

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

Workflow d'état d'une observation d'audit dans Workspace

1. Un utilisateur d'audit ayant le rôle sn_audit.user crée une observation. Reportez-vous à la section Créer une observation pour un engagement.
   a. Pour créer une observation, accédez à **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
   b. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   c. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
   d. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'engagement dans la colonne **Nom** .

Traduction automatique

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

e. Cliquez sur l'onglet **Observations** .

f. Cliquez sur **Nouveau**.

g. Renseignez les champs du formulaire Créer une nouvelle observation.

2. Le créateur de l'observation affecte les personnes chargées de répondre et les pairs réviseurs à l'observation. Les intimés sont les propriétaires de l'entité et les propriétaires du contrôle. Les pairs examinateurs sont les auditeurs et les responsables de l'audit de la mission.
3. Le créateur de l'observation peut demander un examen par les pairs de l'observation. Dans ce cas, voici ce qui se passe :
   a. Le réviseur reçoit une notification l'invitant à effectuer la révision par les pairs. Le réviseur pair peut afficher la tâche sous **Mes tâches en attente** > **Tous** en cliquant sur l'icône Tâches ( ) dans l'espace de travail.

      Remarque :
      Le réviseur pair peut également accéder à : **Tâches** > **Mes tâches** > **Ouvert** sur la page d'accueil de l'espace de travail.

   b. Le réviseur effectue l'examen.

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

4. Le créateur de l'observation peut également demander une révision. Le réviseur peut être un superviseur d'audit ou le responsable de l'audit.
   a. Le réviseur reçoit une notification l'invitant à effectuer la révision. Le réviseur peut afficher la tâche en accédant à **Mes tâches en attente** > **Tous** > **Observations**.
   b. Le réviseur peut soit demander une révision de l'observation, soit demander une réponse de la personne interrogée. Le réviseur peut également fournir des commentaires dans la section **Résultats** en sélectionnant l'option appropriée.
5. Si le réviseur a demandé une réponse de la personne interrogée, la personne chargée de répondre répond à l'observation en naviguant vers **Audit** > **Observations** > **Ma réponse en attente**.
6. L'observation passe à l'état **Finaliser** .
7. L'observation est fermée et un problème est créé.

Créer une observation pour un engagement

Créez une observation d'audit pour présenter un résumé des problèmes, des découvertes et des recommandations. L'équipe d'audit peut ensuite examiner les observations pour déterminer si l'observation doit être signalée.

Avant de commencer

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

Procédure

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

Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Tous les engagements** dans la liste Exécution.
4. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement de l'engagement dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'onglet **Observations** .
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une observation

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'observation.
Engagement	Engagement associé avec cette observation.
Source	Source ou origine de l'observation.
Type de problème	Motif de création de l'observation. Les choix possibles sont les suivants : ○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle ○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle ○ Contrôle inexistant ○ Contrôle ne répondant pas aux exigences ○ Autre observation
État	État de l'observation.
Sous-état	Sous-état de l'observation.
Priorité	Priorité de l'observation. Les choix possibles sont les suivants : ○ 1 — Critique ○ 2 — Élevée ○ 3 — Modérée ○ 4 — Faible
Description	Description détaillée de l'observation.
Plan d'action	Plan pour la résolution du problème résultant.
Affectation	
Propriétaire	Utilisateur qui crée l'observation et qui est responsable de celle-ci.
Réviseur pair	Un des auditeurs chargés de la révision par les pairs.
personne chargée de répondre	Utilisateur responsable de l'achèvement du plan d'action.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	La personne chargée de répondre peut être le propriétaire de l’entité ou du contrôle associé à l’engagement parent.
Groupe de réviseur	Groupe affecté à la révision de l'observation.
Réviseur	Utilisateur gestionnaire de la révision de l’observation.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés à suivre les mises à jour de l'observation.
Détails	
Contrôle	Contrôle associé à l’observation.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à l’observation.
Entité	Entité associée à l’observation.
Tâche d'audit	Tâche d’audit associée à l’observation.
Résultats	
Résultat	Résultat de l’observation. Les choix sont les suivants : ○ Suivre en tant qu'observation ○ Suivre en tant que recommandation ○ Suivre en tant que meilleure pratique ○ Confirmé comme nouveau problème ○ Confirmé comme problème existant ○ Aucune action requise
Explication	Explication pour le résultat sélectionné.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes sur l’observation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés à l’observation.
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur l’observation.
Sécurité	
Confidentiel	Option permettant d’activer la confidentialité de l’enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d’utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l’enregistrement.

Marqueur de confidentialité pour contrôler l’accès aux enregistrements d’audit

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

Traduction automatique

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

Lorsque l'option **Confidentialité** est sélectionnée, une liste d'utilisateurs pouvant être responsables de la mission, auditeurs et approbateurs est renseignée automatiquement en tant **qu'utilisateurs confidentiels**.

Vous pouvez ajouter d'autres utilisateurs d'audit ou utilisateurs métier GRC à la liste ou supprimer certains des utilisateurs existants en fonction de vos critères de contrôle d'accès et les définir comme utilisateurs confidentiels.

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

Vous pouvez également sélectionner des groupes en tant que **groupes confidentiels** qui peuvent également accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Enregistrements confidentiels dans les fonctionnalités courantes de GRC.

Pour activer la propriété Confidentialité au niveau du système :

a. Accédez à la **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

b. Sélectionnez une *`sn_grc.enable_record_confidentiality`* propriété système.

c. Entrez **true** dans le champ **Valeur** . Cette action active la confidentialité au niveau de l'enregistrement.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez surveiller l'état de l'enregistrement d'observation dans la bannière **État** de la page Vue d'ensemble par défaut à mesure que l'enregistrement progresse dans les différents états.

Approuver ou rejeter un engagement dans Audit Workspace

Si vous êtes un utilisateur d'audit et que vous êtes affecté en tant qu'approbateur pour un engagement, vous pouvez approuver ou rejeter un engagement à l'état **En attente d'approbation** .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user, sn_audit_ws.auditor

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches ( ).
   L'espace de travail s'ouvre et répertorie tous les engagements qui vous sont affectés, y compris ceux en attente de votre approbation.
3. Cliquez sur le bouton **Nécessite mon approbation** dans la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Cliquez sur le lien pour ouvrir l'enregistrement d'approbation associé à l'engagement dans la colonne **État** .
5. Cliquez sur **Approuvé** ou **Rejeté** dans la liste **État** .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

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

L’une des actions suivantes se produit :

- Si l’engagement est approuvé et qu’il reste des tâches ou des problèmes ouverts, il passe automatiquement à l’état **Suivi** .
- Si l’engagement est approuvé et qu’il n’y a plus de tâches ou de problèmes ouverts, il passe automatiquement à l’état **Fermé** .
- Si l’engagement est rejeté, il revient automatiquement à l’état **Travail** sur le terrain

Générer un rapport à partir d’un engagement dans Audit Workspace

Générez un rapport qui résume les résultats d’une mission afin de communiquer les conclusions du rapport aux dirigeants.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager, sn_audit_ws.supervisor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez générer un rapport pour les engagements qui sont à l’état **En attente d’approbation**, **Suivi** ou **Fermé terminé** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **Tous les engagements** ou **Mes engagements** dans la liste Exécution.
4. Cliquez sur le lien vers l’enregistrement d’engagement dans la colonne **Nom** .
   L’engagement doit être à **l’étatEn attente d’approbation**, Suivi ou **Fermé terminé**.
5. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
6. Si vous n’avez pas saisi de détails dans la section Rapport du formulaire d’engagement, renseignez les champs.

Section Rapport du formulaire d’engagement

Champ	Description
Modèle de rapport	Modèle utilisé pour générer l’article de la base de connaissances qui signale les résultats de l’engagement.
Base de connaissances du rapport	Base de connaissances à utiliser.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Pour générer le rapport, cliquez sur le bouton **Générer un rapport** .

Audit Workspace pour l’auditeur

L’espace de travail de l’auditeur est un espace de travail centralisé pour la gestion des activités d’audit.

Vue d’ensemble de auditor workspace

Un auditeur analyse les processus opérationnels et financiers d’une entreprise pour s’assurer qu’elle est conforme à la réglementation de l’industrie et à la réglementation

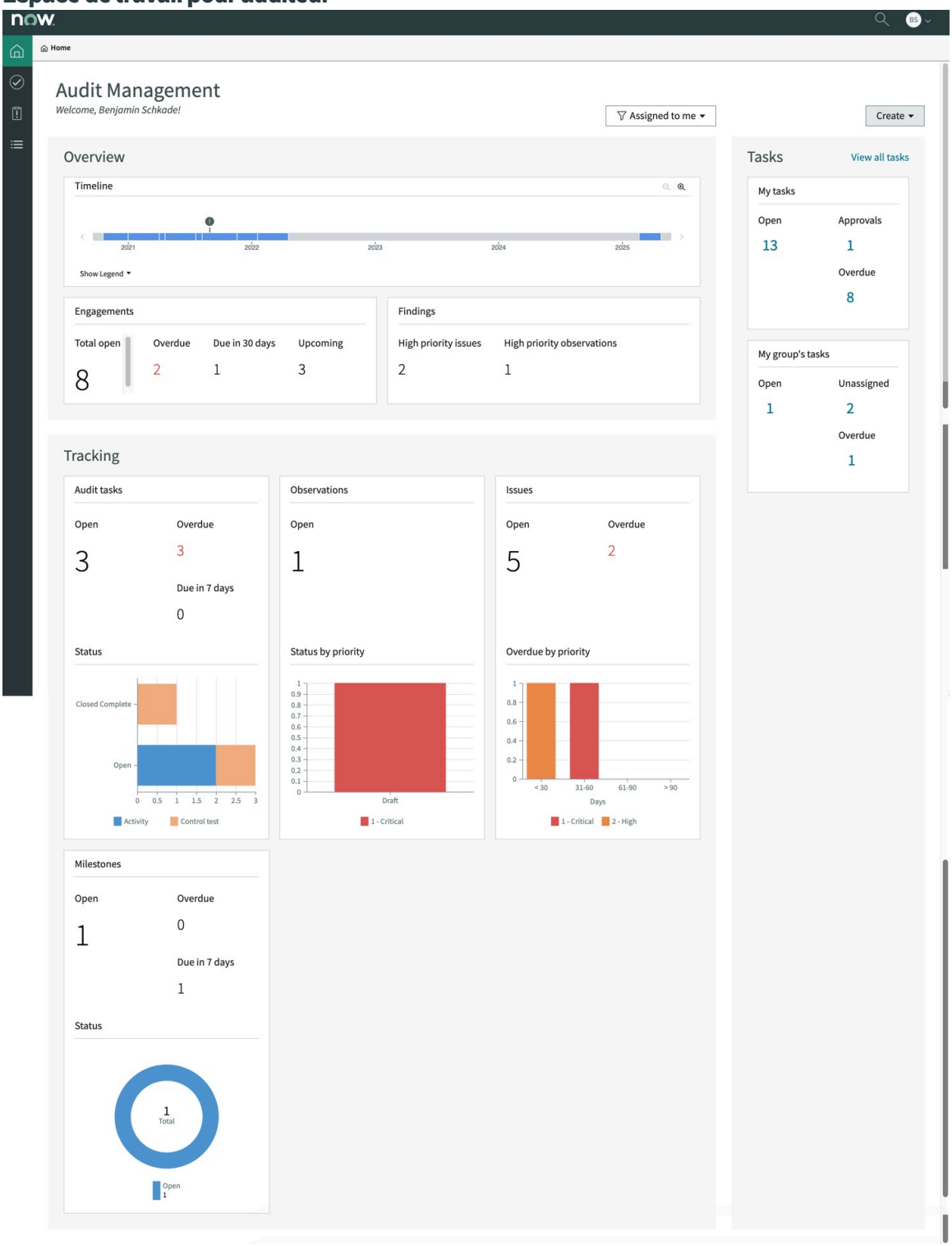
Traduction automatique

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

fédérale. Ils préparent des rapports financiers, examinent les contrôles internes, recueillent des éléments probants, effectuent des tests d'audit et assurent le suivi des constatations de l'audit.

À l'aide de l'espace de travail de l'auditeur, les auditeurs peuvent effectuer des travaux sur le terrain tels que des tests de contrôle, des activités, des entretiens et des procédures pas à pas. Ils peuvent documenter leur travail et leurs conclusions, et résoudre ou suivre les résultats de l'audit.

Espace de travail pour auditeur



Traduction automatique

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

Tâches d’un auditeur

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous pouvez effectuer dans votre rôle d’auditeur.

Tâches d’un auditeur

Activité	Tâche
Examiner les dossiers, les rapports, les pratiques d’exploitation et la documentation pour assurer la conformité aux contrôles internes.	Mettez à jour un test de contrôle affecté.
Créer des plans de tests pour documenter la procédure de test de contrôle.	Créez un plan de tests.
Coordonner les visites guidées et les entrevues pour évaluer les processus de contrôle interne.	Mettre à jour d’autres tâches d’audit affectées.
Demander et examiner des preuves pour l’implémentation du contrôle.	Demander des preuves pour les tâches d’audit.
Conformez-vous aux exigences légales de sécurité fédérales, étatiques et locales.	Créez une observation pour une tâche d’audit affectée à un auditeur.

Mettre à jour un test de contrôle affecté dans Audit Workspace

Utilisez le pour assurer la conformité aux procédures de contrôle interne établies en examinant les dossiers, les Audit Workspace rapports, les pratiques d’exploitation et la documentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l’icône Tâches (icône 
   L’espace de travail s’ouvre en répertoriant **toutes les** tâches qui vous sont affectées dans la liste connexe Mes tâches en attente.
3. Passez à l’état **Travail en cours** et saisissez les détails.
   Vous pouvez faire passer le test de contrôle à l’état **Révision** si toutes les informations requises sont saisies.
4. Pour approuver un test de contrôle qui requiert votre approbation, cliquez sur le bouton **Nécessite mon approbation** .
   a. Cliquez sur le lien pour ouvrir le test de contrôle dans la colonne **État** .
   b. Examinez les détails des tests de contrôle et cliquez sur la liste **État** pour mettre à jour le test de contrôle demandé vers un état approprié.

      Les choix possibles sont les suivants :

      - Pas encore demandé
      - Demandé
      - Approuvé

Traduction automatique

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

- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
6. Examinez les détails des tests de contrôle et cliquez sur la liste **État** pour la mettre à jour vers un état approprié.
   Vous pouvez maintenant passer l'état du test de contrôle à **Fermé terminé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Mettre à jour d'autres tâches d'audit affectées dans Audit Workspace

Mettez à jour les tâches d'audit telles que les procédures pas à pas et les entretiens qui vous sont affectées lorsque vous recevez une notification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches d'audit sont réalisées tout au long d'une mission et fournissent des preuves documentées que l'organisation se conforme aux réglementations externes et aux politiques internes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône 
   L'espace de travail s'ouvre en listant **toutes les** tâches dans l'onglet **Mes tâches en attente** . Vous pouvez afficher **Toutes les tâches d'audit** qui vous sont affectées.
3. Cliquez sur l'enregistrement de tâche d'audit, soit un entretien, une activité ou une procédure pas à pas que vous souhaitez mettre à jour dans la colonne **Nom** .
   L'enregistrement s'ouvre dans l'onglet **Vue d'ensemble** affichant le workflow de son état.
4. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour examiner et mettre à jour les détails de la tâche d'audit.
   En plus de saisir d'autres détails, vous pouvez également déplacer l'état de la tâche d'audit vers **Travail en cours**, **Révision** ou **Fermer terminé**.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une observation pour une tâche d'audit

Créez une observation pour une tâche d'audit afin de vous conformer aux exigences légales fédérales, étatiques et locales en matière de sécurité en étudiant la législation existante et nouvelle en matière de sécurité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_audit_ws.auditor, sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'une observation permet également de faire respecter les exigences, conseillant ainsi la direction sur les mesures à prendre pour respecter les exigences légales fédérales et locales en matière de sécurité.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
2. Cliquez sur l'icône Tâches (icône 
   L'espace de travail s'ouvre en listant **toutes les** tâches dans l'onglet **Mes tâches en attente** . Vous pouvez afficher **Toutes les tâches d'audit** qui vous sont affectées.
3. Cliquez sur l'enregistrement de tâche d'audit pour lequel vous souhaitez créer une observation dans la colonne **Nom** .
   L'enregistrement s'ouvre dans l'onglet **Vue d'ensemble** affichant le workflow de son état.
4. Cliquez sur l'onglet **Observations** .
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Saisissez les détails dans le formulaire Créer une nouvelle observation .
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Référence Audit Management

Les sections suivantes présentent les rôles et les limites d'accès aux tables utilisées dans Audit Management.

Composants installés avec Audit Management

L'activation du module d'extension GRC: Audit Management (com.sn_audit) ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d'utilisateur et autres composants.

Propriétés installées avec Audit Management et Advanced Audit

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Audit Management.

Nom	Description	Application
sn_audit.knowledge_base	Nom de la base de connaissances utilisée pour publier les rapports d'audit • Type : chaîne • Valeur par défaut : Audit	Audit Management
sn_audit_advanced.default_adv_notification_duedate_duration	Durée par défaut (en jours) à partir de la date d'échéance d'un jalon, sur la base de laquelle une notification sera envoyée. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 8	GRC : audit avancé
sn_audit_advanced.role_documentation_link	Lien de documentation pour les besoins de rôle pour l'activation et l'utilisation de la fonctionnalité de planification avancée (avec intégration PPM). Type : chaîne	GRC : audit avancé

Traduction automatique

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

Nom	Description	Application
mentation_link sn_audit_advanced.ppm_project_docu	Lien de documentation pour les options du projet et les exigences du rôle. Type : chaîne	GRC : audit avancé
sn_audit_advanced.rollup_documentati on_link	Lien de documentation, du projet à l'engagement et au plan connexes, pour les détails de déploiement des ressources et des dépenses. Type : chaîne	GRC : audit avancé

Rôles installés avec Audit Management

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Audit Management.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur d'audit [sn_audit.admin]	En plus des autorisations héritées, l'administrateur d'audit peut supprimer des engagements, des tâches d'audit, des modèles de test et des plans de tests.	• sn_audit.gestionnaire • sn_grc.admin
Développeur d'audit [sn_audit.développeur]	En plus des autorisations héritées, le développeur d'audit peut ajouter et supprimer des modèles de rapport d'audit.	• sn_audit.admin • sn_grc.développeur
Auditeur externe [sn_audit.auditeur_externe]	Les auditeurs externes peuvent être affectés en tant qu'auditeurs pour une mission et affectés à des tâches d'audit. Ils peuvent afficher les engagements fermés, les tâches d'audit qui leur sont affectées et les tâches d'audit fermées. Si le ou Gestion des risques les modules d'extension Policy and Compliance Management sont installés, ils peuvent également afficher les politiques publiées et tous les contrôles et risques dans l'état **Surveiller**.	
Gestionnaire d'audit [sn_audit.gestionnaire]	En plus des autorisations héritées, le gestionnaire d'audit peut créer des tâches d'audit (telles que des tests de contrôle, des activités, des procédures pas à pas et des entretiens), des engagements, des plans de tests, des modèles de tests, des problèmes, des tâches de rattrapage et des entités. Si Advanced Core est installé, le gestionnaire d'audit peut	• sn_audit.user • sn_grc.manager

Traduction automatique

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

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	également créer des demandes de preuves.	
Utilisateur de l'audit [sn_audit.utilisateur]	En plus des autorisations héritées, l'utilisateur d'audit peut se voir affecter des tâches d'audit et créer des modèles de test et des plans de test. L'utilisateur de l'audit a un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules, ainsi qu'à l'application Policy and Compliance Management et aux modules.	• sn_compliance.reader • sn_grc.reader • sn_grc.user
Chef de projet d'engagement [sn_audit_advanced.engagement_gestionnaire_projet]	Le responsable de l'audit qui s'occupe de la planification avancée et qui pourrait gérer des plans ou des missions.	• sn_audit.gestionnaire • resource_manager • it_project_manager

Tables installées avec Audit Management

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Audit Management.

Table	Description
Activité [sn_audit_activity]	Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les activités d'audit
Tâche d'audit [sn_audit_task]	Étend la tâche planifiée [planned_task] et constitue une table générique pour toutes les tâches associées à un audit
Test d'audit de base [sn_audit_base_test]	Table de base pour les modèles de tests et les plans de tests
Test de contrôle [sn_audit_control_test]	Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les tests de contrôle
Contrôle à engagement [sn_audit_m2m_control_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les contrôles et les engagements
Engagement [sn_audit_engagement]	Étend la tâche planifiée [planned_task] et stocke les engagements
Entretien [sn_audit_interview]	Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les entretiens
Entité à Engagement	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les entités et les engagements

Traduction automatique

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

Table	Description
[sn_audit_m2m_profile_engagement]	
Risque à engagement [sn_audit_m2m_risk_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les risques et les engagements
Plan de tests [sn_audit_test_plan]	Étend le test d'audit de base [sn_audit_base_test] et stocke les plans de tests
Plan de test à engagement [sn_audit_m2m_test_plan_engagement]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les plans de tests et les engagements
Modèle de test [sn_audit_test_template]	Étend le test d'audit de base [sn_audit_base_test] et stocke les modèles de tests
Procédure pas à pas [sn_audit_walkthrough]	Étend la tâche d'audit [sn_audit_task] et stocke les procédures pas à pas
Modèle de rapport d'audit [sn_audit_report_template]	Stocke les modèles de rapports d'audit définis au format xml, HTML ou basés sur des scripts
Procédures d'évaluation [sn_audit_asmnt_procedure_control_test]	Stocke les objectifs d'évaluation des tests de contrôle. Les valeurs des champs Identificateur et Objectifs d'évaluation sont copiées à partir de la table Plan de procédure d'évaluation.
Plan de procédure d'évaluation [sn_audit_asmnt_procedure_test_plan]	Générée pour le plan de tests. Les changements apportés au plan de tests sont reflétés dans la table de tests de contrôle [sn_audit_asmnt_procedure_control_test]
Modèles de procédure d'évaluation [sn_audit_asmnt_procedure]	Stocke les objectifs de l'évaluation
Modèle de test pour procédure d'évaluation [sn_audit_m2m_test_temp_asmnt_procedure]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre le modèle de test et la procédure d'évaluation

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Audit Management.

Tables installées avec Advanced Audit

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Audit avancé

Traduction automatique

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

Table	Description
Tâche d'audit vers jalon sn_audit_advanced_m2m_audit_task_milestone	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les tâches d’audit et les jalons.
Unité vérifiable sn_audit_advanced_auditable_unit	Stocke les unités vérifiables.
Unité auditable vers document de référence sn_audit_advanced_m2m_unit_authority_document	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les documents de référence.
Unité auditable vers l'application d'entreprise sn_audit_advanced_m2m_unit_business_application	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les applications d’entreprise.
Unité auditable vers le processus business sn_audit_advanced_m2m_unit_business_process	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les processus business.
Unité auditable vers l'unité business sn_audit_advanced_m2m_unit_business_unit	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les unités business.
Unité auditable vers le département sn_audit_advanced_m2m_unit_cmn_department	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et les départements auditables.
Unité auditable vers l'emplacement sn_audit_advanced_m2m_unit_location	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et les emplacements auditables.
Unité auditable vers la politique sn_audit_advanced_m2m_unit_policy	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et les politiques auditables.
Unité auditable vers le produit sn_audit_advanced_m2m_unit_product_model	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités et les produits auditables.
Unité auditable vers le fournisseur sn_audit_advanced_m2m_unit_vendor	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les unités auditables et les fournisseurs.
Projet d'engagement sn_audit_advanced_engagement_project	Étend la table Projet et stocke les projets d’engagement pour les engagements.
Jalon sn_audit_advanced_milestone	Étend la table Tâche planifiée et stocke les jalons.
Observation sn_audit_advanced_observation	Étend la table de triage et stocke les observations.

Traduction automatique

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

Table	Description
Plan sn_audit_advanced_plan	Étend la table Tâche planifiée et stocke les plans.

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Audit Management.

Rôles requis pour la planification du projet d'engagement pour Gestion des portefeuilles de projets

La fonctionnalité de planification avancée permet l'intégration Gestion des portefeuilles de projets d'Advanced Audit au produit (PPM). L'option crée un projet équivalent pour l'engagement et fournit des fonctionnalités de planification qui peuvent être utilisées pour la planification des ressources, la planification des coûts, etc., à partir du projet d'engagement.

Fonctionnalités et rôles de la planification de projet d'engagement

Pour comprendre les rôles requis pour utiliser les fonctionnalités de planification de projet d'engagement, consultez la table suivante :

Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences de rôle

Fonctionnalité	Description	Rôles et leur champ d'application
Planification des ressources	En tant que demandeur de ressources, déterminez leur disponibilité et créez et gérez les plans de ressources pour le projet et les tâches de projet dans l'espace de travail de projet. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des plans de ressources pour un projet	• Les utilisateurs disposant d'au moins resource_user rôle peuvent ajouter des plans de ressources à l'aide du bouton **Nouveau** et disposant de it_project_manager rôle, ils peuvent gérer et ajouter de nouveaux plans de ressources à l'aide du bouton **Gérer** . Les utilisateurs disposant resource_manager rôle seraient en mesure de confirmer et d'allouer des plans de ressource. • Les utilisateurs disposant d'un rôle sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user peuvent voir les plans de ressource du projet d'engagement.
Planification des coûts	Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale.	• Les utilisateurs disposant du rôle et du it_project_manager sn_audit.user ou

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de projet d'engagement et exigences de rôle (suite)

Fonctionnalité	Description	Rôles et leur champ d'application
	Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de coûts de projet	sn_audit.manager sont en mesure de gérer le plan de coût. Les utilisateurs disposant du rôle it_project_manager peuvent ajouter de nouveaux plans de coûts. Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.user ou sn_audit.manager et project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts. • Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.user ou sn_audit.manager et du rôle project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts. Il est suggéré aux utilisateurs d'utiliser le rôle it_project_manager au lieu du rôle project_manager par PPM. Les utilisateurs disposant du rôle it_project_manager peuvent également ajouter de nouveaux plans de coûts.
Liens connexes sur le projet d'engagement	Les utilisateurs peuvent saisir le budget du projet, déplacer des projets et calculer les estimations d'achèvement du projet d'engagement à l'aide des liens connexes qui apparaissent en fonction des rôles et des autorisations.	• Les utilisateurs doivent avoir portfolio_manager rôle pour créer le budget d'un projet. Si un rôle d'utilisateur est ajouté manuellement, utilisez le rôle it_portfolio_manager au lieu d'portfolio_manager rôle. • Les utilisateurs doivent avoir project_manager rôle pour pouvoir calculer les estimations d'achèvement et déplacer le projet. Si un rôle d'utilisateur est ajouté manuellement, utilisez le rôle it_project_manager au lieu d'project_manager rôle.

Traduction automatique

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

Information associée

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

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

La fonctionnalité de planification avancée permet l'intégration Gestion des portefeuilles de projets d'Advanced Audit au produit (PPM). L'option crée un projet équivalent pour l'engagement et fournit des fonctionnalités de planification qui peuvent être utilisées pour la planification des ressources, la planification des coûts, etc., à partir de l'engagement.

Fonctionnalités et rôles de la planification de l'engagement

Pour utiliser les nouvelles fonctionnalités de la fonctionnalité de planification avancée, les utilisateurs doivent disposer des rôles suivants :

Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence du rôle

Nom de la fonctionnalité	Description	Rôles et leur champ d'application
Planification des ressources	En tant que demandeur de ressources, déterminez leur disponibilité et créez et gérez les plans de ressources pour le projet et les tâches de projet dans l'espace de travail de projet. Pour plus d'informations, consultez Créer et gérer des plans de ressources pour un projet	• Les utilisateurs disposant des rôles sn_audit.manager plus resource_user ou resource_manager peuvent gérer et ajouter des plans de ressource. Les utilisateurs disposant resource_manager rôle sont également en mesure de confirmer et d'allouer les plans de ressource. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement et qui ont également des rôles sn_ppm_read, timecard_user ou resource_user peuvent afficher les plans de ressource sur l'engagement.
Planification des coûts	Les plans de coûts des projets capturent les coûts des projets. Créez un plan de coûts pour spécifier le coût unitaire d'un type de coût pour une période fiscale. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de coûts de projet	• Les utilisateurs disposant des rôles sn_audit.user ou sn_audit.manager plus it_project_manager sont en mesure de gérer les plans de coûts. • Les utilisateurs disposant des rôles sn_audit.user ou sn_audit.manager plus project_manager peuvent ajouter un nouveau plan de coûts.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence du rôle (suite)

Nom de la fonctionnalité	Description	Rôles et leur champ d'application
		Remarque : Il est suggéré aux utilisateurs d'utiliser it_project_manager rôle au lieu d'project_manager rôle par produit PPM. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement et qui ont également les rôles sn_ppm_finance_read, demand_manager, program_manager, portfolio_manager ou project_manager peuvent consulter les plans de coûts de l'engagement.
Allocations des ressources	Une fois que les demandeurs de ressources ont créé un plan de ressource, les gestionnaires de ressources peuvent confirmer les ressources pour faire passer le plan à l'état Confirmé. Les gestionnaires de ressources peuvent alors allouer des ressources au plan et les faire passer à l'état Alloué. En fonction des informations de calendrier, les gestionnaires de ressources consultent la disponibilité des ressources et sélectionnent les ressources sous leur responsabilité qui peuvent être confirmées et allouées à des tâches spécifiques. Pour plus d'informations, reportez-vous à Allocation des ressources	• Les utilisateurs doivent ajouter les rôles pps_resource et sn_audit.user ou sn_audit.external_auditor au champ auditeurs de l'engagement à partir du plan de ressource. • Les utilisateurs doivent ajouter pps_resource rôle aux plans de ressource en tant que ressources.
Rapports de la carte de pointage	Vous pouvez enregistrer des heures dans une carte de pointage pour un engagement et d'autres	• Les utilisateurs doivent timecard_user rôle pour créer une carte de pointage.

Traduction automatique

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

Fonctionnalités de planification de l'engagement et exigence du rôle (suite)

Nom de la fonctionnalité	Description	Rôles et leur champ d'application
	tâches d'un engagement. Si un projet est associé à un engagement, les valeurs des dépenses réelles et des ressources réelles sont cumulées. Pour créer une carte de pointage, reportez-vous à la rubrique Créer une carte de pointage .	• Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement, aux tâches d'audit, aux jalons, aux problèmes et qui ont également des rôles sn_ppm_read, timecard_approver ou timecard_admin pourront voir toutes les cartes de pointage sur l'engagement, les tâches d'audit, les jalons et les problèmes. • Les utilisateurs qui ont déjà accès à l'engagement, aux tâches d'audit, aux jalons et aux problèmes et qui disposent également du rôle timecard_user ne pourront afficher que les cartes de pointage indiquant les rapports relatifs à l'engagement, aux tâches d'audit, aux jalons et aux problèmes. • Les utilisateurs doivent timecard_approver rôle pour approuver une carte de pointage soumise. La politique de feuille de temps affectée à l'utilisateur régit le processus d'approbation.

Traduction automatique

Information associée

Rôles requis pour la planification du projet d'engagement pour Gestion des portefeuilles de projets

Séparation de domaine et Audit Management

Audit Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

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

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation est idéal pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une séparation absolue des données entre les entités business (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque :
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Audit Management

Alors que GRC prend en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais de processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.
- La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

Traduction automatique

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

    - Global
        - Haut
            - Domaine A
            - Domaine B

- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et Domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le Domaine A.

À moins que les risques et les contrôles se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne sera pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque zone commerciale qui utilise l'application GRC peut disposer de données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Domain Separation ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Domain Separation à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

> ⚠ **Avertissement :**
> ServiceNow ne recommande pas les tables de plateforme de séparation de domaine (toutes les tables avec le préfixe sys_ telles que les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Contournement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car cela peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que

Traduction automatique

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

certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Solutions d'analyse et de génération de rapports dans Audit Management

Analyse de la plateforme contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

La solution GRC : Audit Management Analytics and Reporting est disponible sur le ServiceNow Store.

Demander des applications dans l'App Store

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

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour GRC : Audit Management, effectuez les étapes suivantes.

1. Rendez-vous sur le ServiceNow Store et obtenez une autorisation pour l'application Analyse des performances GRC : Audit Management et les applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Store.
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
3. Localisez et installez l'application Analyse des performances - GRC : Audit Management.

GRC Tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit

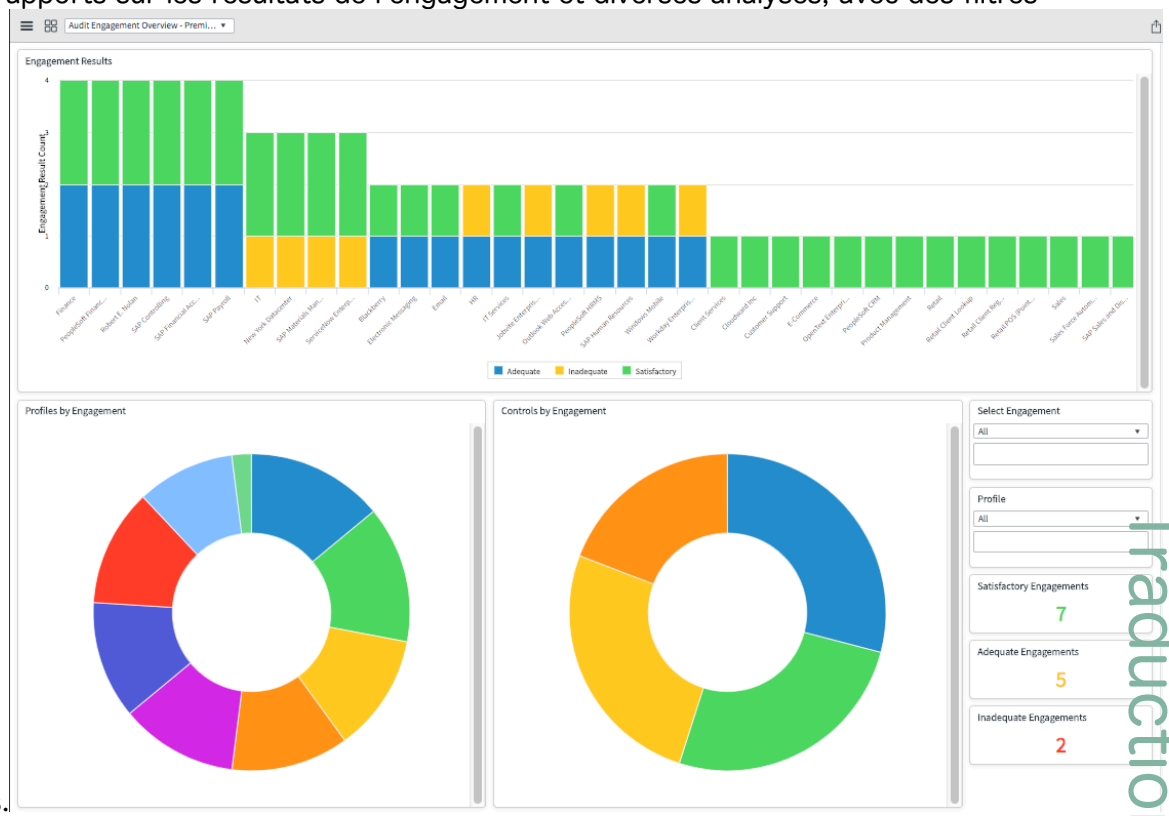
Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit fournit à la direction une vue sur les résultats de l'audit et les répartitions des engagements par tâche, ce qui permet d'identifier rapidement les domaines de préoccupation.

Étant donné que ce tableau de bord utilise un filtrage interactif, la version sous licence de Analyse des performances est requise.

Traduction automatique

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

Le Tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit tableau de bord n'a qu'une seule vue, avec des rapports sur les résultats de l'engagement et diverses analyses, avec des filtres interactifs.



Utilisateurs finaux

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Audit Manager : nécessite une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.	sn_audit.gestionnaire
Administrateur d'audit : doit identifier rapidement les zones de préoccupation	sn_audit.admin
Analyste d'audit : doit définir rapidement par ordre de priorité les risques/tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.	sn_audit.user

Visualisations de données

Le Tableau de bord Vue d'ensemble de l'engagement d'audit tableau de bord contient la visualisation suivante :

Nom	Type	Description
Engagements adéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Répartition des tâches d'audit	Barre horizontale	Nombre total de tâches d'audit actives réparties par type, état et affecté à

Traduction automatique

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

Nom	Type	Description
Résultats des tests de contrôle	Icône d'anneau	Nombre de tests de contrôle effectués, répartis par cote d'efficacité de contrôle globale.
Contrôles par engagement	Anneau	Répartition du nombre de contrôles ouverts par engagement d'audit
Résultats de l'engagement	Barre	Affiche un nombre global d'engagements d'audit effectués pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité.
Engagements inadéquats	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Répartition des problèmes	Barre horizontale	Nombre de problèmes regroupés par engagement, état ou réponse
Tâches d'audit en retard	Liste	Liste des tâches d'audit ouvertes ayant dépassé la date de fin planifiée.
Profils par engagement	Anneau	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leurs résultats d'audit.
Engagements satisfaisants	Score unique	Affiche le nombre d'engagements fermés avec un résultat satisfaisant.

Tableau de bord du gestionnaire d'audit

Le Gouvernance, risque et conformité tableau de bord du gestionnaire d'audit fournit une vue actuelle des engagements d'audit et des activités d'audit connexes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager peuvent afficher ce tableau de bord. Ce tableau de bord Audit Manager fait partie du tableau de bord GRC avancé.

Remarque :
Pour afficher le tableau de bord Audit Manager, activez les applications suivantes GRC :

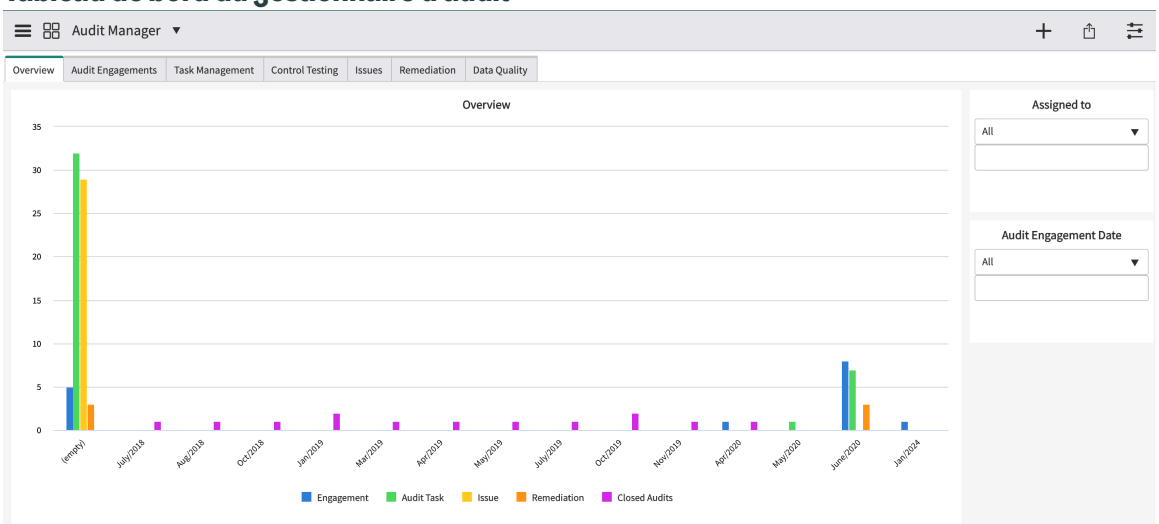
- GRC Audit Management (com.sn_audit)
- GRC Tableaux de bord avancés (com.sn_grc_pa_advanced)

Pour afficher le tableau de bord du gestionnaire d'audit, accédez au **tableau de bord du gestionnaired'audit** > d'audit. Connectez-vous avec le rôle sn_audit.manager pour afficher les rapports.

Traduction automatique

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

Tableau de bord du gestionnaire d'audit



Le tableau de bord du gestionnaire d'audit fournit des rapports détaillés qui capturent les activités d'audit, par exemple :

- Vue d'ensemble des différents engagements ouverts et fermés
- Vue d'ensemble des tâches d'audit et de l'état des tests de contrôle
- Vue d'ensemble des problèmes d'audit et des échecs des tests de contrôle
- Tâches de rattrapage actives
- Audits fermés
- Qualité des données des audits

Ce tableau de bord fournit des réponses utiles aux questions suivantes :

- Quels sont les audits ouverts, échus, fermés et à venir ? Quelle est la plage de dates de la mission d'audit ? À qui les tâches d'audit sont-elles affectées ?
- Quelles sont les principales missions d'audit ? Les résultats de la mobilisation sont-ils adéquats ou satisfaisants ?
- Quelles sont les différentes tâches d'audit ? Quel est le pourcentage d'achèvement des tâches ?
- Combien de tests sont effectués au cours du temps imparti ?
- Les problèmes et les tâches de rattrapage sont-ils terminés à temps ?

Les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager peuvent afficher et ajuster un graphique de rapport en regroupant ou en empilant des données. Pour regrouper et empiler les audits et leurs activités, utilisez des filtres communs tels que l'état, l'affectation, le résultat et le nom.

Divers filtres interactifs sont fournis pour affiner davantage les rapports. Par exemple, utilisez le filtre Affecté à pour afficher les audits affectés à Abel Tuter.

Vue d'ensemble

L'onglet **Vue d'ensemble** fournit un rapport sous forme d'histogramme à code couleur. Il affiche la vue la plus récente des engagements d'audit et des activités d'audit telles que les tâches d'audit, les problèmes et les tâches de correction. Vous pouvez explorer plus en détail les rapports individuels.

Traduction automatique

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

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l'onglet **Vue d'ensemble** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit

Engagements d'audit

L'onglet **Engagements d'audit** fournit une vue d'ensemble des engagements d'audit et affiche les rapports suivants.

Onglet Engagements d'audit

Rapports	Description
Audits ouverts	Nombre d'engagements d'audit ouverts
Audits passés arrivés à échéance	Audits passés arrivés à échéance au fil du temps
Audits à venir	Nombre mensuel des engagements d'audit à venir
Audits démarrés	Nombre mensuel des engagements d'audit qui ont été démarrés
Audits fermés	Engagements d'audit fermés

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l'onglet **Engagements d'audit** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit

Gestion des tâches

L'onglet **Gestion des tâches** fournit une vue d'ensemble des tâches d'audit et affiche les rapports suivants.

Onglet Gestion des tâches

Rapports	Description
Tâches actives	Nombre de tâches actives
Tâches passées arrivées à échéance	Tâches passées arrivées à échéance
Tâches à échéance cette semaine	Tâches à échéance au cours d'une semaine donnée
Tâches d'audit à venir	Tâches d'audit à venir
Tâches terminées dans les délais	Nombre de tâches terminées par les utilisateurs à temps
tâches terminées après la date de fin planifiée	Tâches terminées après la date de fin planifiée
tâches terminées	Nombre de tâches terminées au fil du temps

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données sur les rapports de l'onglet **Gestion des tâches** :

Traduction automatique

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

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Type de tâche

  Les exemples de types de tâches sont des entretiens, des procédures, des activités et des tests de contrôle.

Test de contrôle

L'onglet **Test de contrôle** fournit des informations détaillées sur les tests de contrôle. En explorant plus en détail, vous pouvez afficher des informations détaillées sur les tests de contrôle. Cet onglet affiche les rapports suivants.

Onglet Test de contrôle

Rapports	Description
Tests actifs	Nombre de tests actifs
Tests passés arrivés à échéance	Nombre de tests passés arrivés à échéance
Tests à échéance cette semaine	Tests à échéance au cours d'une semaine donnée
Tests à venir	Tests de contrôle à venir
Tests terminés à temps	Nombre de tests terminés à temps
Tests terminés après la date de fin planifiée	Tests terminés après la date de fin planifiée
Tests ouverts par semaine	Tests ouverts au cours d'une semaine donnée
Tests terminés par mois	Nombre de tests terminés au cours d'un mois

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de **l'onglet Test de contrôle** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Efficacité de l'exploitation
- Efficacité de la conception

Problèmes

L'onglet **Problèmes** fournit une vue d'ensemble de tous les problèmes créés sous l'audit et des problèmes générés en raison des échecs des tests de contrôle. Cet onglet affiche les rapports suivants.

Onglet Problèmes

Rapports	Description
Problèmes actifs	Nombre de problèmes actifs affectés à différents utilisateurs
Problèmes passés arrivés à échéance	Problèmes passés arrivés à échéance affectés à différents utilisateurs

Traduction automatique

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

Onglet Problèmes (suite)

Rapports	Description
Problèmes en attente d'une réponse	Problèmes ouverts et en attente d'une réponse
Problèmes à échéance cette semaine	Problèmes dus au cours d'une semaine donnée
Problèmes à venir	Nombre de problèmes à venir
Problèmes terminés avant la date de fin prévue	Problèmes terminés avant la date de fin planifiée
Problèmes terminés après la date de fin prévue	Problèmes terminés après la date de fin planifiée
Problèmes terminés à temps	Nombre de problèmes terminés à temps par les utilisateurs
Problèmes terminés par mois	Nombre de problèmes terminés au cours d'un mois

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de l'onglet **Problèmes** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Entité du problème
- État d'émission
- Priorité du problème
- Réponse au problème

Rattrapage

L'onglet **Rattrapage** fournit une vue d'ensemble des tâches de rattrapage créées pour les problèmes d'audit et affiche les rapports suivants.

Onglet Rattrapage

Rapports	Description
Tâches de remédiation actives	Nombre de tâches de rattrapage actives
Rattrapage planifié échu	Nombre de tâches de rattrapage passées arrivées à échéance
Tâches de résolution à échéance cette semaine	Tâches de résolution à échéance au cours d'une semaine donnée
Tâches de remédiation à venir	Tâches de rattrapage à venir
Tâches de résolution terminées avant la date de fin planifiée	Tâches de résolution terminées avant la date de fin planifiée
Tâches de résolution terminées après la date de fin planifiée	Tâches de résolution terminées après la date de fin planifiée
Tâches de résolution terminées à temps	Nombre de tâches de rattrapage terminées à temps par les utilisateurs
Tâches de remédiation Problèmes terminés par mois	Nombre de tâches de rattrapage terminées en un mois

Traduction automatique

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

Utilisez les filtres interactifs suivants pour filtrer les données dans les rapports de **l'onglet Rattrapage** :

- Affecté à
- Date de l'engagement de l'audit
- Priorité de la tâche de rattrapage

Qualité des données

L'onglet **Qualité des données** fournit les rapports permettant de valider si les données pour les audits, les problèmes d'audit, les tâches de rattrapage et les tests de contrôle sont capturées correctement. Cet onglet affiche les rapports suivants.

Onglet Qualité des données

Rapports	Description
Audits actifs Aucun délégataire	Liste des audits actifs non affectés
Audits sans tâches	Liste des audits sans tâches
Audits actifs Aucune entité	Liste des audits actifs sans entités
N° de tâche d'audit Délégataire	Liste des tâches d'audit non affectées
Aucun résultat de test d'opération	Liste des tests d'opération sans résultats
Aucune description des audits actifs	Liste des audits actifs sans description
Aucun résultat de test de conception	Liste des essais de conception sans résultats
Aucune description des problèmes	Liste des problèmes sans description
Test de contrôle Aucun délégataire	Liste des tests de contrôle non affectés
Aucun problème de groupe d'affectation	Liste des problèmes sans groupe d'affectation
Aucun problème Tâches de remédiation	Liste des problèmes sans tâches de rattrapage
Test de contrôle Aucun plan de test	Liste des tests de contrôle sans plan de tests
Problèmes Aucun délégataire	Liste des problèmes non affectés
Problèmes Aucune recommandation	Liste des problèmes sans recommandation
Problèmes sans explication	Liste des problèmes sans explication
N° de délégataire de tâche de rattrapage	Liste des tâches de rattrapage non affectées
Problèmes Aucun élément	Liste des problèmes sans éléments
Aucun problème pour la tâche de rattrapage	Liste des tâches de rattrapage sans problèmes

Utilisez le filtre Affecté à dans le rapport pour filtrer les données sur les rapports **de l'onglet Qualité des données** .

Information associée

Tableau de bord Advanced Gouvernance, risque et conformité Application Risk

Traduction automatique

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

Business Continuity Management

ServiceNow® Business Continuity Management donne à votre organisation la possibilité de continuer à fournir des produits et des services à un niveau acceptable lorsqu'un incident perturbateur se produit. Les activités en cours de cette application visent à réduire les risques opérationnels et à améliorer la capacité de votre organisation à répondre, à réagir et à reprendre vos activités après des problèmes et des interruptions.

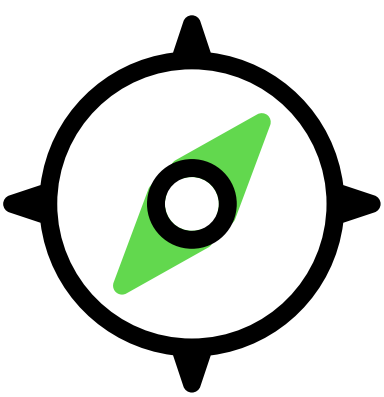
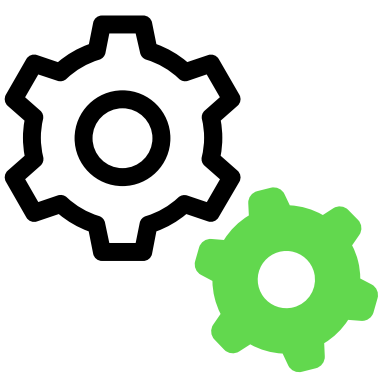
Vue d'ensemble de Business Continuity Management

Le Business Continuity Management produit fournit un cadre pour effectuer des activités de gestion continues. L'application Business Continuity Management aide votre organisation à atteindre les objectifs suivants :

- Établissez une structure de gouvernance claire.
- Définissez une classification cohérente des processus business, des interdépendances et des objectifs de reprise en fonction de l'analyse de l'impact et du risque pour l'entreprise.
- Élaborer et fournir une amélioration continue des plans de continuité des activités.
- Identifiez, analysez et gérez la continuité des processus pendant et après un événement perturbateur.

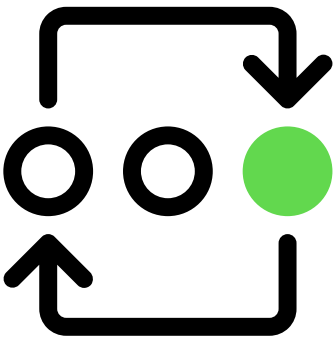
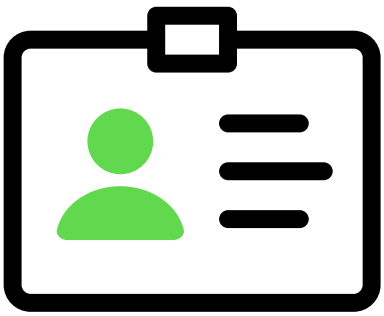
Pour plus d'informations sur les Business Continuity Management, voir Explorer Business Continuity Management.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Gérer
		
Découvrez les principales fonctionnalités de BCM	Configurer l'application BCM	Gérer vos tâches de continuité d'activité

Traduction automatique

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

Notification	Espace de travail classique	Référence
		
Envoyer des notifications d’urgence avec Everbridge	Utiliser l’espace BCM de travail classique	Composants installés avec BCM

Prise en charge de Business Continuity Management Générateur d'IU Espace de travail

À partir de la Washington DC version, vous pouvez configurer l’application Business Continuity Management dans le Générateur d'IU Espace de travail. Générateur d'IU est un générateur d’interface utilisateur Web permettant de créer ou de personnaliser vos Espace de travail pages à l’aide de Composants Next Experience.

Pour plus d’informations sur la nouvelle génération de l’interface utilisateur, reportez-vous à la section Next Experience UI .

Pour en savoir plus sur les tâches administratives de la Générateur d'IU section , reportez-vous à BCMla section Configuration pour le Générateur d'IU.

Pour obtenir des instructions sur la configuration de vos tâches de continuité d’activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCMla section Gérer les tâches de workflow de continuité d’activité dans Espace de travail configurable de BCM.

Remarque :
À partir de la Washington DC version, le est en cours de BCM classique Espace de travail préparation pour désapprobation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d’être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit l’expérience la plus récente pour cette fonctionnalité.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Traduction automatique

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

Explorer Business Continuity Management

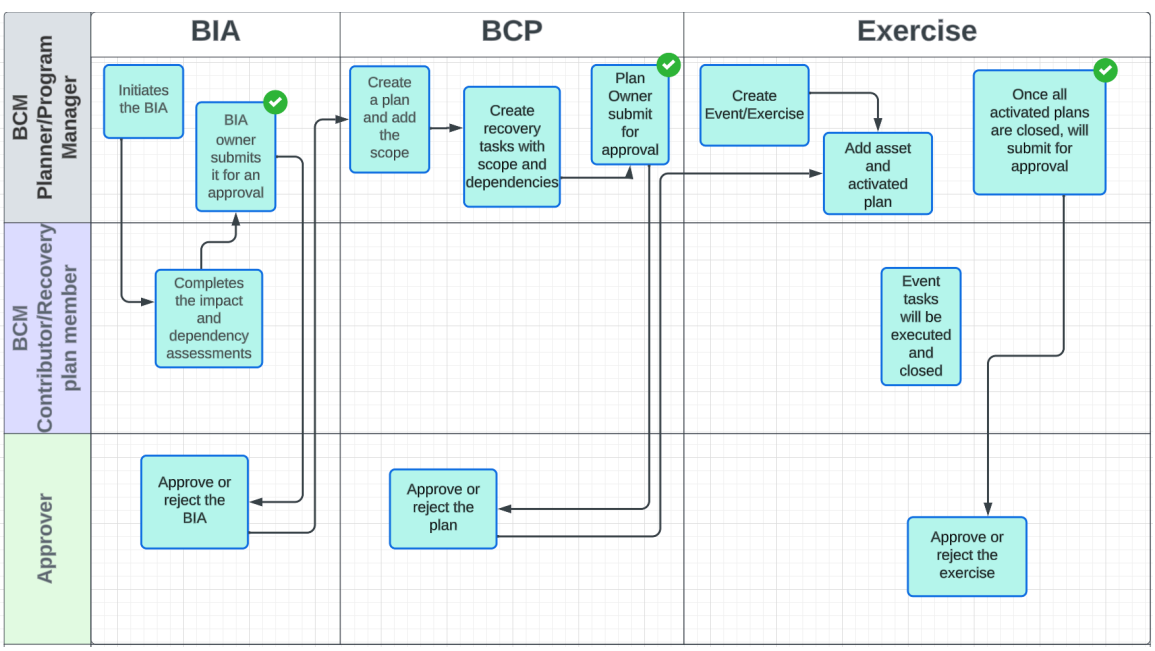
Découvrez comment utiliser l'application pour gérer vos tâches de continuité d'activité Business Continuity Management à l'aide de modèles et de workflows prédéfinis.

Vue d'ensemble de Business Continuity Management

L'application Business Continuity Management fournit un cadre de travail pour effectuer des activités de gestion continue telles que l'analyse de l'impact sur l'entreprise, la planification de la continuité d'activité, la gestion des exercices et la gestion de crise. Les workflows structurés de l'application Business Continuity Management améliorent votre capacité organisationnelle à répondre aux problèmes et à reprendre vos activités rapidement.

Workflow Business Continuity Management

Un workflow typique de l'application Business Continuity Management implique les étapes suivantes pour la gestion de vos tâches de continuité d'activité :



1. Un administrateur télécharge l'application Business Continuity Management à partir de ServiceNow Store.
2. L'administrateur BCM configure l'application Business Continuity Management et les modèles pour l'exécution des activités de continuité d'activité.
3. Le BCM gestionnaire de programme ou l'administrateur de Business Impact Analysis (BIA) crée une analyse d'impact sur l'entreprise pour déterminer l'impact d'une interruption sur les processus business et les applications IT. L'administrateur BIA se concentre également sur les conséquences des incidents et estime le temps de reprise pour reprendre les activités normales de l'entreprise.
4. Le BCM gestionnaire ou BCM le responsable de programme examine les évaluations et approuve l'analyse d'impact sur l'entreprise.
5. Le BCM gestionnaire de programme ou l'administrateur du plan de continuité d'activité (PCA) crée un plan de continuité d'activité et y ajoute les actifs, le champ d'application, la documentation, les plans connexes, les équipes de reprise, les scénarios de perte et les tâches de récupération pertinents. L'administrateur BCP envoie ensuite une demande

Traduction automatique

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

d'approbation au prospect pour qu'il BCM examine et approuve le plan de continuité d'activité.

6. Le BCM gestionnaire de programme crée des événements d'exercice, suit les actifs et leurs dépendances, et approuve les événements d'exercice.
7. Le BCM gestionnaire de programme répond aux événements de crise, suit les actifs et leurs dépendances associées, et gère les tâches de récupération pour atténuer l'impact négatif d'une interruption.
8. Le BCM gestionnaire de programme gère les alertes à partir de l'interface Carte de crise et lance les workflows de réponse pour minimiser les temps d'arrêt.
9. L'administrateur BCM ou BCM le gestionnaire de programme envoie les notifications Système de notifications Everbridge d'urgence et informe les personnes concernées des alertes de crise.

Business Continuity Management avantages

L'application Business Continuity Management fournit les avantages suivants :

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Gérez vos activités de continuité d'activité à partir du tableau de bord interactif sur la page d'accueil.	Vue de la page d'accueil	BCM Gestionnaire de programme
Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe à partir d'un seul tableau de bord dans la vue **Mes tâches** .	Vue de la page Mes tâches	BCM Gestionnaire de programme
Évaluez vos services aux entreprises et applications informatiques critiques en créant une analyse d'impact sur l'entreprise.	Créer une analyse d'impact sur l'entreprise	BCM gestionnaire de programme ou administrateur de BIA
Préparez un plan de continuité des activités avec une stratégie d'intervention et faites-le examiner par les responsables et les BCM gestionnaires de programme.	Créer un plan de continuité d'activité	BCM gestionnaire de programme ou administrateur BCP
Finalisez votre plan de continuité d'activité en testant et en exerçant en permanence un événement.	Créer un exercice	BCM gestionnaire ou BCM planificateur de programme
Répondez à un événement de crise réel et gérez les tâches d'événement associées.	Démarrer un événement de crise	BCM gestionnaire ou BCM planificateur de programme
Répondez aux alertes et Carte de crise définissez les tâches de récupération en action pour gérer les alertes.	Gérer les alertes dans Carte de crise	BCM administrateur ou BCM gestionnaire de programme
Informez les personnes concernées des alertes de crise en envoyant des notifications d'urgence dans Everbridge.	Envoi de notifications avec EverbridgeEspace de travail configurable de BCM	BCM administrateur ou BCM gestionnaire de programme

Rôles installés avec BCM les licences Pro et IRM Pro

À compter de la Washington DC version, Operational Resilience les rôles ont été modifiés pour contenir la relation des BCM licences Pro et IRM Pro.

Traduction automatique

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

Operational Resilience IRM Les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants. De même, Operational Resilience BCM les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants.

Pour en savoir plus sur les rôles révisés Operational Resilience , reportez-vous à Rôles installés avec Operational Resilience.

Espace de travail configurable de BCM

À partir de la version 5.x.x, l'application Business Continuity Management prend en charge Espace de travail configurable de BCM. Vous pouvez effectuer vos tâches de continuité d'activité à l'aide d'une fonctionnalité intuitive dans Espace de travail configurable de BCM.

Améliorations apportées à Espace de travail configurable de BCM

Espace de travail configurable de BCM (également connu sous le nom de Espace de travail de Business Continuity) offre une expérience utilisateur améliorée et simplifiée à ses utilisateurs. Les BCM utilisateurs de l'application peuvent profiter des améliorations suivantes dans Espace de travail configurable de BCM plus BCM classique Espace de travailde :

1. Gérez les événements de crise, l'analyse d'impact sur l'entreprise, la planification et les exercices à partir d'un tableau de bord interactif sur la page d'accueil.
2. Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe sur la page Mes tâches et traitez rapidement vos tâches en attente.
3. Répondez aux alertes et Carte de crise gérez efficacement les tâches de récupération.
4. Visualisez les données de relation à 360 degrés pour vos enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercices et d'événements de crise, et obtenez une vue d'ensemble complète de toutes les dépendances.

Remarque :

À partir de la Washington DC version, le est en cours de BCM classique Espace de travail préparation pour désapprobation future. Le Espace de travail de Business Continuity champ est automatiquement mis à jour pour classique Espace de travail pointer vers Espace de travail configurable de BCM.

Remarque :

Pour en savoir plus sur , reportez-vous BCM classique Espace de travailà Utilisant BCM classique Espace de travail.

Configurable et piloté par les rôles Espace de travail

Espace de travail configurable de BCM est configurable et piloté par les rôles. Il est personnalisé et unique pour chaque utilisateur ou rôle de votre organisation. Vous pouvez vous connecter avec des rôles d'utilisateur spécifiques pour exécuter différentes fonctions et les vues de l'interface utilisateur diffèrent les unes des autres.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur au sein de l'application, reportez-vous à Composants installés avec Business Continuity Management.BCM

Pour plus d'informations sur les applications du magasin permettant d'installer et d'activer l'application, consultez Business Continuity Management et l' ServiceNow Store.

Traduction automatique

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

Utilisateurs de l'application BCM

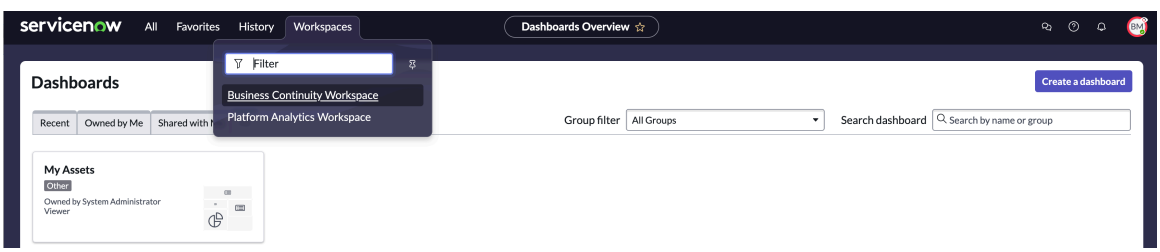
L'application BCM sert de console centrale pour les types d'utilisateurs suivants :

- BCM Administrateurs
- BCM Gestionnaires
- BCM Planificateurs
- BCM Contributeurs
- BCM Téléspectateurs
- Utilisateurs métiers
- Propriétaires de l'application informatique

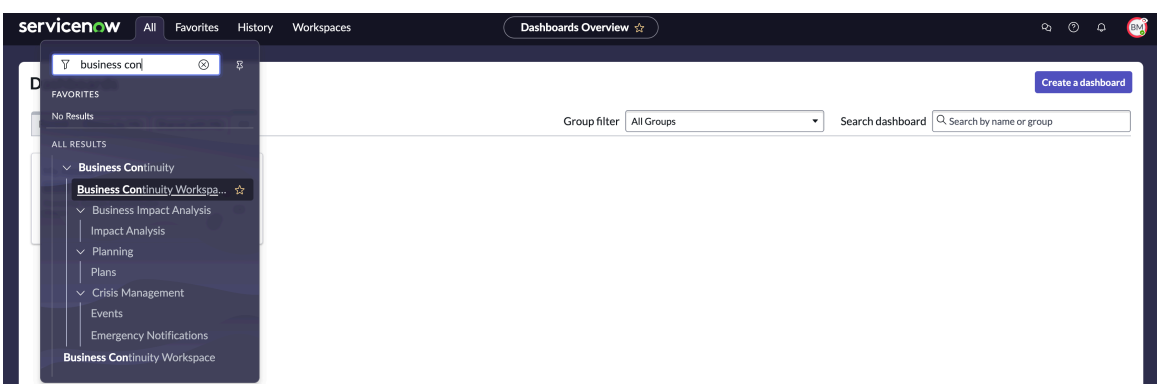
Accéder à Espace de travail configurable de BCM

Lorsque vous vous connectez à l'application Business Continuity Management avec un rôle d'utilisateur spécifique, vous pouvez y accéder en Espace de travail de Business Continuity utilisant l'une des options suivantes :

- Première option : Accédez à **Espaces de travail > Espace de travail de continuité d'activité** dans l'instance d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.



- Deuxième option : accédez à **Tout > Continuité d'activité > Espace de travail de continuité d'activité** dans l'instance d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.



Remarque :
Le Espace de travail de Business Continuity dans la classique Espace de travail vue est automatiquement mis à jour pour accéder à Espace de travail configurable de BCM.

Icônes dans Espace de travail de Business Continuity

Lors du lancement Espace de travail de Business Continuityde , vous pouvez afficher les icônes suivantes dans la barre latérale de la Espace de travail vue.

Traduction automatique

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

- Page d'accueil : affiche vos tâches de continuité d'activité dans une vue à volet unique.
- Page Tâches : affiche une vue d'ensemble des tâches pour l'utilisateur connecté. Pour plus d'informations, consultez Vue de la page Mes tâches.
- Listes : affiche le nombre et l'état des enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercice et d'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Affichage par liste.
- Carte de crise: affiche les alertes de menace en temps réel à partir de différents emplacements dans une vue cartographique. Pour plus d'informations, consultez Carte de crise vue.

Gérer les composants fonctionnels dans Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez gérer les composants fonctionnels suivants de l'application BCM dans Espace de travail configurable de BCM:

Business Impact Analysis

La réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise vous aide à identifier les actifs à haut risque et à déterminer l'impact de la perturbation sur vos fonctions ou services business critiques. En analysant l'impact, vous pouvez estimer le temps de reprise pour reprendre l'activité et vous concentrer sur les conséquences des incidents et des perturbations.

Pour en savoir plus sur la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Business Impact Analysis. Pour en savoir plus sur les tâches de workflow structuré pour l'analyse de l'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCM.

Business Continuity Planning

La planification de vos tâches de continuité d'activité vous permet de développer des plans de continuité et de reprise pour les processus business et les fonctions informatiques critiques. La récupération d'urgence vous permet de protéger, récupérer et restaurer les données critiques de l'organisation et ses systèmes technologiques. Vous pouvez également développer une stratégie de continuité d'activité pour chaque activité.

Pour plus d'informations sur la création d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Business Continuity Planning. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structuré pour la planification de la continuité d'activité, reportez-vous à Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM.

Gestion de l'exercice

La création d'un événement pour mettre à l'épreuve le plan dans une simulation de crise vous aide à valider vos plans de continuité d'activité par des tests continus. Vous pouvez ensuite améliorer l'efficacité des plans et la facilité d'utilisation lors d'une simulation de crise.

Pour plus d'informations sur les événements de l'exercice, voir Exercices. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structurées pour la gestion des exercices, reportez-vous à Workflows structurés pour Exercise Management dans Espace de travail configurable de BCM.

Gestion de crise

Traduction automatique

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

La gestion d'un événement de crise réel vous aide à atténuer l'impact négatif d'une interruption sur le système d'entreprise. Vous pouvez ensuite hiérarchiser les actions et appliquer la bonne stratégie pour minimiser les temps d'arrêt.

Pour plus d'informations sur les événements de crise, voir Événements de crise. Pour plus d'informations sur les tâches de workflow structuré pour Crisis Management, reportez-vous à Workflows structurés pour Crisis Management dans Espace de travail configurable de BCM.

Remarque :
Pour configurer , reportez-vous Business Continuity Managementà la section Configuration de l'administration générale pour BCM.

Vue de la page d'accueil

La page d'accueil dans sert de page de destination de Espace de travail de Business Continuity l'application BCM .

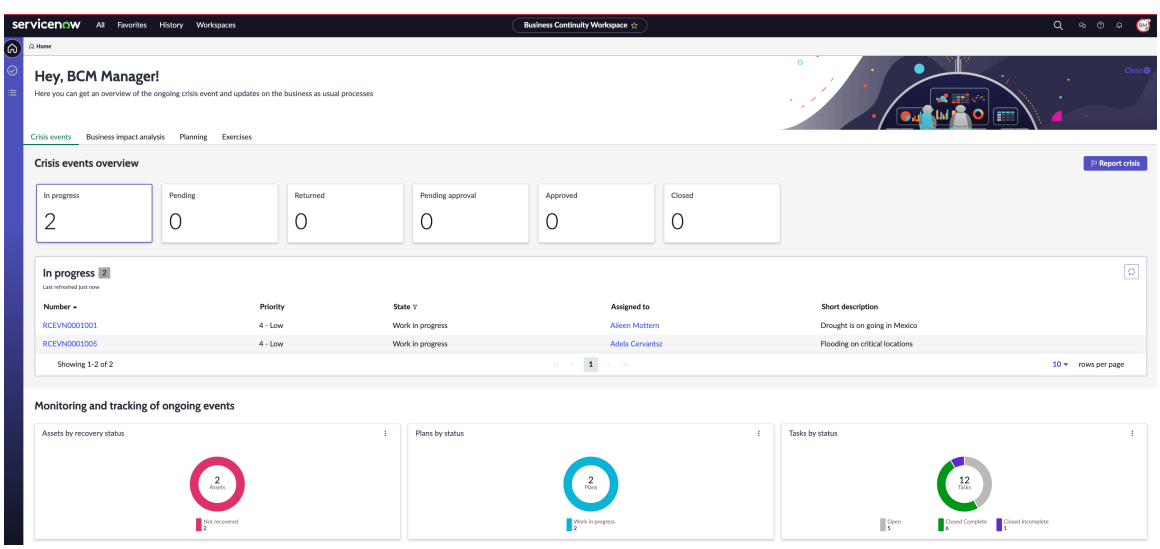
Page d'accueil dans Espace de travail de Business Continuity

La page d'accueil dans Espace de travail de Business Continuity fournit une vue d'ensemble des composants fonctionnels BCM dans un tableau de bord interactif. Les visualisations aident les utilisateurs à connaître l'état Espace de travail de leurs tâches et à agir dessus de manière organisée. La page d'accueil se compose des onglets suivants :

- **Événements de crise**
- **Business Impact Analysis**
- **Planification**
- **Exercices**

Onglet Événements de crise

L'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui fournissent des informations sur les événements de crise. Vous pouvez passer en revue les événements de crise dans différents états, les détails des événements de crise sélectionnés, ainsi que la surveillance et le suivi des événements de crise. L'exemple suivant montre les cartes dans l'onglet **Événements de crise** .



Traduction automatique

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

Consultez la table suivante pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Événements de crise** :

Cartes de l'onglet Événements de crise

Carte	Description
Vue d'ensemble des événements de crise	Vue d'ensemble des événements de crise dans différents états. Vous pouvez afficher les détails des événements de crise dans les états suivants : **En cours** Nombre d'événements de crise dont l'état est En **cours** . **En attente** Nombre d'événements de crise qui sont à l'état **En attente** . **Retourné** Nombre d'événements de crise dont l'état est **Retourné** . **Approbation en attente** Nombre d'événements de crise à l'état **En attente d'approbation** . **Approuvé** Nombre d'événements de crise dont l'état est **Approuvé** . **Fermées** Nombre d'événements de crise à l'état **Fermé** .
Détails de la carte d'événement sélectionnée	Détails des événements de crise pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans **Vue d'ensemble des événements de crise**, les détails des événements de crise dont l'état est En **cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les événements de crise : **Actif** État de l'événement de crise. L'état peut être **Vrai** ou **Faux**. Vous pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement de l'événement de crise. **Échéance de l'activité** Activité due lors de l'événement de crise. **Participants** Participants à l'événement de crise. **Approbation**

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Événements de crise (suite)

Carte	Description
	Informations d'approbation pour l'événement de crise. **Historique des approbations** Historique d'approbation de l'événement de crise. **Affecté à** Nom du délégataire chargé de répondre à l'événement de crise. Lorsque vous sélectionnez le nom du délégataire dans la colonne, le formulaire d'enregistrement s'ouvre dans lequel les onglets suivants s'affichent : • **Détails** • **Rôles** • **Groupes** • **Délégués** **Groupe d'affectation** Groupe d'affectation pour l'événement de crise. **Durée d'activité** Durée d'activité de l'événement de crise. **Service** Service impacté en raison de l'événement de crise.
Surveillance et suivi des événements en cours	Représentation graphique de tous les événements de crise. Vous pouvez filtrer les informations en fonction de leurs actifs, plans et tâches associés sous forme de graphique à secteurs : **Actifs par état de reprise** Affiche le nombre d'actifs en fonction de leur état de récupération pour les événements en cours. Les détails suivants sont affichés sur l'actif dans un graphique à secteurs : • Non récupéré • Récupéré L'exemple dans l'image montre que sur un total de 18 actifs, 17 actifs ne sont pas encore récupérés et un actif est récupéré. **Plans par état**

Traduction automatique

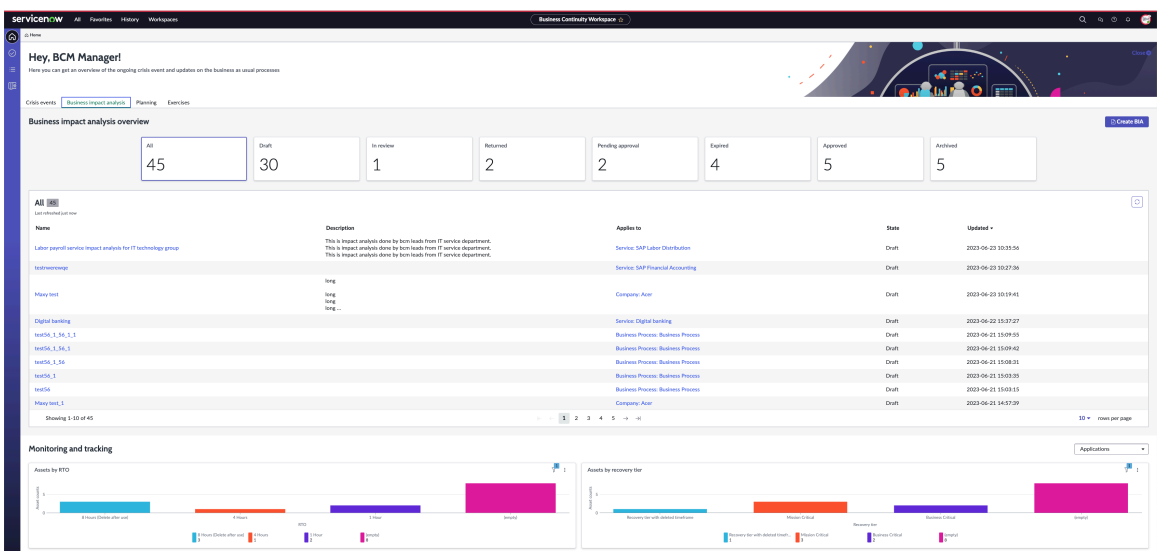
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Cartes de l'onglet Événements de crise (suite)

Carte	Description
	Affiche les plans selon l'état suivant des événements en cours : • En attente • En cours de résolution • Fermé terminé **Tâches par état** Affiche les tâches selon l'état suivant des événements en cours : • Ouvert • En attente • Fermé incomplet • Fermé terminé • Fermé ignoré
Bouton d'action **Signaler une crise**	Bouton d'action pour signaler une crise et créer un événement de crise à partir de l'onglet **Événements de crise** . Lorsque vous sélectionnez **Signaler une crise**, le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'événement de crise.

Onglet Business Impact Analysis

L'onglet **Business Impact Analysis** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui fournissent des informations sur les analyses d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez examiner les analyses d'impact sur l'entreprise dans différents états, les détails des analyses sélectionnées, ainsi que la surveillance et le suivi des analyses. L'exemple suivant montre les cartes dans l'onglet **Business Impact Analysis** .



Traduction automatique

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

Consultez la table suivante pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Business Impact Analysis** :

Cartes dans l'onglet Business Impact Analysis

Carte	Description
Vue d'ensemble de Business Impact Analysis	Vue d'ensemble de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans différents états. Vous pouvez afficher les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans les états suivants : **Tous** Nombre total d'analyses d'impact sur l'entreprise dans l'application BCM . **Brouillon** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Brouillon** . **En cours de révision** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En cours de révision** . **Retourné** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Retourné** . **Approbation en attente** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En attente d'approbation** . **Expiré** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Expiré** . **Approuvé** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Approuvé** . **Archivé** Nombre d'analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **Archivé** .
Détails de la carte d'analyse d'impact sur l'entreprise sélectionnée	Détails des analyses d'impact sur l'entreprise pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans Vue **d'ensemble des événements de crise**, les détails des analyses d'impact sur l'entreprise à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les analyses d'impact sur l'entreprise sous forme de tableau : **Nom** Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Traduction automatique

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

Cartes dans l'onglet Business Impact Analysis (suite)

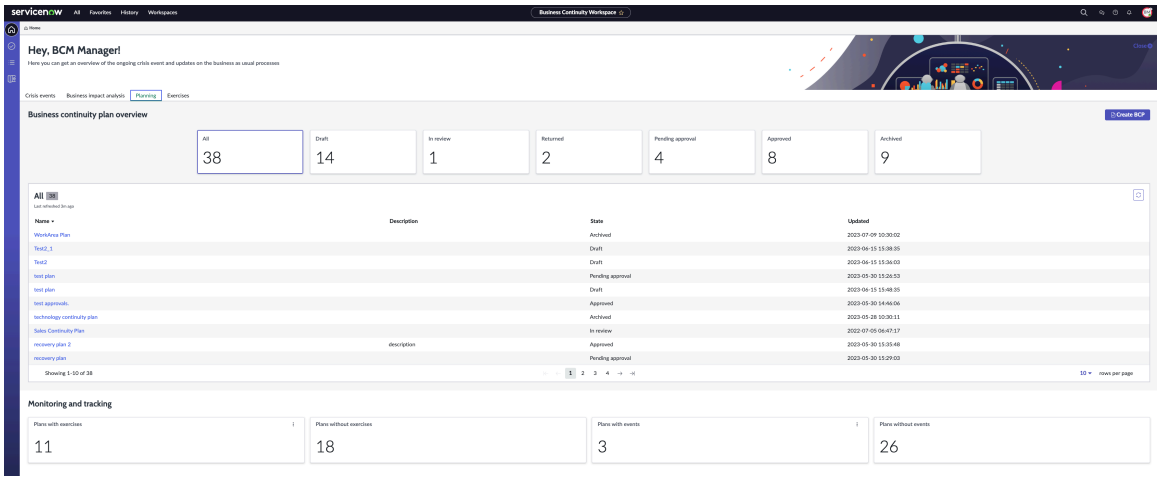
Carte	Description
	Description Description de l'analyse d'impact sur l'entreprise. **S'applique à** Service, processus ou société auquel l'analyse d'impact sur l'entreprise s'applique. **État** État de l'analyse d'impact sur l'entreprise. **Mis à jour** Date et heure auxquelles l'analyse d'impact sur l'entreprise est mise à jour.
Surveillance et suivi des analyses d'impact sur l'entreprise en cours	Représentation graphique de toutes les analyses d'impact sur l'entreprise pour leurs actifs sous forme de graphique à secteurs : **Actifs par RTO** Affiche le nombre d'actifs qui ont des objectifs de temps de récupération (RTO) différents. L'image montre un exemple de trois actifs qui ont un RTO de 8 heures et d'un actif qui a un RTO de 4 heures. **Actifs par niveau de reprise** Affiche le nombre d'actifs qui ont différents niveaux de récupération. L'image montre un exemple de trois actifs qui ont des niveaux de récupération stratégiques et de deux actifs qui ont des niveaux de récupération critiques pour l'entreprise.
Bouton d'action Créer BIA	Bouton d'action permettant de créer une Business Impact Analysis à partir de l'onglet **Business Impact Analysis** . Lorsque vous sélectionnez **Créer une BIA**, le formulaire **Créer une nouvelle analyse d'impact** dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise s'affiche.

Onglet Planification

L'onglet **Planification** de la page d'accueil affiche différentes cartes qui fournissent des informations sur les plans de continuité d'activité. Vous pouvez passer en revue les plans de continuité d'activité, les détails des plans sélectionnés, ainsi que la surveillance et le suivi des plans. L'exemple suivant montre les cartes dans l'onglet **Plan de continuité d'activité** .

Traduction automatique

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



Consultez la table suivante pour connaître la description des cartes dans l'onglet **Planification** :

Cartes de l'onglet Planification

Carte	Description
Vue d'ensemble du plan de continuité d'activité	Vue d'ensemble des plans de continuité d'activité à différents états. Vous pouvez afficher les plans de continuité d'activité dans les états suivants : **Tous** Tous les plans de continuité d'activité dans l'application BCM . **Brouillon** Plans de continuité d'activité à l'état **Brouillon** . **En cours de révision** Plans de continuité d'activité à l'état **En cours de révision** . **Retourné** Plans de continuité d'activité à l'état **Retourné** . **Approbation en attente** Plans de continuité d'activité à l'état **En attente d'approbation** . **Approuvé** Plans de continuité d'activité à l'état **Approuvé** . **Archivé** Plans de continuité d'activité à l'état **Fermé** .
Détails de la carte de plans de continuité d'activité sélectionnée	Détails des plans de continuité d'activité pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans Vue **d'ensemble du plan de continuité d'activité**, les détails des plans

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Planification (suite)

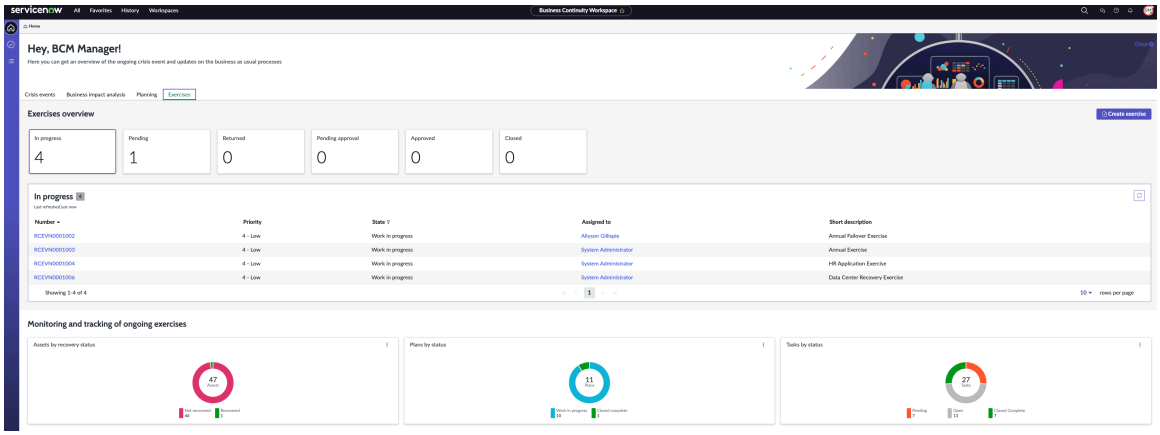
Carte	Description
	de continuité d'activité à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les analyses d'impact sur l'entreprise sous forme de tableau : **Nom** Nom du plan de continuité d'activité. **Description** Description du plan de continuité d'activité. **État** État du plan de continuité d'activité. **Mis à jour** Date et heure auxquelles le plan de continuité d'activité est mis à jour.
Monitoring et suivi	Représentation graphique de tous les plans de continuité d'activité actifs sous forme de graphique à secteurs : **Plans avec exercices** Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans avec des exercices. **Plan sans exercices** Vous pouvez sélectionner la carte à afficher sans exercices. **Plans avec événements** Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans avec des événements. **Plans sans événements** Vous pouvez sélectionner la carte pour afficher les plans sans événements.
Bouton d'action Créer un BCP	Bouton d'action permettant de créer un plan de continuité d'activité à partir de l'onglet **Planification** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un BCP**, le formulaire **Créer un nouveau plan** dans lequel vous pouvez renseigner les détails du plan de continuité d'activité s'affiche.

Onglet Exercices

L'onglet **Exercices** de la page d'accueil affiche diverses cartes qui offrent des informations sur les événements d'exercice. Vous pouvez passer en revue les événements d'exercice dans différents états, les détails des événements d'exercice sélectionnés, ainsi que la surveillance et le suivi des événements d'exercice. L'exemple suivant montre les cartes de l'onglet **Exercices** .

Traduction automatique

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



Consultez le tableau suivant pour la description des cartes dans l'onglet **Exercices** :

Cartes de l'onglet Exercices

Carte	Description
Vue d'ensemble des exercices	Vue d'ensemble des événements de l'exercice dans différents états. Vous pouvez afficher les détails des événements d'exercice dans les états suivants : **En cours** Événements d'exercice dont l'état est En **cours** . **En attente** Événements d'exercice dont l'état est En **attente** . **Retourné** Événements d'exercice qui sont dans l'état **Retourné** . **Approbation en attente** Événements d'exercice dont l'état est En **attente d'approbation** . **Approuvé** Événements d'exercice qui sont à l'état **Approuvé** . **Fermées** Événements d'exercice qui sont à l'état **Fermé** .
Vue d'ensemble des exercices pour l'état sélectionné	Détails des événements d'exercice pour l'état sélectionné de la carte. Par exemple, si vous avez sélectionné **En cours** dans la **vue d'ensemble des exercices**, les détails des événements d'exercice à l'état **En cours** s'affichent dans ce panneau. Vous pouvez afficher les détails suivants sur les événements d'exercice sous forme de tableau : **Actif** État de l'événement d'exercice. L'état peut être **Vrai** ou **Faux**. Vous

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Exercices (suite)

Carte	Description
	pouvez sélectionner le lien pour ouvrir l'enregistrement de l'événement d'exercice. **Échéance de l'activité** Activité due lors de l'événement d'exercice. **Participants** Participants à l'événement d'exercice. **Approbation** Informations d'approbation sur l'événement d'exercice. **Historique des approbations** Historique d'approbation de l'événement d'exercice. **Affecté à** Nom du délégataire responsable de l'événement de crise. Lorsque vous sélectionnez le nom du délégataire dans la colonne, le formulaire d'enregistrement s'ouvre dans lequel les onglets suivants s'affichent : • **Détails** • **Rôles** • **Groupes** • **Délégués** **Groupe d'affectation** Groupe d'affectation pour l'événement d'exercice. **Durée d'activité** Durée d'activité pour l'événement d'exercice. **Service** Service pour l'événement d'exercice.
Surveillance et suivi des exercices en cours	Représentation graphique de tous les exercices actifs sous forme de graphique à secteurs : **Actifs par état de reprise** Affiche le nombre d'actifs selon l'état de récupération pour les événements en cours. Les détails suivants sont affichés sur l'actif dans un graphique à secteurs :

Traduction automatique

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

Cartes de l'onglet Exercices (suite)

Carte	Description
	• Non récupéré • Récupéré L'exemple dans l'image montre que sur un total de 18 actifs, 17 actifs ne sont pas récupérés et un actif est récupéré. **Plans par état** Affiche les plans selon l'état suivant des événements en cours : • En attente • En cours de résolution • Fermé terminé **Tâches par état** Affiche les tâches selon l'état suivant des événements en cours : • Ouvert • En attente • Fermé incomplet • Fermé terminé • Fermé ignoré
Bouton Créer une action d'exercice	Bouton d'action pour créer un événement d'exercice à partir de l'onglet **Exercices** . Lorsque vous sélectionnez **Créer un exercice**, le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche dans lequel vous pouvez renseigner les détails de l'événement d'exercice.

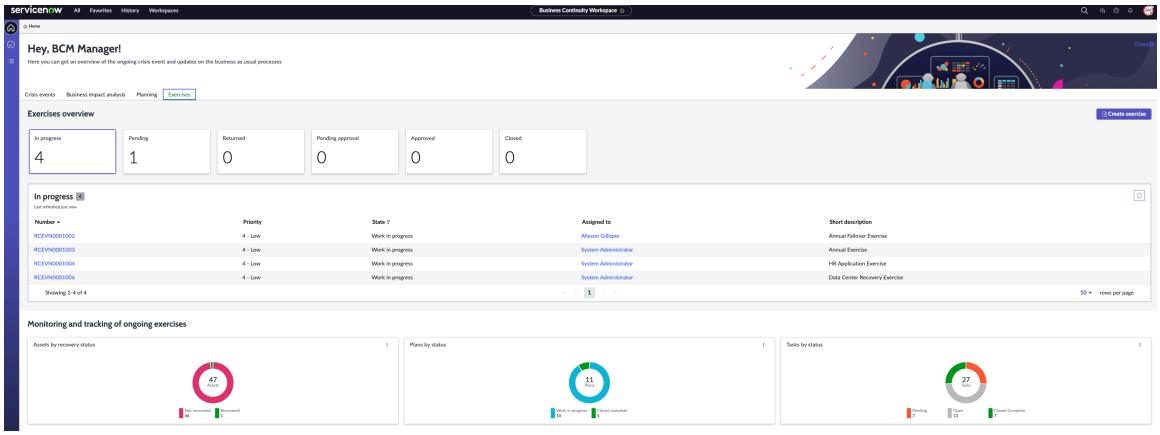
Vues de la page d'accueil pour BCM le gestionnaire et BCM le planificateur

Lorsque vous vous connectez à l'application BCM , la vue de la page d'accueil s'affiche en fonction de votre rôle d'utilisateur, de vos responsabilités et des tâches affectées.

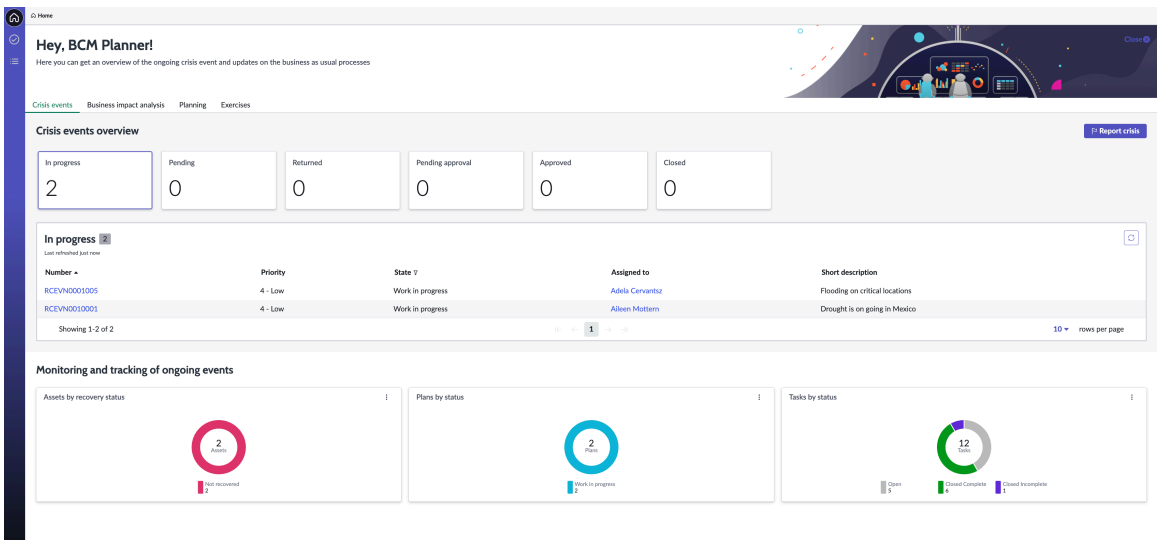
L'exemple suivant représente une vue typique de la page d'accueil d'un BCM gestionnaire.

Traduction automatique

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



L’exemple suivant représente une vue de page d’accueil classique pour un BCM planificateur.



Pour plus d’informations sur les onglets et les actions associées de la page d’accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d’accueil.

Vue de la page Mes tâches

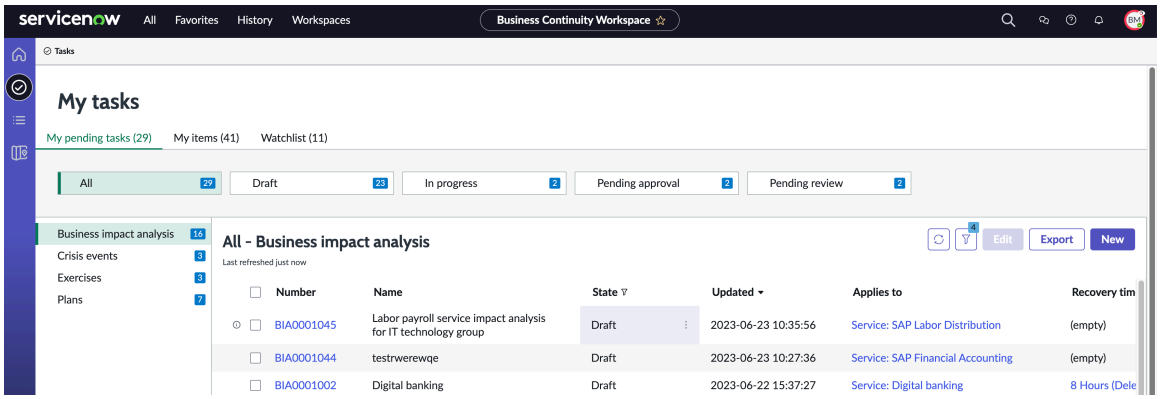
La page Mes tâches affiche une vue à volet unique de vos tâches en attente, des tâches affectées à votre groupe d’utilisateurs et des tâches qui figurent sur votre liste de surveillance.

Onglets de la page Tâches

La page Tâches affiche les tâches affectées à l’utilisateur connecté dans différents onglets, comme illustré dans l’exemple suivant.

Traduction automatique

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



La page Tâches affiche Espace de travail de UIB BCM les onglets suivants :

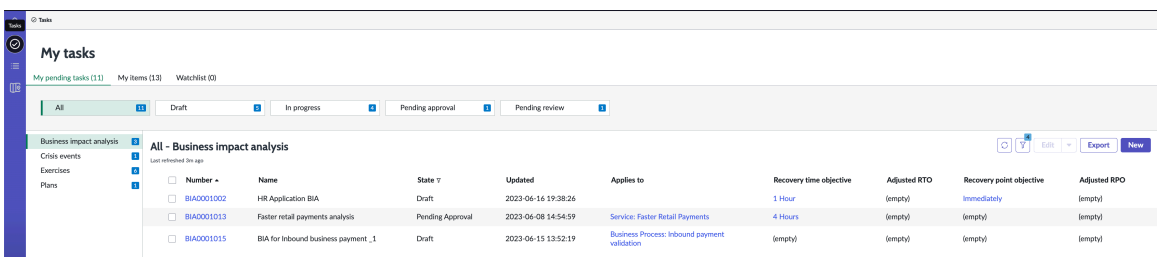
- **Mes tâches en attente** : affiche une vue d'ensemble des tâches en attente qui vous sont affectées et des tâches qui nécessitent une action de votre part. Vous pouvez filtrer vos tâches en attente à l'aide des types d'états suivants :
  - Tous
  - Brouillon/Nouveau
  - En cours
  - Nécessite mon approbation
  - Nécessite ma revue
  - En retard
  - Réponse en attente

  Remarque :
  Les données affichées dans la page Tâches sont basées sur les rôles des utilisateurs.

- **Mes éléments** : affiche une liste des tâches qui sont affectées à l'utilisateur connecté.

- **Liste de surveillance** : affiche une liste des tâches pour lesquelles vous êtes sur la liste de surveillance. Lorsqu'une tâche est approuvée ou terminée, vous recevez une notification dans l'onglet **Liste de surveillance** .

L'exemple suivant illustre la page Mes tâches classique d'un utilisateur connecté.



Pour plus d'informations sur le module Configurations de la page Mes tâches de l'application, reportez-vous à la section Configurations de la page Mes tâches.

Traduction automatique

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

Remarque :
Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , vous ne pouvez afficher que les enregistrements en cours. Les enregistrements fermés et annulés ne sont pas affichés sur ces onglets. Vous pouvez afficher les enregistrements fermés et annulés dans leurs formulaires respectifs dans Espace de travail de UIB BCM.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez effectuer la BCM personnalisation Espace de travail de UIB BCM en mettant à jour le module de configurations de la page Tâches. Pour mettre à jour les configurations de la page Tâches, vous pouvez accéder à **Tout > Administration générale > Configuration de la page Mes tâches** dans votre instance.

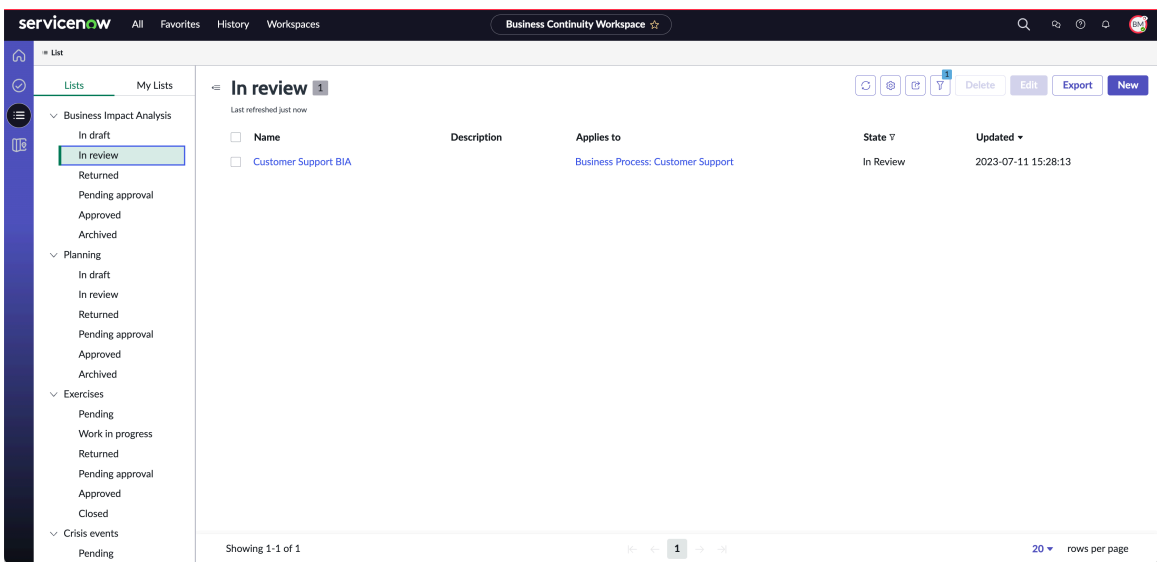
Si vous disposez des rôles de BCM gestionnaire ou BCM d'utilisateur, vous pouvez également obtenir des recommandations pertinentes sur vos tâches de continuité d'activité sur la page d'accueil.

Pour afficher plus d'informations sur la configuration de la page Tâches, reportez-vous à Mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page Tâches.

Affichage par liste

La vue Liste affiche Espace de travail de UIB BCM le champ d'application de tous les BCM composants fonctionnels et leurs informations de mesures clés.

Utilisez la vue Liste pour connaître le nombre et l'état des enregistrements d'événements de crise, d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercice et d'événement de crise. L'exemple suivant illustre une vue Espace de travail de UIB BCM de liste classique.



Les enregistrements de chaque groupe sont répertoriés en fonction de leur état actuel et les détails de l'enregistrement sont configurables. Vous pouvez créer un enregistrement en sélectionnant **Nouveau**. Vous pouvez sélectionner le lien d'un enregistrement dans la colonne **Nom** et afficher ses détails.

Utilisez la vue de listes pour Espace de travail de UIB BCM effectuer les tâches de continuité d'activité suivantes :

Traduction automatique

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

- Évaluez l'impact d'une éventuelle interruption sur vos services d'entreprise, vos processus et vos applications. Pour plus d'informations sur la réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Business Impact Analysis.
- Créez des plans de continuité d'activité pour atténuer le risque au moment d'un événement. Pour plus d'informations sur la gestion de vos tâches de Business Continuity Planning, consultez Business Continuity Planning.
- Créez un événement pour mettre le plan à l'épreuve lors d'une simulation de crise. Pour plus d'informations sur l'exercice d'un événement, voir Exercices.
- Appliquer le plan en cas de crise réelle. Pour plus d'informations sur la gestion d'un événement de crise, reportez-vous à Événements de crise.

Pour en savoir plus sur la gestion des tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCMla section Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM.

Surveillance des données de relation à 360° pour un enregistrement

Vous pouvez surveiller les données de relation à 360° pour vos enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise, de planification, d'exercices et d'événements de crise. Vous pouvez également obtenir une vue d'ensemble des dépendances pour chaque enregistrement.

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Pour plus d'informations sur la configuration des registres de relations et des vues à 360°, reportez-vous à la section Configurer des registres et des vues de relations à 360°.

Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360º d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise.

Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360º d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour un plan de continuité d'activité.

Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360º d'un exercice ou d'un événement de crise, voir Visualiser les relations à 360° pour un exercice et un événement de crise.

Carte de crise vue

Lorsque vous installez l'application GRC: Carte de crise dans votre instance, vous pouvez afficher l'icône Carte de crise dans la vue Liste. Vous pouvez intégrer l'application à BCM des Carte de crise alertes de menace en temps réel provenant de différents emplacements dans une vue cartographique et les analyser. Vous pouvez ensuite prendre des mesures correctives et gérer les événements de crise à partir de Espace de travail de Business Continuity.

Panneaux affichés dans Carte de crise

L'application Carte de crise se compose des panneaux suivants :

Traduction automatique

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

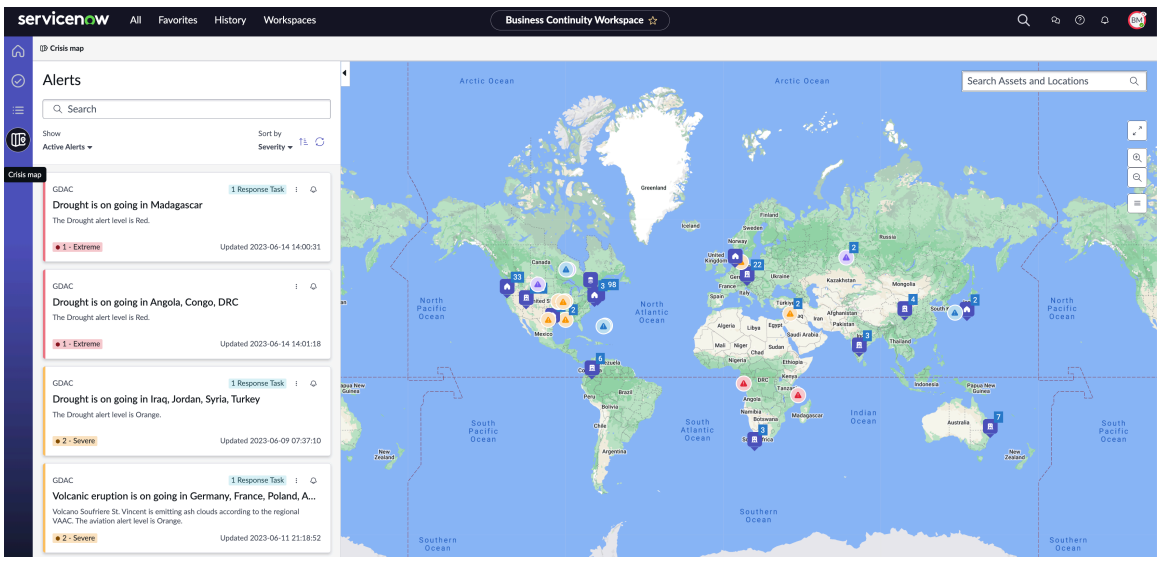
- Panneau Alertes
- Vue cartographique avec les emplacements des alertes

Remarque :

Pour activer la fonctionnalité de recherche dans Carte de crise, vous devez définir la *sn_bcm_map.use_google_places_lib* propriété système. Pour plus d'informations sur la définition de la propriété, reportez-vous à la section Propriétés installées avec Business Continuity Management.

Pour activer Carte de crise la fonctionnalité dans l'application GRC: Carte de crise , vous devez configurer Google des cartes. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .

L'exemple suivant illustre une vue classique de l'application Carte de crise .



Pour en savoir plus sur les flux, les alertes et les événements de , reportez-vous à Carte de crisela rubrique Carte de criseinterface.

Tâches pour un administrateur BCM

Si vous êtes l'administrateur BCM, vous devez effectuer les tâches de configuration suivantes pour Carte de crise:

- Activez les intégrations de flux de menaces fournies par le système de base.
- Configurez des flux de menaces supplémentaires dans l'application Crisis Management. Les configurations alertent les gestionnaires de crise sur les menaces et les aident à prendre les mesures appropriées à temps.

Pour plus d'informations sur les tâches de configuration de Carte de crise, consultez Configuration pour Carte de crise la section de configuration.

Panneau Alertes dans Carte de crise

Le panneau **Alertes** affiche Carte de crise les détails suivants :

Traduction automatique

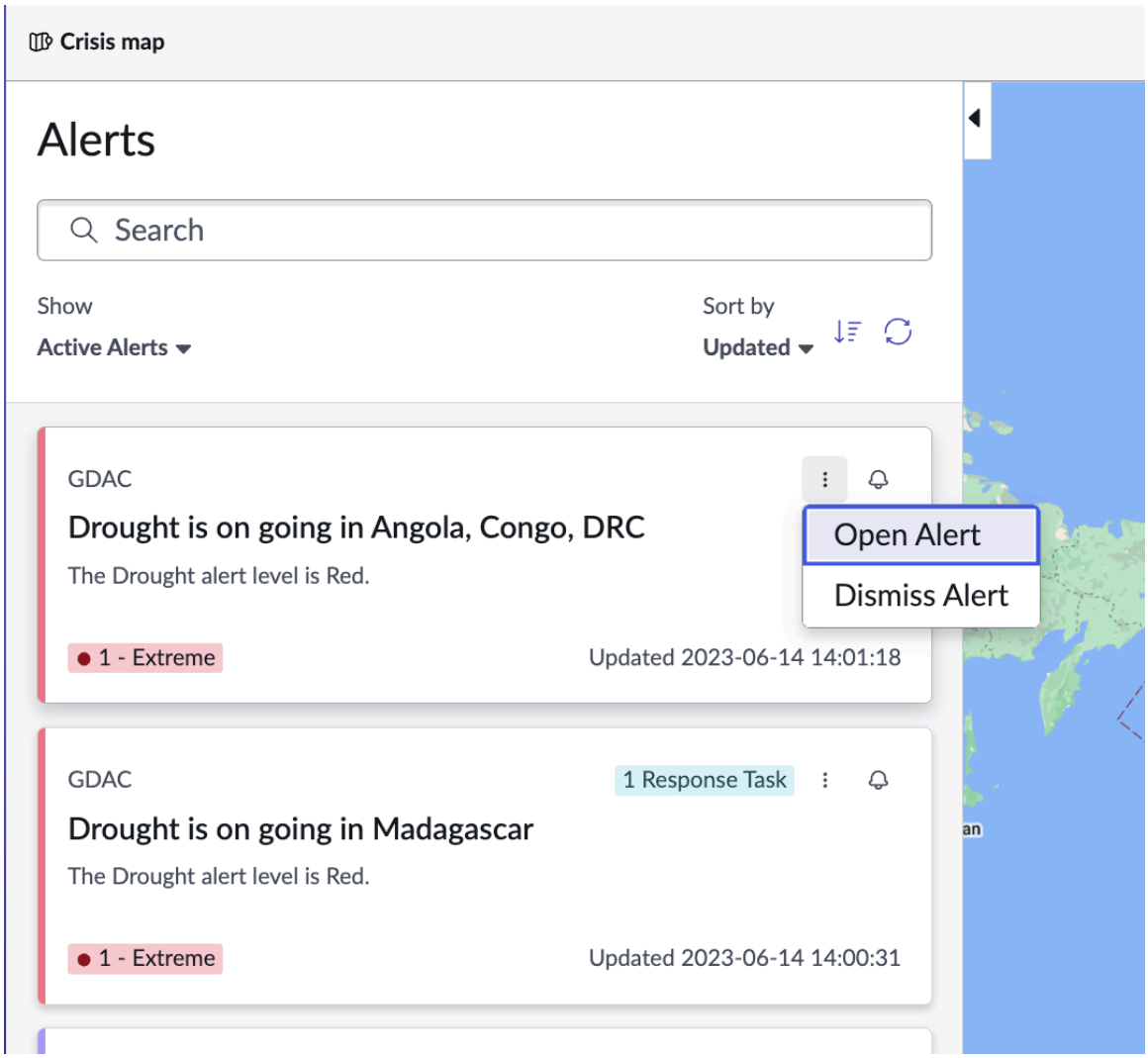
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Champ de recherche** : vous pouvez rechercher une alerte à l'aide de mots-clés spécifiques.
- **Afficher** : vous pouvez sélectionner cette option pour afficher les types d'alertes suivants :
  - **Alertes actives**
  - **Alertes ignorées**
- **Trier par** : vous pouvez sélectionner cette option pour trier les alertes. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - **Gravité** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de leur gravité (**extrême** ou **grave**, par exemple).
  - **Créée** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de leur date de création.
  - **Mise à jour** : sélectionnez cette option pour trier et afficher les alertes en fonction de la date à laquelle elles ont été mises à jour.
  - **Modifier l'ordre de tri** : sélectionnez cette option pour afficher les alertes dans l'ordre croissant ou décroissant.
  - **Actualiser** : sélectionnez cette option pour actualiser l'affichage des alertes.

Vous pouvez ouvrir ou ignorer une alerte dans le panneau des alertes. Vous pouvez également vous abonner à une alerte en sélectionnant l'icône en forme de cloche, comme illustré dans l'exemple suivant.

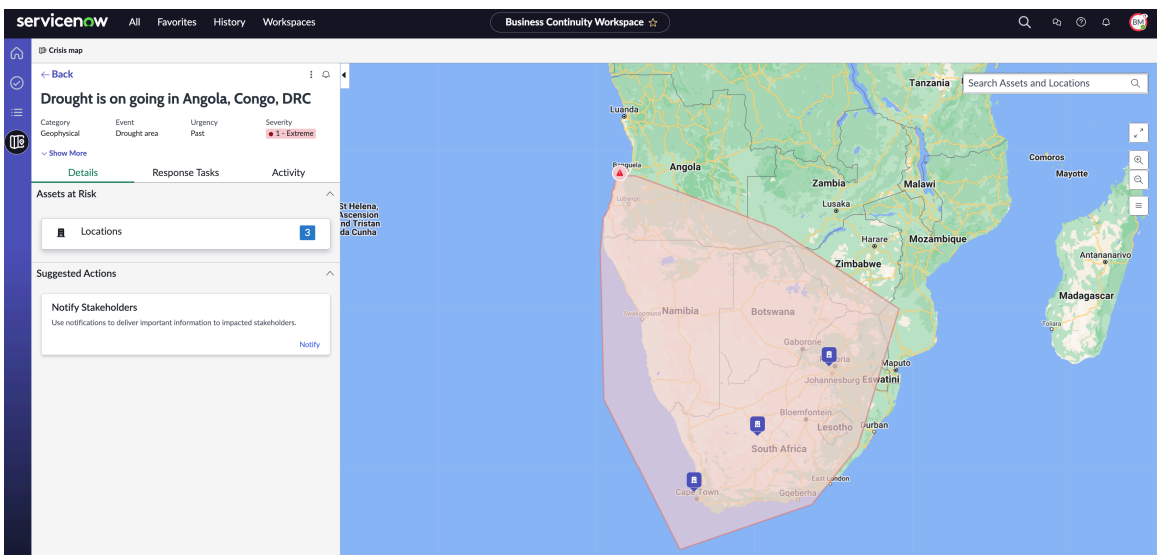
Traduction automatique

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



Panneau Alertes

Lorsque vous sélectionnez une alerte dans le panneau **Alertes** , une vue agrandie contenant les détails de l'alerte, tels que la catégorie, l'événement, etc., s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

Vous pouvez afficher les détails suivants d'une alerte unique dans le panneau Alertes :

Informations dans le panneau Alertes

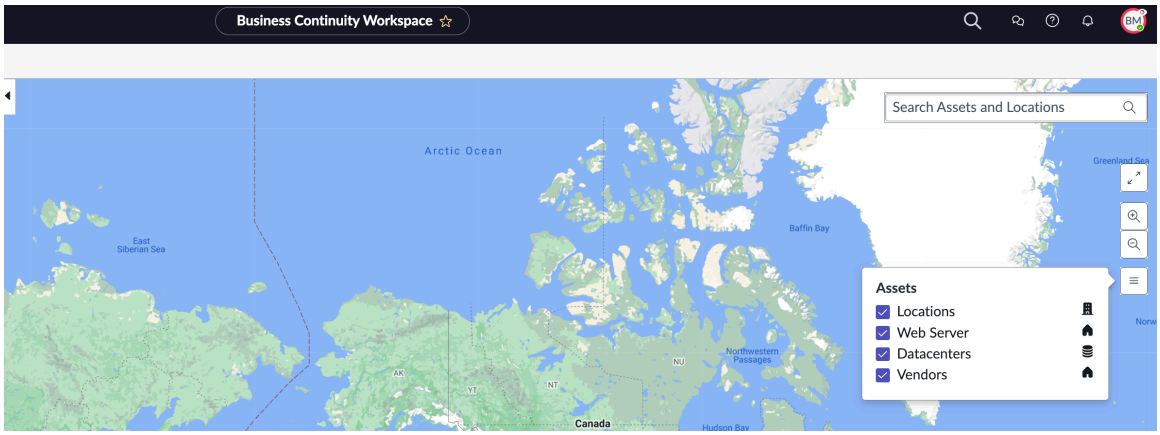
Champ	Description
Titre de l'alerte	Titre de l'alerte telle que Sécheresse est en cours en Angola, Congo, RDC.
Catégorie	Catégorie de l'alerte, par exemple Géophysique.
Événement	Événement de l'alerte, par exemple Zone de sécheresse.
Urgence	Urgence de l'alerte, par exemple Passée.
Gravité	Gravité de l'alerte, par exemple extrême.
Certitude	Certitude de l'alerte, telle que Inconnue.
Source	Source de l'alerte, telle que GDAC.
Latitude	Latitude de l'alerte, par exemple -14.0701845.
Longitude	Longitude de l'alerte, par exemple 13,0958574.
URL Web	URL Web de l'alerte, par exemple https://www.gdacs.org/report.aspx?eventtype=DR&eventid=1014416 Web.
Description	Description de l'alerte, par exemple : le niveau d'alerte de sécheresse est rouge.
Onglet Détails	
Actifs à risque	Nombre d'actifs à risque par emplacement. Vous pouvez sélectionner les emplacements pour afficher des détails tels que le nom, le contact, le téléphone, la ville, la latitude, la longitude, la mise à jour, etc. La vue Carte du panneau de droite affiche l'emplacement zoomé et la zone en surbrillance de l'alerte.
Tâches de réponses	Tâches de réponse associées à l'alerte.
Activité	Activité associée à l'alerte. Il affiche le panneau Activité et la section Composer où vous pouvez ajouter vos notes.
Actions suggérées	Actions suggérées pour l'alerte. Par exemple, Notifier les personnes concernées : utilisez les notifications pour transmettre des informations importantes aux personnes concernées.
Retour	Option permettant d'accéder à la vue du panneau Alertes.

Vue cartographique dans Carte de crise

Une fois que vous avez configuré Google des cartes, vous pouvez afficher les emplacements des alertes dans la vue Carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Vous pouvez afficher les détails suivants dans la vue Carte :

Détails dans la vue de carte

Icônes	Description
Rechercher des actifs et des emplacements Barre de recherche	Barre de recherche dans la vue cartographique. Vous pouvez entrer un emplacement ou un centre de données qui est impacté par une alerte. Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre société avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes s'affiche, et les icônes d'épingle de carte s'affichent Google .
zoom avant (et zoom arrière (icône	Boutons de contrôle de zoom pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques.
Icône Calques (	Icône de couches permettant de sélectionner et d'afficher les actifs tels que les emplacements des actifs, les centres de données ou les entreprises principales sur la carte. Les couches de la carte sont affichées sous forme d'épingles sur une carte Google et elles sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont affichés sur la carte à l'aide d'icônes configurées. Utilisez l'icône Layers (Couches) pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous ceux qui peuvent être activés ou désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres. Les actifs suivants sont affichés : • Emplacements • Serveur Web

Traduction automatique

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

Détails dans la vue de carte (suite)

Icônes	Description
	• Centre de données • Fournisseurs
Icône de réinitialisation (icône	Icône de réinitialisation pour effacer la carte de tous les résultats de recherche.

Business Impact Analysis

L'analyse d'impact sur l'entreprise est un processus structuré qui vous permet d'évaluer les catégories et les dépendances d'impact, et de prédire les conséquences d'une interruption sur un processus business ou une fonction business.

Une partie intégrante de votre plan de continuité d'activité

L'analyse d'impact sur l'entreprise fait partie intégrante du plan de continuité d'activité d'une organisation. Il comprend des informations sur les systèmes d'information importants et une composante de planification qui comprend les stratégies pour minimiser vos risques.

Les chefs d'entreprise doivent prendre des décisions difficiles qui peuvent contribuer à la croissance globale de l'entreprise. Parfois, un événement imprévu ou une perturbation peut avoir des effets perturbateurs. La réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise aide votre entreprise à atténuer ces préoccupations. En évaluant l'impact potentiel d'un événement ou d'une décision, votre entreprise peut prédire les conséquences futures et se remettre avec succès des revers.

Pour en savoir plus sur les cas d'utilisation de Business Impact Analysis, reportez-vous à Cas d'utilisation de Business Impact Analysis.

Étapes impliquées dans la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise

En règle générale, les étapes suivantes impliquent la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise :

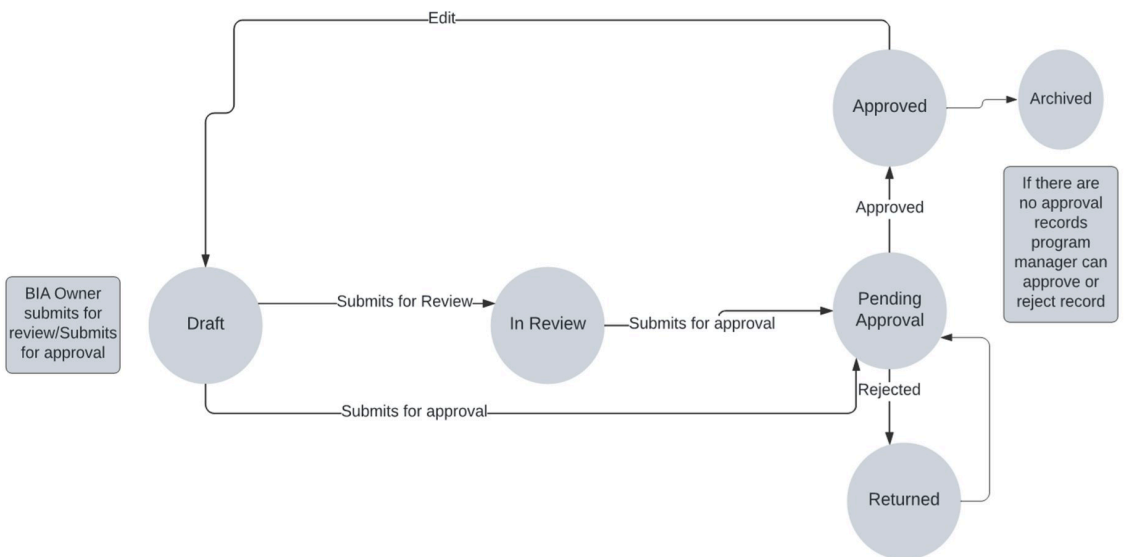
- Le propriétaire de Business Impact Analysis crée une analyse d'impact sur l'entreprise à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement de Business Impact Analysis dans la vue de liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le propriétaire de la BIA ajoute des détails supplémentaires pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'onglet **Détails** .
- Différents utilisateurs de l'application BCM répondent au questionnaire d'évaluation pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'onglet **Évaluation** .
- En fonction des réponses reçues, l'application BCM calcule l'objectif de temps de récupération (RTO), l'objectif de point de reprise (RPO) et les dépendances pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise examine les informations et soumet l'analyse pour examen et approbation au directeur commercial pour les services ou au responsable informatique pour les applications respectivement.
- Le directeur commercial, le responsable informatique ou BCM le responsable examine les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise et l'approuve ou la rejette.

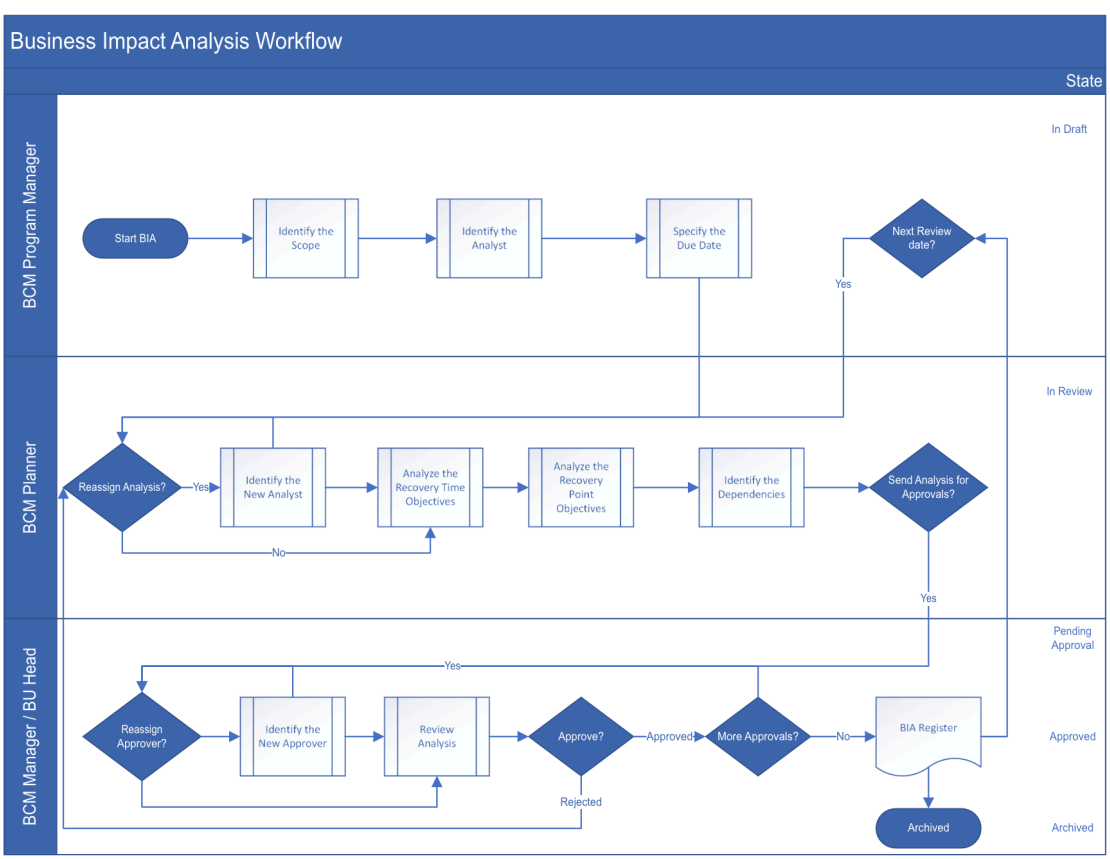
Traduction automatique

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

- Une analyse d'impact sur l'entreprise **approuvée passe à l'état Approuvé** , puis à l'état **Archivé** .
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise peut générer le PDF de l'analyse et en enregistrer une copie pour référence.

Les exemples suivants illustrent un workflow typique de Business Impact Analysis :





Traduction automatique

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

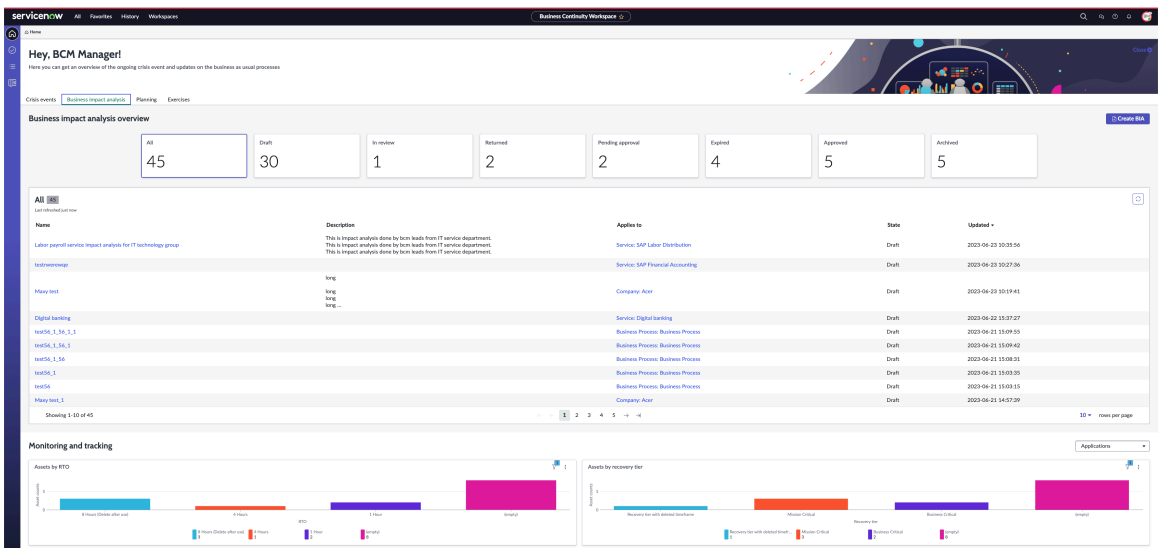
Configurer les tâches pour l'administrateur de Business Impact Analysis

Si vous êtes l'administrateur de Business Impact Analysis, vous pouvez consulter les tâches de configuration pour obtenir Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise des informations.

Créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de Business Continuity

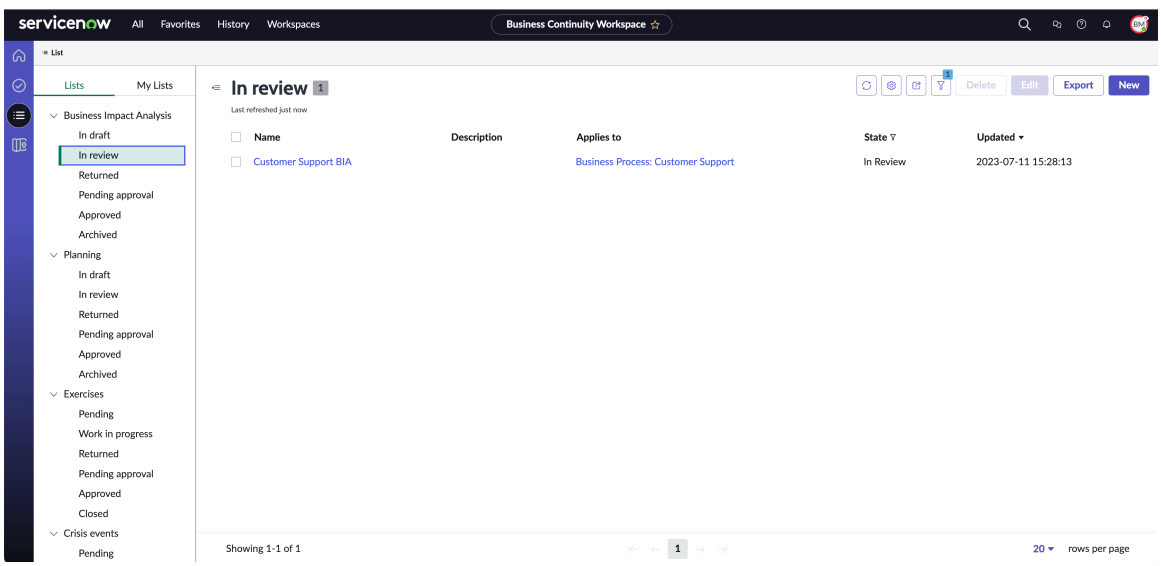
Si vous êtes propriétaire de Business Impact Analysis, vous pouvez créer une Business Impact Analysis dans Espace de travail de Business Continuity l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Business Impact Analysis (Analyse d'impact sur l'entreprise**) sur la page d'accueil et sélectionner **Créer une BIA** comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Business Impact Analysis** de la page d'accueil, reportez-vous à Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue Liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements de Business Impact Analysis, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

Pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans , reportez-vous Créer une analyse d'impact sur l'entrepriseà Espace de travail de Business Continuity. Pour plus d'informations sur la gestion des tâches associées à une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCM.

Cas d'utilisation de Business Impact Analysis

Vous pouvez utiliser l'application Business Continuity Management pour évaluer l'impact d'un temps d'indisponibilité sur vos services d'entreprise ou vos processus et entités techniques telles que les centres de données ou les applications. Pour créer une Business Impact Analysis pour votre organisation, vous pouvez vous référer aux cas d'utilisation courants utilisés pour gérer les tâches de continuité d'activité.

Remarque :
L'environnement de chaque client est différent. Ces scénarios de cas d'utilisation montrent uniquement des implémentations génériques pour les cas d'utilisation indiqués. Votre implémentation réelle peut être différente.

Importance d'effectuer l'analyse d'impact

La réalisation de l'analyse d'impact est une étape importante dans la gestion de vos tâches de continuité d'activité. Il offre les avantages suivants :

- Prévient et minimise les perturbations involontaires de vos fonctions professionnelles normales.
- Elle vous aide à identifier les processus business critiques pour votre organisation et à développer des stratégies pour prévenir les problèmes futurs.
- Aide à la planification de la protection de vos actifs financiers et techniques.
- Offre des conseils et un soutien sur les domaines à améliorer à l'avenir.

Catégories d'analyse d'impact

Vous pouvez classer l'analyse d'impact dans les catégories suivantes :

Business Impact Analysis

Si vous êtes un utilisateur métier qui gère principalement les services ou processus d'entreprise, vous souhaitez déterminer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos services et processus. La réalisation d'une analyse d'impact sur l'entreprise liée aux processus peut aider votre entreprise à atteindre les objectifs suivants :

- Préparez-vous aux modifications apportées à un processus ou à une procédure.
- Identifiez les problèmes associés à un processus.
- Atténuez les risques auxquels vous pourriez être confronté en raison d'un événement inattendu.

Analyse d'impact technique

Si vous êtes un utilisateur d'application ou un responsable informatique qui gère principalement un centre de données ou des systèmes informatiques, vous souhaitez déterminer l'impact d'un temps d'arrêt sur vos données et vos applications. Réaliser une analyse d'impact technique peut vous aider à analyser l'impact des changements techniques dans le produit ou l'application déployé. Il fournit des informations sur les zones du système d'information qui peuvent être affectées en raison d'une modification de la section ou des fonctionnalités particulières d'une application.

Traduction automatique

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

Objectif et méthode de création de l'analyse d'impact sur l'entreprise

L'analyse d'impact sur l'entreprise est généralement effectuée par les utilisateurs métiers pour analyser un processus business ou un service business. Par exemple, si vous êtes analyste financier, vous pouvez effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise pour estimer l'impact du temps d'indisponibilité d'un processus business ou d'un service.

Objectif

Les objectifs d'une analyse d'impact sur l'entreprise consistent à déterminer les informations suivantes :

- Déterminez la criticité du processus.
- Déterminez la durée pendant laquelle une entreprise peut survivre sans le service ou le processus d'entreprise.

Méthode pour effectuer l'analyse d'impact sur l'entreprise

En tant qu'utilisateur métier, vous souhaitez analyser le service ou le processus d'entreprise en estimant les réponses à quelques-unes des questions d'évaluation suivantes :

- Quels sont les catégories ou facteurs d'impact qui affectent le service ou le processus d'entreprise ?
- Quel est l'impact du temps d'indisponibilité du processus business ou du service ?
- Combien de clients sont concernés ?
- Quel est l'impact du temps d'arrêt sur le chiffre d'affaires de l'organisation ?
- Y a-t-il des pénalités supplémentaires que l'organisation peut encourir ?
- Y a-t-il une atteinte à la réputation de l'organisation ?
- Quel est le coût supplémentaire de réparation des dommages, tel que la couverture médiatique du temps d'arrêt estimé ?
- Au cours d'une journée normale, quels sont les systèmes de support nécessaires pour que les processus business fonctionnent efficacement ?

BCM En tant que responsable ou responsable, lorsque vous répondez à ces questions d'évaluation, cela vous aide à définir les objectifs de la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

Objectif et méthode de création de l'analyse d'impact technique

L'analyse d'impact technique est généralement effectuée par les propriétaires informatiques pour analyser les applications ou les systèmes qui hébergent les données. Par exemple, si vous êtes propriétaire IT d'une organisation financière, vous pouvez effectuer l'analyse d'impact technique pour déterminer la criticité et les délais des applications, ainsi que la fréquence de sauvegarde des données.

Objectif

L'objectif d'une analyse d'impact technique est de déterminer les informations suivantes :

- Criticité de l'application.
- Chronologie pendant laquelle l'organisation peut survivre sans l'application.
- Fréquence de sauvegarde des données

Méthode pour effectuer l'analyse d'impact technique

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez effectuer une analyse d'impact sur l'entreprise en estimant les réponses aux exemples de questions d'évaluation suivantes :

Traduction automatique

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

- Quel est l'impact sur l'entreprise si l'application n'est pas fonctionnelle ?
- Combien d'employés sont touchés ?
- L'application est-elle orientée vers l'extérieur ?
- Combien de clients sont impactés si l'application est orientée vers l'extérieur ?
- Quel type de données la candidature traite-t-elle ?
- À quelle fréquence les données changent-elles ?

En tant qu'utilisateur métier, lorsque vous répondez à ces questions d'évaluation, cela vous aide à définir les objectifs de l'analyse d'impact technique.

Utiliser le workflow de Business Impact Analysis

Si vous êtes un utilisateur de l'application BCM , vous pouvez utiliser le workflow de Business Impact Analysis pour effectuer la Business Impact Analysis.

Les exemples de cas d'utilisation suivants sont pris en compte pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise avec BCM:

- Évaluez le niveau de reprise des processus business ou des applications basés sur les modèles prédéfinis.
- Identifiez l'objectif de point de reprise.
- Identifiez l'objectif de temps de récupération.
- Identifiez les dépendances telles que les fournisseurs, les applications, les installations et d'autres éléments fondamentaux.

Comme condition préalable au workflow de Business Impact Analysis, l'administrateur BCM de votre organisation configure le modèle BIA dans l'application BCM . Le modèle offre une expérience utilisateur de type enquête sous la forme d'un questionnaire d'évaluation.

Si vous êtes l'administrateur BCM , vous pouvez configurer les questions pertinentes pour votre organisation et votre scénario dans le modèle BIA. Pour plus d'informations sur la configuration du modèle BIA avec le rôle administrateur, reportez-vous à la BCM section Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA).

Si vous êtes le responsable principal ou BCM gestionnaire BCM de programme, vous pouvez répondre au questionnaire d'évaluation dans l'onglet **Évaluations** de l'enregistrement de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Si vous utilisez principalement les services et processus d'entreprise, vos réponses servent de points de données clés pour l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et l'évaluation des dépendances. En fonction de vos réponses, le caractère critique du processus business ou du service et les délais recommandés sont déterminés.

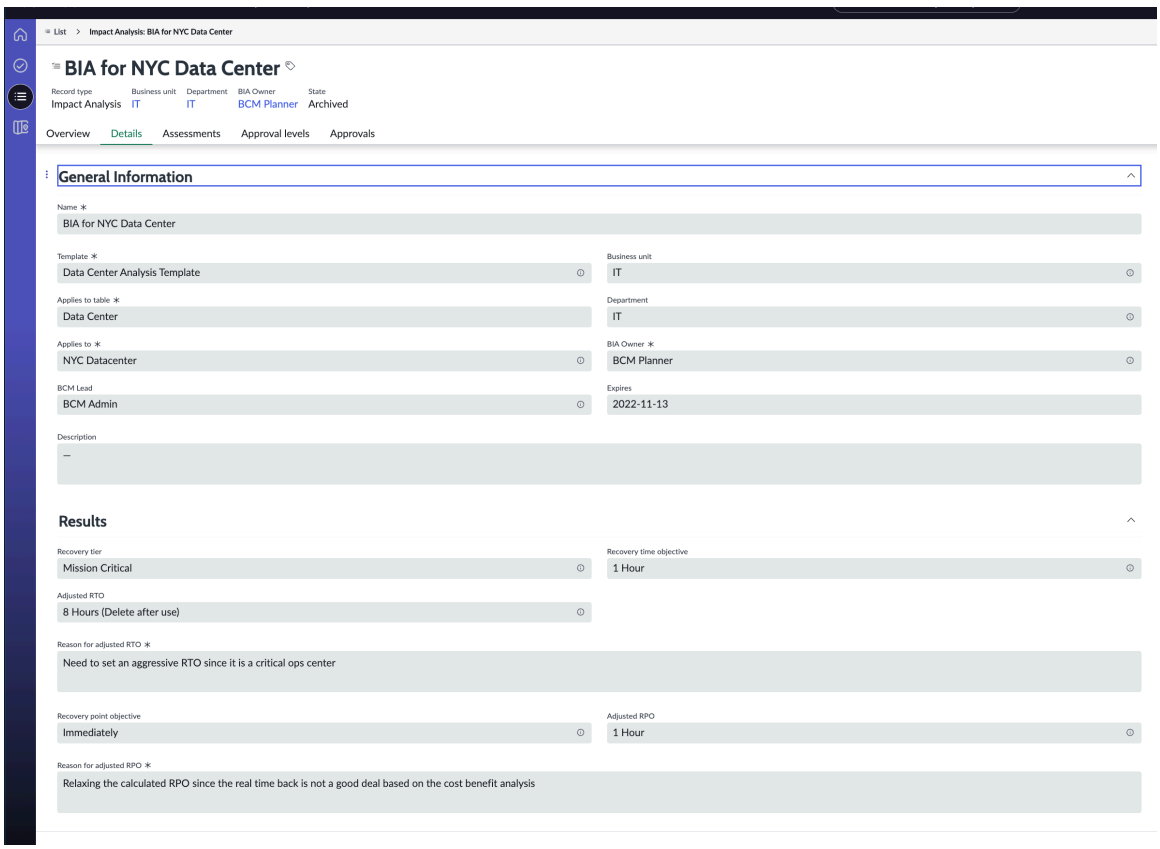
Si vous êtes le BCM responsable principal ou BCM gestionnaire de programme qui gère les systèmes, les données et les applications informatiques, vos réponses servent de points de données clés pour l'évaluation de l'objectif de point de reprise. En fonction des réponses reçues au questionnaire, l'application calcule la criticité du processus business ou du service et les délais recommandés.

Traduction automatique

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

Résultat de l'analyse d'impact dans BCM

Après avoir reçu des réponses au questionnaire, l'application BCM calcule les résultats de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Les résultats sont affichés dans la section **Résultats** de l'onglet **Détails** de l'enregistrement de Business Impact Analysis, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'application BCM affiche les résultats clés suivants dans l'enregistrement de Business Impact Analysis :

Niveau de reprise

L'application BCM détermine la criticité du processus. C'est ce qu'on appelle le niveau de reprise. Par exemple, un niveau de restauration peut être non essentiel ou critique pour votre entreprise.

Objectif de temps de reprise

L'application BCM vous aide à déterminer la durée pendant laquelle l'organisation peut survivre sans le processus de gestion qu'est l'objectif de temps de reprise (RTO).

RTO ajusté

Le propriétaire de Business Impact Analysis peut ajuster la valeur de l'objectif de temps de reprise pour des raisons pratiques. La valeur ajustée est affichée dans le champ **RTO ajusté** de la section **Résultats** . Si vous êtes le propriétaire de Business Impact Analysis et que vous avez ajusté la valeur RTO avec un motif au cours de l'évaluation, le motif de l'ajustement est affiché dans le champ **Motif du RTO ajusté** .

Dépendances

L'application BCM vous aide à déterminer les systèmes de prise en charge ou les dépendances qui sont requis au cours d'une journée normale afin que les processus business s'exécutent efficacement. Par exemple, vous pouvez avoir les dépendances suivantes pour votre entreprise :

Traduction automatique

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

- Personnes
- Installation
- Application
- Fournisseurs

Pour plus d'informations sur l'objectif de temps de reprise, l'objectif de point de reprise et les niveaux de reprise, reportez-vous à Objectif de temps de reprise, objectif de point de reprise et niveaux de reprise.

Modèles Business Impact Analysis (BIA)

L'application Business Continuity Management fournit des modèles préconfigurés d'analyse de Business Impact Analysis (BIA) pour la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise. Si vous êtes l'administrateur BCM BIA, vous pouvez utiliser le module **Modèles BIA** de l'application Business Continuity Management . Vous pouvez ensuite sélectionner le type de modèle, les éléments, les catégories d'impact, etc., pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.

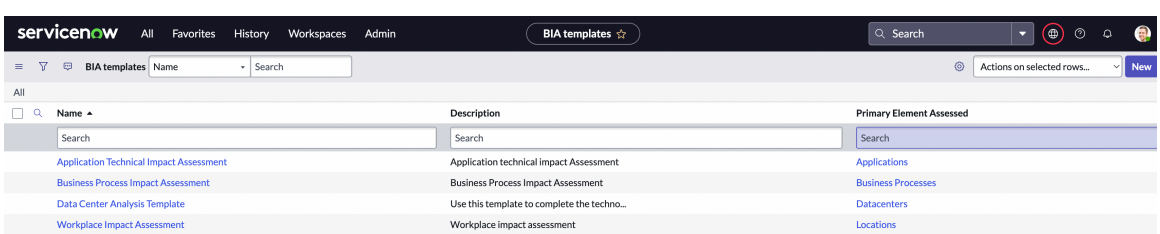
Avantages de l'utilisation d'un modèle BIA

Les modèles BIA stockent des informations telles que les catégories d'impact et les groupes de dépendances dont dépend un processus business. L'utilisation d'un modèle BIA offre les avantages suivants :

- Simplifie le processus de création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.
- Permet d'économiser du temps et des ressources en pré-remplissant les modèles.
- Vous aide à définir le type d'objet primaire pour lequel vous pouvez utiliser le modèle BIA. Par exemple, vous pouvez utiliser le modèle d'analyse de l'impact technique d'une application pour effectuer une analyse de l'impact technique d'une application IT.
- Remplit automatiquement les groupes de dépendances dans la BIA.
- Vous aide à sélectionner les catégories d'impact pertinentes pour votre organisation.

Modèles BIA dans BCM

Si vous disposez du rôle sn_bcm.admin, vous pouvez afficher les modèles BIA qui sont installés avec les données de démonstration lorsque vous installez l'application ou configurez un modèle BIA dans le module **Modèles BIA** . L'exemple suivant montre les modèles BIA qui sont installés avec des données de démonstration dans l'application Business Continuity Management .



Configuration du modèle BIA

Avec le rôle sn_bcm.admin, vous pouvez configurer les détails suivants dans le modèle BIA :

Nom et description

Utilisez les champs **Nom** et **Description** pour rechercher le nom et sélectionner un modèle approprié pour votre analyse d'impact sur l'entreprise.

Traduction automatique

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

Élément principal évalué

Sélectionnez le type des éléments que vous prévoyez d'évaluer, tels que les processus business ou le service de CI.

Catégories d'impact

Évaluez des catégories d'impact spécifiques au cours de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Par exemple, vous prévoyez d'évaluer l'impact financier et juridique d'un temps d'arrêt.

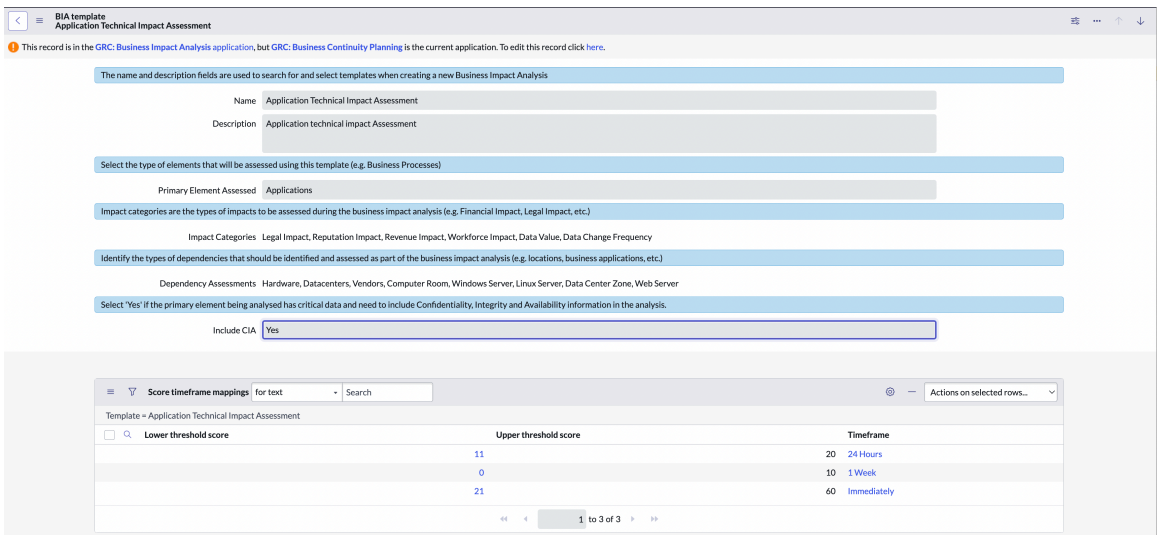
Évaluations de dépendance

Identifiez les dépendances pour votre analyse d'impact sur l'entreprise.

Inclure un CIA

Incluez les informations CIA (confidentialité, intégrité, disponibilité) dans votre analyse d'impact sur l'entreprise si l'élément principal analysé contient des données critiques.

L'exemple suivant montre l'exemple de configuration d'un modèle BIA dans une instance.



Configuration d'un modèle BIA

Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle BIA avec le rôle sn_bcm.admin, reportez-vous à Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA).

Définitions et variables d'éléments

Une définition d'élément est un élément de configuration qui est évalué dans l'analyse d'impact sur l'entreprise. Les définitions d'éléments sont également récupérées dans le plan de continuité d'activité. Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez configurer une variable d'élément requise pour une dépendance particulière d'un élément.

L'administrateur BCM peut configurer les définitions d'éléments dans l'application Business Continuity Management . En règle générale, les définitions d'éléments suivantes sont définies dans l'application Business Continuity Management :

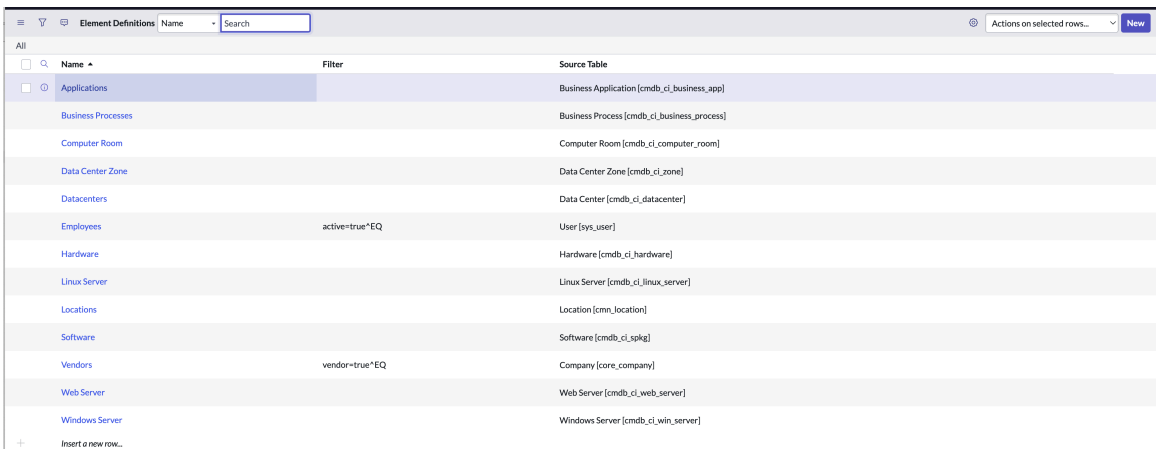
- Applications
- Processus business
- Salle informatique
- Zone de centre de données
- Centre de données
- Employés

Traduction automatique

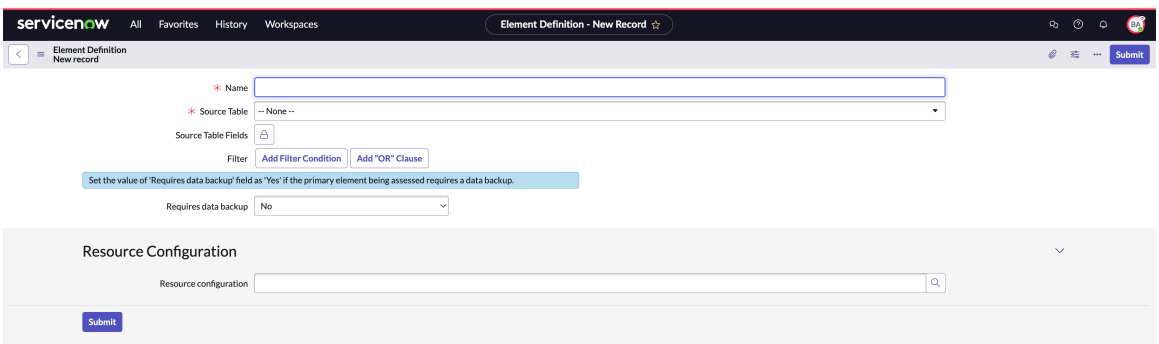
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Serveur Linux
- Emplacements
- Logiciel
- Fournisseurs
- Serveur Web
- Serveur Windows

L'exemple suivant montre les définitions d'éléments dans une instance.



L'exemple suivant montre la configuration d'une définition d'élément par l'administrateur Business Continuity Management .



Configuration d'une définition d'élément

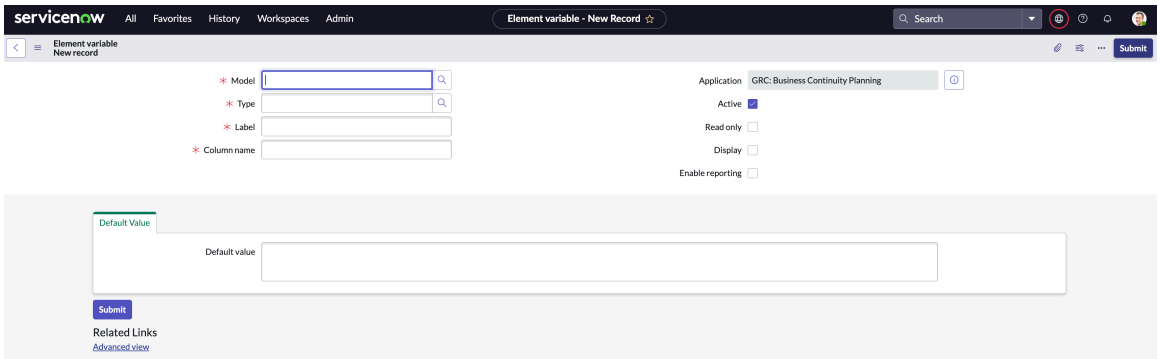
Pour plus d'informations sur la configuration d'une définition d'élément avec le rôle administrateur, reportez-vous à la BCM section Configurer une définition d'élément pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Configuration d'une variable d'élément

En tant qu'administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d'élément requise pour une dépendance particulière d'un élément. L'exemple suivant montre la vue d'un administrateur de l'enregistrement de variable d'élément.

Traduction automatique

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

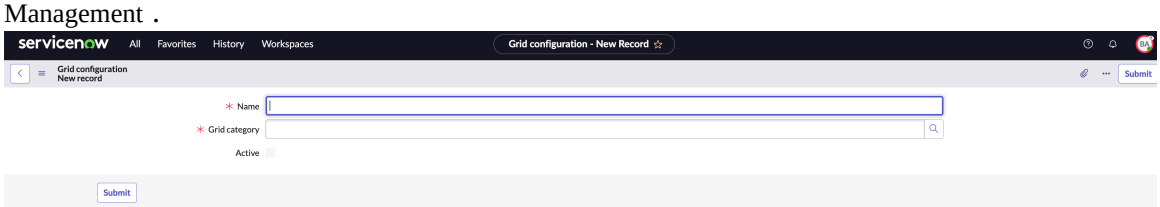


Pour plus d'informations sur la configuration d'une variable d'élément dans l'application Business Continuity Management avec un rôle administrateur, consultez Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément.

Configurations et catégories de grille

Vous pouvez configurer la grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec des colonnes configurées. Vous pouvez définir la catégorie de grille telle que l'évaluation des dépendances à laquelle la configuration de grille est applicable.

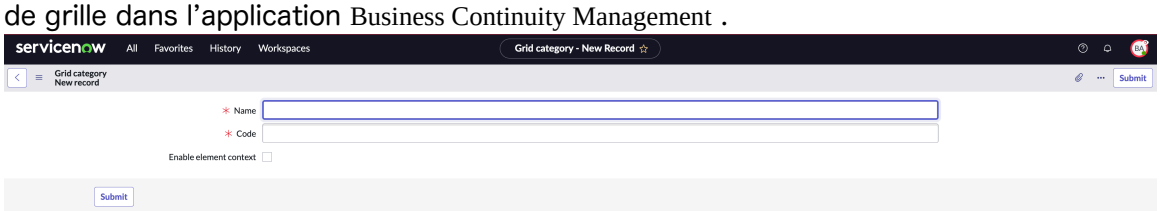
L'exemple suivant montre la configuration de grille dans l'application Business Continuity Management .



Remarque :
La configuration de grille est utilisée uniquement BCM classique Espace de travail . À partir de la Washington DC version, le est en cours de BCM classique Espace de travail préparation pour désapprobation future.

Pour plus d'informations sur la configuration de la grille dans l'application, reportez-vous à la Business Continuity Management section Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA.

L'exemple suivant montre la configuration d'une catégorie de grille dans l'application Business Continuity Management .



Remarque :
Seules les catégories de grille sont utilisées BCM classique Espace de travail . À partir de la Washington DC version, le est en cours de BCM classique Espace de travail préparation pour désapprobation future.

Business Continuity Planning

La planification de la continuité d'activité vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement. Vous pouvez aborder et planifier en fonction du champ d'application principal des activités, de la documentation, des scénarios de perte, des équipes de reprise, des approbations, etc. Vous pouvez ensuite configurer un workflow structuré de vos tâches de Business Continuity Planning dans Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

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

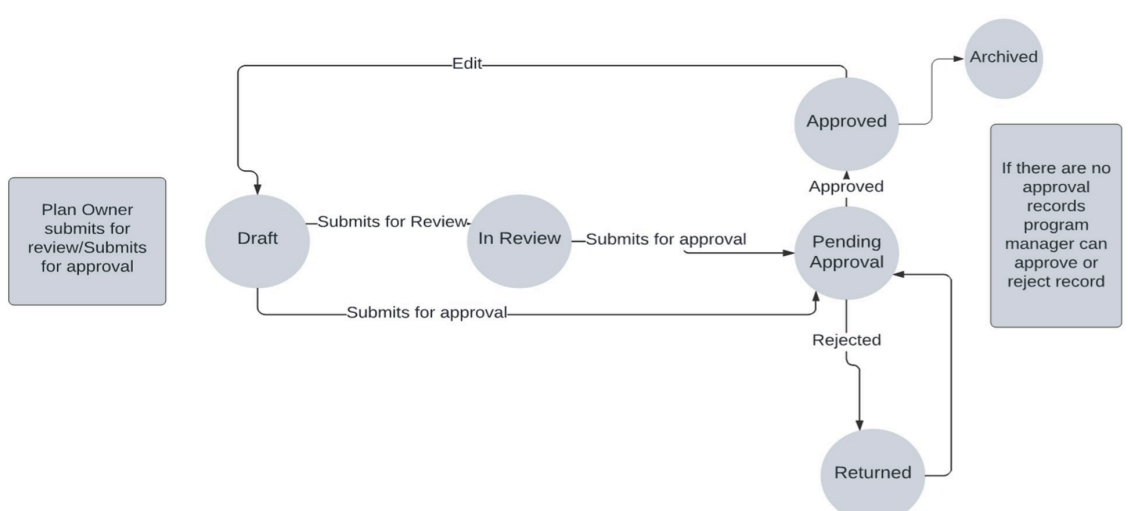
Lorsque vous créez un plan de continuité des activités complet pour différents scénarios perturbateurs possibles, votre organisation est équipée pour faire face à une crise ou à toute situation défavorable.

Étapes impliquées dans la création d'un plan de continuité d'activité

En règle générale, la création d'un plan de continuité d'activité implique les étapes suivantes :

- Le gestionnaire de programme ou le planificateur BCM crée un plan de continuité d'activité à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement de planification dans la vue de liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le gestionnaire ou le planificateur de programme BCM ajoute des détails supplémentaires pour le plan de continuité d'activité, tels que son champ d'application, sa section de documentation, les équipes de reprise, les plans connexes, etc.
- Le propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise examine les informations et soumet l'analyse pour examen et approbation au directeur commercial pour les services ou au responsable informatique pour les applications respectivement.
- Le directeur commercial, le responsable informatique ou BCM le responsable examine les détails du plan de continuité d'activité et l'approuve.
- Le plan de continuité d'activité approuvé passe à **l'état Approuvé** , puis à l'état **Archivé** .
- Le propriétaire du plan de continuité d'activité peut générer le PDF du plan et en enregistrer une copie pour référence.

L'exemple suivant illustre un workflow typique d'un plan de continuité d'activité :



Configurer les tâches pour Business Continuity Planning

Si vous êtes l'administrateur BCP, vous pouvez consulter Configuration d'un plan de continuité d'activité des informations sur les tâches de configuration BCP.

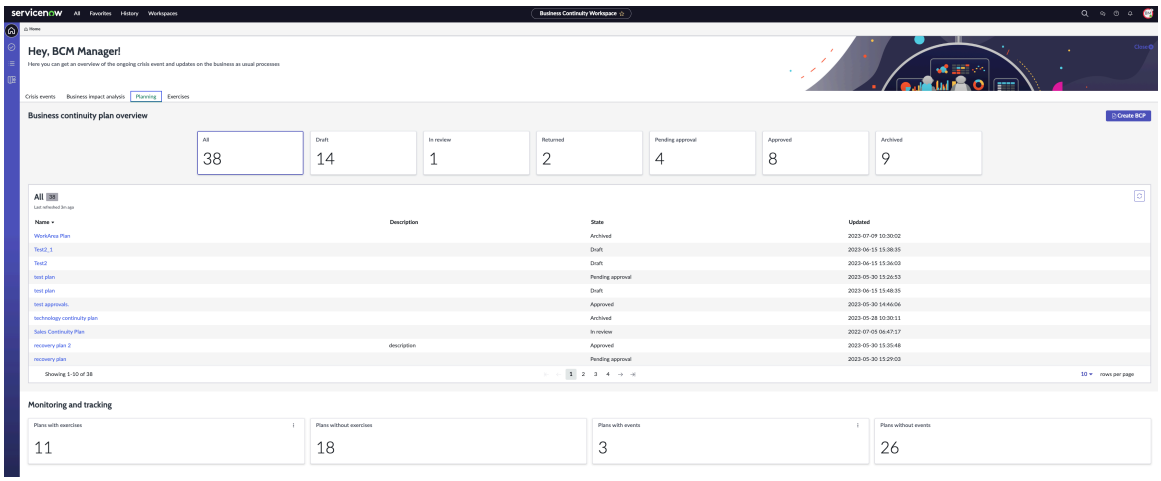
Création d'un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de Business Continuity

Si vous êtes propriétaire d'un plan de continuité d'activité, vous pouvez créer un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de Business Continuity l'une des options suivantes :

Traduction automatique

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

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Planification** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un BCP** comme illustré dans l'exemple suivant.



  Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Planification** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue Liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements de planification.

Pour créer un plan de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de Business Continuityla section Créer un plan de continuité d'activité. Pour plus d'informations sur la gestion des tâches liées à un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM.

Actifs et plans associés à un plan de continuité d'activité

Vous pouvez identifier les actifs et les plans associés à un plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite récupérer les actifs à l'étape de planification. Réutilisez les données de relation des éléments de configuration qui passent de CMDB à Business Impact Analysis (BIA) pendant l'évaluation des dépendances pour identifier les actifs de votre plan.

Actifs associés

Si vous avez ajouté un processus business ou un emplacement en tant qu'élément dans le panneau **Champ d'application primaire** de l'enregistrement, et si l'élément inclus dans le périmètre est lié à l'analyse d'impact sur l'entreprise, tous les actifs associés à l'analyse d'impact sur l'entreprise sont répertoriés dans le panneau **Actifs associés** de l'enregistrement.

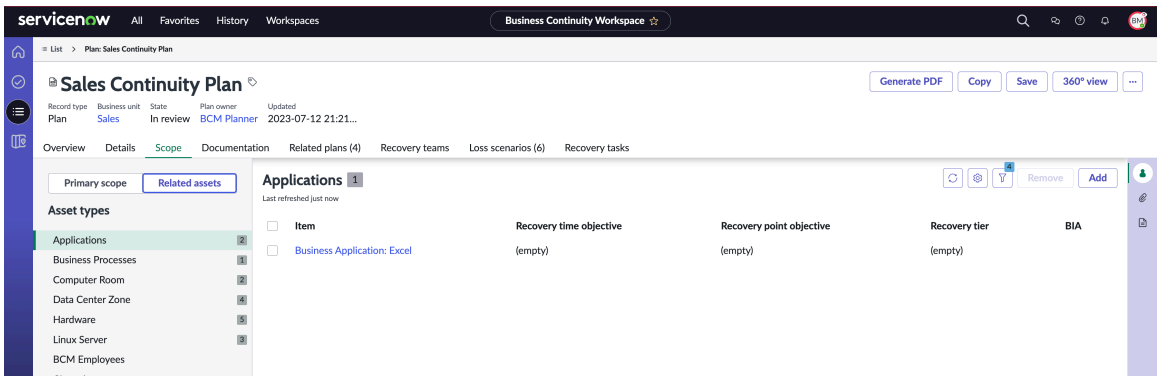
En d'autres termes, l'élément de configuration CMDB ajouté en tant que dépendance dans l'analyse d'impact sur l'entreprise est extrait du plan en tant qu'actif connexe. La source de ces actifs associés est affichée sous la forme de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Lorsque vous créez un plan, vous sélectionnez également un élément principal couvert par le plan. En fonction du champ d'application sélectionné dans le plan de continuité d'activité ou de l'élément principal du plan, l'application ajoute les actifs et les plans connexes au cours de la phase de planification. Il peut s'agir de processus business, d'applications métier critiques, de centres de données ou de ressources travaillant à partir d'un emplacement. Toutes ces dépendances, si elles sont stockées dans Business Impact Analysis, sont copiées dans le plan, dans le panneau **Actifs associés** , en plus des autres dépendances qui sont ajoutées lors de la création de Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant présente le champ d’application principal et les actifs connexes d’un plan de continuité d’activité.



Plans connexes

Une fois les actifs copiés dans le plan, s’il existe des plans attachés à l’un des actifs connexes, ces plans sont automatiquement extraits et répertoriés dans l’onglet **Plans connexes** . Les actifs du plan sont les entités que le plan doit récupérer pendant l’événement. Lorsque les plans connexes sont extraits dans la phase de planification, vous pouvez également créer les tâches de récupération. En tant que planificateur, vous pouvez définir une séquence pour l’exécution des tâches de récupération du plan principal et de ses sous-plans dépendants.

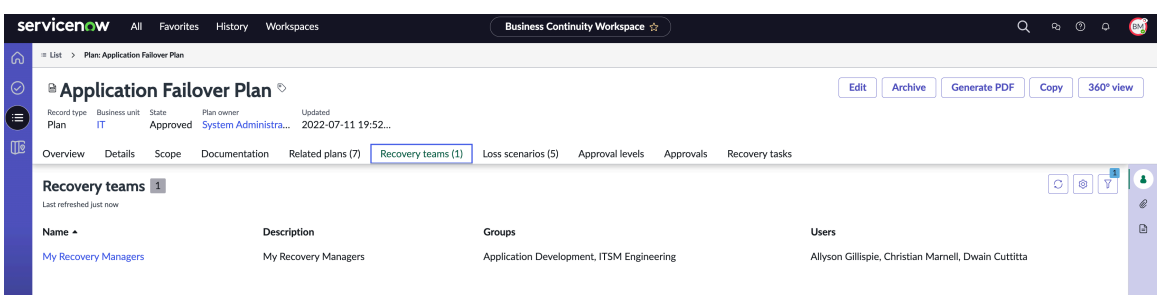
Équipes de reprise, scénarios de perte et tâches de reprise

L’espace de travail de Business Continuity Planning vous guide dans la réalisation de votre plan de continuité d’activité. Vous pouvez créer une équipe de récupération, définir des rôles pour les utilisateurs et demander à l’équipe d’exécuter le plan. Lorsque vous créez un plan de continuité pour un département ou une unité business, il est nécessaire d’identifier les scénarios de perte du plan de continuité d’activité.

Équipes de reprise

Vous pouvez créer une équipe de récupération en saisissant le nom et la description d’une équipe de récupération ou mettre à jour une équipe de récupération existante. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs utilisateurs et groupes dans les listes respectives.

La description de l’équipe de récupération indique également les responsabilités des utilisateurs et des groupes qui sont affectés à l’équipe de récupération. Vous pouvez également créer une équipe de récupération et ajouter ultérieurement l’affectation d’utilisateurs et de groupes, comme illustré dans l’exemple suivant.



Scénarios de perte

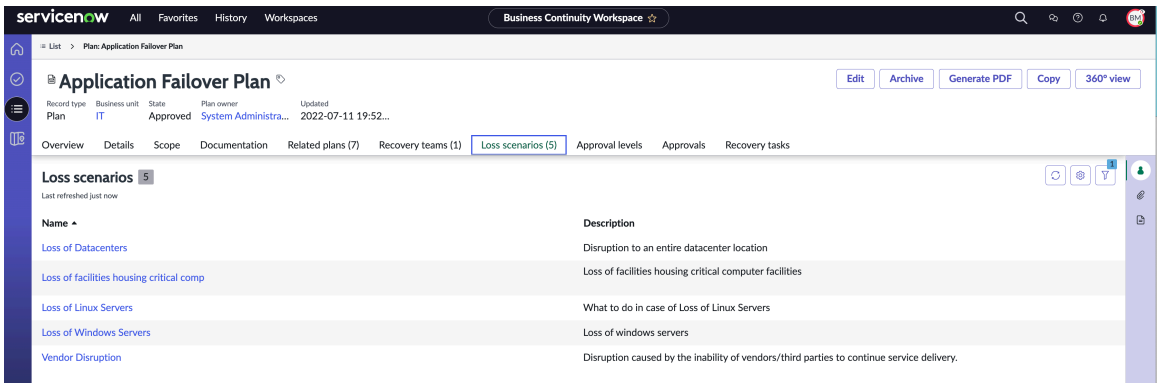
L’identification d’un scénario de perte aide votre entreprise à se préparer à de futurs événements perturbateurs et à poursuivre ses activités comme d’habitude.

Traduction automatique

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

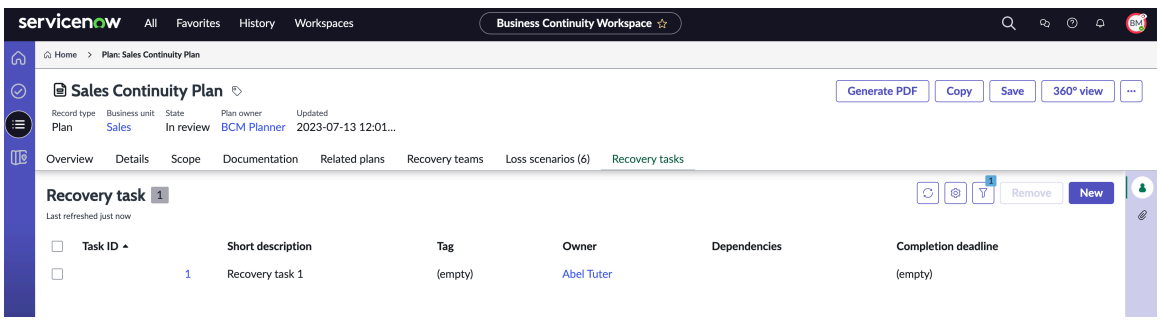
Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous créez un plan de continuité d'activité à l'aide du modèle de plan. Les scénarios de perte identifiés dans le modèle de plan sont automatiquement associés au plan que vous avez créé.

Votre plan est assorti d'un ensemble de scénarios de perte de base. Vous pouvez ensuite ajouter des scénarios de perte supplémentaires au plan en fonction de vos besoins, comme Espace de travail de UIB BCM illustré dans l'exemple suivant.



Tâches de reprise

Vous pouvez affecter la tâche de récupération à un groupe en identifiant un propriétaire pour exécuter les processus et les procédures d'une récupération. La tâche de récupération contient les détails de l'élément à récupérer et l'heure à laquelle elle doit être effectuée, comme illustré dans l'exemple suivant.



Exercices

Les exercices sont utilisés pour fournir des tests continus et l'amélioration des plans de continuité. Vous pouvez utiliser les exercices pour finaliser votre plan de continuité d'activité et améliorer son efficacité et sa convivialité dans un événement de crise réel. Vous pouvez gérer vos exercices dans Espace de travail de UIB BCM.

Étapes impliquées dans la création d'un exercice

En règle générale, la création d'un exercice implique les étapes suivantes :

- Le BCM gestionnaire de programme crée un exercice à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement Exercices dans la vue Liste du Espace de travail de UIB BCM.
- Le BCM gestionnaire de programme ajoute des détails supplémentaires pour l'exercice, tels qu'un actif, un plan et une tâche d'événement.
- Le BCM gestionnaire de programme soumet la tâche d'événement liée à l'exercice pour approbation.

Traduction automatique

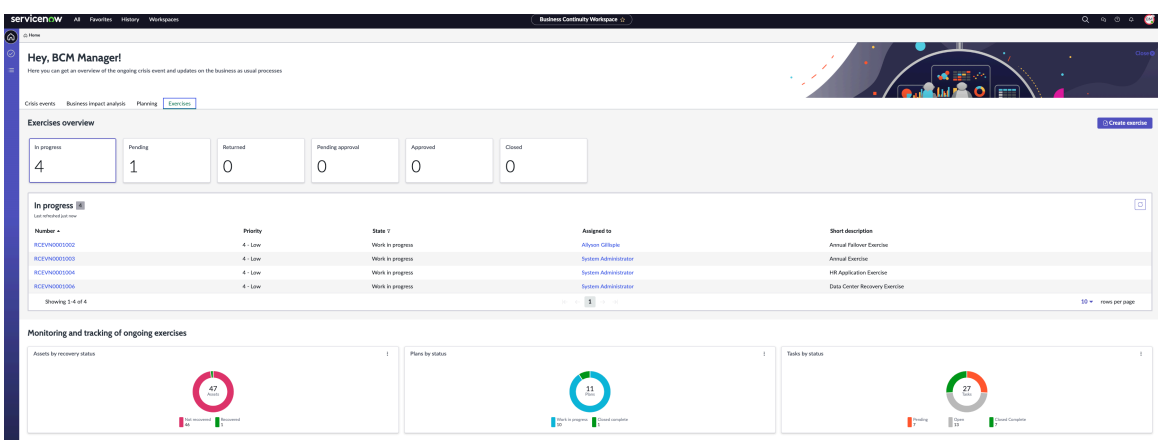
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Le gestionnaire de programme affecté BCM passe en revue les détails de la tâche d'événement et approuve l'exercice.
- L'exercice passe à l'état **Approuvé** . Un exercice approuvé passe ultérieurement à l'état **Archivé** .
- Le BCM gestionnaire de programme peut générer le PDF des détails et en enregistrer une copie pour référence.

Création d'un exercice dans Espace de travail de Business Continuity

Si vous êtes le responsable du BCM programme, vous pouvez créer un exercice en Espace de travail de Business Continuity utilisant l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Exercices** de la page d'accueil et sélectionner **Créer un exercice** comme illustré dans l'exemple suivant.



  Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Exercices** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue Liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements Exercices.

Pour créer un exercice dans , reportez-vous à Espace de travail de Business Continuityla section Workflows structurés pour Exercise Management dans Espace de travail configurable de BCM.

Événements de crise

La gestion d'un événement de crise dans vous aide à minimiser les temps d'arrêt des fonctions et processus business critiques dans Espace de travail de UIB BCM votre organisation. Il est également utilisé pour minimiser l'impact financier, de réputation, juridique et réglementaire lors d'un événement de crise.

Étapes impliquées dans la création d'un événement de crise

En règle générale, la création d'un événement de crise implique les étapes suivantes :

- Le BCM gestionnaire de programme crée un événement de crise à partir de la page d'accueil ou de la page d'enregistrement des événements de crise dans la vue de liste Espace de travail de UIB BCMdu .
- Le BCM gestionnaire de programme ajoute des détails supplémentaires pour l'événement de crise, tels qu'un actif, un plan et une tâche d'événement.

Traduction automatique

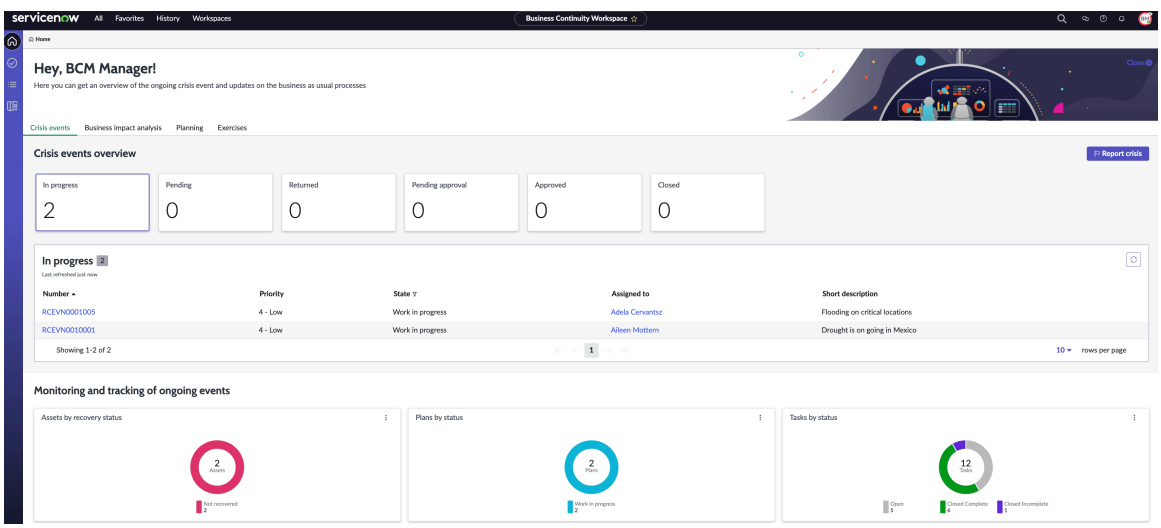
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Le BCM gestionnaire de programme soumet la tâche d'événement liée à l'événement d'exercice pour approbation.
- Le gestionnaire de programme affecté BCM examine les détails de la tâche d'événement et approuve l'événement.
- L'événement de crise passe à l'état **Approuvé** . Un événement de crise approuvé passe ultérieurement à l'état **Archivé** .
- Le BCM gestionnaire de programme peut générer le PDF des détails et en enregistrer une copie pour référence.

Création d'un événement de crise dans Espace de travail de Business Continuity

Si vous êtes le gestionnaire du programme BCM, vous pouvez créer un événement de crise en Espace de travail de Business Continuity utilisant l'une des options suivantes :

- Vous pouvez accéder à l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil et sélectionner **Signaler une crise** comme illustré dans l'exemple suivant.



  Pour obtenir la description des cartes et des boutons d'action dans l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.

- Vous pouvez également accéder à la vue Liste et sélectionner **Nouveau** dans les enregistrements d'événements de crise.

Pour créer un événement de crise dans , reportez-vous à Espace de travail de Business ContinuityWorkflows structurés pour Crisis Management dans Espace de travail configurable de BCM.

Carte de criseinterface

Vous pouvez intégrer Carte de crise l'application BCM et lancer les workflows de réponse pour Crisis Management. Après avoir installé l'application Carte de crise , vous pouvez afficher le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** dans votre BCM instance d'application.

Flux, alertes et événements dans BCM

Lorsque vous intégrez l'application Carte de crise à l'application BCM , vous pouvez afficher et analyser les flux, les alertes et les événements à partir de différents emplacements dans la Carte de crise vue.

Traduction automatique

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

Flux

Un flux est un contenu d'actualités mis à jour fréquemment et fourni sur un site Web mondial. Vous pouvez vous abonner à un fil d'actualités en saisissant manuellement l'URL du canal de flux dans le champ **Web** du formulaire Flux.

Alerte

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à une heure spécifiques. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Événement

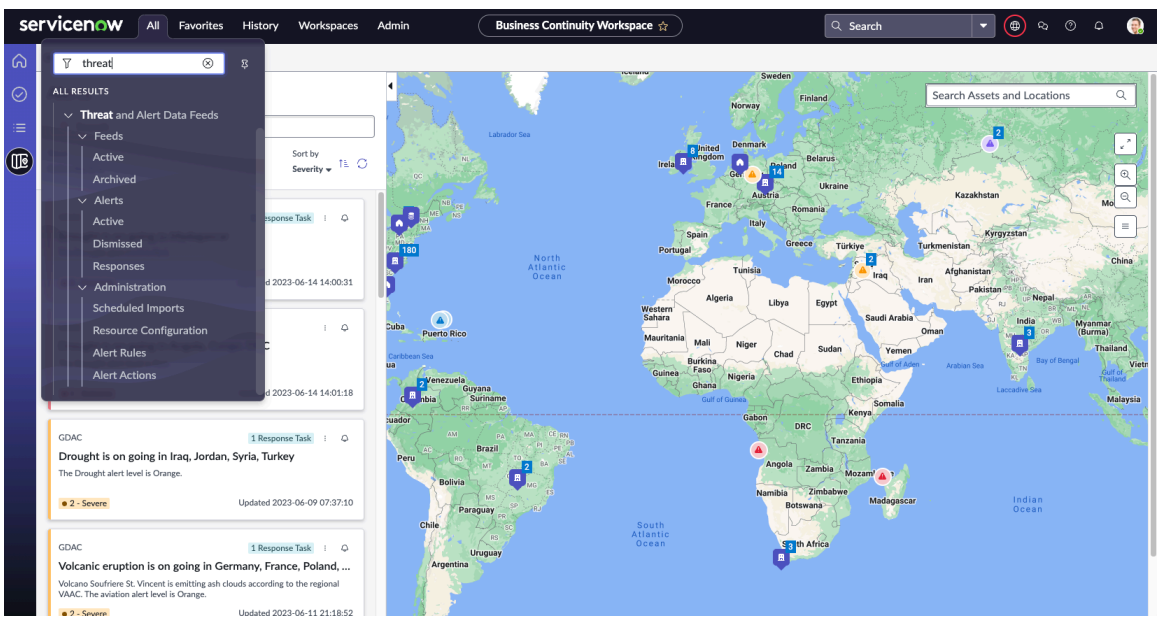
En fonction de la sévérité des alertes, vous pouvez prendre des mesures telles que notifier les personnes concernées de l'incident ou déclarer un événement de crise. Un événement peut devenir un événement de crise s'il perturbe les opérations de l'entreprise. Pour plus d'informations sur les événements de crise, voir Carte de crise vue. Vous pouvez ensuite activer les plans de continuité d'activité pour les emplacements impactés par l'événement.

Module Flux de données sur les menaces et les alertes dans BCM

Le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** affiche BCM les informations suivantes :

- **Actualise**
- **Alertes**
- **Administration**

L'exemple suivant illustre le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** .



Module Flux dans BCM

Un flux de menaces correspond aux informations de Data Intelligence d'une menace potentielle ou actuelle qui peut constituer un danger pour une organisation. Elle peut perturber la routine de l'entreprise ou désactiver ses processus business. L'application Carte de crise reçoit les flux de sources tierces telles que les flux GDAC et les alertes météorologiques Gov.

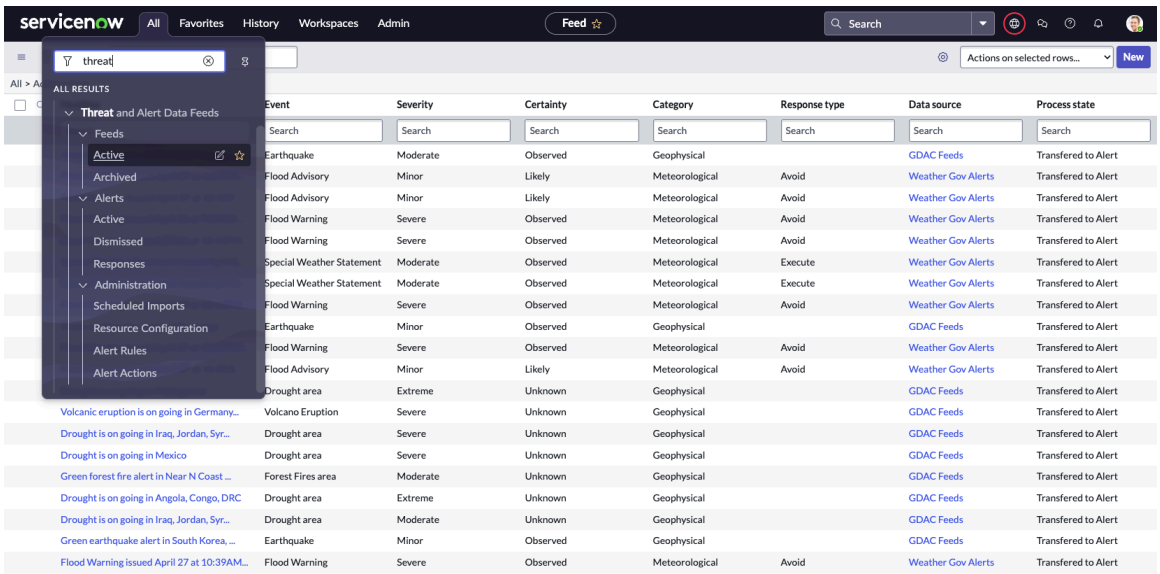
Traduction automatique

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

Le module **Flux** affiche BCM les types de flux suivants :

- **Flux actifs**
- **Flux archivés**

Un exemple de vue des flux actifs est affiché dans l'exemple suivant.



Vous pouvez utiliser l'icône **Personnaliser la liste** pour configurer les colonnes de liste dans le module **Flux** . Par exemple, vous pouvez afficher les détails supplémentaires suivants sur l'alerte :

- Titre
- Événement
- Gravité
- Certitude
- Catégorie
- Type de réponse
- Source de données
- État du processus

Les flux de menaces incluent des informations sur les événements perturbateurs en temps réel, comme illustré dans la liste d'exemple suivante :

- Troubles civils ou émeutes
- Avis d'inondation
- Avertissement d'inondation
- Zone de sécheresse
- Séisme
- Ouragan
- Avertissements d'incendie de forêt ou de drapeau rouge

Traduction automatique

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

- Guerre ou conflit militaire
- Éruption volcanique

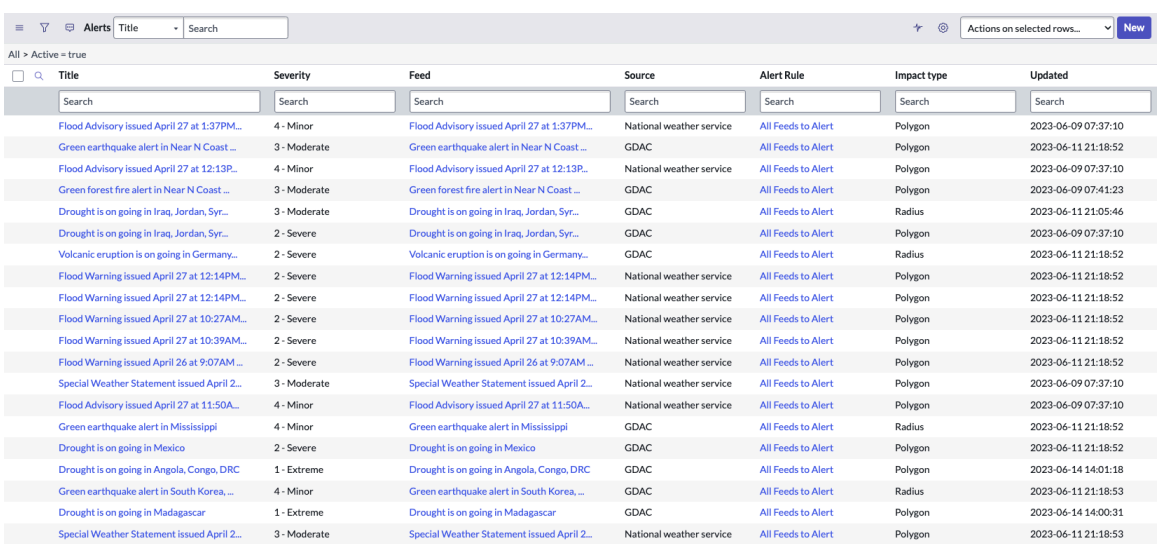
Module Alertes dans BCM

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à une heure spécifiques. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Le module **Alertes** dans BCM affiche les types de flux suivants :

- **Alertes actives**
- **Alertes ignorées**
- **Réponses d'alerte**

L'exemple suivant montre un exemple de vue des alertes actives.



Title	Severity	Feed	Source	Alert Rule	Impact type	Updated
Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 1:37PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green earthquake alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 12:13P...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green forest fire alert in Near N Coast ...	3 - Moderate	Green forest fire alert in Near N Coast ...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:41:23
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	3 - Moderate	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:05:46
Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	2 - Severe	Drought is on going in Iraq, Jordan, Syr...	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Volcanic eruption is on going in Germany...	2 - Severe	Volcanic eruption is on going in Germany...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 12:14PM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:27AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	2 - Severe	Flood Warning issued April 27 at 10:39AM...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	2 - Severe	Flood Warning issued April 26 at 9:07AM ...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	4 - Minor	Flood Advisory issued April 27 at 11:50A...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-09 07:37:10
Green earthquake alert in Mississippi	4 - Minor	Green earthquake alert in Mississippi	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Mexico	2 - Severe	Drought is on going in Mexico	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:52
Drought is on going in Angola, Congo, DRC	1 - Extreme	Drought is on going in Angola, Congo, DRC	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:01:18
Green earthquake alert in South Korea, ...	4 - Minor	Green earthquake alert in South Korea, ...	GDAC	All Feeds to Alert	Radius	2023-06-11 21:18:53
Drought is on going in Madagascar	1 - Extreme	Drought is on going in Madagascar	GDAC	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-14 14:00:31
Special Weather Statement issued April 2...	3 - Moderate	Special Weather Statement issued April 2...	National weather service	All Feeds to Alert	Polygon	2023-06-11 21:18:53

Vous pouvez utiliser l'icône **Personnaliser la liste** pour configurer les colonnes de liste dans le module **Alertes** . Par exemple, vous pouvez afficher les détails suivants sur l'alerte :

- Titre
- Gravité
- Flux
- Source
- Règle d'alerte
- Type d'impact
- Mis à jour

Tâches administratives dans le module Flux de données sur les menaces et les alertes

Si vous disposez du BCM rôle administrateur, consultez Configuration pour Carte de crise pour plus d'informations sur les tâches de configuration.

Traduction automatique

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

Le module **Administration** dans BCM affiche les types de flux suivants :

Importations planifiées

Pour gérer vos abonnements au flux de menaces provenant de l'interne et de l'externe, vous devez planifier une importation de données à partir de la source de données à intervalles définis. Pour plus d'informations sur les importations planifiées, reportez-vous à Configurer un enregistrement d'importations programmées de données.

Configuration des ressources

Pour tracer les actifs ou les ressources de votre organisation sur le Carte de crise, vous devez configurer les ressources dans l'application. Pour plus d'informations sur la configuration des ressources, reportez-vous à Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour la carte de crise.

Règles d'alerte

Pour afficher les flux sous forme d'alertes sur le Carte de crise, configurez les règles d'alerte. Pour en savoir plus sur les règles d'alerte, reportez-vous à Configurer une règle d'alerte dans la carte de crise.

Actions d'alerte

Pour réagir à une alerte critique à partir du tableau de bord, reportez-vous à la Carte de crise section Configurer une action d'alerte dans la carte de crise.

- Pour en savoir plus sur les tâches administratives de Carte de crise, reportez-vous à la section Configuration pour Carte de crise.
- Pour rechercher des emplacements sur le Carte de crise, vous devez définir la `sn_bcm_map.use_google_places_lib` propriété système. Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Business Continuity Management.

Carte de crise

Pour plus d'informations sur la gestion des alertes dans la carte Crisis, reportez-vous à la section Workflows structurés pour Carte de crise les Espace de travail configurable de BCM.

Notifications d'urgence dans Système de notifications Everbridge

Vous pouvez intégrer Crisis Management dans l'application BCM avec Système de notifications Everbridge. Vous pouvez ensuite envoyer une notification d'urgence à une personne ou à un groupe de personnes pour les alerter d'une urgence imminente. Il fournit une notification unidirectionnelle et une communication bidirectionnelle via des canaux de livraison correctement établis.

Dans l'application, Crisis Management est Business Continuity Management utilisé Everbridge pour diriger certaines activités de réponse aux crises. Cette intégration permet d'envoyer des notifications sur les événements critiques aux personnes concernées et de coordonner les réponses de celles-ci dans un canal de livraison bidirectionnel efficace.

Pour envoyer une notification, vous avez besoin des contacts, des groupes et des canaux de livraison appropriés. Les canaux de livraison sont créés et stockés, Everbridge et vous devez importer ces canaux de livraison pour votre ID d'organisation particulier. Ces canaux de livraison sont utilisés pour l'envoi de notifications et la création de contacts.

Processus d'envoi des notifications d'urgence

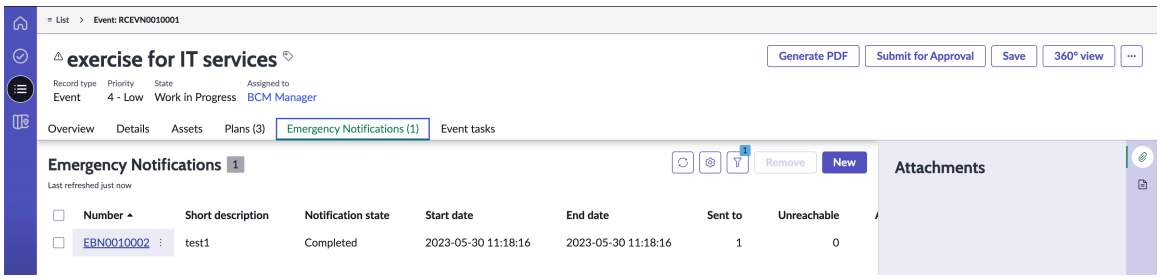
Vous pouvez envoyer une notification d'événement qui déclenche un workflow complet des activités, de l'état **Brouillon** à l'état **Terminé** dans Everbridge. Vous pouvez surveiller toutes les activités à partir de Espace de travail de Business Continuity.

Traduction automatique

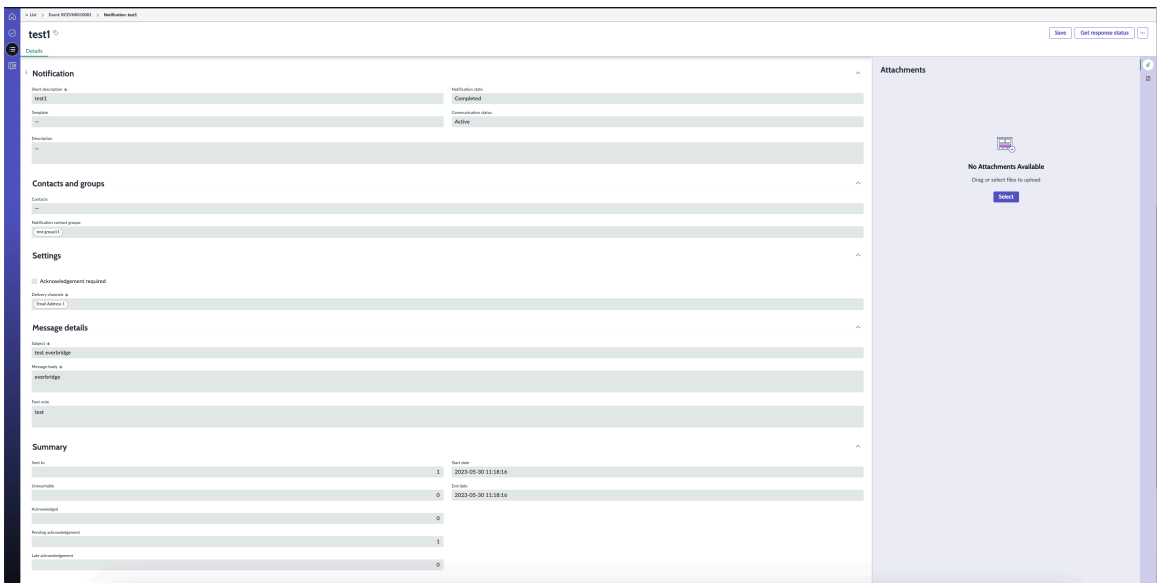
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence à partir de , Espace de travail de Business Continuityl'action crée un incident et une notification pour que l'incident soit Everbridge envoyé aux contacts et aux groupes appropriés.

Les notifications d'urgence d'un événement sont affichées dans l'onglet **Notifications d'urgence** de l'événement. Vous pouvez afficher les détails de la notification d'urgence, tels que l'état de la notification, la date de début, la date de fin, etc., comme illustré dans l'exemple suivant.



Le formulaire de notification d'urgence est illustré dans l'exemple suivant.



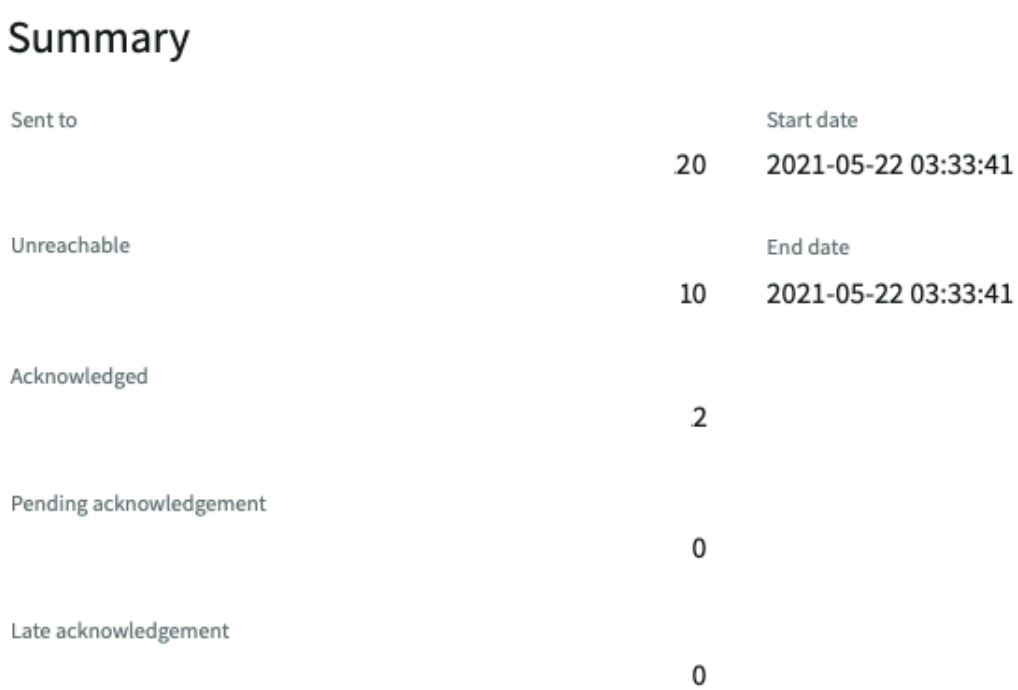
Résumé de la notification envoyée aux contacts

La section **Résumé** du formulaire de notification affiche une liste des contacts et des groupes auxquels la notification a été envoyée. Leurs réponses sont également enregistrées. Il affiche également le nombre de contacts qui n'ont pas pu être joints, le nombre de contacts qui ont authentifié la notification et le nombre de confirmations en attente. Ces informations sont récupérées et Everbridge affichées dans votre Espace de travail de Business Continuity comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

Résumé de la notification envoyée aux contacts



La section Résumé du formulaire de notification contient les informations suivantes :

Envoyé à

Nombre de contacts à qui la notification a été envoyée.

Inaccessible

Nombre de contacts à qui la notification n’a pas été envoyée.

Authentifié

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification.

Confirmation en attente

Nombre de contacts n’ayant pas confirmé la réception de la notification.

Confirmation tardive

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification après l’expiration de la durée de la notification.

Si la notification n’a pas pu être remise à de nombreux contacts, vous pouvez créer une autre notification pour le même événement de crise. Cette fois, vous pouvez l’envoyer à une équipe de responsables, car la notification précédente n’a pas atteint beaucoup de contacts.

Tâches administratives pour l’intégration de Crisis Management à Everbridge

Pour plus d’informations sur les tâches administratives liées à l’intégration de Crisis Management à Système de notifications Everbridge, consultez Configuration des Everbridge notifications.

Configurer Business Continuity Management

Configurez l’application Business Continuity Management pour effectuer les tâches de continuité d’activité pour votre organisation.

Traduction automatique

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

Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Business Continuity Management implique l'installation et la configuration de ServiceNow® Store l'application par les administrateurs.

Remarque :
Si vous disposez du BCM rôle, vous pouvez effectuer les tâches de configuration décrites dans cette section.

- Installez l'application à partir de la Business Continuity Management boutique. Pour plus d'informations, consultez Installer Business Continuity Management à partir de ServiceNow Store.

  Remarque :
  L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Crisis Management installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core et GRC : Business Continuity Management – Composants.

- Vérifiez que vous avez affecté des utilisateurs disposant des rôles requis. Pour obtenir des instructions détaillées et obtenir la liste des rôles, reportez-vous à Composants installés avec Business Continuity Management.
- Configurez l'application Business Continuity Management en effectuant les tâches administratives avec le rôle administrateur BCM . Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'administration générale pour BCM.

  Remarque :
  Vous pouvez afficher les configurations et **les propriétésde la page Mes tâches** dans la configuration de l'Administration **générale**.

- Terminez la configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise en effectuant les tâches administratives avec le rôle administrateur BIA. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

  Remarque :
  Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM à l'analyse dans le formulaire BIA lui-même.

- Terminez la configuration d'un plan de continuité d'activité en effectuant les tâches administratives avec le rôle d'administrateur BCP. Pour plus d'informations, consultez Configuration d'un plan de continuité d'activité.

  Remarque :
  Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM au plan dans le formulaire BCP lui-même.

- Mettez en forme les modèles PDF pour une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité ou un événement. Pour plus d'informations, consultez Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.
- Configurer les registres et les vues des relations à 360°. Pour plus d'informations, consultez Configurer des registres et des vues de relations à 360°.
- Configurez les notifications avec Everbridge. Pour plus d'informations, consultez Configuration des Everbridge notifications.

Traduction automatique

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

- Configurez la carte Crisis. Pour plus d'informations, consultez Configuration pour Carte de crise.
- Examinez les tâches de configuration effectuées par un administrateur. Pour plus d'informations, consultez Configuration par les administrateurs système.
- Passez en revue les informations de configuration pour Générateur d'IU. Pour plus d'informations, consultez Configuration pour le Générateur d'IU.

Remarque :

Les deux BCM classique Espace de travail et Espace de travail configurable de BCM d'utiliser la Espace de travail vue. Si vous avez apporté des personnalisations dans d'autres vues de l'interface utilisateur, vous devez appliquer les mêmes personnalisations avant ou après la mise à niveau d'une version antérieure vers la Washington DC version. Pour plus d'informations, consultez l'article KB1442692 .

Pour en savoir plus sur la configuration des composants personnalisés, reportez-vous BCM classique Espace de travailà l'article KB1442692 .

Pour plus d'informations sur la migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail configurable de BCM, consultez l'article KB1444397 .

Business Continuity Management et l' ServiceNow Store

Business Continuity Management Les applications sont disponibles à partir de , ServiceNow Storece qui vous permet d'obtenir plus rapidement des fonctionnalités nouvelles et mises à jour. Avant de pouvoir utiliser les Business Continuity Management applications, vous devez vérifier que vous disposez d'un droit d'utilisation.

Demander des applications dans l'App Store

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

La liste des applications BCM disponibles sur ServiceNow Store est la suivante :

Application	Description
GRC : Business Impact Analysis	Fournit des workflows structurés pour les équipes de gestion de la continuité d'activité afin d'évaluer l'impact d'une interruption sur les ressources critiques telles que les processus business, les applications et les emplacements.
GRC : Business Continuity Planning	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité créent, examinent et approuvent des plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence.
GRC : Gestion de crise	Fournit des options pour que les équipes de gestion de la continuité d'activité activent des plans de continuité d'activité pendant les exercices de plan et les événements de crise réels.

Traduction automatique

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

Application	Description
GRC : intégration de Crisis Management à Everbridge Notifications (com.snc.bcm.app_crisis_ebn_intg)	Fournit une intégration à Everbridge pour créer et envoyer des notifications, ainsi que suivre les réponses.
GRC : carte de crise (com.snc.app_bcm_crisis_map)	Possibilité d'intégration à l'application Gestion des flux et des alertes pour afficher les alertes de menace et les actifs à risque sur la carte de crise BCM. Prenez également les mesures appropriées en déclenchant les workflows de notification et d'événement Crisis Management.
GRC : configurateur d'approbateur (sn_grc_appr)	Fournit des options pour définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles d'approbation.

Remarque :
L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Crisis Management installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core, GRC : Business Continuity Management – Composants et GRC : Approver Configurator.

GRC : Business Continuity Management – Core fournit des options pour configurer les données requises pour les applications de gestion de la continuité d'activité. Cette application installe également l'application GRC : Business Continuity Management – Components : Now Design System components for Business Continuity Management.

Obtenir l'autorisation pour l'application Business Continuity Management

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Les personnes qui exécutent des autorisations doivent avoir un Now Support compte et avoir la permission de demander des applications pour les instances prises en considération.

Procédure

1. Accédez à ServiceNow Store .
2. Sélectionnez **Connexion** et connectez-vous à l'aide de vos Now Support informations d'identification.
3. Sélectionnez l'onglet **Produits ServiceNow** pour afficher tous les produits disponibles ServiceNow Store . Les intégrations et autres types de contenu sont affichés dans l'onglet **Applications certifiées** .
4. Sélectionnez le nom du produit pour lequel vous obtenez une autorisation.
   Toutes les applications associées au produit auquel vous avez droit sont répertoriées. Lorsque vous avez obtenu l'autorisation sur le produit principal, les applications répertoriées sous celui-ci sont également autorisées.
5. Sélectionnez **Adhérer** pour vérifier que vous disposez des autorisations pour le produit et les applications répertoriées.
   Nous vous invitons à lire et à accepter les ServiceNow Store conditions générales.
6. Cochez la case, puis **sélectionnez Accepter**.

Remarque :
Une coche apparaît à côté du nom du produit et le bouton **Gérer les autorisations** s'affiche.

Traduction automatique

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

La coche indique que vous êtes abonné au produit et à ses applications associées. Il est temps de gérer vos autorisations. Il s'agit d'un processus unique pour ce produit et tous les autres produits que vous souhaitez installer ultérieurement.

7. Vous pouvez sélectionner **Gérer les autorisations** pour modifier les instances affectées par les applications pour lesquelles vous avez une autorisation.
   Une fois que vous avez accepté les ServiceNow Store termes et conditions et géré les autorisations, vous pouvez autoriser d'autres produits en sélectionnant le signe plus (+) en regard du nom du produit.

   Vous êtes maintenant prêt à installer l'application.

Installer Business Continuity Management à partir de ServiceNow Store

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Business Continuity Management. Cette application inclut des données de démonstration et installe les applications de stockage connexes, le cas échéant.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Dans la ServiceNow Store, vous devez vous assurer que vous disposez des autorisations (ou des licences) nécessaires à l'application et à ses applications dépendantes.

Procédure

1. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Business Continuity Management.

   Vous pouvez rechercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application que vous recherchez, vous devrez peut-être la demander auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Sélectionnez **Installer**.
4. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Si votre application nécessite d'autres applications, installez-les d'abord si ce n'est pas déjà le cas.

   L'installation de votre application installe automatiquement les applications dépendantes si ce n'est pas déjà le cas.
5. Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les charger, sélectionnez **Charger les données de démonstration**.

   Certaines applications incluent des données de démonstration, qui sont des exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

Traduction automatique

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

Remarque :
Si vous ne cochez pas la case **Charger les données de démonstration** pour une application de stockage pendant l'installation, les données de démonstration ne sont pas disponibles pour une installation ultérieure à partir du **gestionnaire d'applications** . Pour plus d'informations sur la façon d'installer ou de réinstaller les données de démonstration après l'installation initiale, consultez l'article Solution de contournement pour installer des données de démonstration si l'application est déjà installée [KB0722909] dans la base de connaissances HI.

6. Sélectionnez **Installer**.

Remarque :
L'installation de GRC : Business Impact Analysis, GRC : Business Continuity Planning ou GRC : Crisis Management installe automatiquement GRC : Business Continuity Management – Core et GRC : Business Continuity Management – Composants.

Business Continuity Management Opérateurs Lite

L'application Business Continuity Management fournit des conditions de licence utilisateur flexibles. Les termes sont basés sur le fait que votre opérateur dispose d'un accès en lecture seule ou peut effectuer certains types de tâches.

Vue d'ensemble de la classification de l'opérateur lite

Les Business Continuity Management rôles que classifient les opérateurs légers sont des utilisateurs responsables des tâches suivantes :

- Répondez aux plans Business Impact Analysis (BIA) lorsqu'ils sont ajoutés en tant que contributeurs à Business Impact Analysis.
- Approuvez l'enregistrement d'approbation affecté à partir de l'enregistrement dans la vue Listes, ou sur la page Mes tâches.

Pour permettre aux opérateurs Lite de répondre aux tâches, vous devez leur affecter le rôle approprié pour l'activité et les ajouter à l'enregistrement en tant qu'approbateur. Lorsque ces critères sont remplis, l'opérateur lite peut approuver ou rejeter un enregistrement et fournir des notes de workflow.

Pour plus d'informations sur la configuration des modèles de plan BCP ou BIA, reportez-vous aux sections Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise et Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA).

Pour en savoir plus sur tous les rôles installés avec l'activation de l'application, reportez-vous à la Business Continuity Management section Composants installés avec Business Continuity Management.

BCM Rôle d'opérateur Lite

Le BCM rôle d'opérateur lite (sn_bcm_lite.lite_operator) contient les rôles répertoriés dans la table suivante.

BCM Classification des rôles d'opérateur Lite

Rôle	Description	Informations supplémentaires
sn_bcm_contributor	Permet à l'utilisateur de répondre aux BIA dans lesquelles il est marqué en tant que contributeur.	Le propriétaire de la BIA doit ajouter l'utilisateur en tant que contributeur à la BIA.

Traduction automatique

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

BCM Classification des rôles d'opérateur Lite (suite)

Rôle	Description	Informations supplémentaires
sn_bcm.core_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher la BIA, les plans, les exercices et les événements dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.	
sn_bia.bia_contributor	Permet à l'utilisateur de répondre aux BIA dans lesquelles il est marqué en tant que contributeur.	Le propriétaire de la BIA doit ajouter l'utilisateur en tant que contributeur à la BIA.
sn_bcm.membre_équipe_de_récupération	Permet à l'utilisateur de recevoir et de répondre aux tâches de récupération affectées.	
sn_bcm_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher tous les enregistrements dans l'application BCM .	
sn_bcp.visionneuse_du_plan	Permet à l'utilisateur d'afficher les plans en lecture seule.	
sn_bia.bia_viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher les réponses BIA en lecture seule.	
sn_recovery.event_viewer	Permet à l'utilisateur de visualiser un exercice ou un événement en lecture seule.	Les informations en lecture seule sont nécessaires pour que le membre de l'événement de récupération dispose du contexte de l'exercice complet, bien que l'utilisateur ne puisse répondre qu'aux tâches affectées.
sn_crisis_ebn.viewer	Permet à l'utilisateur d'afficher les notifications d'urgence en lecture seule.	
sn_recovery.event_member	Permet à l'utilisateur de recevoir des tâches de récupération affectées et d'y répondre au cours d'un exercice ou d'un événement.	Les tâches de récupération doivent être affectées au membre de l'équipe de récupération.

Rôles BCM que vous ne pouvez pas affecter à vos opérateurs Lite

Les rôles d'opérateur ne peuvent pas être affectés à des opérateurs Lite. Si vous affectez un rôle à un utilisateur, celui-ci est compté comme opérateur et vous ne disposez plus d'un modèle de gestion des licences flexible.

Vous ne pouvez pas affecter les rôles suivants à vos opérateurs Lite :

- sn_bia.bia_admin
- sn_bia.bia_manager
- sn_bia.bia_planner
- sn_bcp.plan_admin
- sn_bcp.plan_manager
- sn_recovery.event_manager

Traduction automatique

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

- sn_recovery.event_user
- sn_crisis_ebn.admin
- sn_crisis_ebn.utilisateur

Pour plus d'informations sur les affectations de rôles, consultez l'article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la Now Support base de connaissances.

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les articles.

Activités et limitations de l'opérateur Lite

Le tableau suivant décrit les activités et les limites de l'opérateur Elite.

Activités et limitations de l'opérateur BCM lite

Activité	Description	Créer	Lecture	Mettre à jour	Approuver
Business Impact Analysis (BIA)	• Répondez à l'analyse BIA. • Affichez une analyse terminée. • Participez au workflow BIA. • Examinez l'analyse, puis approuvez ou rejetez-la.		X	X	X
Business Continuity Planning (PCA)	• Affichez et téléchargez les plans de continuité et de récupération d'urgence publiés. • Participer au workflow du plan. • Examiner et approuver		X		X

Traduction automatique

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

Activités et limitations de l'opérateur BCM lite (suite)

Activité	Description	Créer	Lecture	Mettre à jour	Approuver
	ou rejeter une analyse.				
Exercices de continuité d'activité	• Affichez les détails de l'exercice. • Participez aux tâches de récupération. • Participer au workflow des résultats de l'exercice. • Examiner et approuver ou rejeter une analyse.		X		X
Événements de crise	• Signalez et consultez les détails de la crise. • Participez aux tâches de récupération. • Participer au workflow des résultats de l'exercice. • Examiner et approuver ou rejeter une analyse.		X		X

Traduction automatique

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

Activités et limitations de l'opérateur BCM lite (suite)

Activité	Description	Créer	Lecture	Mettre à jour	Approuver
Mettre à jour l'état des tâches de reprise	• Recevez les tâches de récupération des exercices et des événements de crise. • Signalez la progression et l'état à votre coordonnateur d'événement.		X	X	X
Modèle de notification d'urgence	• Affichez les notifications d'urgence. • Participez au workflow.		X		X

Configuration de l'administration générale pour BCM

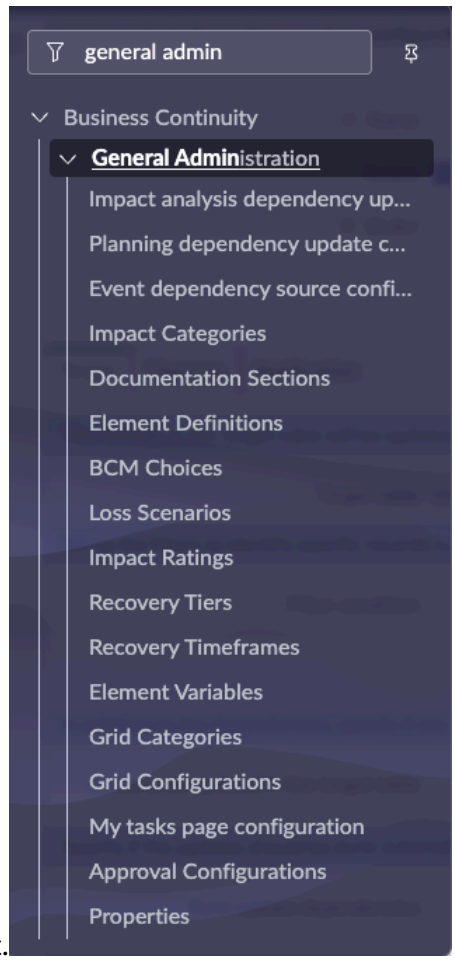
Si vous êtes l'administrateur BCM , vous pouvez configurer l'application Business Continuity Management en effectuant certaines tâches administratives.

Traduction automatique

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

Module Administration générale

Les tâches administratives associées à l'application BCM sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'administrateur Business Continuity Management disposant du rôle sn_bcm.admin est responsable des tâches administratives associées à l'application Business Continuity Management .

En règle générale, l'administrateur Business Continuity Management effectue les tâches administratives suivantes :

- Configurez les catégories d'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer une catégorie d'impact pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Configurez les sections de documentation. Pour plus d'informations, consultez Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Configurez les définitions d'éléments. Pour plus d'informations, consultez Configurer une définition d'élément pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Configurez les scénarios de perte. Pour plus d'informations, consultez Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité.
- Configurez les évaluations de l'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer la catégorie d'impact.
- Configurez les niveaux de reprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis.

Traduction automatique

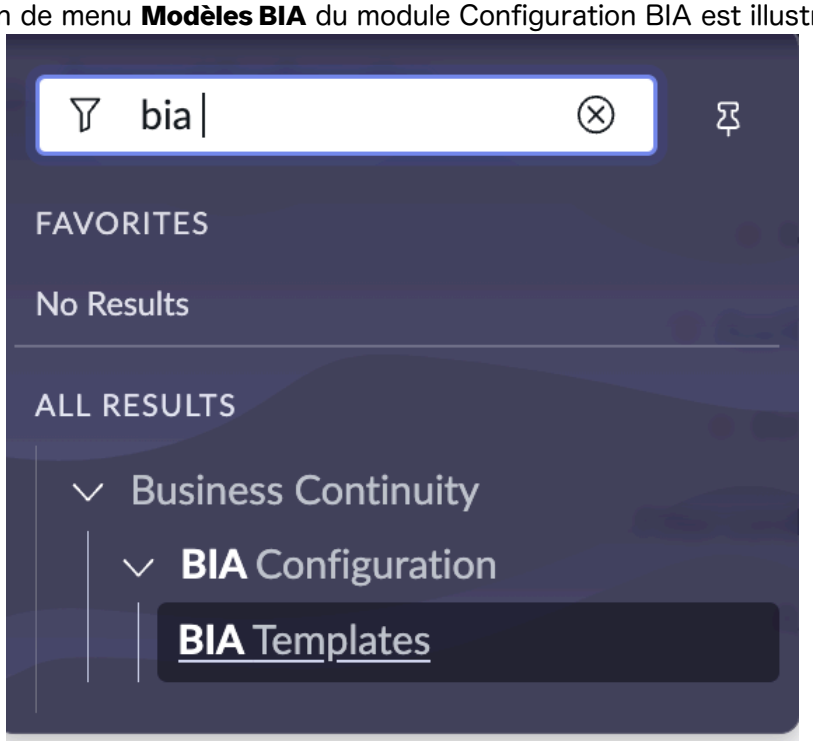
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Configurez les délais de reprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise.
- Configurez les variables d'élément. Pour plus d'informations, consultez Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément.
- Affichez le module Configurations de la page Mes tâches. Pour plus d'informations, consultez Configurations de la page Mes tâches.
- Configurez les configurations d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'approbation.
- Configurez les propriétés. Pour plus d'informations, consultez Propriétés BCM.
- Pour plus d'informations sur les configurations et les catégories de grille, reportez-vous aux rubriques Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA et Configurer une catégorie de grille pour la configuration de grille.

Module de configuration BIA

L'administrateur BCM configure les modèles BIA dans le module Configuration BIA. La configuration des modèles BIA est une condition préalable à l'exécution de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

L'option de menu **Modèles BIA** du module Configuration BIA est illustrée dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle BIA, reportez-vous à Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA).

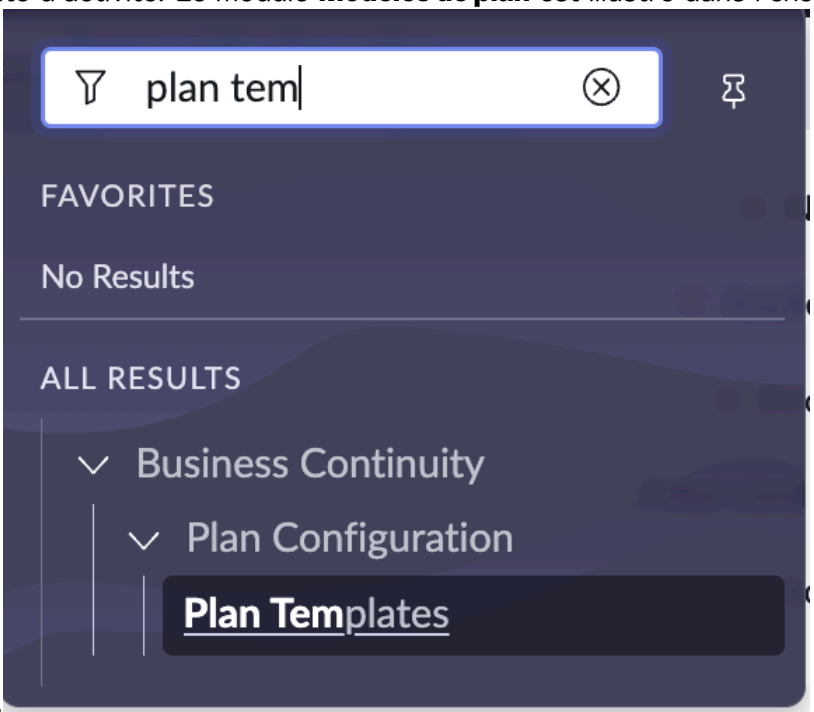
Module Modèles de plan

En règle générale, l'administrateur Business Continuity Management utilise le module **Modèles de plan** pour configurer un modèle de plan de

Traduction automatique

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

continuité d'activité. Le module **Modèles de plan** est illustré dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur la configuration d'un modèle de plan de continuité d'activité, consultez Configurer le modèle de plan pour le plan de continuité d'activité.

Configurer les mises à jour des dépendances d'analyses d'impact

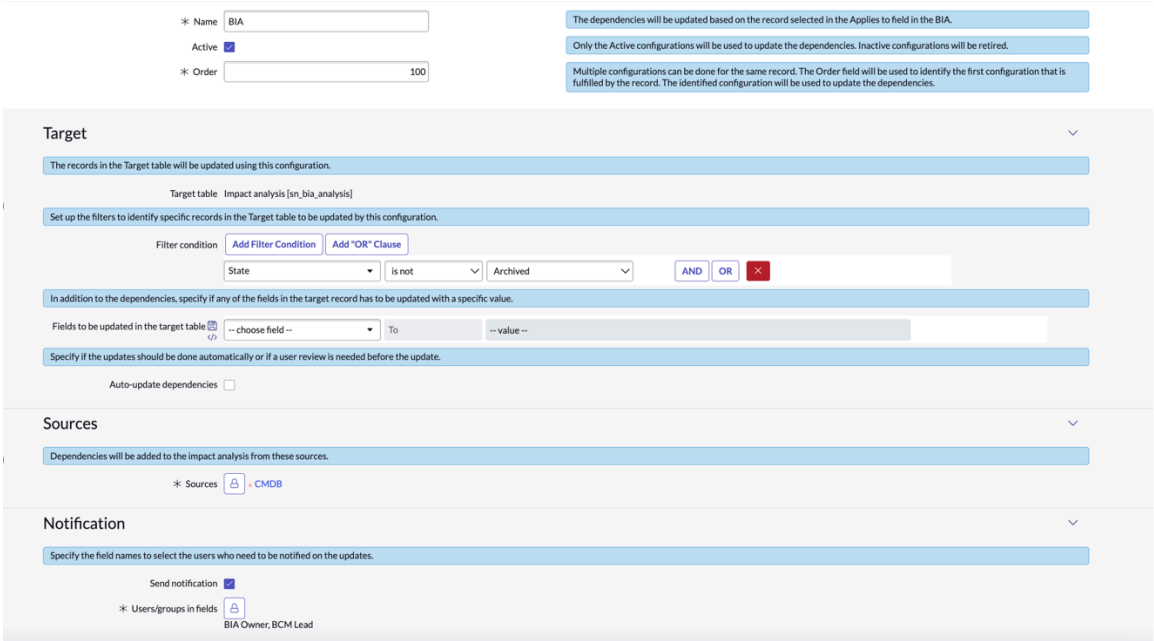
Les BCM administrateurs configurent le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact afin de planifier une mise à jour automatique des dépendances BIA en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

Module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact

Les BCM administrateurs accèdent au module de configuration de la mise à jour de la dépendance de l'analyse d'impact en accédant à **Administration générale** dans l'interface utilisateur de l'application. Le module contient les détails de configuration tels que le nom, l'ordre, les enregistrements cibles, les sources et les préférences de notification, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Configurer les sources pour l'ajout des dépendances

Configurez les sources pour extraire les dernières dépendances de la BIA dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact. Création d'une source qui CMDB est utilisée pour lire les CMDB dépendances. Le champ **S'applique à** de la BIA est l'actif d'entrée. Il obtient les dépendances de , en fonction de CMDBce sur quoi est votre BIA est fait.

Remarque :
Vous pouvez extraire les dernières dépendances des BIA uniquement à partir des CMDB relations.

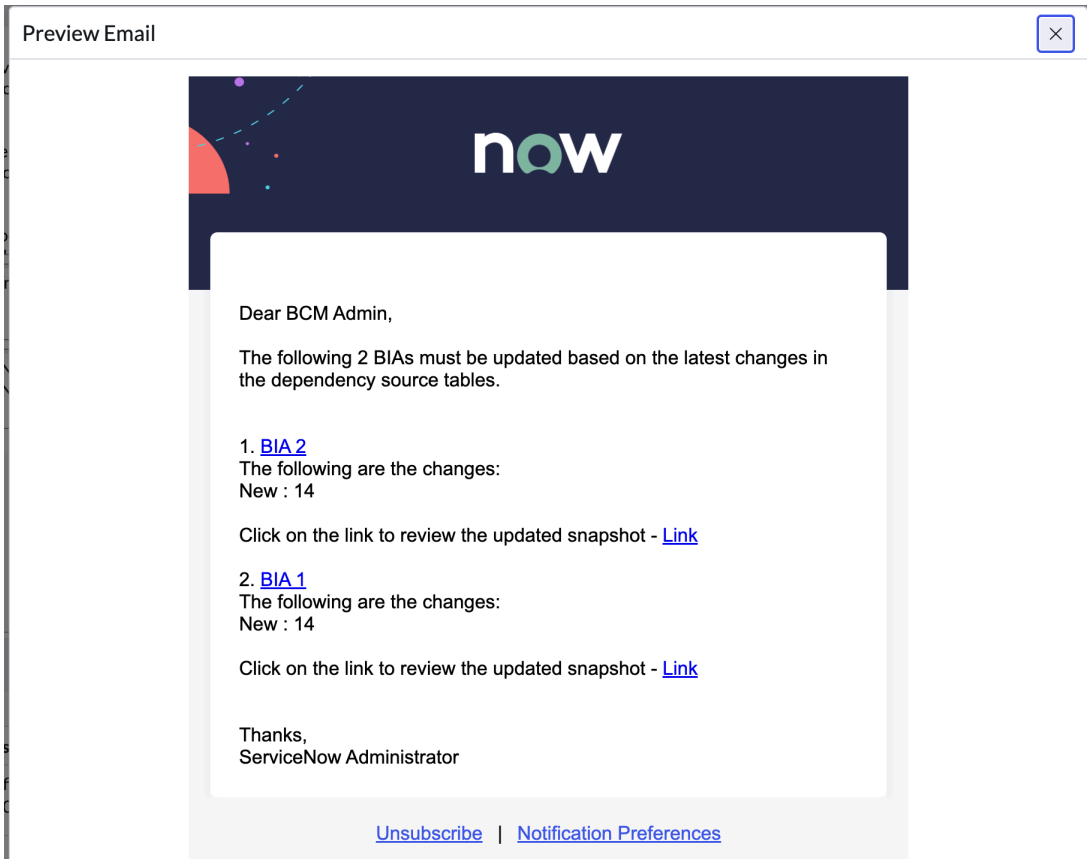
Mise à jour automatique des dépendances et définition des préférences de notification

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mise à jour automatique des dépendances** pour planifier une mise à jour automatique des dépendances dans les BIA.

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Envoyer une notification** pour informer les propriétaires de BIA de la mise à jour des dépendances. La notification par e-mail contient les détails des mises à jour de dépendance pour les enregistrements BIA, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Les enregistrements d'instantanés sont affichés dans le module Mises à jour en attente de la BIA à partir de la vue de liste. L'enregistrement d'instantané delta affiche les détails de la BIA et de la configuration des dépendances mise à jour, tels que les actifs ajoutés, mis à jour et supprimés pour la BIA.

Les propriétaires de BIA mettent ensuite à jour manuellement les CMDB actifs et les dépendances en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances affichée** dans l'évaluation des dépendances de la BIA. Les propriétaires de BIA ou les approbateurs de BIA examinent ensuite les mises à jour de dépendance et enregistrent les changements apportés à la BIA.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse de l'impact, reportez-vous à Configurer le module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.

Configurer le module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact

Configurez le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact pour configurer l'enregistrement BIA (pour lequel les dépendances sont mises à jour), ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

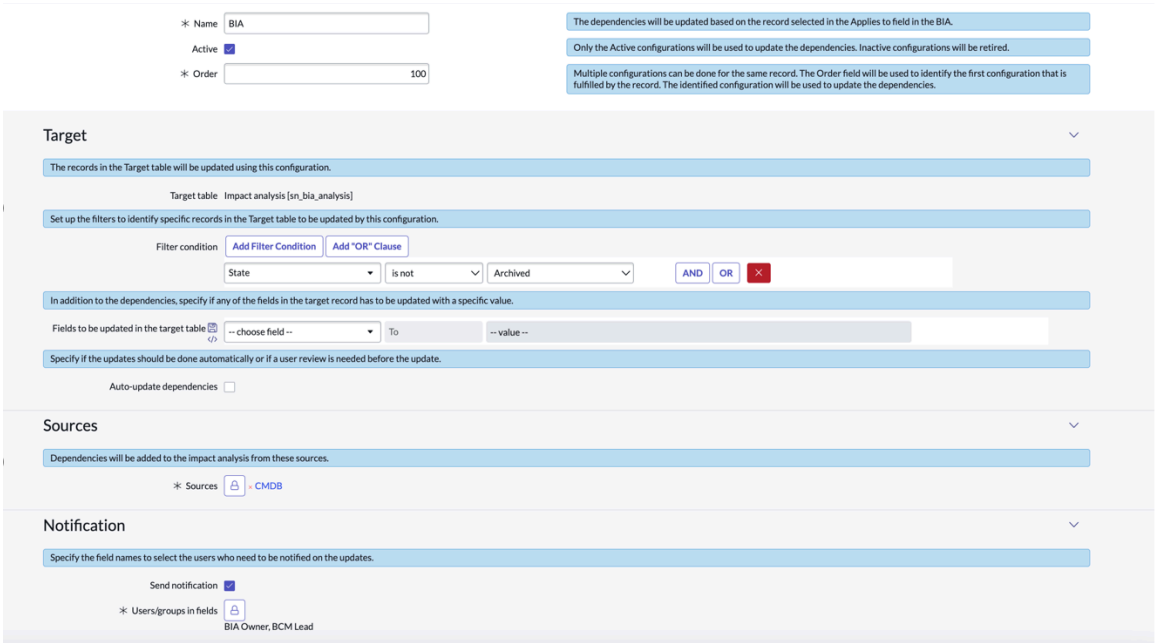
Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre le module de configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact.



3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

   Selon la configuration définie par l’administrateur BCM dans le module de configuration de mise à jour des dépendances de l’analyse d’impact, les dépendances sont mises à jour dans la BIA.

   Le propriétaire et l’approbateur de la BIA examinent les dépendances mises à jour et effectuent le workflow de la BIA. Pour plus d’informations sur la planification d’une mise à jour automatique des dépendances dans la BIA, reportez-vous à la section Planifier une mise à jour automatique des dépendances dans Business Impact Analysis.

Formulaire Configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact

Utilisez le formulaire Configuration des mises à jour des dépendances de l’analyse d’impact pour configurer les détails des mises à jour des dépendances, tels que le nom de l’enregistrement BIA, les enregistrements cibles, les sources et les préférences de notification.

Formulaire d’enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d’analyse d’impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de configuration de mise à jour de dépendance.
Actif	Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service.
Commande	Champ permettant d'identifier la première configuration exécutée par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les dépendances. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement. Lorsque les conditions de filtre sont identiques, l'ordre le moins élevé, par exemple 0, prend la préférence.
Cible	
Table cible	Table d'analyse d'impact [sn_bia_analysis] qui contient les enregistrements BIA. Ces enregistrements sont mis à jour en fonction de la configuration définie dans le module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour en fonction de la configuration définie dans le module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.
Champs à mettre à jour dans la table cible	Champs de l'enregistrement cible qui peuvent être mis à jour avec une valeur spécifique en plus des dépendances.
Mettre à jour automatiquement les dépendances	Option permettant de mettre à jour automatiquement les dépendances. BCM Les administrateurs peuvent spécifier si les mises à jour doivent être effectuées automatiquement ou si un examen de l'utilisateur est nécessaire avant la mise à jour.
Sources	
Sources	Sources applicables pour l'ajout de dépendances à l'analyse d'impact. Pour l'enregistrement BIA, la source utilisée est CMDB.
Notification	
Envoyer une notification	Option permettant de notifier les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs des mises à jour.
Utilisateurs/groupes dans champs	Option permettant de sélectionner les champs d'utilisateurs ou de groupes dans sn_bia_analysis qui doivent recevoir une notification concernant les mises à jour. Par exemple, vous pouvez sélectionner le

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact (suite)

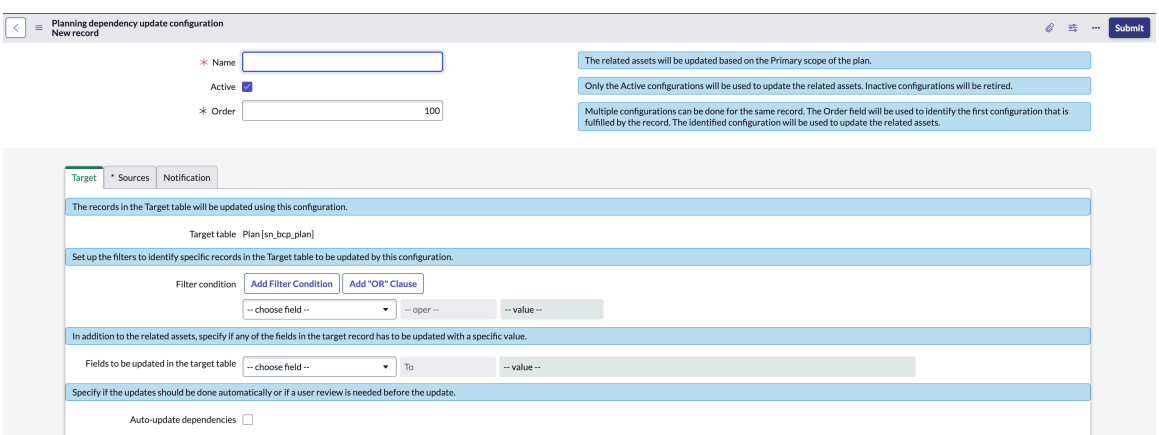
Champ	Description
	propriétaire de la BIA et la piste BCM pour recevoir les mises à jour.

Configurer les mises à jour des dépendances de planification

Les BCM administrateurs configurent le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification afin de planifier une mise à jour automatique des actifs associés dans les plans en fonction des données sources et des relations dans et CMDB BIA.

Module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Les BCM administrateurs configurent les détails de l'enregistrement de plan, de ses enregistrements cibles, des sources et des préférences de notification dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, comme illustré dans l'exemple suivant.



Configurer les sources d'extraction des dépendances

Les BCM administrateurs configurent les sources pour extraire les dernières dépendances du plan à partir de différentes sources, telles que la dépendance en amont BIA, les dépendances BIA en aval et CMDB.

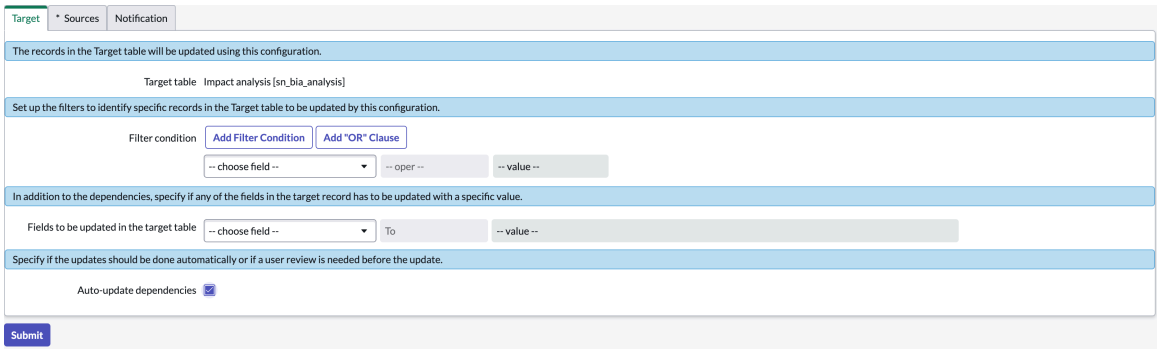
Remarque :
Dans les plans, les dépendances sont extraites pour tous les actifs du champ d'application primaire.

Mettre à jour automatiquement les dépendances

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** pour planifier une mise à jour automatique des actifs associés dans les plans, comme illustré dans l'exemple suivant.

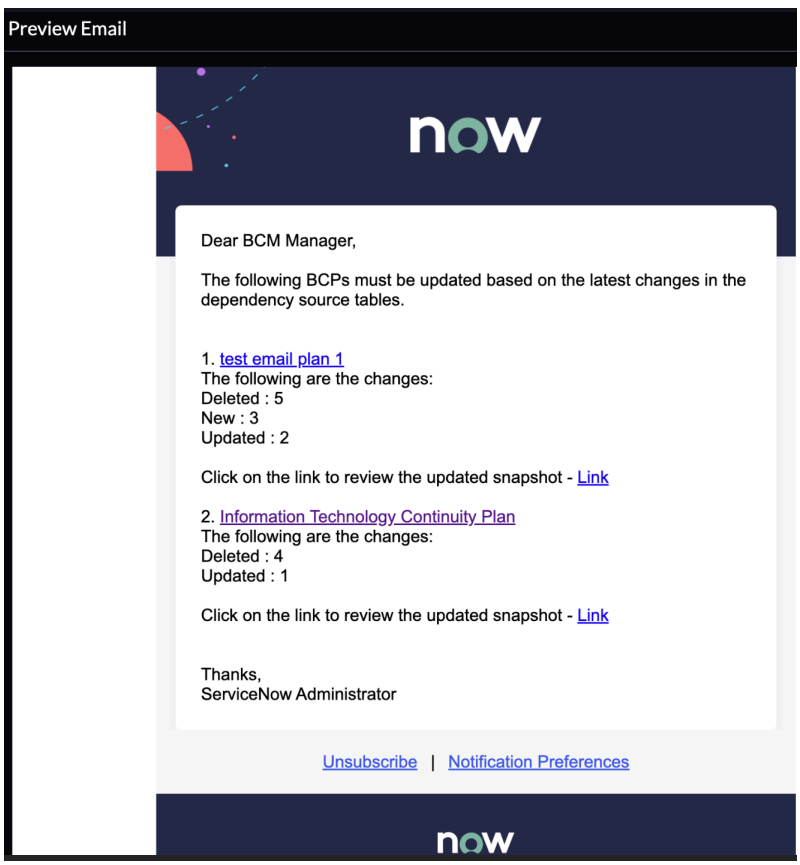
Traduction automatique

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



Définir les préférences de notification

Les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Envoyer une notification** pour définir les préférences de notification pour les propriétaires du plan. Pour chaque mise à jour des dépendances de planification, un e-mail automatisé est envoyé aux propriétaires du plan concernant les mises à jour des dépendances de planification et des liens vers les enregistrements d'instantanés mis à jour, comme illustré dans l'exemple.



Le propriétaire et BCM le responsable du plan examinent les mises à jour des dépendances à partir de l'enregistrement d'instantané. L'enregistrement d'instantané delta affiche les dépendances mises à jour, telles que les actifs ajoutés, mis à jour et supprimés, pour l'enregistrement du plan sélectionné.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configurer le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

Traduction automatique

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

Configurer le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Configurez le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification pour configurer l'enregistrement du plan (pour lequel les dépendances sont mises à jour), ses enregistrements cibles, ses sources et ses préférences de notification.

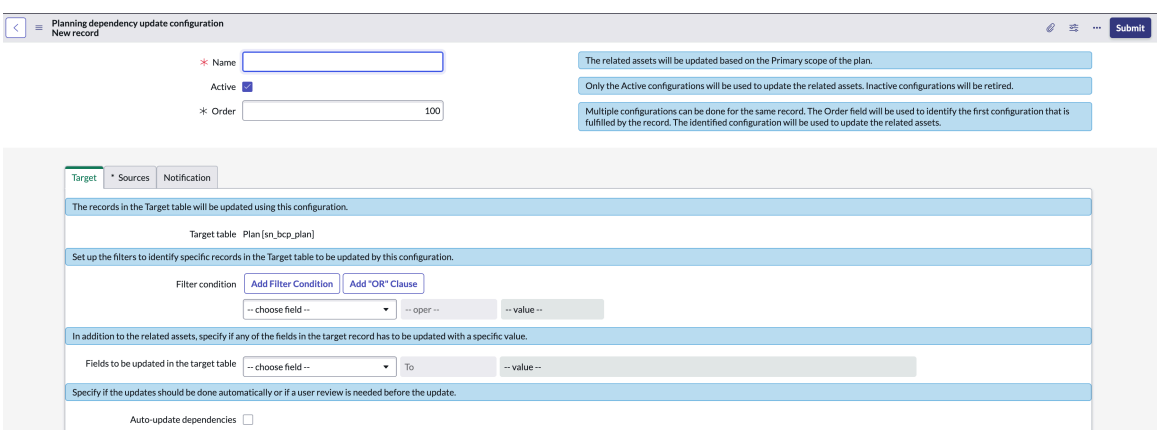
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la mise à jour des dépendances de planification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.



3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

   Conformément aux sources et aux préférences définies par l'administrateur BCM dans le module de configuration de la BCM mise à jour des dépendances de planification, les mises à jour des dépendances de planification sont mises à jour automatiquement pour l'enregistrement du plan.

   Le propriétaire et l'approbateur BCP examinent les dépendances mises à jour et terminent le workflow BCP.

Formulaire Configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Utilisez le formulaire Configuration de la mise à jour des dépendances de planification pour configurer l'enregistrement du plan, ses sources et les préférences, telles que le nom de l'enregistrement du plan, les sources et les préférences de notification, et planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans.

Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du plan. Les actifs associés sont mis à jour en fonction du champ d'application primaire de l'enregistrement du plan.
Actif	Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service.
Commande	Champ permettant d'identifier la première configuration exécutée par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les dépendances. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement.
Cible	
Table cible	Table du plan [sn_bcp_plan] qui contient les enregistrements du plan. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans le module de configuration Mise à jour des dépendances de planification.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans le module de configuration Mise à jour des dépendances de planification.
Champs à mettre à jour dans la table cible	Champs de l'enregistrement cible qui peuvent être mis à jour avec une valeur spécifique.
Mettre à jour automatiquement les dépendances	Option permettant de mettre à jour automatiquement les dépendances. BCM Les administrateurs peuvent spécifier si les mises à jour doivent être effectuées automatiquement ou si un examen de l'utilisateur est nécessaire avant la mise à jour.
Sources	
Sources	Sources applicables pour l'ajout d'actifs connexes au plan. Pour l'enregistrement du plan de continuité d'activité, les sources suivantes sont utilisées : • BIA en amont • BIA en aval • CMDB
Notification	
Envoyer une notification	Option permettant de notifier les utilisateurs ou les groupes d'utilisateurs des mises à jour.
Utilisateurs/groupes dans champs	Option permettant de sélectionner les utilisateurs ou les groupes qui doivent recevoir une notification

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de la mise à jour des dépendances de planification (suite)

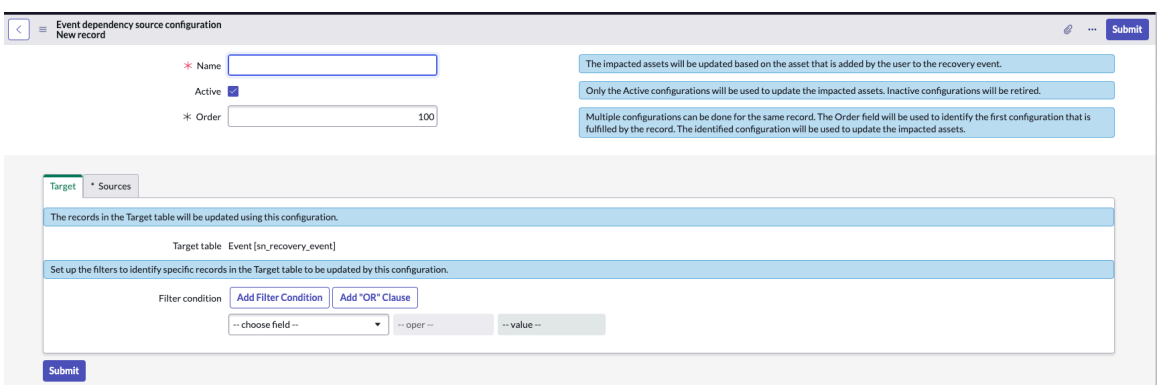
Champ	Description
	concernant les mises à jour. Par exemple, le propriétaire du plan et le prospect BCM sont sélectionnés pour recevoir les mises à jour.

Configuration des sources pour l'ajout des dépendances d'événements

Les BCM administrateurs configurent les sources dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement afin que les actifs impactés soient ajoutés aux événements et aux exercices en fonction des données et des relations sources dans la BIA CMDBet les plans.

Module de configuration de la source de dépendance d'événement

L'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement contient les détails de la dépendance d'événement tels que le nom de l'enregistrement d'événement, ses enregistrements cibles et les sources, comme illustré dans l'exemple suivant.



Les dépendances sont ajoutées aux événements uniquement lorsque l'utilisateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances BIA en aval
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs liés au plan

Remarque :
Dans un événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est définie sur Manuel.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la source de dépendance d'événement, consultez Configurer le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

Configurer le module de configuration de la source de dépendance d'événement

Configurez les sources pour ajouter les dépendances d'événements dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

Traduction automatique

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

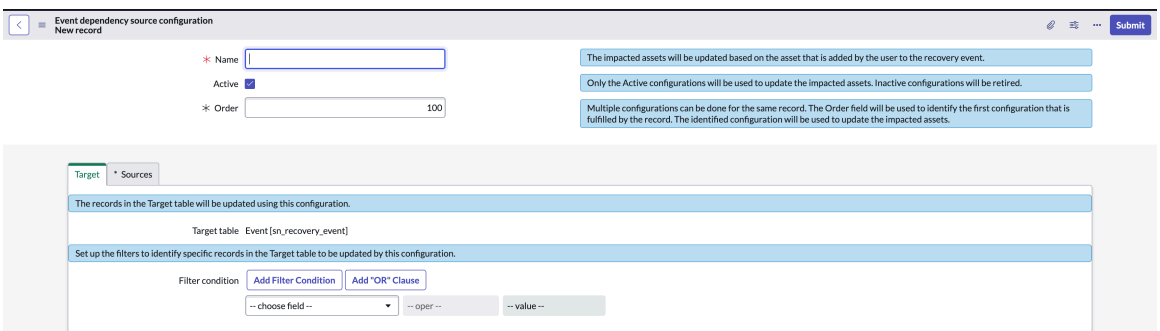
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configuration de la source de dépendance d'événement**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre le module de configuration de la source de dépendance d'événement.



3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Configuration de la source de dépendance d'événement.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

   Selon les sources définies par l'administrateur BCM dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement, les dépendances sont ajoutées à l'événement.

Formulaire Configuration de la source de dépendance d'événement

Utilisez le formulaire Configuration de la source de dépendance d'événement pour ajouter les détails de la dépendance d'événement tels que le nom de l'enregistrement d'événement, ses enregistrements cibles et les sources dans l'application BCM .

Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement de récupération. Les actifs impactés sont mis à jour en fonction de l'actif ajouté par l'utilisateur à l'événement de récupération.
Actif	Option permettant de sélectionner les configurations actives. Les configurations actives sont utilisées pour mettre à jour les dépendances. Les configurations inactives sont mises hors service.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de configuration de la source de dépendance d'événement (suite)

Champ	Description
Commande	Champ permettant d'identifier la première configuration exécutée par l'enregistrement. La configuration identifiée est utilisée pour mettre à jour les actifs impactés. Plusieurs configurations peuvent être effectuées pour le même enregistrement.
Cible	
Table cible	Table d'événements [sn_recovery_event] qui contient les enregistrements d'événements. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour identifier des enregistrements spécifiques dans la table cible. Ces enregistrements sont mis à jour selon la configuration définie dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement.
Sources	
Sources	Sources applicables pour l'ajout d'actifs impactés à l'événement de récupération. Pour l'enregistrement d'événement, l'une des sources suivantes peut être utilisée : • Dépendance BIA en amont • Dépendances BIA en aval • CMDB • Actifs primaires du plan • Actifs liés au plan

Traduction automatique

Configurer une catégorie d'impact pour l'analyse d'impact sur l'entreprise

Configurez une catégorie d'impact pour votre entreprise lorsque vous effectuez l'analyse d'impact sur l'entreprise. Utilisez le module **Catégories d'impact** dans le Business Continuity Management navigateur d'application pour définir le nom, les critères auxquels la catégorie d'impact contribue, les délais applicables, la valeur RTO maximale, etc.

Avant de commencer

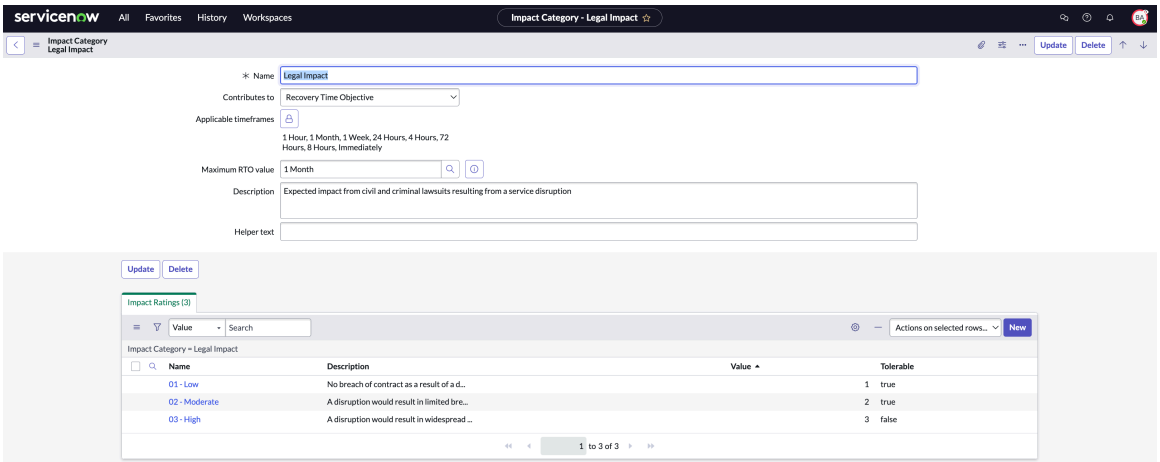
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories d'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

L'exemple suivant montre les évaluations d'impact qui sont installées avec les données de démonstration pour une catégorie d'impact.

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



3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Utilisez le formulaire d'enregistrement Catégorie d'impact pour ajouter des détails sur la catégorie d'impact, tels que le nom, les critères auxquels la catégorie d'impact contribue, les délais applicables, la valeur RTO maximale, etc. dans Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement de catégorie d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'impact.
Contribue à	Contribution au RPO ou au RTO en raison de l'impact sur la perturbation de l'activité. Si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, la liste connexe des questions de l'analyse de l'impact s'affiche.
Délais applicables	Durée de l'interruption du processus business. Ce champ s'affiche uniquement si la valeur du champ **Contribue à** est **RTO**.
Valeur RTO maximale	Mesure qui calcule le délai maximal dans lequel l'entreprise doit récupérer un élément après une interruption.
Description	Brève description de la catégorie d'impact.
Texte d'aide	Champ permettant d'ajouter le texte d'aide. Il fournit une astuce aux utilisateurs sur la façon de répondre aux questions d'évaluation. Le texte d'aide s'affiche ensuite pour l'utilisateur dans l'enregistrement de Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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

Configurer la section de documentation du plan de continuité d'activité

Vous pouvez configurer la section de documentation d'un plan de continuité d'activité dans un format structuré. Vous pouvez décrire les détails de haut niveau du plan, tels que son objectif, son champ d'application, ses zones de couverture, ses objectifs et ses critères de réussite.

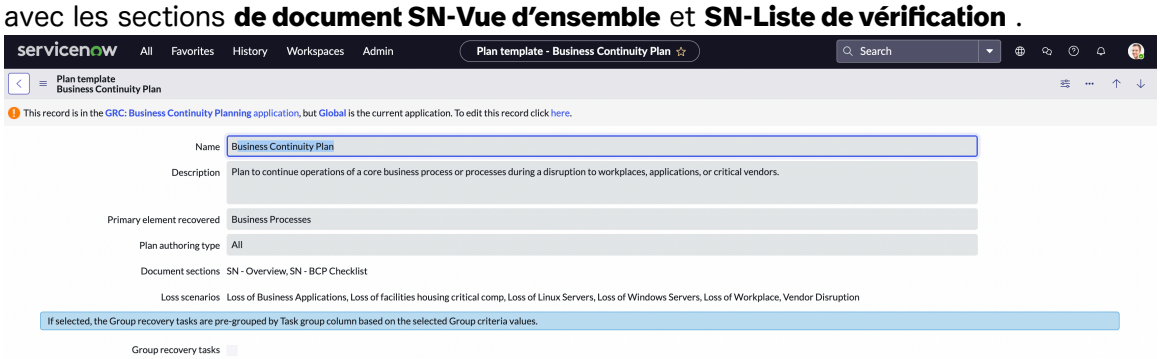
Vous pouvez documenter les détails de votre plan de continuité d'activité dans des sections de documentation distinctes. Vous pouvez afficher les sections de documentation préconfigurées dans la section **Administration générale** de l'application Business Continuity Management .

Lorsqu'un plan de continuité d'activité est créé, il remplit une ou plusieurs sections de documentation sélectionnées dans le modèle de plan.

L'application Business Continuity Management fournit les sections de documentation que vous êtes installé avec les données de démonstration dans le modèle de plan :

- BCP : hypothèses
- BCP-Objectifs
- BCP : champ d'application
- BIA : vue d'ensemble
- Liste de vérification SN-BCP
- SN : vue d'ensemble

L'exemple suivant montre un exemple de **modèle de plan de continuité d'activité** avec les sections **de document SN-Vue d'ensemble** et **SN-Liste de vérification** .



Création d'une section de documentation pour vos besoins professionnels

Si vous disposez du rôle administrateur BCM , vous pouvez utiliser le modèle de section de documentation répertorié dans **Administration générale** pour créer une section de documentation. Pour configurer une section de documentation à l'aide du modèle de section de documentation, reportez-vous à Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.

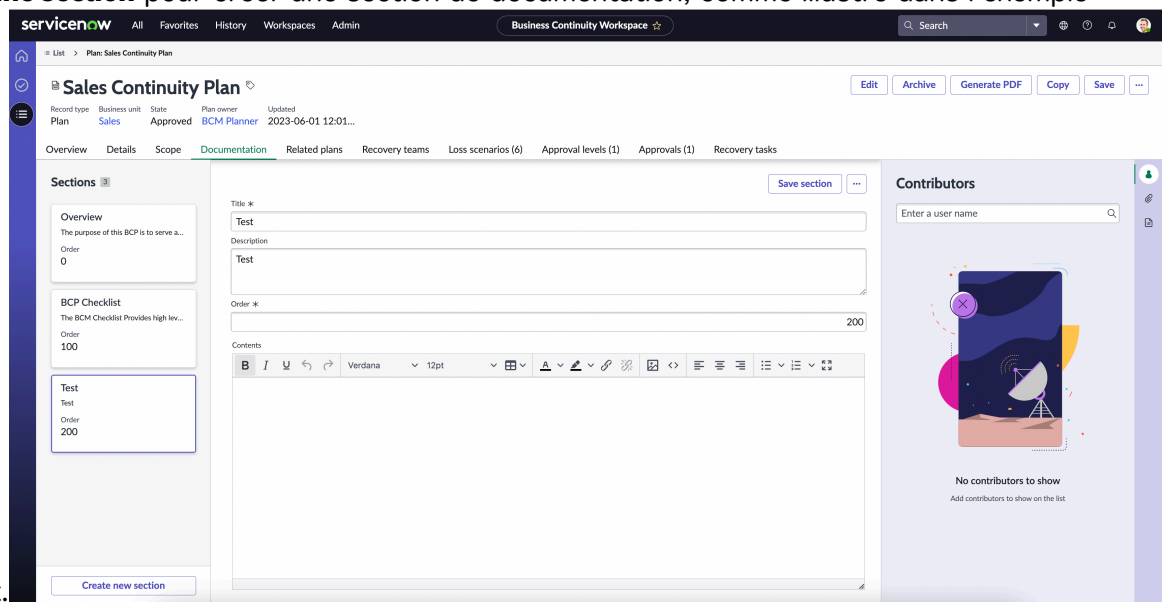
Remarque :
Lorsque vous créez une section de documentation dans l'onglet **Documentation** sans utiliser le modèle de plan, l'action d'interface utilisateur **Réinitialiser au modèle n'est** pas disponible pour cette section de documentation.

Vous pouvez également créer une section de documentation dans l'onglet **Documentation** de .Espace de travail de Business Continuity Vous pouvez utiliser l'action d'interface utilisateur

Traduction automatique

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

Créer une section pour créer une section de documentation, comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour plus d'informations sur la création d'une section de documentation pour votre plan d'entreprise dans , consultez Créer une section de documentation.Espace de travail de Business Continuity

Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité

Configurez la section de documentation d'un plan dans l'application Business Continuity Management . Vous pouvez utiliser la section de documentation pour décrire un plan dans les sections structurées telles qu'une liste de vérification de détails de haut niveau, l'objectif du plan, le périmètre décrivant l'objectif du plan et les zones de couverture, etc.

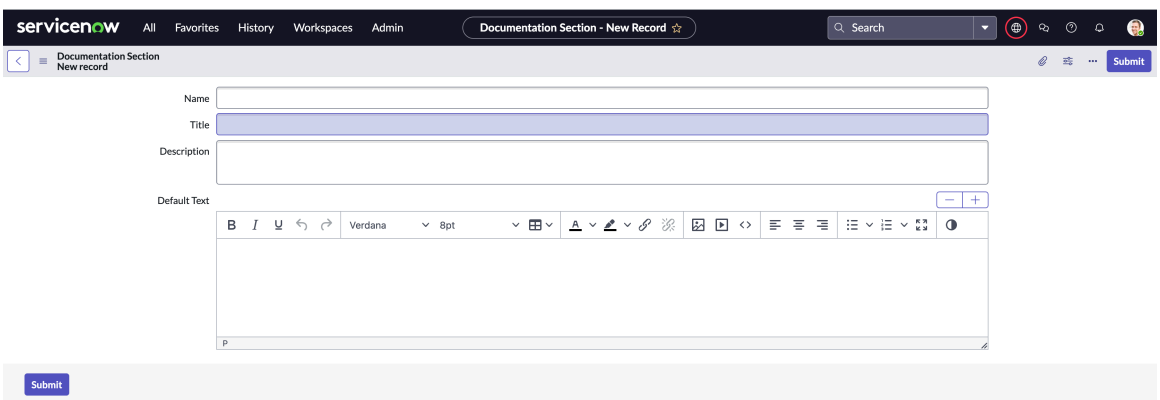
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Sections de documentation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le modèle de section de documentation est illustré dans l'exemple suivant.



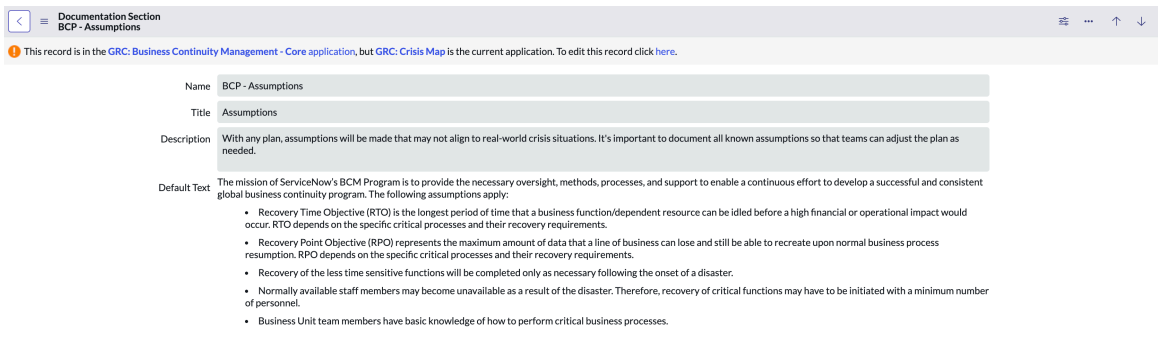
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de section de documentation.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre le modèle de section de documentation à partir des données de démonstration.



4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d’enregistrement de section de documentation

Utilisez le formulaire d’enregistrement Section de documentation pour décrire un plan dans les sections structurées du Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d’enregistrement de section de documentation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d’enregistrement de section de documentation

Champ	Description
Nom	Nom de la section de documentation.
Titre	Titre de la section Documentation.
Description	Brève description de la section de documentation.
Texte par défaut	Texte par défaut pertinent pour la section de documentation. Le texte peut être modifié ultérieurement lorsque le plan est formulé et que les sections de documentation sont ajoutées, conformément au plan.

Configurer une définition d’élément pour l’analyse d’impact sur l’entreprise

Configurez les définitions d’éléments pour identifier l’élément de configuration qui doit être évalué dans une analyse d’impact sur l’entreprise et récupéré dans un plan de continuité d’activité. Utilisez le module **Variables d’élément** dans le navigateur d’application Business Continuity Management pour configurer une définition d’élément.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

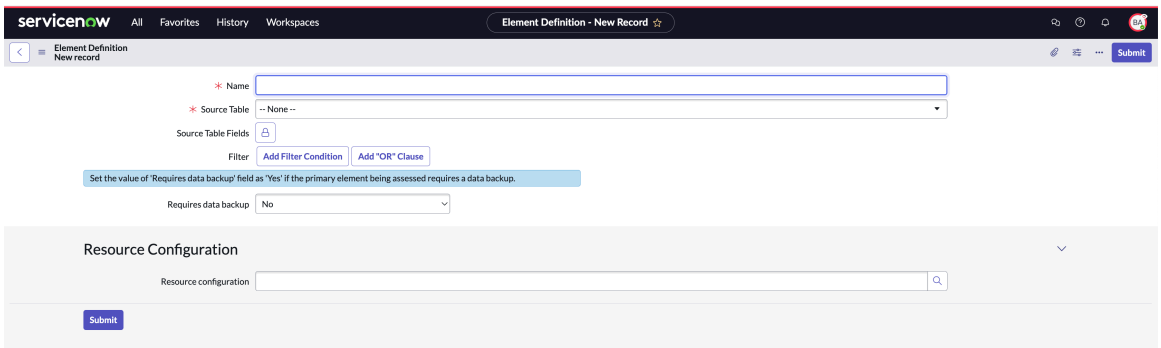
Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Définitions d'éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

L’exemple suivant montre l’enregistrement Définition d’élément.

Traduction automatique

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



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de définition d'élément.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Utilisez le formulaire d'enregistrement Définition d'élément pour configurer une couche de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise à l'aide Espace de travail de UIB BCMde .

Formulaire d'enregistrement de définition d'élément

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement Définition d'élément

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'élément.
Table source	Table qui stocke les détails de l'enregistrement de l'élément de configuration.
Champs de tables sources	En-têtes de colonne de la table source que vous pouvez sélectionner pour référence.
Filtre	Ajoutez une condition de filtre pour la définition d'élément.
Nécessite une sauvegarde des données	Option permettant d'indiquer si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données. Les actifs technologiques nécessitent une sauvegarde des données, car il s'agit d'informations informatiques importantes stockées dans un système ou une base de données.
Configuration des ressources	Configuration de la ressource pour la définition d'élément. Options disponibles : • **Emplacement** • **Serveur Web** • **Centre de données** • **Fournisseurs**

Traduction automatique

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

Configurer une variable d'élément pour une définition d'élément

Configurez une variable d'élément pour une dépendance particulière d'un élément. Utilisez le module **Variables d'élément** du navigateur d'application Business Continuity Management pour configurer une variable d'élément.

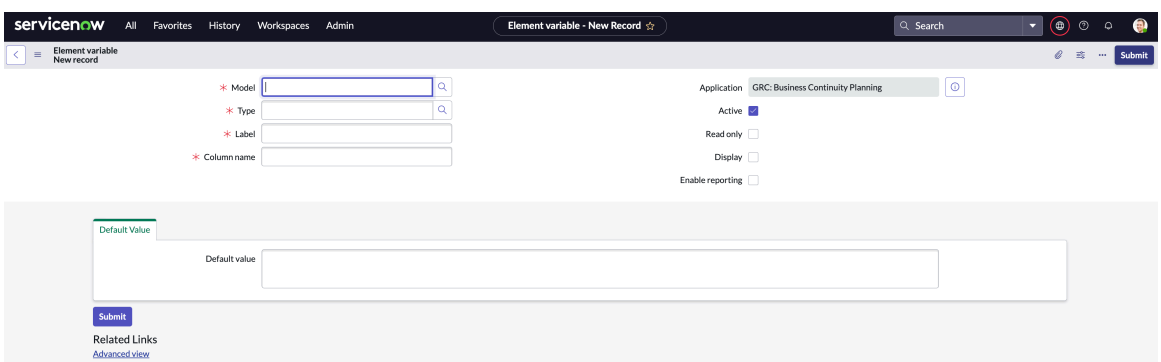
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Variables d'éléments**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   L'exemple suivant montre la vue d'un administrateur de l'enregistrement de variable d'élément.



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de variable d'élément.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d'enregistrement de variable d'élément

Utilisez le formulaire d'enregistrement Variable d'élément pour configurer une variable d'élément pour une définition d'élément à l'aide de Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d'enregistrement de variable d'élément

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement de variable d'élément

Champ	Description
Modèle	Référence à la définition d'élément [sn_bcm_element_definition]. Vous pouvez créer plusieurs variables d'élément pour une définition d'élément.
Type	Classe de champ dans la table de modèle.
Étiquette	Nom d'affichage dans le groupe de dépendances de la grille de dépendances BIA.
Nom de colonne	Nom de la colonne dans la table.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de variable d'élément (suite)

Champ	Description
Application	Application qui contient l'enregistrement.
Actif	Option permettant d'activer la variable d'élément.
Lecture seule	Option permettant d'afficher la variable d'élément en lecture seule.
Affichage	Option permettant d'afficher la variable d'élément.
Activer la génération de rapports	Option pour signaler la variable d'élément.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Description de la valeur par défaut.

Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité

Configurez un plan pour un scénario de perte identifié à l'aide du modèle de scénario de perte de l'application Business Continuity Management . Utilisez le plan documenté qui répertorie les besoins et les exigences en cas de sinistre potentiel.

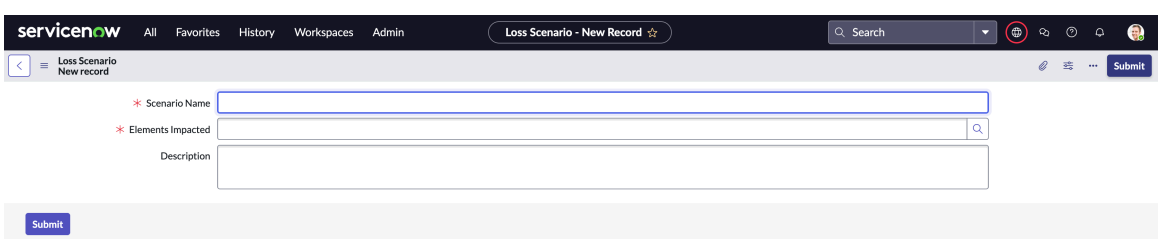
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcp.plan_admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Scénarios de perte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

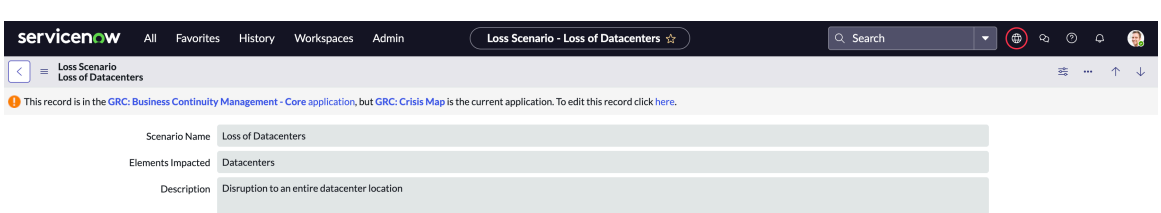
   Le formulaire Scénario de perte est illustré dans l'exemple suivant.



3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de scénario de perte.

   L'exemple suivant montre les détails d'un scénario de perte.



4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Utilisez le formulaire d'enregistrement de scénario de perte pour Espace de travail de UIB BCM configurer un plan pour un scénario de perte identifié.

Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

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

Formulaire d'enregistrement de scénario de perte

Champ	Description
Nom du scénario	Nom du scénario d'impact.
Éléments concernés	Éléments ou actifs qui sont touchés par le scénario de perte.
Description	Brève note sur le scénario de perte.

Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer la catégorie d'impact

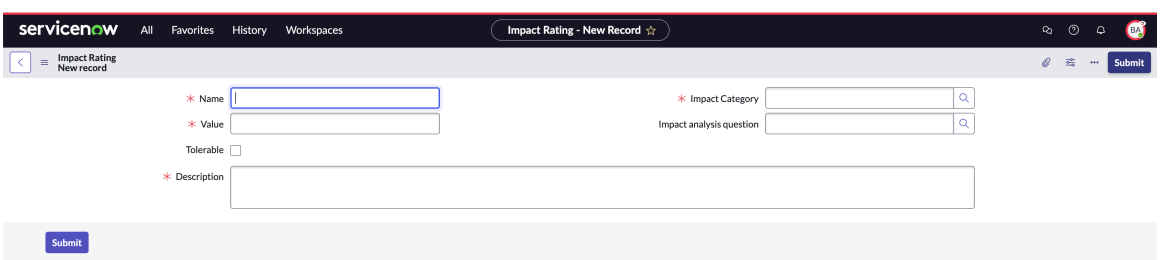
Configurez une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact sur faible, modéré, élevé ou critique. Utilisez le module **Évaluations de l'impact** dans le navigateur d'application Business Continuity Management pour vous aider à mesurer l'intensité de la perte lorsqu'un temps d'arrêt de l'activité se produit.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Évaluations de l'impact**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le modèle d'évaluation de l'impact est illustré dans l'exemple suivant.



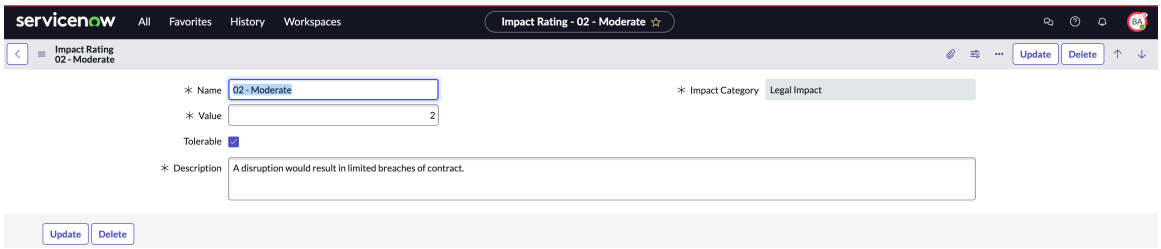
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement Note d'impact.

   L'exemple suivant montre une évaluation de l'impact à partir des données de démonstration.

Traduction automatique

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



4. Sélectionnez **Envoyer**.

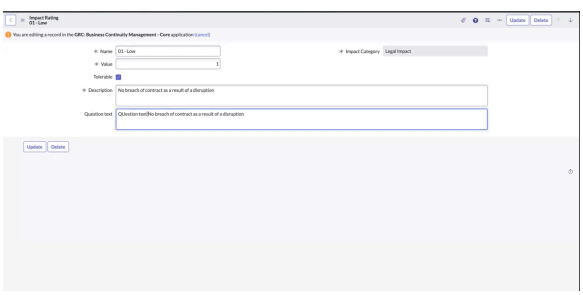
Formulaire d'enregistrement Note d'impact

Utilisez le formulaire d'enregistrement Évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact telle que faible, modéré, élevé ou critique à l'aide de Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d'enregistrement Note d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

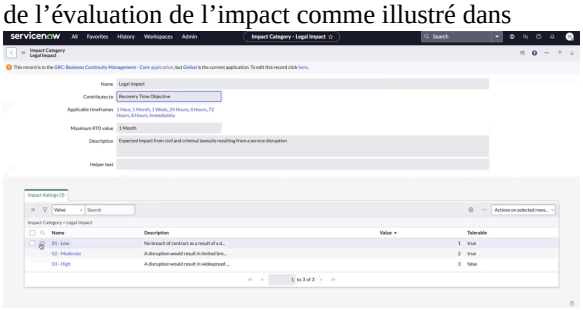
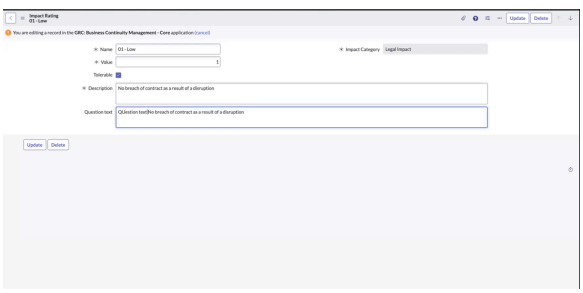
Formulaire d'enregistrement Note d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation de l'impact.
Valeur	Valeur numérique de l'évaluation de l'impact. Vous pouvez associer une valeur numérique unique à chaque évaluation d'impact. Vous ne pouvez pas utiliser la même valeur pour une autre évaluation de l'impact dans l'application BCM . Par exemple, vous pouvez affecter une valeur `1` à la catégorie d'impact `01-Low` comme indiqué ci-dessous. Après cela, vous ne pouvez plus affecter de valeur `1` à une autre évaluation de l'impact dans votre BCM instance d'application. 
Catégorie de l'impact	Catégorie de l'impact. Par exemple, Impact sur les effectifs, Impact sur la réglementation, Impact sur le chiffre d'affaires, etc.
Question d'analyse de l'impact	Liste des questions d'analyse d'impact disponibles. Ce champ s'affiche si la catégorie d'impact de l'interruption d'activité contribue au RPO.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement Note d'impact (suite)

Champ	Description
Tolérable	Option permettant de définir l'impact RTO comme tolérable. Cette case s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue au RTO.
Description	Brève description de l'évaluation de l'impact.
Texte de la question	Champ permettant de réviser le texte de la question. Pour l'objectif de temps de reprise d'une catégorie d'impact, vous pouvez réviser la question affichée dans le questionnaire d'évaluation RTO. Vous pouvez accéder à l'enregistrement de l'évaluation de l'impact comme illustré dans  Mettez à jour le texte de la question pour l'évaluation RTO comme illustré dans l'exemple suivant :  La question révisée s'affiche ensuite dans l'évaluation RTO de l'enregistrement de Business Impact Analysis.

Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis

Configurez un niveau de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise qui suivent une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO). Utilisez le module **Niveaux de reprise** dans le Business Continuity Management navigateur d'application pour configurer un niveau de reprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

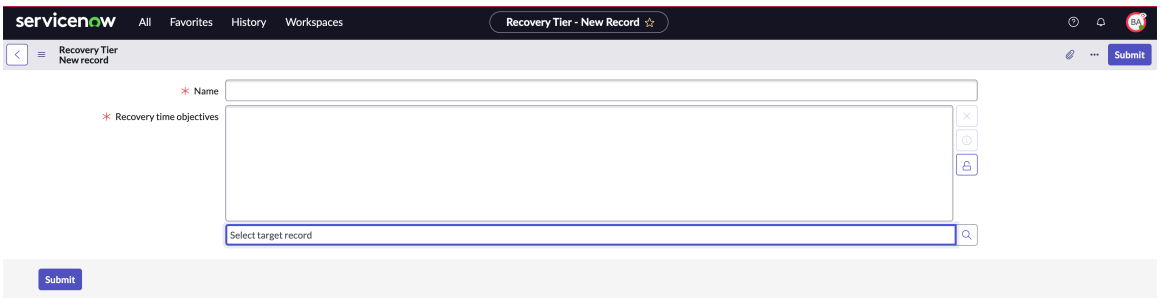
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Niveaux de reprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire.

   L'enregistrement du niveau de reprise est illustré dans l'exemple suivant.



   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise

Utilisez le formulaire d'enregistrement de couche de reprise pour configurer une couche de reprise avec un ensemble d'applications d'entreprise à l'aide Espace de travail de UIB BCMde .

Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement de niveau de reprise

Champ	Description
Nom	Nom du niveau de niveau de reprise.
Objectifs de temps de reprise	Mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après un sinistre.

Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise

Configurez un délai de reprise pour une couche de reprise. Le délai de reprise commence à partir du moment où un événement perturbateur se produit jusqu'au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles. Vous pouvez utiliser le module **Délais de reprise** de l'application Business Continuity Management pour configurer la chronologie du délai de récupération.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Délais de reprise**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du délai de récupération.
4. Dans le champ **Démarre à** , entrez le début de la chronologie du délai de reprise en jours, heures, minutes et secondes.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre la configuration d’un délai de reprise dans l’application Business Continuity Management .



5. Sélectionnez **Envoyer**.

Configurer une catégorie de grille pour la configuration de grille

Configurez une catégorie de grille telle que Évaluation des dépendances pour la configuration de grille. Utilisez le module **Catégories de grille** du navigateur d’application Business Continuity Management pour configurer les catégories de grille.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories de grille**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille

Utilisez le formulaire d’enregistrement de catégorie de grille pour configurer une catégorie de grille telle que Évaluation de dépendance pour la configuration de grille à l’aide de Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d’enregistrement de catégorie de grille

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie de grille.
Code	Code de la catégorie de grille.
Activer le contexte de l'élément	Option permettant d’activer le contexte de l’élément pour la catégorie de grille.

Configurer la grille pour l’évaluation des dépendances BIA

Configurez la grille pour afficher la grille d’évaluation des dépendances BIA avec les colonnes configurées. Utilisez le module **Configurations** de grille dans le navigateur d’application Business Continuity Management pour configurer la grille.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations de grille**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire d’enregistrement de configuration de grille.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire d’enregistrement de configuration de grille

Utilisez le formulaire Enregistrement de configuration de grille pour configurer la grille pour l’évaluation BIA à l’aide de Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d’enregistrement de configuration de grille

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d’enregistrement de configuration de grille

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la grille.
Catégorie de grille	Catégorie de grille à laquelle la configuration est applicable. Par exemple, DEP_ASSMNT.
Actif	Option permettant de définir l’enregistrement actif. Si l’option est désactivée, la grille est affichée en fonction de la vue configurée. Une seule configuration active pour une catégorie et un élément doit être présente.

Configurations de la page Mes tâches

Si vous êtes l’utilisateur de l’application, vous pouvez utiliser les configurations de la Business Continuity Management**page Mes tâches** dans le module **Administration générale** pour afficher les tâches qui vous sont affectées.

Module Configurations de la page Mes tâches

Les tâches administratives associées à l’application BCM sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l’interface utilisateur de l’application. Vous pouvez afficher les configurations de la page Mes tâches dans le module **Administration générale** , comme illustré dans l’exemple suivant.

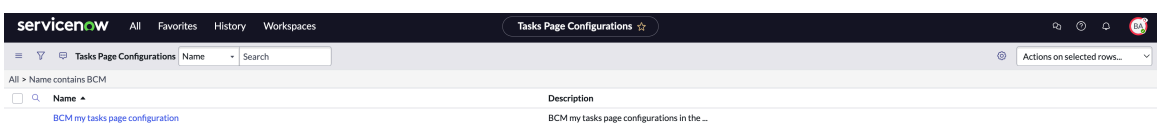
Traduction automatique

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

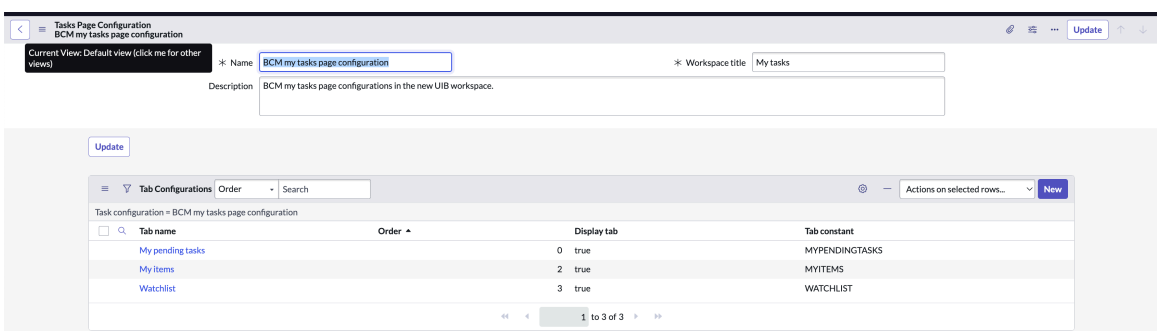


Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez personnaliser les tâches dans la configuration de la BCM**page Mes tâches**.

Le module **de configurations de la page Mes tâches** dans la vue de liste est illustré dans l'exemple suivant.



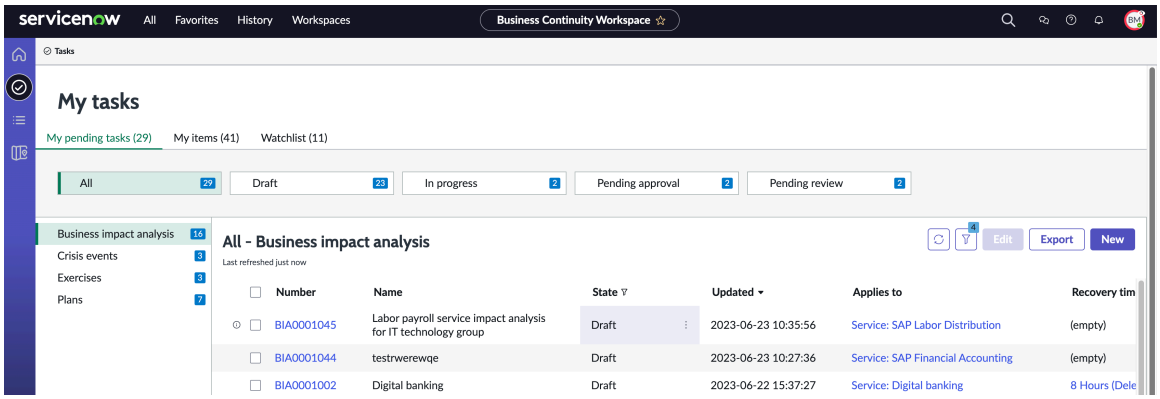
L'enregistrement du module **Configurations de la page Mes tâches** est illustré dans l'exemple suivant.



La page Mes tâches de la page d'accueil affiche les tâches affectées pour l'utilisateur connecté, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



Pour en savoir plus sur la vue de la page Mes tâches dans , reportez-vous Vue de la page Mes tâchesà Espace de travail de UIB BCM.

Configuration de l'approbation

Le configurateur d'approbateur vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles métier.

Pour configurer plusieurs niveaux d'approbations dans votre analyse d'impact sur l'entreprise et vos plans d'entreprise, vous devez configurer les étapes de configuration suivantes :

- Configurer la configuration de l'approbation
- Configurer les niveaux d'approbation
- Configurer des règles d'approbation

Remarque :

Pour en savoir plus sur les rôles de l'application Business Continuity Management, reportez-vous à Composants installés avec Business Continuity Management.

Pour plus d'informations sur les rôles dans l'application GRC : Approver Configurator, reportez-vous à la section Rôles installés avec GRC: Approver Configurator.

Configurer la configuration de l'approbation

Configurez la configuration des approbations pour activer plusieurs niveaux d'approbations et sélectionnez les approbateurs pour chaque niveau en fonction des règles d'approbation.

Avant de commencer

Vous devez installer l'application GRC : Approver Configurator (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation.

Rôle requis : sn_bcm.admin

Remarque :

Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à donner à l'utilisateur le rôle administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres de périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

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

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration d'approbation.
S'applique à	Table telle qu'une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité, des événements ou toute table à partir de laquelle un enregistrement est soumis pour approbation.
Priorité	Préférence de configuration d'approbation avec une priorité plus élevée.
Condition de filtre	Condition appliquée à la table en référence au champ **S'applique à** . La configuration d'approbation avec une priorité plus élevée qui correspond à la condition de filtre pour le document commercial est sélectionnée pour l'évaluation de l'approbateur.
Actif	Option permettant d'activer la configuration d'approbation.

Remarque :
Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les niveaux d'approbation

Attribuez plusieurs niveaux d'approbations aux utilisateurs ou aux groupes pour prendre en charge chaque étape de vos processus de workflow BIA, BCP ou d'événements.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Remarque :
Accorder ce rôle à un utilisateur équivaut à donner à l'utilisateur le rôle administrateur, car les activités de script de workflow contournent les contrôles d'accès et accordent l'accès à toutes les tables et opérations de base de données. Les activités de script ne contournent pas les paramètres de périmètre de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste pour définir les niveaux d'approbation.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Niveaux d'approbation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Niveau d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom du niveau d'approbation.
Niveau	Étape d'approbation.

Remarque :
Vous ne pouvez pas avoir plus d'un niveau d'approbation pour une configuration d'approbation ayant le même niveau.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des règles d'approbation

Configurez des règles d'approbation à chaque niveau d'approbation en sélectionnant un type d'approbateur et l'exigence d'approbation d'une ou de toutes les personnes concernées. Définissez les conditions de filtre dans la table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez sélectionner des approbateurs spécifiques, des approbateurs de la table source sélectionnée, des approbateurs dynamiques ou des approbateurs que vous choisissez pour approuver vos documents business. Les approbateurs peuvent être un propriétaire BIA, un responsable BCM, un gestionnaire BCM, un administrateur BCM, des contributeurs ou un ou l'ensemble d'entre eux de la table source que vous sélectionnez.

Procédure

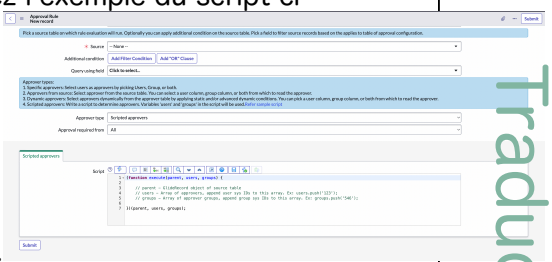
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste.
3. Cliquez sur l'enregistrement des niveaux d'approbation dans la colonne **Nom** de la section Niveaux d'approbation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Règles d'approbation.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'approbation.
Source	Table à laquelle la règle d'approbation est appliquée.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d'approbation et la table source.
Condition supplémentaire	Conditions de filtre appliquées à la table source.
Type d'approbateur	Type d'approbateur.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ Approbateurs spécifiques : votre choix d'approbateurs. ○ Approbateur à partir de la source : utilisateurs ou groupes de la table source. ○ Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement à partir de n'importe quelle table. ○ Approbateurs scriptés : script pour déterminer les approbateurs. Consultez l'exemple du script ci-  dessous. **Remarque :** Pour des raisons de sécurité, l'administrateur BCM n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Seul le développeur a l'accès Approver Configurator en création et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Si vous disposez du rôle administrateur BCM, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants de la liste Type d'approbateur : ○ Approbateurs spécifiques ○ Approbateur issu de la source Pour en savoir plus sur les rôles de l'application, reportez-vous à la GRC: Approver Configurator section Rôles installés avec GRC: Approver Configurator.
Approbation requise de	Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise.
Description	Brève note sur la règle d'approbation.
Approbateurs	
Approbateurs de	Table des approbateurs.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur de la source** ou **Approbateurs dynamiques**. La valeur par défaut est la table source si elle est Approbateur de la source.
Filtrer par	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**.
Avancé	Option permettant de définir une condition dynamique scriptée.
Champ d'utilisateur	Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs de la table des approbateurs.
Champ de groupe	Référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table des approbateurs.
Condition dynamique	Champ de script pour appliquer le filtre avancé à la table d'approbateurs.
Utilisateurs	Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs.
Groupe	Groupe d'approbateurs.
Approbateurs scriptés	
Script	Script pour déterminer les approbateurs ; **Les utilisateurs** et **les groupes** du script sont sélectionnés comme approbateurs.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Example: Exemple de script pour ajouter des délégataires de dépendances CMDB en tant qu'approbateurs

Valeurs de champ sur le formulaire :

Nom

Délégataire de la dépendance CMDB en tant qu'approbateurs.

Source

Dépendance [sn_bia_dependency].

Requête à l'aide du champ

Groupe de dépendances.Analyse de l'impact

Type d'approbateur

Approbateurs scriptés

Traduction automatique

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

Exemple de script pour ajouter des approbateurs

```
(function execute(parent, users, groups) {

    // parent - GlideRecord object of source table
    // users - List of approvers
    // groups - List of approver groups
    var gr = new GlideRecord('cmdb_ci');
    gr.addQuery('sys_id', parent.depends_on);
    gr.query();

    while (gr.next()) {
        users.push(gr.assigned_to.toString());
    }

})(parent, users, groups);
```

Propriétés BCM

Vous pouvez configurer les BCM propriétés dans le module **Propriétés** .

Si vous êtes l'utilisateur de l'application, vous pouvez afficher les Business Continuity Management propriétés de l'application Business Continuity Management dans **Propriétés** du module **Administration générale** .

Vous pouvez afficher l'option **de menu Propriétés** dans le module **Administration générale** comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

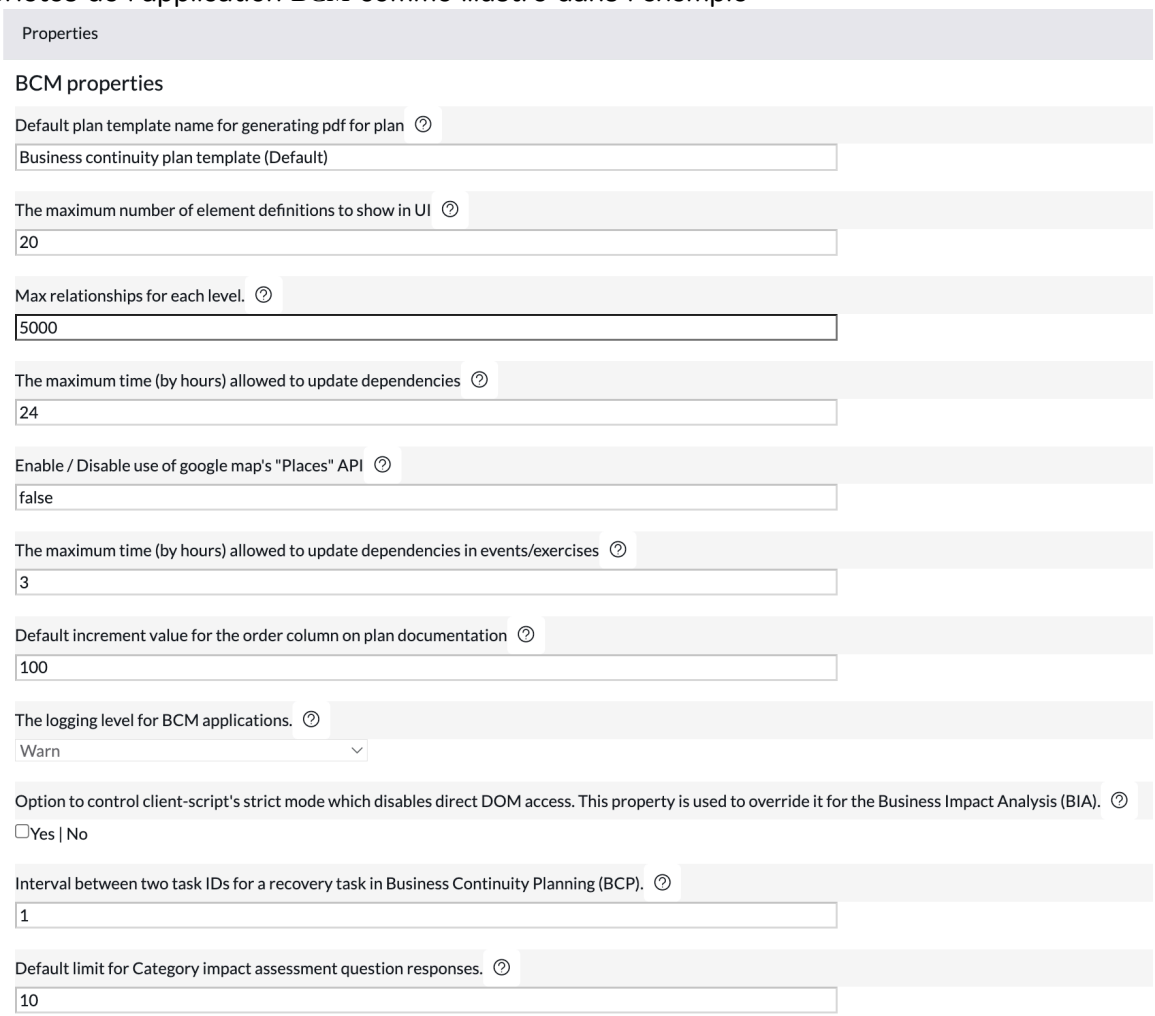
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Traduction automatique

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

Vous pouvez sélectionner le module **Propriétés** pour afficher et configurer les propriétés de l'application BCM comme illustré dans l'exemple



suivant. Save

Pour en savoir plus sur les propriétés, reportez-vous BCM à Propriétés installées avec Business Continuity Management.

Propriétés installées avec Business Continuity Management

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de Business Continuity Management.

Propriétés BCM

Sr. Non	Nom	Description
Périmètre : GRC : Business Continuity Planning		
1	Nom du modèle de plan par défaut pour générer le PDF du plan sn_bcp.modèle_plan_pdf_par défaut	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Modèle PDF du plan détaillé • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**

Traduction automatique

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

Propriétés BCM (suite)

Sr. Non	Nom	Description
2	Intervalle entre deux ID de tâche pour une tâche de reprise dans Business Continuity Planning (BCP) sn_bcp.taskIdOffset	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 1 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
3	Valeur d'incrémentation par défaut pour la colonne de commande de la documentation du plan sn_bcp.document_order_increment	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 100 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
Champ d'application GRC : Business Impact Analysis		
4	Option permettant de contrôler le mode strict du script client qui désactive l'accès DOM direct. Cette propriété est utilisée pour la remplacer pour Business Impact Analysis (BIA). sn_bia.glide.script.block.client.globals	• **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
5	Nbre max. de relations pour chaque niveau sn_bia.cmdb_max_relationships_per_level	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 5 000 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
6	Durée maximale (en heures) autorisée pour mettre à jour les dépendances (pour BIA et BCP)	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** :24 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**

Traduction automatique

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

Propriétés BCM (suite)

Sr. Non	Nom	Description
7	Limite par défaut pour les réponses aux questions d'évaluation de l'impact de la catégorie	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 10 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
Périmètre : GRC : Business Continuity Management – Core		
8	Niveau de journalisation pour les applications BCM sn_bcm.logging_verbosity	• **Type** : liste de choix (Débogage, Informations, Avertissement, Erreur) • **Valeur par défaut** : Avertissement • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
9	Nombre maximal de définitions d'éléments à afficher dans l'interface utilisateur sn_bcm.element_definitions_limit	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 20 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**
Champ d'application : GRC : carte de crise		
10	Activer/désactiver l'utilisation de l'API « Lieux » de Google Map sn_bcm_map.use_google_places_lib	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : true • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés** **Remarque :** Avant d'activer la fonctionnalité Carte de crise, assurez-vous d'avoir acheté et configuré l'API Google Mappes.

Traduction automatique

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

Propriétés BCM (suite)

Sr. Non	Nom	Description
11	Durée maximale (en heures) autorisée pour mettre à jour les dépendances dans les événements/ exercices	• **Type** : valeur numérique • **Valeur par défaut** : 3 • **Localisation** : **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Propriétés**

Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise

Les tâches administratives associées à une analyse d'impact sur l'entreprise sont répertoriées dans le module **Administration générale** de l'application Business Continuity Management . L'administrateur BIA ayant le rôle sn_bia.bia_admin est responsable de l'exécution des tâches administratives associées à une analyse d'impact sur l'entreprise.

En règle générale, c'est l'administrateur BIA ayant le rôle sn_bia.bia_admin qui configure les modèles BIA. Pour plus d'informations, consultez Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA).

Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA)

Configurez un modèle Business Impact Analysis (BIA) pour configurer une Business Impact Analysis avec les types d'objets standard. Utilisez le module **Modèles BIA** dans le navigateur d'application Business Continuity Management et sélectionnez le type des éléments, des catégories d'impact et des dépendances qui sont évalués à l'aide du modèle BIA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire d'enregistrement de modèle BIA.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire d'enregistrement de modèle BIA

Utilisez le formulaire d'enregistrement de modèle BIA pour ajouter des détails sur la nouvelle analyse d'impact sur l'entreprise, tels que le nom, la description, les éléments, les catégories d'impact, etc., dans Espace de travail de UIB BCM.

Formulaire d'enregistrement de modèle BIA

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

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

Formulaire d'enregistrement de modèle BIA

Champ	Description
Nom	Nom du modèle BIA.
Description	Brève description du modèle.
Élément principal évalué	Type d'objet primaire ou élément en cours d'évaluation pour lequel le modèle est utilisé.
Catégories d'impact	Catégorie d'impact pertinente pour une organisation et évaluée au cours de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Il peut s'agir d'un impact sur le chiffre d'affaires, juridique, réglementaire, la réputation, etc.
Évaluations de dépendance	Catégorie d'éléments ou de ressources dont dépend la fonction commerciale, tels que les emplacements ou les applications d'entreprise. Les dépendances sont identifiées et évaluées dans le cadre de l'analyse d'impact sur l'entreprise.
Inclure un CIA	Option pour inclure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité pour BIA. Si l'élément principal analysé contient des données critiques et s'il doit inclure des informations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité dans l'analyse, définissez le marqueur sur **Oui**. Le champ s'affiche uniquement si les éléments sélectionnés pour le champ **Élément principal évalué** dans le même formulaire nécessitent une copie de sauvegarde des données.

Configuration d'un plan de continuité d'activité

L'administrateur BCP peut effectuer certaines tâches administratives qui sont répertoriées dans la section **Administration générale** de l'application Business Continuity Management .

Les tâches administratives de Business Continuity Planning sont répertoriées dans la section **Administration générale** du navigateur d'application.

En règle générale, l'administrateur du plan BCP disposant du rôle sn_bcp.plan_admin effectue les tâches administratives suivantes :

- Configurer des modèles de plan : Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise.
- Configurez les sections de documentation dans le plan de continuité d'activité : Pour en savoir plus, reportez-vous à Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Configurer des scénarios de perte dans le plan de continuité d'activité : Pour plus d'informations, consultez Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

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

Configurer le modèle de plan pour le plan de continuité d'activité

En tant que gestionnaire de plan BCP, vous pouvez créer un plan de continuité d'activité qui peut être utilisé pour vos unités business respectives lors d'un événement perturbateur. L'application Business Continuity Management fournit des modèles de plan de continuité d'activité préconfigurés. Vous pouvez rationaliser le processus de création d'un plan à l'aide de modèles de plan préconfigurés. Vous pouvez également créer un modèle de plan pour vos besoins professionnels.

Vous pouvez afficher les modèles de plan préconfigurés pour la planification de la continuité d'activité dans la section **Administration générale** du navigateur d'application.

L'utilisation d'un modèle de plan vous donne une mise en page de plan standard qui contient les sections du document, les scénarios de perte et les éléments principaux à récupérer. Les modèles de plan vous aident à vous concentrer sur le contenu du plan, ses tâches et l'implémentation efficace du plan.

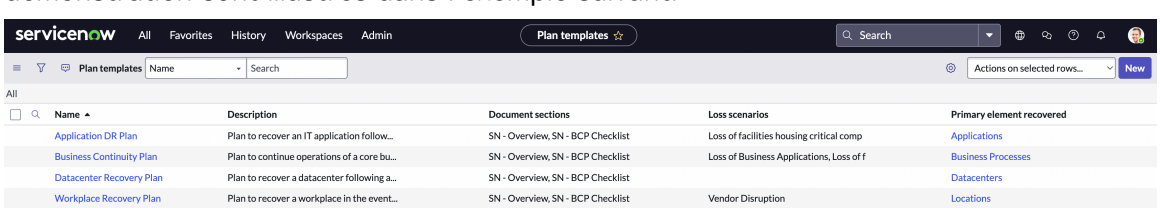
La création d'un plan aide une organisation à identifier les processus, les emplacements et les actifs qui doivent être récupérés en priorité en cas de perturbation. La sélection d'un type de plan permet d'identifier les éléments de récupération et le délai dans lequel elle doit être effectuée.

Utiliser des modèles de plan de continuité d'activité

L'application Business Continuity Management fournit les modèles de plan de continuité d'activité suivants qui sont installés avec des données de démonstration :

- **Plan de récupération d'urgence de l'application**
- **Plan de continuité d'activité**
- **Plan de récupération du centre de données**
- **Plan de reprise sur le lieu de travail**

Les modèles de plan de continuité d'activité qui sont installés avec les données de démonstration sont illustrés dans l'exemple suivant.



Consultez le tableau suivant pour en savoir plus sur les différents types de modèles de plan de données de démonstration que vous pouvez utiliser dans l'application Business Continuity Management .

Modèles de plan de données de démonstration

Nom	Élément principal récupéré	Description
Plan de récupération d'urgence de l'application	Applications	Planifier la récupération d'une application informatique à la suite d'un événement perturbateur. L'exemple suivant illustre un exemple de modèle de plan

Traduction automatique

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

Modèles de plan de données de démonstration (suite)

Nom	Élément principal récupéré	Description
		de récupération d'urgence d'application. 
Plan de continuité d'activité	Processus business	Planifiez la poursuite des opérations d'un ou de plusieurs processus business principaux en cas de perturbation des lieux de travail, des applications ou des fournisseurs critiques. L'exemple suivant illustre un modèle de plan de continuité d'activité. 
Plan de récupération du centre de données	Centre de données	Planifiez la récupération d'un centre de données à la suite d'une catastrophe naturelle ou d'un événement important ayant un impact sur la disponibilité d'un centre de données. L'exemple suivant illustre un exemple de modèle de plan de récupération de centre de données. 
Plan de reprise sur le lieu de travail	Emplacements	Prévoyez la récupération d'un lieu de travail au cas où l'un d'entre eux deviendrait inutilisable ou inhabitable. L'exemple suivant montre un exemple de modèle de plan de reprise du lieu de travail. 

Traduction automatique

Création d'un modèle de plan pour vos besoins professionnels

Au lieu d'utiliser les modèles de données de démonstration, vous pouvez créer un modèle pour vos besoins spécifiques. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle de plan pour vos besoins professionnels, reportez-vous à la section Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise.

Configurer un modèle de plan de continuité d'activité pour votre entreprise

Configurez un modèle de plan de continuité d'activité dans l'application Business Continuity Management pour votre entreprise. Vous pouvez utiliser le modèle de plan pour récupérer un élément primaire spécifique tel que les employés ou les serveurs Web. De même, vous

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

pouvez créer un modèle de plan pour différents types de création de plans, tels que la documentation, les scénarios de perte et les tâches de récupération.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le rôle sn_bcm.admin contient le rôle sn_bcp.plan_admin. Le rôle sn_bcm.admin est nécessaire pour afficher le menu **Modèles de plan** . L'administrateur BCM peut accéder au menu **Modèles de plan** , puis l'administrateur du plan peut mettre à jour les modèles de plan.

En configurant le modèle de plan, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire à récupérer.
- Définissez les sections de documentation qui doivent être incluses dès le début d'un plan.
- Identifiez les scénarios de perte et planifiez en conséquence à l'aide du modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Modèle de plan.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Modèle de plan.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Modèle de plan

Utilisez le formulaire Modèle de plan pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur le plan de continuité d'activité.

Formulaire Modèle de plan

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

Formulaire Modèle de plan

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de plan.
Description	Brève description du modèle de plan.
Élément principal récupéré	Type d'objet primaire ou élément identifié à récupérer dans le plan.
Type de création de plan	Les différentes phases ou sections d'un plan disponibles en tant qu'options lorsque vous créez un plan de continuité à l'aide de ce modèle. Ces options s'affichent sous forme d'onglets dans l'espace de travail BCP au fur et à mesure que vous complétez les détails du plan. • **Toutes** (par défaut) : toutes les options telles que la documentation, les scénarios de perte, les tâches de récupération et les équipes de récupération sont affichées dans le plan qui utilise ce modèle. Vous

Traduction automatique

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

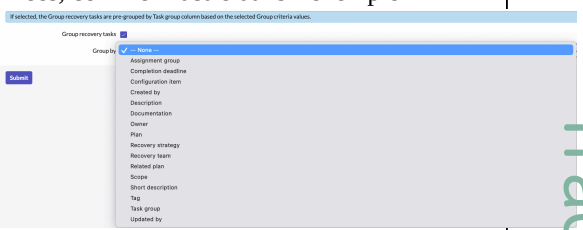
Formulaire Modèle de plan (suite)

Champ	Description
	pouvez afficher ces options sous forme d'onglets dans l'espace de travail. • **Documentation** : le plan qui utilise ce modèle affiche l'option de documentation ainsi que les dépendances sélectionnées. L'onglet Documentation, ainsi que les tâches de reprise et les équipes de reprise peuvent être consultés dans l'espace de travail. • **Scénarios de perte** : affiche les scénarios de perte ainsi que les tâches de reprise, les équipes de recouvrement et les autres dépendances sélectionnées dans le plan qui utilise ce modèle. • **Tâches de reprise** : affiche les tâches de reprise et les équipes de reprise associées au type de plan qui utilise ce modèle.
Sections de document	Sections de documentation à ajouter au plan. Options disponibles : • BCP : hypothèses • BCP-Objectifs • BCP : champ d'application • BIA : vue d'ensemble • Liste de vérification SN-BCP • SN : vue d'ensemble
Scénarios de perte	Scénarios de perte à ajouter au plan. Options disponibles : • Perte d'installations abritant des équipements essentiels • Perte de serveurs Linux • Perte de centres de données • Perte d'espace de travail • Perte d'applications d'entreprise • Perte de personnel • Perturbation du fournisseur • Perte de serveurs Windows Vous pouvez également créer un scénario de perte et l'ajouter au modèle. Pour plus

Traduction automatique

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

Formulaire Modèle de plan (suite)

Champ	Description
	d'informations sur la création d'un scénario de perte, reportez-vous à Configurer un plan pour un scénario de perte.
Tâches de reprise de groupe	Option permettant de regrouper les tâches de récupération. Si cette option est sélectionnée, les tâches de reprise de groupe sont pré-groupées par la colonne **Groupe de tâches** , en fonction des valeurs de critères de **groupe** sélectionnées, comme illustré dans l'exemple suivant. 

Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements

Mettez en forme les modèles PDF utilisés pour générer les PDF d'analyses d'impact sur l'entreprise, de plans de continuité d'activité ou d'événements. Vous pouvez formater les PDF en fonction des exigences et des modèles de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Assurez-vous d'avoir téléchargé le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, d'un plan de continuité d'activité ou d'un événement en suivant les étapes mentionnées dans les rubriques suivantes :

- Générer le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise
- Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité
- Générer le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise

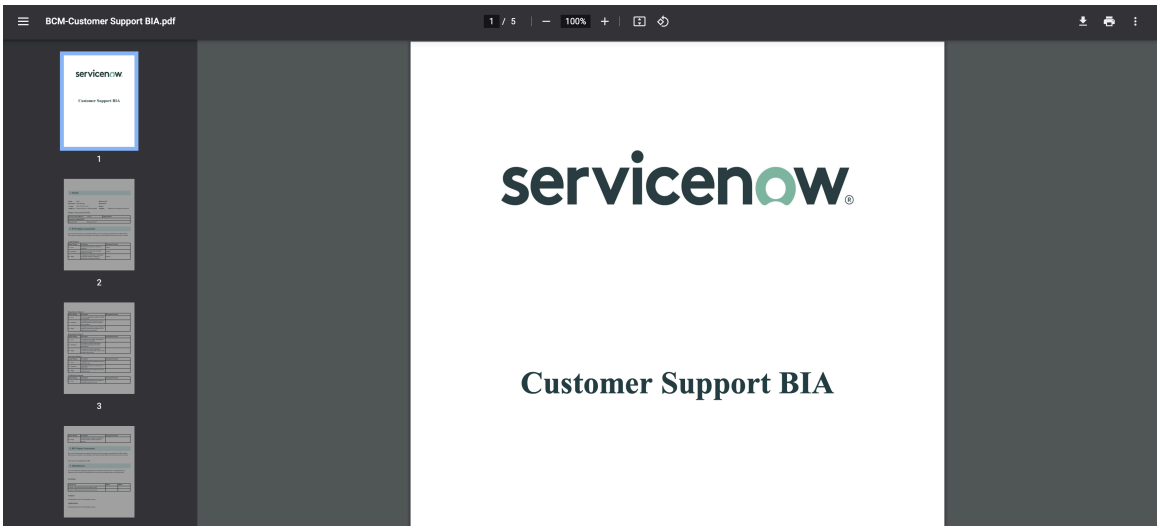
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à l'enregistrement **Business Impact Analysis** et ouvrez le PDF enregistré dans l'onglet **Détails** .
3. Mettez à jour le titre du PDF et les polices en fonction de vos modèles organisationnels.

   L'exemple suivant montre le fichier PDF qui peut être mis à jour en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

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



Vous pouvez utiliser le même processus pour mettre à jour le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, d'un plan de continuité d'activité, d'un exercice ou d'un événement de crise.

Remarque :

En tant qu'administrateur, vous pouvez accéder à **Tous les modèles de documents** dans une instance pour afficher les modèles de documents fournis avec l'application BCM .

Vous pouvez également utiliser un modèle PDF modifiable et remplissable pour formater le PDF. Pour plus d'informations sur le modèle de document PDF qui peut être utilisé pour personnaliser vos fichiers PDF, reportez-vous à Configure a PDF document template .

4. Enregistrez le PDF.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure.

Configurer des registres et des vues de relations à 360°

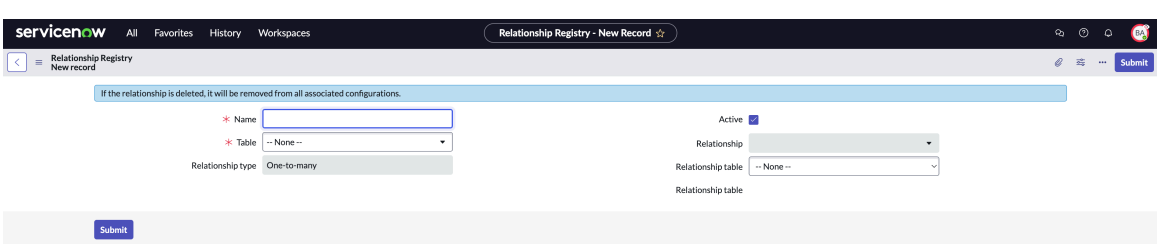
Configurez les configurations de vue à 360° avec le rôle sn_bcm.admin.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

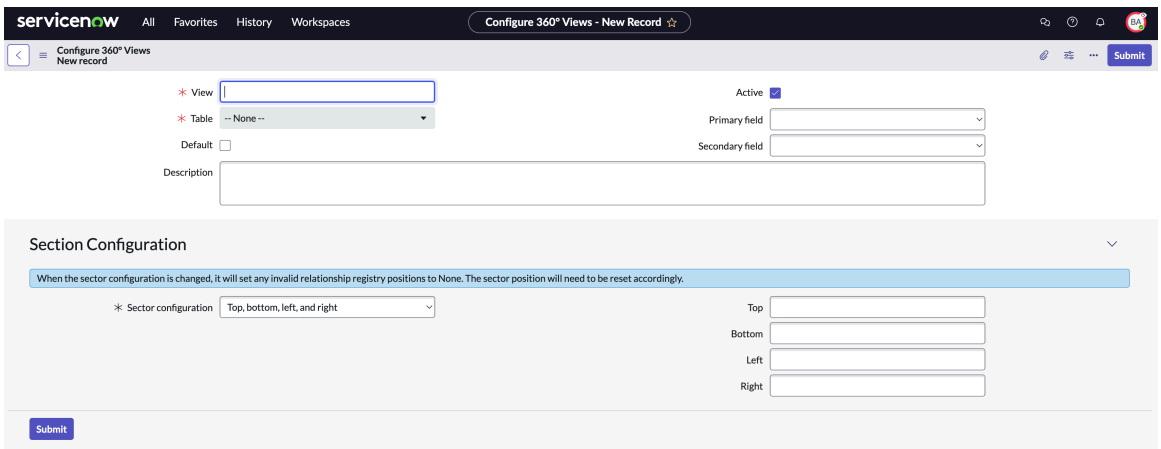
1. Accédez à la **Tous** > **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.
2. Pour configurer les relations des enregistrements, accédez à **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.
   Le formulaire est illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

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

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
4. Pour configurer les vues à 360° pour les enregistrements, accédez à **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.
   Le formulaire est illustré dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Pour plus d'informations sur les configurations des vues à 360°, reportez-vous à Configurer les vues à 360º.

Configuration des Everbridge notifications

Les étapes de configuration vous aident à établir une connexion cohérente et un workflow de remise de notifications réussi avec Système de notifications Everbridge. Les administrateurs BCM et les utilisateurs de l'application doivent configurer certaines données préalables afin que vous puissiez configurer les notifications d'urgence dans Espace de travail de UIB BCM.

Les configurations préalables suivantes doivent être configurées pour l'envoi d'une notification d'urgence et la surveillance du workflow de notification :

- Pour créer une connexion et authentifier vos informations d'identification à l'aide Everbridgede , reportez-vous à la section Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge.
- Pour obtenir les détails de livraison des contacts Everbridge et les utiliser pour envoyer une notification, consultez Importer les canaux de livraison à partir de Everbridge.
- Pour obtenir des détails sur le type des contacts à partir de , reportez-vous Everbridgeà la section Importer les types d'enregistrement à partir de Everbridge.
- Pour préconfigurer un modèle de notification afin d'envoyer un e-mail ou un SMS à vos contacts, consultez Créer un modèle pour une notification d'urgence.
- Pour créer des contacts pour l'envoi de la notification, reportez-vous à la section Créer les contacts d'une notification d'urgence.
- Pour configurer des règles de filtrage des contacts à partir de la table des utilisateurs, reportez-vous à la section Créer les règles d'importation de contact.
- Pour créer un groupe de contacts, reportez-vous à la section Créer un groupe de contacts de notification.

Voici un diagramme de flux qui montre comment les différentes étapes de configuration sont connectées pour l'intégration :

Traduction automatique

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

Configurer le flux pour une notification d'urgence



Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge

Établissez une connexion et authentifiez vos informations d'identification de connexion avec une Everbridge instance. Vous pouvez ensuite envoyer une notification à l'aide du canal de remise. Cette connexion vous permet d'envoyer et de recevoir des communications avec une Everbridge instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Sélectionnez le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification.
4. Sélectionnez **Créer**.
   Une connexion est établie pour envoyer et recevoir des communications avec une Everbridge instance.

Traduction automatique

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

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Utilisez le formulaire Créer une connexion et des informations d'identification pour établir une connexion et authentifier vos informations d'identification de connexion avec une Everbridge instance.

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de la connexion. C'est là **qu'intervient Everbridge** Connection.
URL de connexion	Everbridge Adresse de base de l'API.
ID d'organisation	ID d'organisation de Everbridge. **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID d'organisation à partir de l'instance Everbridge .
ID du modèle d'incident	ID unique du modèle d'incident Everbridge . **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID à partir de l'instance Everbridge .
Nom des informations d'identification	Nom des informations d'identification Everbridge .
Nom d\'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur de l'API dans Everbridge.
Mot de passe	Mot de passe permettant de valider et d'établir la connexion.

Importer les canaux de livraison à partir de Everbridge

Importez les canaux de livraison à partir de l'instance Everbridge . Vous pouvez ensuite facilement envoyer les notifications via les canaux de livraison.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir de la difficulté à communiquer avec vos parties prenantes au moment d'une crise. Il est possible que vos notifications ne parviennent pas aux personnes concernées, car elles n'utilisent peut-être plus les mêmes méthodes de livraison. Une fois que vous avez importé les canaux de livraison pour atteindre vos contacts et groupes sélectionnés, vous pouvez envoyer les notifications de manière plus simple et gérable.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Canaux de livraison**.
2. Sélectionnez **Importer**.
   Tous les canaux de livraison sont importés de l'instance Everbridge avec succès. Une fois la notification réussie, vous recevez un message de confirmation de Everbridge.

Traduction automatique

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

Importer les types d'enregistrement à partir de Everbridge

Importez les types d'enregistrement Everbridge de votre ID d'organisation et utilisez-les pour créer les contacts pour les notifications.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'enregistrement sont des informations stockées dans Everbridge qui sont nécessaires pour créer les contacts pour les notifications.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Types d'enregistrements**.
2. Sélectionnez **Importer**.
   Les types d'enregistrement de votre ID d'organisation avec la catégorie sont importés à partir de l'instance Everbridge . Si le type d'enregistrement n'est pas importé, vous pouvez recevoir un message d'erreur.

Créer un modèle pour une notification d'urgence

Créez un modèle avec des informations prédéfinies. Vous pouvez ensuite l'utiliser pour envoyer les notifications à vos utilisateurs en cas d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez définir un exemple de modèle avec le brouillon d'un e-mail. Il peut contenir le format de notification pour une crise d'urgence particulière susceptible d'affecter un emplacement ou une installation d'entreprise spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Modèles de notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Modèle de notification.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Modèle de notification

Utilisez le formulaire Modèle de notification pour créer un modèle avec des informations prédéfinies pour l'envoi des notifications.

Formulaire Modèle de notification

Formulaire Modèle de notification

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de notification.
Description	Brève note sur l'objectif du modèle.

Traduction automatique

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

Formulaire Modèle de notification (suite)

Champ	Description
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification.
Note de bas de page	Message de clôture ou note de bas de page pour la notification.
SMS	Message texte envoyé par SMS.

Créer les contacts d'une notification d'urgence

Créez manuellement les contacts pour envoyer une notification d'urgence et synchronisez-les avec l'instance Everbridge .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé les contacts à partir de la liste d'utilisateurs, vous pouvez les mettre à jour et les synchroniser avec l'instance Everbridge .

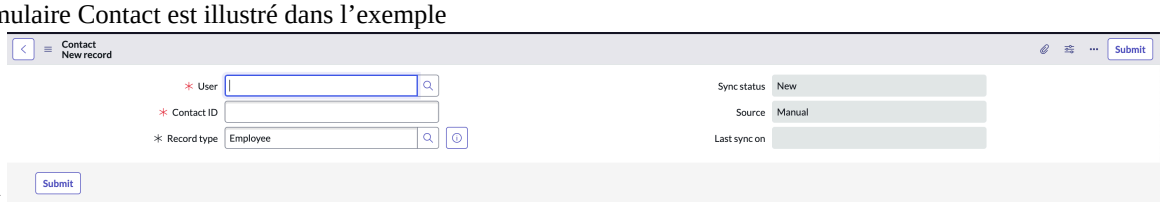
Les canaux de livraison sont importés de l'instance Everbridge vers la table Canaux de livraison. En utilisant les canaux de livraison importés, vous pouvez créer manuellement les détails de livraison du contact.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Contacts**.
   Les contacts sont affichés dans la vue de liste comme illustré dans l'exemple suivant.



2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Contact est illustré dans l'exemple suivant.



3. Renseignez les champs du formulaire.

   Vous pouvez supprimer un contact que vous avez créé manuellement à partir de la table Utilisateur. Toutefois, le contact doit avoir l'état **Nouveau** . Si l'enregistrement utilisateur référencé est supprimé, une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine supprime le contact de la table Contacts.

   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Contact.

Traduction automatique

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

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Pour importer des contacts en fonction des règles de synchronisation des contacts, sélectionnez le bouton **Importer des utilisateurs** .
   Pour importer les contacts à l'aide d'une règle de synchronisation, vous devez d'abord Créer les règles d'importation de contact. Actualisez la page de formulaire pour obtenir la liste d'utilisateurs importée.

   L'action Importer des utilisateurs lit la table Utilisateurs [sys_user] en fonction des règles de synchronisation des contacts et crée un enregistrement dans la table Contacts.
6. Pour synchroniser votre liste de contacts avec celle de Everbridge, sélectionnez le bouton **Synchroniser avec Everbridge** .
   Une fois les contacts synchronisés avec Everbridge, l'état de l'action de synchronisation est enregistré dans le champ État de la **synchronisation** . L'ID unique des contacts qui sont synchronisés avec succès dans Everbridge est enregistré en tant **qu'ID de contact externe** de la table Contacts.

Formulaire Contact

Utilisez le formulaire de contact pour créer manuellement les contacts, puis synchronisez les contacts avec Everbridge.

Formulaire Contact

Formulaire Contact

Champ	Description
Source	Source des contacts. • Si vous avez créé les contacts manuellement à partir de la liste des utilisateurs, la source est **définie sur Manuel**. • Si vous avez utilisé la règle de synchronisation pour créer les contacts, la source est la **règle de synchronisation**.
Dernière synchronisation	Date de la dernière synchronisation du contact avec Everbridge.
ID du contact	ID unique du contact.
État de la synchronisation	État de synchronisation lorsque le contact est créé. La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le contact est créé. L'état peut également être : • **Réussite** : lorsque le contact est correctement synchronisé avec Everbridge • **Erreur** : en cas d'erreur de synchronisation • **Mise à jour** : si le contact ou les détails de la livraison ont été modifiés
Utilisateur	Référence de l'utilisateur issue de la table Utilisateurs [sys_user].

Traduction automatique

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

Formulaire Contact (suite)

Champ	Description
ID du contact externe	ID du contact dans Everbridge.
Erreur de synchronisation	Erreur lors de la synchronisation du contact avec Everbridge.

Créer les règles d'importation de contact

Créez une règle d'importation de contact à appliquer à la table Utilisateur. Vous pouvez ensuite filtrer les utilisateurs en tant que contacts pour les notifications d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La table par défaut à laquelle la règle d'importation de contact est appliquée est la table Utilisateur [sys_user]. Les sys_id de la table des utilisateurs et l'ID de contact unique de la table Contacts sont mappés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Règles d'importation des contacts**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Règles d'importation de contact.
4. Sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire Règles d'importation de contact

Utilisez le formulaire Règles d'importation de contact pour créer une règle d'importation de contact que vous pouvez appliquer à la table Utilisateur.

Formulaire Règles d'importation de contact

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'importation.
Table	Table d'utilisateur [sys_user] pour la règle.
Condition de filtre	Condition appliquée à la table Utilisateur pour filtrer les enregistrements.
Type d'enregistrement	Catégorie par défaut du type d'enregistrement.
Mappage d'utilisateur	Référence utilisateur unique issue de la table Utilisateurs.
Mappage de l'ID de contact	ID unique de chaque contact utilisé pour la synchronisation avec Everbridge.

Créer un groupe de contacts de notification

Créez un groupe de contacts de notification à l'aide des Now Platform groupes. Utilisez les membres du groupe comme contacts pour une notification d'urgence. Synchronisez les

Traduction automatique

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

membres du groupe en tant que contacts et Everbridge suivez les membres non synchronisés en tant qu'exceptions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Groupes de contacts de notification**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus, consultez Formulaire Groupe de contact de notification.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Pour synchroniser le groupe avec les groupes dans , sélectionnez **Synchroniser les groupes avec**Everbridge Everbridge.
   Actualisez la page pour obtenir l'état synchronisé du groupe.

   Si un groupe n'est pas synchronisé avec Everbridge, un message d'erreur s'affiche.
6. Pour afficher les noms des membres du groupe qui n'ont pas été synchronisés avec Everbridge, sélectionnez la liste connexe **Exceptions de l'utilisateur du groupe** .

Example:
Il y a cinq membres dans un groupe, dont quatre sont déjà synchronisés et Everbridge existent en tant que contacts. Lorsque vous synchronisez le groupe, un groupe est créé avec Everbridge les quatre membres de groupe synchronisés. Toutefois, le membre unique non synchronisé est enregistré comme une exception affichant un message expliquant les raisons de l'échec de la synchronisation.

Vous pouvez d'abord synchroniser ce contact particulier, puis le groupe avec Everbridge.

Formulaire Groupe de contact de notification

Utilisez le formulaire Groupe de contacts de notification pour créer un groupe de contacts de notification.

Formulaire Groupe de contact de notification

Formulaire Groupe de contact de notification

Champ	Description
Groupe	Référence à la table Groupe d'utilisateurs.
État de la synchronisation	État de synchronisation pour le groupe. La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le groupe est créé. • **Réussite** : le groupe de contacts est correctement synchronisé avec Everbridge. • **Erreur** : en cas d'erreur de synchronisation • **Mise à jour** : si le groupe de contacts est modifié

Traduction automatique

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

Formulaire Groupe de contact de notification (suite)

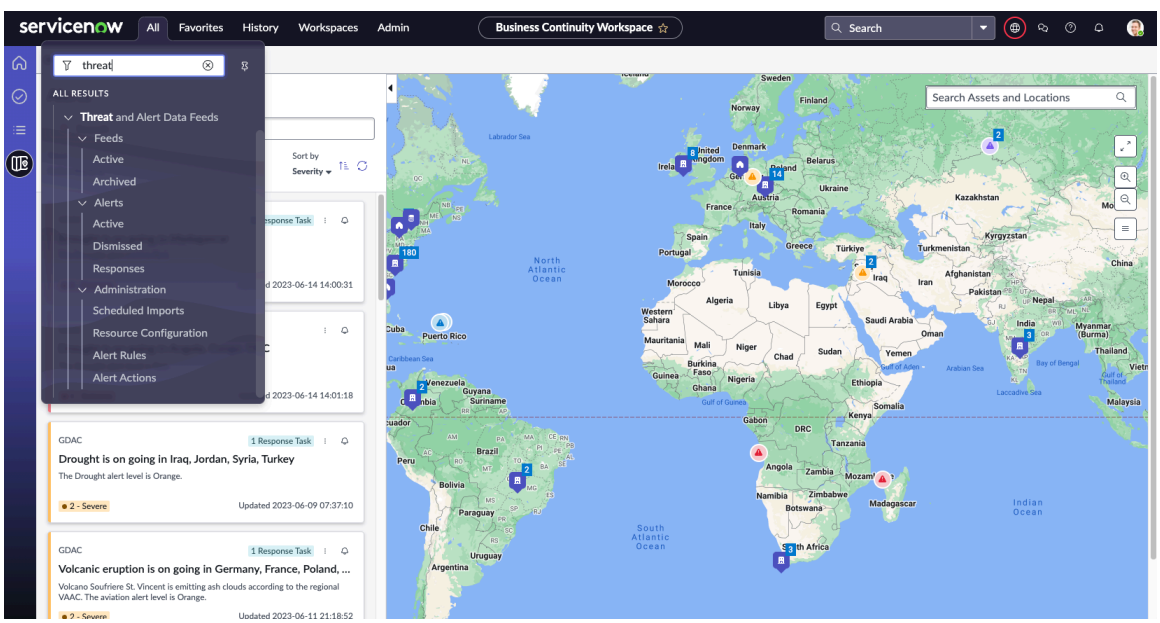
Champ	Description
Dernière synchronisation	Date de la dernière synchronisation du groupe avec Everbridge.

Configuration pour Carte de crise

L'administrateur BCM peut effectuer les tâches d'administration pour configurer l'interface Carte de crise .

L'administrateur BCM effectue les tâches administratives pour configurer les alertes de menace et les flux de données dans Carte de crise. Les tâches administratives sont affichées sous **Administration** dans le module **Flux de données sur les menaces et les alertes** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Remarque :
Avant d'activer la fonctionnalité Carte de crise, assurez-vous d'avoir acheté et configuré Google l'API Mappes.



Si vous disposez du rôle administrateur BCM, effectuez les tâches administratives suivantes pour configurer :Carte de crise

- **Importations planifiées** : configurez un enregistrement d'importations de données planifiées pour l'application de carte Crisis. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement d'importations programmées de données.
- **Configuration des ressources** : configurez un enregistrement de configuration des ressources pour l'application de carte Crisis. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour la carte de crise.
- **Règles d'alerte** : configurez une règle d'alerte dans la carte de crise afin de spécifier les conditions dans lesquelles un flux peut être affiché en tant qu'alerte dans le tableau de bord. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle d'alerte dans la carte de crise.
- **Actions d'alerte** : configurez une action d'alerte pour UIB Espace de travail l'application de carte Crisis. Pour plus d'informations, consultez Configurer une action d'alerte dans la carte de crise.

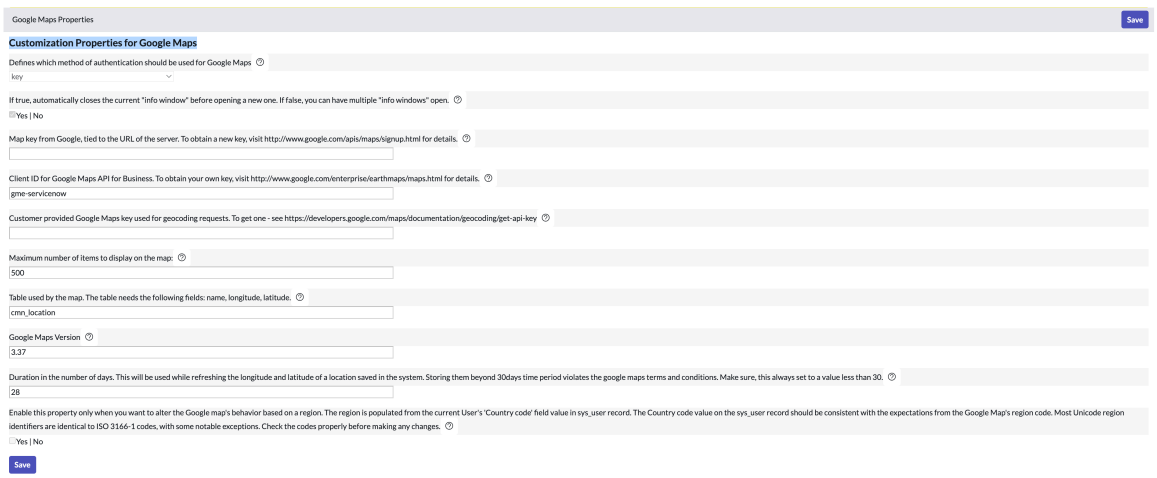
Traduction automatique

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

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

Les Carte de crise utilisateurs de l'application peuvent configurer les propriétés de personnalisation de Maps dans Google le module **Propriétés de Google Maps** .

Lorsque vous pouvez sélectionner le module **Propriétés de Google Maps** dans l'application Carte de crise , vous pouvez afficher les propriétés de personnalisation comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour en savoir plus sur les propriétés, reportez-vous à la section Table des propriétés de personnalisation pour Google les cartes.

Table des propriétés de personnalisation pour Google les cartes

Les propriétés de personnalisation des Google cartes sont expliquées dans la table Propriétés des cartes suivante Google .

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes

Nom	Description
Définit la méthode d'authentification à utiliser pour Google Maps. google.maps.method	• **Type** : liste de choix (client-id,key) • **Valeur par défaut** : Clé
Si vrai, ferme automatiquement la fenêtre d'information actuelle avant d'en ouvrir une nouvelle. Si la valeur est définie sur false, plusieurs « fenêtres d'information » peuvent être ouvertes. google.maps.auto_close	• **Type** : oui ou non • Si la valeur est définie sur true, ferme automatiquement la fenêtre d'informations actuelle avant d'ouvrir une nouvelle fenêtre.
Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. Pour obtenir une nouvelle clé, rendez-vous sur http://www.google.com/apis/maps/signup.html pour plus de détails. google.maps.key	**Remarque :** Le composant Fam-map utilise la clé (google.maps.key) et l'ID client (google.maps.client) définis pour l'authentification. Vous devez utiliser l'une des options suivantes : la clé ou l'ID client.

Traduction automatique

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

Propriétés de la personnalisation pour Google les cartes (suite)

Nom	Description
ID client pour l'API Google Maps pour entreprise Pour obtenir votre propre clé, visitez http://www.google.com/enterprise/earthmaps/maps.html pour plus de détails. google.maps.client	• Clé de carte Google, associée à l'URL du serveur. • **Valeur par défaut** : gme-servicenow
Le client a fourni la clé Google Maps utilisée pour les demandes de géocodage. Pour en obtenir un, voir https://developers.google.com/maps/documentation/geocoding/get-api-key google.maps.key.géocodage	• Clé Google Maps utilisée pour les demandes de géocodage. • **Valeur par défaut** : Aucun
Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte google.maps.max_éléments	• Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. • **Valeur par défaut** : 500
Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude. google.maps.table	• Table utilisée par la carte. • **Valeur par défaut** : cmn_location
Version de Google Maps google.maps.version	• Version de Google Maps • **Valeur par défaut** : 3,37
Durée en nombre de jours. Cela sera utilisé lors de l'actualisation de la longitude et de la latitude d'un emplacement enregistré dans le système. Leur stockage au-delà d'une période de 30 jours enfreint les conditions générales de Google Maps. Assurez-vous que cette valeur est toujours définie sur une valeur inférieure à 30. google.maps.refresh.latlong.duration	• Durée en nombre de jours. • **Valeur par défaut** : 28
Activez cette propriété uniquement lorsque vous souhaitez modifier le comportement de Google Map en fonction d'une région. La région est remplie à partir de la valeur du champ « Code du pays » de l'utilisateur actuel dans sys_user enregistrement. La valeur du code pays sur l'enregistrement sys_user doit être conforme aux attentes du code régional de Google Map. La plupart des identificateurs de région Unicode sont identiques aux codes ISO 3166-1, à quelques exceptions notables. Vérifiez correctement les codes avant d'apporter des modifications. google.maps.localization.region.enable	• Activez cette propriété lorsque vous souhaitez modifier le comportement de la Google carte en fonction d'une région. • **Type** : oui ou non

Traduction automatique

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

Google API de cartes utilisées dans le composant Fam-map dans Carte de crise

Le composant Fam-map dans Carte de crise utilise diverses Google API Maps pour fournir des fonctionnalités de cartographie interactive. Cette section répertorie les Google API Maps intégrées au composant Fam-map, ainsi que leurs informations d'utilisation.

Cartes : API JavaScript de cartes dynamiques

Cartes : API JavaScript de cartes dynamiques

Produit	Description	Bibliothèque
API JavaScript de cartes	Le composant Fam-map s'appuie sur l'API JavaScript Dynamic Maps pour charger les cartes dynamiques. Cette API permet la création et la manipulation dynamiques des cartes. Il fournit également une base pour les fonctionnalités interactives du composant. Pour obtenir une documentation détaillée et des informations sur les tarifs, reportez-vous à https://developers.google.com/maps/documentation/javascript .	@googlemaps/js-api-loader

Fonctionnalités et modules

Fonctionnalités	Module	Par défaut	Utilisation
Marqueurs	google.maps.Marker	Activé	Élémentaire
Grappe de marqueurs	@googlemaps/markerclusterer	Activé	Élémentaire
Vue d'ensemble personnalisée	google.maps.OverlayView	Activé	Élémentaire
Polyligne	google.maps.polyline	Activé	Élémentaire
Polygone	google.maps.Polygon	Activé	Élémentaire
Cercle	google.maps.cercle	Activé	Élémentaire
Rectangle	google.maps.rectangle	Activé	Élémentaire
FeatureStyleFunction	google.maps.FeatureStyleFunctionOptions	Désactivé	Élémentaire
Personnaliser le style de carte	Pour obtenir une liste de toutes les valeurs disponibles pour featureType, elementType et les stylers, reportez-vous à la https://	Activé	Élémentaire

Traduction automatique

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

Fonctionnalités et modules (suite)

Fonctionnalités	Module	Par défaut	Utilisation
	developers.google.com/maps/documentation/javascript/style-reference section .		

Propriétés des cartes

Nom	Description	Type	Obligatoire
Propriétés de la carte	Propriétés de Google Map à définir lors du chargement	tableau	Non

Propriétés des lieux

Produits	Description	Module	Par défaut	Utilisation
Recherche à proximité	La facturation dépend des champs qu'un utilisateur utilise.	google.maps.places.PlacesService(mapRef). nearbySearch	Désactivé	Élémentaire
Détails des lieux	La facturation dépend des champs qu'un utilisateur utilise.	google.maps.places.PlacesService	Désactivé	Élémentaire
Saisie automatique : par demande+	La référence SKU Saisie semi-automatique - Par demande est facturée pour tous ces appels ou demandes qui n'incluent pas de jeton de session : JavaScript : le service de saisie semi-automatique de l'API Maps JavaScript	google.maps.places.AutocompleteService(). getQueryPredictions({input, language})	Désactivé	Élémentaire

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'utilisation des propriétés et des gestionnaires dans le composant Geo-map (Carte géographique), consultez le fichier Lisez-moi de Geo-map (Carte géographique). Pour plus d'informations sur les Google API Maps dans le composant de carte géographique, consultez l'article de la base de connaissances : KB1588661

Configurer un enregistrement d'importations programmées de données

Configurez un enregistrement d'importations de données planifiées pour l'application de carte de crise. Vous pouvez ensuite gérer vos abonnements aux flux de menaces à partir d'une source interne ou externe dans UIB Espace de travail.

Traduction automatique

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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Vous devez configurer Google Maps afin d'activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les flux de menaces fournissent une connaissance situationnelle des menaces potentielles ou actuelles qui pèsent sur la sécurité de votre organisation. Les alertes de menace peuvent être des alertes météorologiques, des alertes de pandémie, des situations géopolitiques ou des événements internes tels que des incidents de sécurité et des pannes système.

Procédure
1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Importations planifiées**.
   Les deux importations de données planifiées suivantes existent dans le système de base.

Nom	Source de données
Source du flux GDAC	Flux GDAC
Weather.gov Importation planifiée des alertes graves	Alertes météo Gov

2. Pour ajouter un nouvel enregistrement d'importation de données planifiée, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur le formulaire Importations de données planifiées, reportez-vous à Formulaire Importations de données planifiées.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'enregistrement d'importation de données s'affiche dans la page d'enregistrement **Importations de données planifiées** .

Formulaire Importations de données planifiées

Utilisez le formulaire Importations de données planifiées pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un enregistrement d'importations de données planifiées.

Formulaire Importations de données planifiées

Champ	Description
Nom	Nom de l'importation planifiée. Normalement, la source est le nom.
Source de données	Source interne ou externe des données de menace et d'alerte utilisées pour l'importation.
Exécuter en tant que	Utilisateur ayant l'autorisation d'importer les alertes de menace.
Actif	Option permettant de définir l'alerte comme active.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise.

Traduction automatique

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

Formulaire Importations de données planifiées (suite)

Champ	Description
Exécution	Fréquence à laquelle les données sont importées.
Heure	Temps, en heures, minutes et secondes pour l'importation des données.
Conditionnel	Option permettant d'indiquer si un script conditionnel est requis pour l'importation d'alerte de menace.
Importation simultanée	Option permettant d'activer les importations simultanées.
Exécuter le script avant importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script de préimportation.
Exécuter le script après importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script après importation.

Configurer un enregistrement de configuration des ressources pour la carte de crise

Configurez un enregistrement de configuration des ressources pour l'application de carte de crise dans UIB Espace de travail. Vous pouvez ensuite tracer les actifs de votre organisation sur la carte de crise. Les actifs peuvent être des emplacements, des employés, des centres de données, des fournisseurs et autres. La configuration des ressources est également requise comme entrée pour configurer les règles d'alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Configurez Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Configurations des ressources**.
2. Pour ajouter un nouvel enregistrement de configuration de ressource, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur le formulaire Configuration de la ressource, reportez-vous à Formulaire Configuration des ressources.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La ressource s'affiche dans la page **d'enregistrement Configurations des ressources** .

Formulaire Configuration des ressources

Utilisez le formulaire Configuration des ressources pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un enregistrement de configuration de ressource.

Traduction automatique

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

Formulaire Configuration des ressources

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de ressource utilisée dans la visualisation de carte.
Icône	Image représentant un élément de ressource sur la carte.
Table	Table des ressources à tracer sur la carte.
Champ d'emplacement	Colonne d'emplacement de la table utilisée comme emplacement sur la carte.
Utiliser les coordonnées	Option permettant d'activer les coordonnées pour tracer les ressources sur la carte géographique.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise.
Actif	Option permettant d'indiquer que la configuration de la ressource est active.
Commande	Ordre de l'enregistrement.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement. La valeur est **BCM**. Il permet d'identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant.
Peut faire l'objet d'une recherche	Option permettant d'indiquer si la ressource peut faire l'objet d'une recherche dans la visualisation de carte.
Champ de l'utilisateur du contact	Contact pour la communication de la ressource ciblée.
Alias de contact	Contacts pour identification.
Champs d'affichage	Champs sélectionnés pour l'affichage en tant que contacts.
Conditions	Conditions de filtrage des enregistrements à partir de la table.

Configurer une règle d'alerte dans la carte de crise

Configurez une règle d'alerte dans la carte de crise afin de spécifier les conditions dans lesquelles un flux peut être affiché en tant qu'alerte dans le tableau de bord. Vous pouvez également spécifier les conditions dans lesquelles une alerte n'est plus valide et l'ignorer du tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Règles d'alerte**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Pour en savoir plus sur le formulaire Règles d'alerte, reportez-vous à Formulaire Règles d'alerte.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La règle d'alerte s'affiche dans la page **d'enregistrement Règles d'alerte** .

Formulaire Règles d'alerte

Utilisez le formulaire Règles d'alerte pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur les règles d'alerte.

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

Formulaire Règles d'alerte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'alerte.
Commande	Ordre d'affichage de la règle d'alerte. Par défaut, il est de 100.
Application	Champ en lecture seule. Le champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise.
Catégorie	Catégorie de l'enregistrement. La valeur est **BCM**. Il permet d'identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant.
Actif	Option permettant de définir la règle active.
Description	Détails sur l'alerte.
Créer une condition	
Si la ressource est impactée	Option permettant d'activer une règle d'alerte si une ressource est impactée.
Avancé	Option permettant d'activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d'alerte.
Optimiser la zone d'impact	Option permettant d'indiquer si la zone de carte doit être optimisée. Cochez la case pour des performances optimales.
Arrêter lors de la première correspondance	Option pour arrêter la condition lors de la première correspondance.
Condition du flux	Conditions pour filtrer les alertes en fonction de la règle définie. Utilisez ces conditions de filtre pour définir vos règles pour une alerte de flux. La définition de conditions de filtre vous aide à filtrer les alertes critiques pour vos emplacements d'entreprise parmi les milliers de flux provenant des ressources de flux auxquelles vous êtes abonné. Les emplacements d'entreprise peuvent être des bureaux d'entreprise, des emplacements d'employés,

Traduction automatique

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

Formulaire Règles d'alerte (suite)

Champ	Description
	des centres de données, des fournisseurs et autres. 
Script de condition avancée	Configuration pour le script de condition avancée. Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Entrez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, alertes actives. Utilisez l'option de règles avancées pour définir une règle de filtrage avec un script de condition. Par exemple, vous pouvez définir une condition basée sur la proximité de la crise avec vos emplacements d'actifs. Vous pouvez également activer la règle.
Rejeter la condition	
Si le flux est supprimé	Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être ignorée du tableau de bord si le flux est supprimé.
Avancé	Option permettant d'activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d'alerte.
Si les ressources ne sont pas impactées	Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être ignorée du tableau de bord si aucune ressource n'est impactée.
Condition du flux	Conditions pour filtrer les alertes en fonction de la règle définie.
Script de condition avancée	Configuration pour le script de condition avancée. Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Entrez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, alertes actives.

Configurer une action d'alerte dans la carte de crise

Configurez une action d'alerte pour UIB Espace de travail l'application de carte Crisis.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Actions d'alerte**.
   Les deux actions d'alerte suivantes sont disponibles dans le système de base.

Traduction automatique

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

Nom	Description
Notification	Utilisée pour envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées et aux gestionnaires des actifs qui se trouvent dans le rayon d'impact.
Déclarer une crise	Utilisé pour déclarer une combinaison d'actifs d'alerte et d'actifs critiques comme événement de crise.

2. Pour ajouter une nouvelle action d'alerte, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Action d'alerte.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous pouvez suivre les actions d'alerte à partir du tableau de bord de la carte de crise.

Résultats

L'action d'alerte s'affiche dans la page **d'enregistrement Actions d'alerte** .

Formulaire Action d'alerte

Utilisez le formulaire Action d'alerte pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur les actions d'alerte.

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

Formulaire Action d'alerte

Champ	Description
Titre	Titre de l'action d'alerte.
Description	Description détaillée de l'action d'alerte.
Nom	Nom de l'action dans le tableau de bord de la carte de crise.
Nom de l'action	Nom unique pour l'action d'alerte.
Exécution unique	Option permettant d'indiquer l'exécution de l'action une ou plusieurs fois à partir du tableau de bord.
Type	Type d'action à exécuter. Options disponibles : • **Tâche** • **Script** • **Flux**
Type de tâche	Type de tâche pour l'action d'alerte. Par exemple, Tâche d'actif, Tâche de catalogue.
Application	Champ en lecture seule. Le champ est utilisé comme marqueur pour filtrer les éléments pertinents pour la gestion de crise à partir d'une liste commune d'actions.

Traduction automatique

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

Formulaire Action d'alerte (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'indiquer que l'action d'alerte est active.
Commande	Affichez l'ordre que vous pouvez suivre sur le tableau de bord.
Exécuter automatiquement	Option permettant l'exécution automatique de l'action en fonction d'une condition.
Rôles	Rôles d'utilisateur qui peuvent exécuter la tâche avec succès.
Champs d'affichage	Champs à afficher dans les actions de réponse une fois celles-ci exécutées.
Condition	Conditions d'exécution des actions.
Script de tâche	Script de tâche à exécuter lorsque l'utilisateur sélectionne un contrôle d'action sur le tableau de bord.

Configuration par les administrateurs système

Si vous êtes l'administrateur système, vous pouvez configurer l'application Business Continuity Management en effectuant certaines tâches de configuration.

La configuration des tâches administratives communes nécessite la configuration des données préalables. Les configurations suivantes sont requises pour configurer l'espace de travail de continuité d'activité pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

- Pour mettre à jour le nombre d'enregistrements d'un champ de référence, reportez-vous à Mettre à jour le nombre d'enregistrements pour un champ de référence.
- Pour mettre à jour le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances, reportez-vous à la section Mettre à jour le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances.
- Pour configurer une configuration d'approbation dans l'application (BCM), reportez-vous à la Business Continuity Management section Configuration de l'approbation.
- Pour vous référer aux options du menu d'application, reportez-vous à la BCM section Options du menu d'application pour Business Continuity Management les utilisateurs.

Mettre à jour le nombre d'enregistrements pour un champ de référence

Mettez à jour le nombre d'enregistrements qui sont affichés pour un champ de référence dans Business Continuity Management (BCM). Espace de travail Vous pouvez configurer la `referenceFieldLoadLimit` propriété système pour contrôler le nombre d'enregistrements affichés pour chaque champ de référence sur les pages de configuration de grille.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer la `referenceFieldLoadLimit` propriété système pour les champs de référence dans les onglets suivants :

Traduction automatique

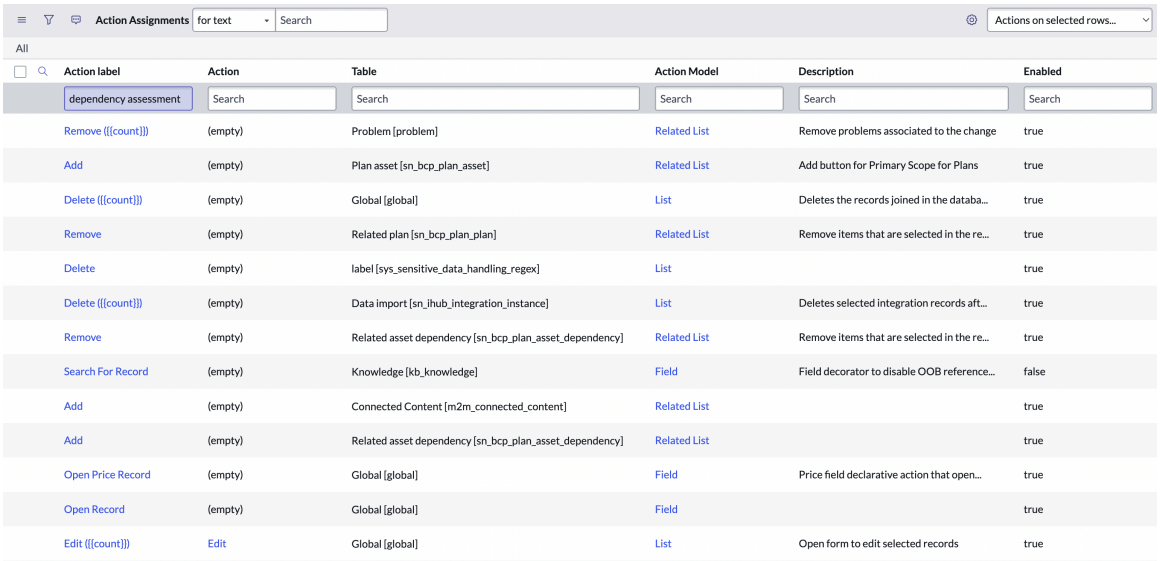
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- **Onglet Évaluation de l'impact du RTO** , onglet **Évaluation de l'impact du RPO** et **onglet Évaluation des dépendances** dans une Business Impact Analysis
- **Onglet Tâches de reprise** dans un plan
- **Onglet Impacts** et **onglet Tâches d'événement** dans un exercice

Procédure

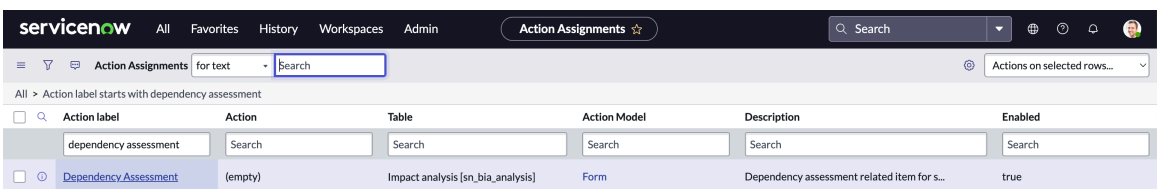
1. Accédez à la **Tous** > **sys_declarative_action_assignment.list** dans l'instance de l'application BCM.

   Une vue de liste de la table Affectations d'actions s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.



2. Dans la colonne **Étiquette de l'action** , saisissez le nom de l'action d'évaluation et sélectionnez l'évaluation.

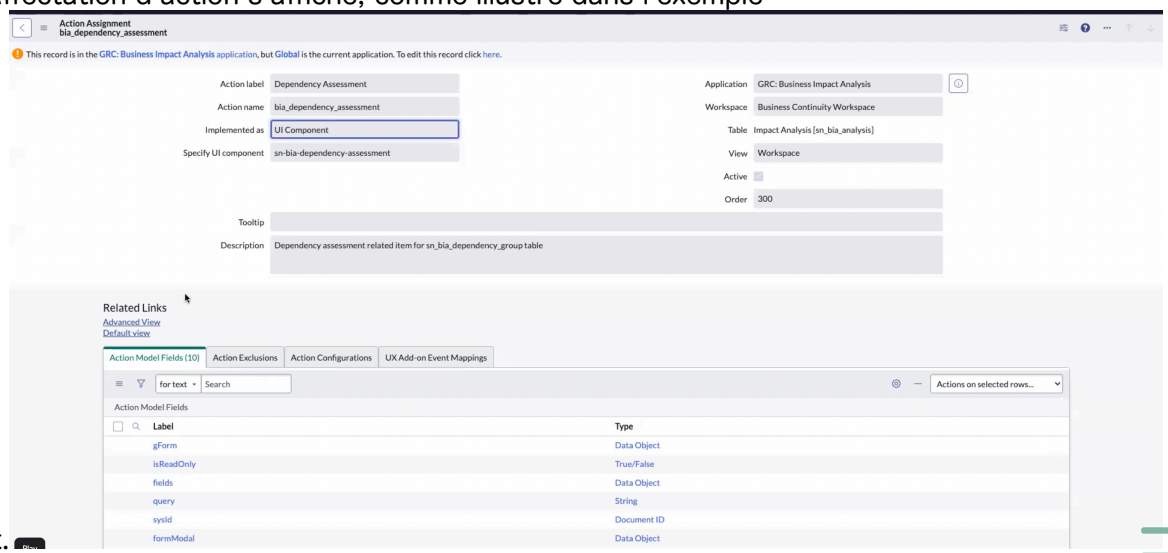
   Un exemple de chaîne de recherche pour l'évaluation est affiché dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

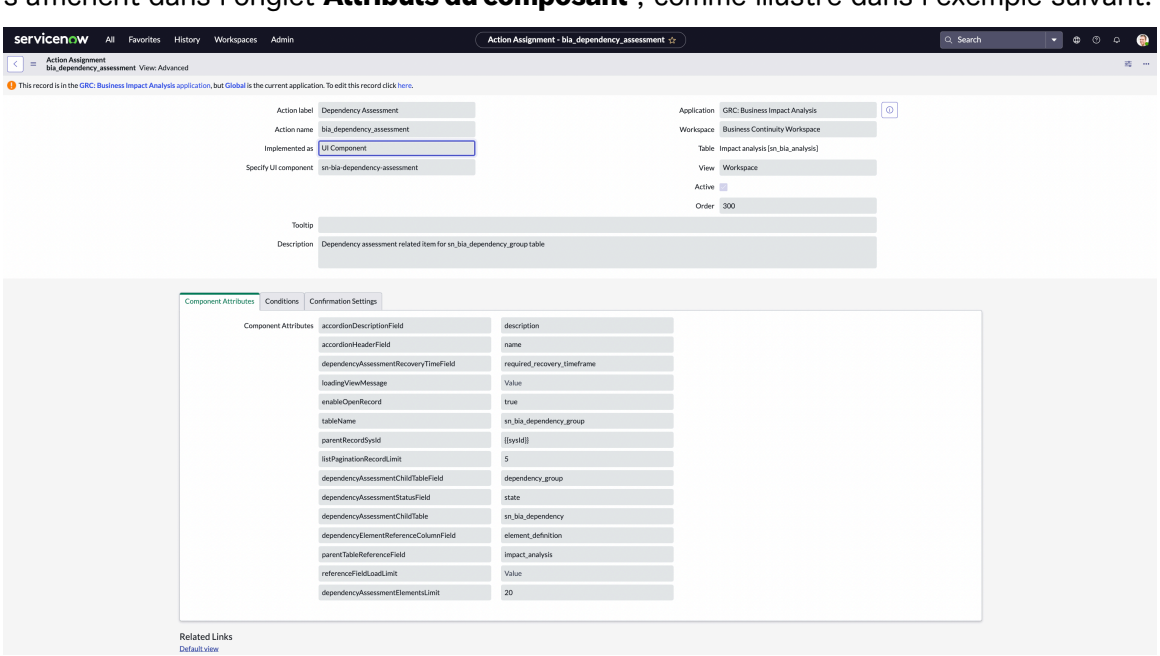
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Lorsque vous sélectionnez l'évaluation, la vue de formulaire de la table Affectation d'action s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans la vue de formulaire de la table Affectation d'action, sélectionnez **Vue avancée**.

   Une fois que vous avez sélectionné la **vue avancée**, les propriétés de l'action sélectionnée s'affichent dans l'onglet **Attributs du composant** , comme illustré dans l'exemple suivant.



   Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : Cliquez ici pour modifier cet enregistrement.

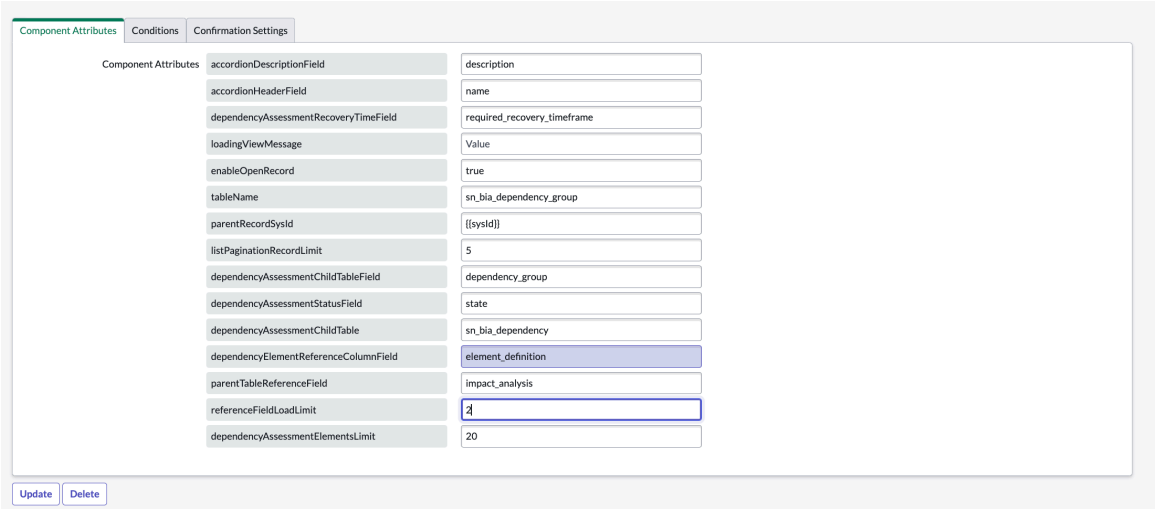
4. Pour mettre à jour la propriété de l'enregistrement `referenceFieldLoadLimit` sélectionné, sélectionnez **Ici** dans le message d'information.

   En mettant à jour la `referenceFieldLoadLimit` propriété, vous pouvez contrôler le nombre d'enregistrements sur la page de configuration de la grille.

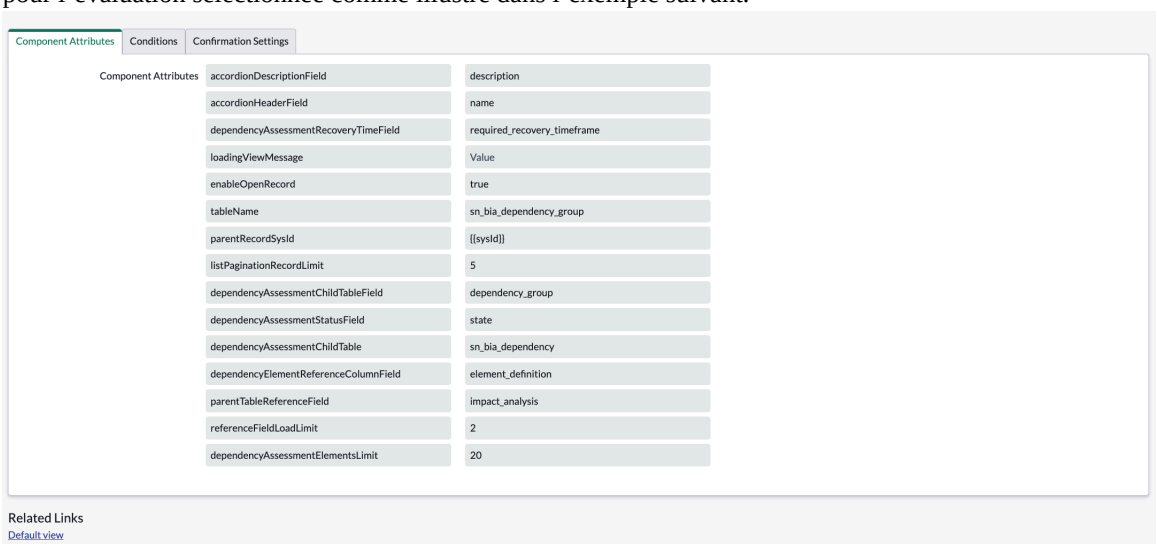
   Un exemple de configuration de la `referenceFieldLoadLimit` propriété est affiché dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Vous avez configuré la *`referenceFieldLoadLimit`* propriété pour l'évaluation sélectionnée comme illustré dans l'exemple suivant.

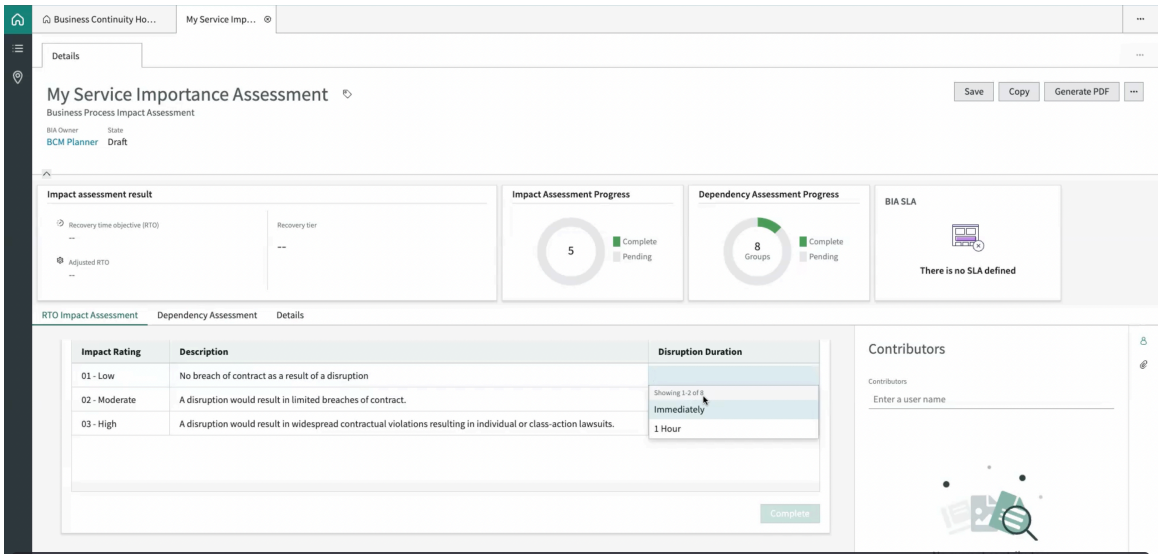


Remarque :
Comme indiqué dans le contexte de cette tâche, vous pouvez définir la *`referenceFieldLoadLimit`* propriété pour contrôler le nombre de champs de référence sur différentes pages de configuration de grille.

Traduction automatique

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

L’exemple suivant montre le nombre d’enregistrements mis à jour pour le champ Durée de la **perturbation** dans l’onglet **Évaluation de l’impact du RTO** .



Mettre à jour le nombre de définitions d’éléments pour l’évaluation des dépendances

Mettre à jour le nombre de définitions d’éléments affichées sous l’onglet **Évaluation des dépendances** dans Business Continuity Management (BCM). Espace de travail Vous pouvez configurer la *`dependencyAssessmentElementsLimit`* propriété système pour contrôler le nombre de définitions d’éléments utilisées pour l’évaluation des dépendances dans une analyse d’impact sur l’entreprise.

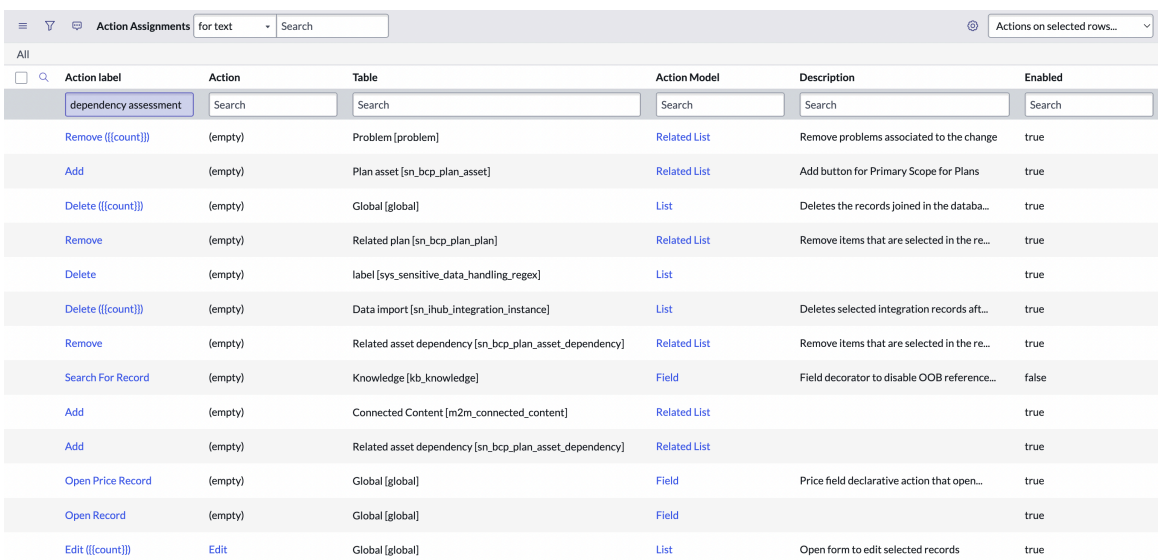
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **sys_declarative_action_assignment.list** dans l’instance de l’application BCM.

   Une vue de liste de la table Affectations d’actions s’affiche, comme illustré dans l’exemple suivant.



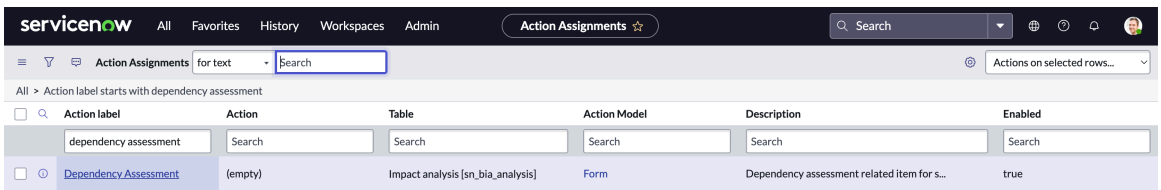
Action label	Action	Table	Action Model	Description	Enabled
dependency assessment	Search	Search	Search	Search	Search
Remove {{{count}}}	(empty)	Problem [problem]	Related List	Remove problems associated to the change	true
Add	(empty)	Plan asset [sn_bcp_plan_asset]	Related List	Add button for Primary Scope for Plans	true
Delete {{{count}}}	(empty)	Global [global]	List	Deletes the records joined in the databa...	true
Remove	(empty)	Related plan [sn_bcp_plan_plan]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Delete	(empty)	label [sys_sensitive_data_handling_regex]	List		true
Delete {{{count}}}	(empty)	Data import [sn_ihub_integration_instance]	List	Deletes selected integration records aft...	true
Remove	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List	Remove items that are selected in the re...	true
Search For Record	(empty)	Knowledge [kb_knowledge]	Field	Field decorator to disable OOB reference...	false
Add	(empty)	Connected Content [m2m_connected_content]	Related List		true
Add	(empty)	Related asset dependency [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Related List		true
Open Price Record	(empty)	Global [global]	Field	Price field declarative action that open...	true
Open Record	(empty)	Global [global]	Field		true
Edit {{{count}}}	Edit	Global [global]	List	Open form to edit selected records	true

Traduction automatique

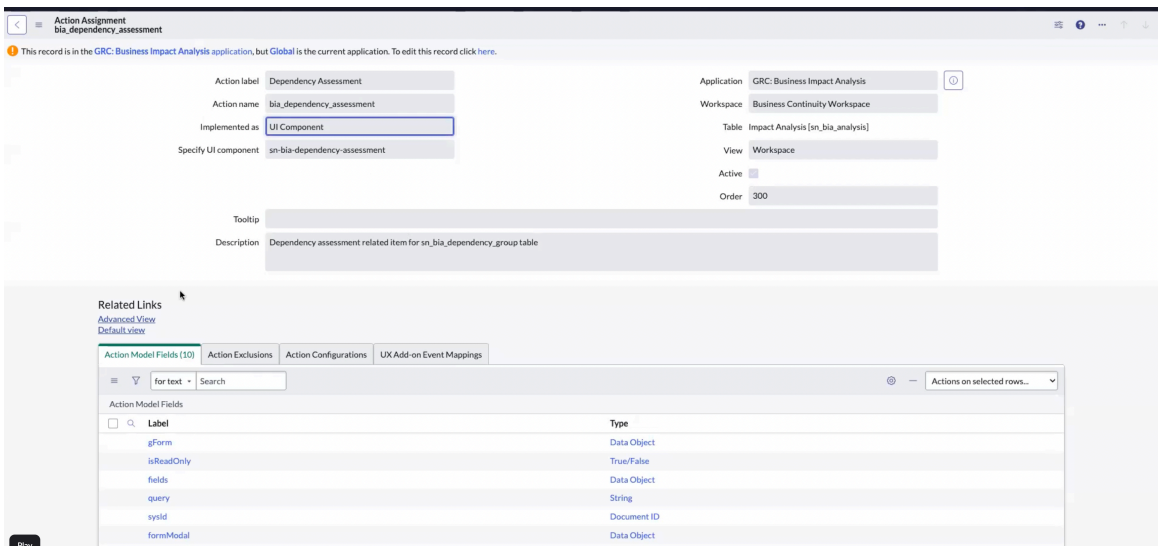
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

2. Dans la colonne **Étiquette de l'action** , saisissez le nom de l'évaluation, par exemple **Évaluation des dépendances** , puis sélectionnez l'évaluation.

   Un exemple de chaîne de texte est affiché dans l'exemple suivant.

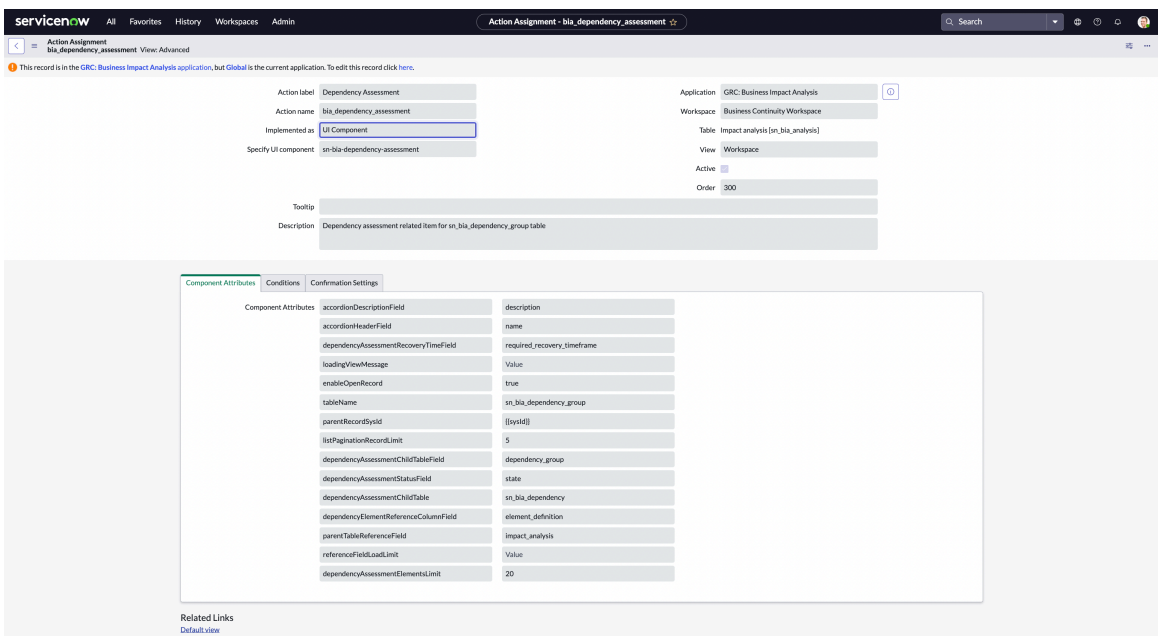


   Lorsque vous sélectionnez l'évaluation, la vue de formulaire de la table Affectation d'action s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans la vue de formulaire de la table Affectation d'action, sélectionnez **Vue avancée**.

   Une fois que vous avez sélectionné la **vue avancée**, les propriétés de l'action sélectionnée s'affichent dans l'onglet **Attributs du composant** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

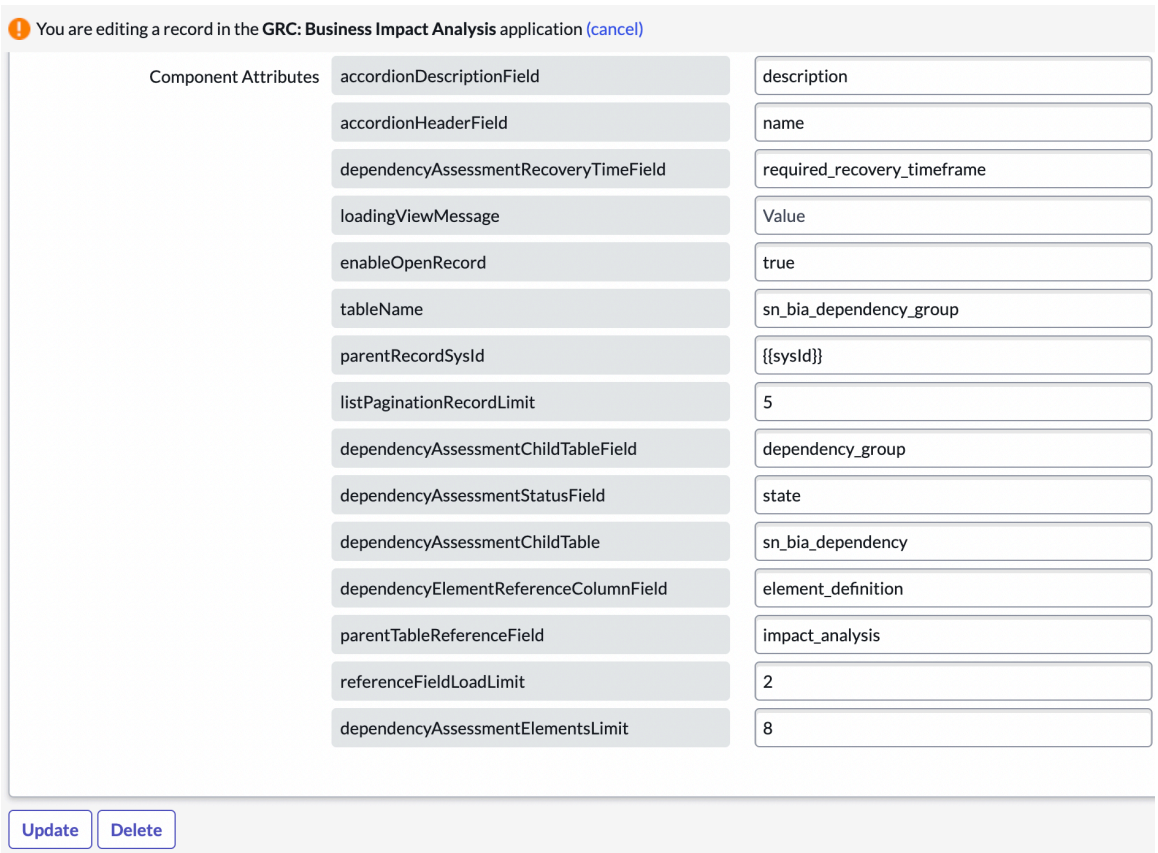
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : Cliquez ici pour modifier cet enregistrement.

4. Pour mettre à jour la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété, sélectionnez **ici** dans le message d'information.

   En mettant à jour la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété, vous pouvez contrôler le nombre de définitions d'éléments pour l'évaluation des dépendances.

   Un exemple de configuration de la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété est affiché dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Vous avez configuré la *dependencyAssessmentElementsLimit* propriété comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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

Component Attributes | Conditions | Confirmation Settings

Component Attributes	
accordionDescriptionField	description
accordionHeaderField	name
dependencyAssessmentRecoveryTimeField	required_recovery_timeframe
loadingViewMessage	Value
enableOpenRecord	true
tableName	sn_bia_dependency_group
parentRecordSysId	{{sysId}}
listPaginationRecordLimit	5
dependencyAssessmentChildTableField	dependency_group
dependencyAssessmentStatusField	state
dependencyAssessmentChildTable	sn_bia_dependency
dependencyElementReferenceColumnField	element_definition
parentTableReferenceField	impact_analysis
referenceFieldLoadLimit	2
dependencyAssessmentElementsLimit	8

Le nombre mis à jour de définitions d'éléments s'affiche dans l'onglet **Évaluation des dépendances** .

Options du menu d'application pour Business Continuity Management les utilisateurs

La table répertorie les options de menu d'application que les utilisateurs principaux de l'application de gestion de la continuité d'activité peuvent afficher et parcourir.

Options du menu de l'application BCM

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, consultez le tableau des rôles installés .

	Administrateur BCM	En tant qu'administrateur BCM, vous pouvez accéder à toutes les options de menu à partir du menu Continuité d'activité : • Espace de travail de continuité d'activité • Business Impact Analysis • Planification • Gestion de crise • Configuration BIA • Configuration de plan • Administration générale

Traduction automatique

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

	Gestionnaire du programme BCM	En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez afficher et accéder aux options de menu suivantes : • Espace de travail de continuité d'activité • Pour créer une analyse d'impact : **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Analyse de l'impact** • Pour créer un plan : **Continuité d'activité** > **Planification** > **Plans** • Pour créer un événement : **Continuité d'activité** > **Gestion de crise** > **Événements**
	Planificateur BCM	En tant que planificateur BCM, vous pouvez afficher et accéder aux options de menu suivantes : • Espace de travail de continuité d'activité • Pour créer une analyse d'impact : **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Analyse de l'impact** • Pour créer un plan : **Continuité d'activité** > **Planification** > **Plans** • Pour créer un événement : **Continuité d'activité** > **Gestion de crise** > **Événements**

Traduction automatique

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

	Visionneuse BCM	Pour afficher l’espace de travail : **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**

Configuration pour le Générateur d'IU

Vous pouvez configurer et étendre les pages et les BCM Espace de travail composants à l’aide de la Générateur d'IUcommande .

À propos de l'Générateur d'IU

Générateur d'IU est un générateur d’interface utilisateur Web par glisser-déposer qui utilise le Composants Next Experience format et Web Composantspersonnalisé.

Pour créer et personnaliser vos pages et composants Espace de travail , vous devez avoir le rôle ui_builder_admin.

Accéder à Générateur d'IU dans votre instance

Dans votre instance d’application, vous pouvez accéder à **Tout > Cadre de travail Now Experience > Générateur d’IU** et sélectionnez une expérience dans laquelle vous souhaitez travailler à partir de la page d’accueil Générateur d'IU .

Pour en savoir plus sur l’utilisation d’un Générateur d'IU, reportez-vous à la section UI Builder quick start .

Implémentation de Business Continuity Management

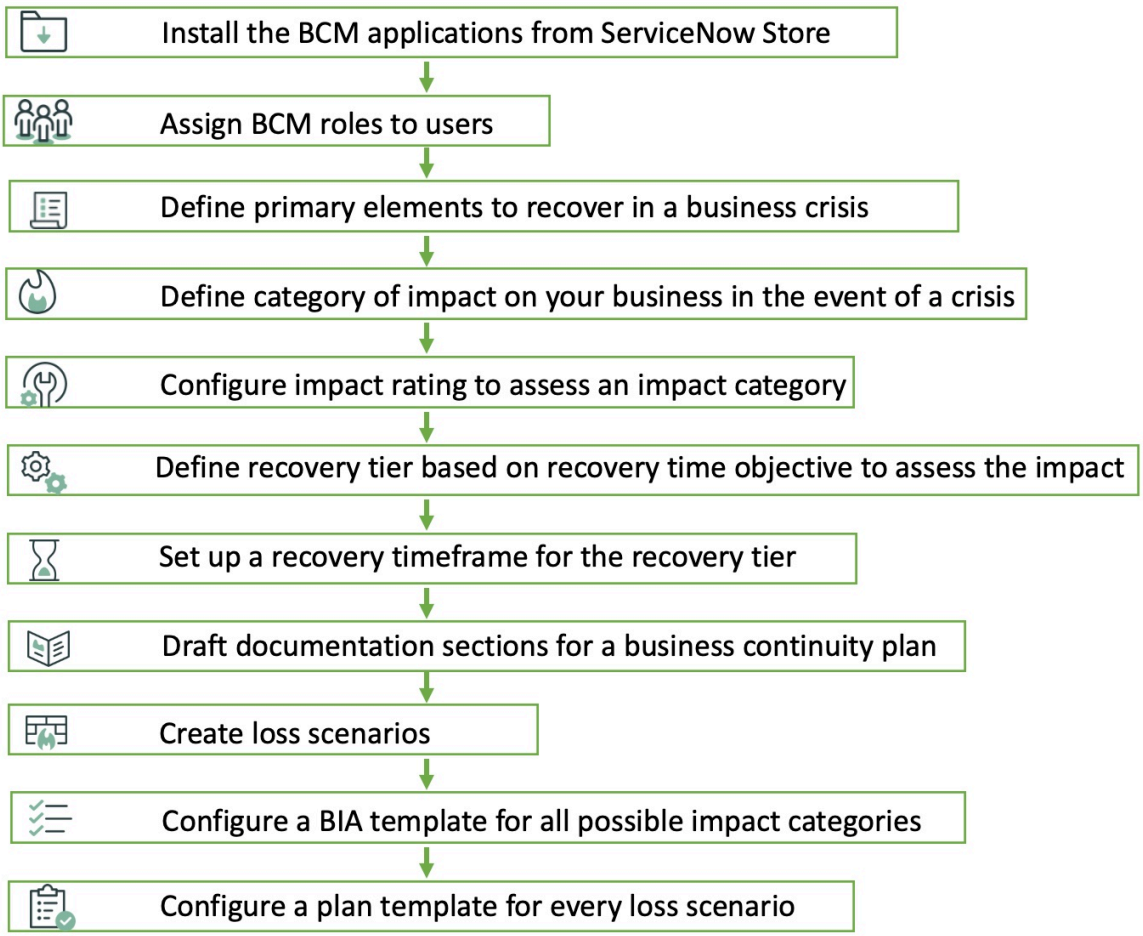
Suivez les étapes de la liste de vérification de l’application Business Continuity Management pour télécharger le Business Continuity Management à partir du , et préparez-le à fonctionner ServiceNow Store.

Le flux des étapes d’implémentation de la liste de vérification est illustré ici.

Traduction automatique

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

Organigramme graphique de la liste de vérification de l'implémentation de BCM



Informations sur la liste de vérification

Pour plus d'informations sur les étapes mentionnées dans , *Graphical flowchart of BCM implementation checklist*consultez les sections suivantes :

- Pour l'installer Business Continuity Management à partir de , reportez-vous ServiceNow Storeà Installer Business Continuity Management à partir de ServiceNow Store.
- Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous BCM à Composants installés avec Operational Resilience.
- Pour en savoir plus sur la configuration de l'administration répertoriée dans l'organigramme, reportez-vous à Configuration de l'administration générale pour BCM. Reportez-vous à cette section pour plus d'informations sur les tâches suivantes :
  - Pour définir les principaux éléments de reprise en cas de crise commerciale, reportez-vous à la section Configurer une définition d'élément pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
  - Pour définir la catégorie d'impact sur votre entreprise en cas de crise, reportez-vous à Configurer une catégorie d'impact pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
  - Pour configurer une évaluation d'impact afin d'évaluer une catégorie d'impact, reportez-vous à Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer la catégorie d'impact.
  - Pour définir un niveau de reprise basé sur l'objectif de temps de reprise afin d'évaluer l'impact, reportez-vous à la section Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis.

Traduction automatique

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

- Pour configurer un délai de reprise pour le niveau de reprise, consultez Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise.
- Pour rédiger les sections de documentation d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Configurer la section de documentation pour un plan de continuité d'activité.
- Pour créer un scénario de perte, reportez-vous à Configurer un scénario de perte dans votre plan de continuité d'activité.

- Pour configurer un modèle BIA pour les catégories d'impact, reportez-vous à Configurer un modèle Business Impact Analysis (BIA).

Remarque :
Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM à l'analyse dans le formulaire BIA lui-même.

- Pour configurer un modèle de plan pour un scénario de perte, reportez-vous à Configurer le modèle de plan pour le plan de continuité d'activité.

Remarque :
Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM, vous pouvez affecter une piste BCM au plan dans le formulaire BCP lui-même.

[store-future: BEGIN review]

Configurer l'application Business Continuity Management

La configuration de l'application (BCM) en vue de son Business Continuity Management utilisation nécessite la configuration de certaines données préalables.

La configuration des données de l'application BCM permet de doter l'espace de travail des modèles nécessaires pour tous les types de crises. Vous pouvez définir des éléments tels que les éléments et les actifs, classer les impacts, définir des niveaux de reprise et des délais. Les utilisateurs BCM peuvent alors trouver toutes les données nécessaires, correctes et actuelles requises pour accomplir leurs tâches sur l'espace de travail.

Les configurations suivantes sont requises pour configurer l'espace de travail de continuité d'activité pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

- Pour les rôles d'utilisateur et les limitations de contrôle d'accès aux applications BCM incluses, consultez Composants installés avec Business Continuity Management.
- Pour configurer des définitions d'éléments, consultez Configurer les définitions d'éléments pour Business Continuity Management.
- Pour configurer les catégories d'impact, consultez Configurer une catégorie d'impact pour Business Continuity Management.
- Pour configurer une évaluation de l'impact pour une catégorie d'impact, consultez Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact.
- Pour configurer un niveau de reprise afin d'évaluer un impact, consultez Configurer le niveau de reprise pour l'évaluation de l'impact.
- Pour configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise, consultez Configurer un délai de reprise pour un niveau de reprise.
- Pour configurer une section de documentation pour un plan, consultez Configurer une section de documentation pour un plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

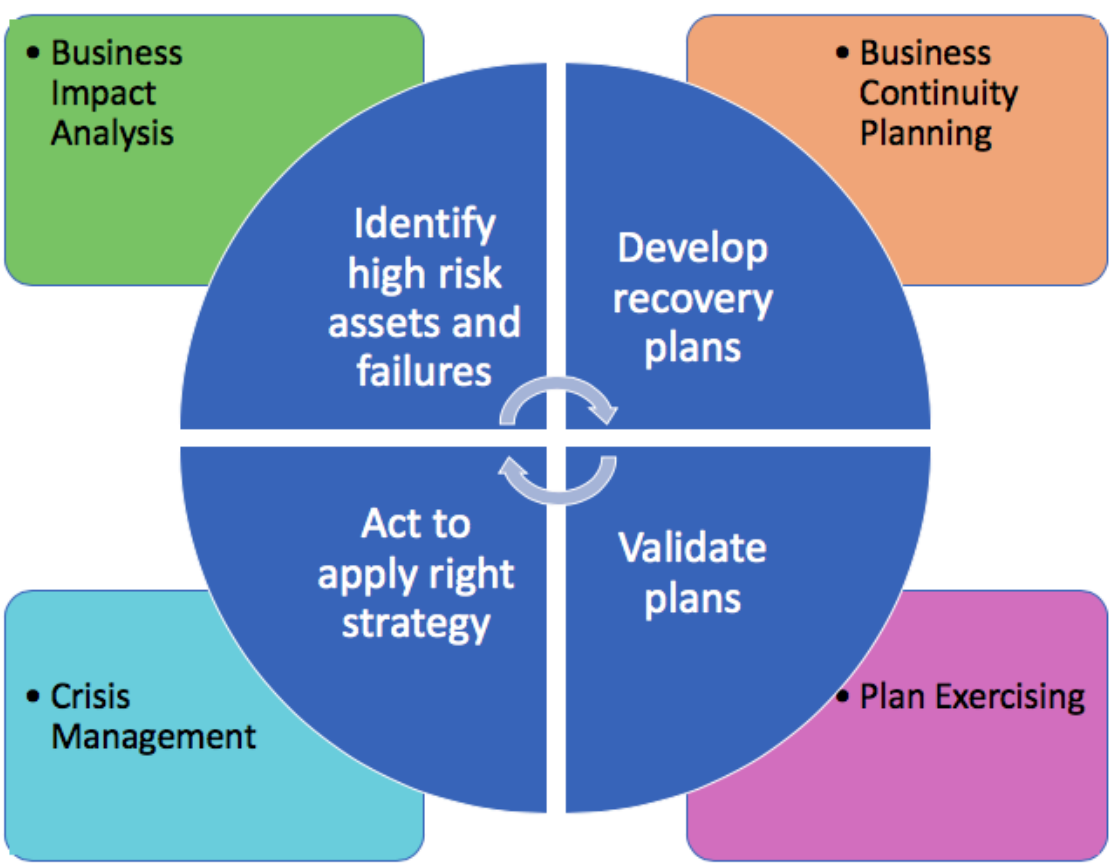
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Pour configurer une grille pour l'affichage des colonnes, consultez Configuration de la grille pour l'affichage des colonnes dans l'évaluation des dépendances BIA.
- Pour identifier un scénario de perte et l'ajouter au plan, consultez Configurer un plan pour un scénario de perte.
- Pour configurer un modèle BIA, consultez Configurer un modèle Business Impact Analysis.
- Pour configurer un modèle de PCA, consultez Configurer un modèle de plan de continuité d'activité.
- Pour connaître les options de menu d'application disponibles pour différents utilisateurs de BCM, consultez Options de menu d'application pour les utilisateurs de Business Continuity Management.

Espace de travail de UIB BCM Paysage

Utilisez-le Espace de travail de UIB BCM comme une console pour afficher et gérer vos tâches de continuité d'activité. Vous pouvez surveiller, exécuter, examiner et rendre compte des analyses d'impact sur l'entreprise, des plans de continuité d'activité, des exercices et des événements de crise.

Intégration d'applications BCM



[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

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

Configurer les définitions d'éléments pour Business Continuity Management

Configurez les définitions d'éléments pour identifier l'élément de configuration qui doit être évalué dans une analyse d'impact sur l'entreprise et récupéré dans un plan de continuité d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Définitions d'éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition d'élément

Champ	Description
Nom	Nom de la définition d'élément.
Table source	Table qui stocke les détails de l'enregistrement de l'élément de configuration.
Champs de tables sources	En-têtes de colonne de la table source que vous pouvez sélectionner pour référence.
Nécessite une sauvegarde des données	Option permettant d'indiquer si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données. Les actifs technologiques nécessitent une sauvegarde des données, car il s'agit d'informations informatiques importantes stockées dans un système ou une base de données. Consultez Afficher les détails de Business Impact Analysis.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer une évaluation d'impact pour évaluer une catégorie d'impact

Configurez une évaluation pour chaque catégorie afin de vous aider à mesurer l'intensité des pertes lorsqu'un temps d'arrêt de l'activité se produit.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir les évaluations de l'impact pour évaluer une catégorie d'impact sur faible, modéré, élevé ou critique.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Évaluations de l'impact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Évaluation de l'impact

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation de l'impact.
Valeur	Valeur numérique de l'évaluation de l'impact.
Catégorie de l'impact	Catégorie de l'impact. Par exemple, Impact sur les effectifs, Impact sur la réglementation, Impact sur le chiffre d'affaires, etc.
Question d'analyse de l'impact	Ce champ s'affiche si la catégorie d'impact de l'interruption d'activité contribue au RPO.
Tolérable	Option permettant de définir l'impact RTO comme tolérable. Cette case à cocher s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue au RTO.
Description	Brève description de l'évaluation de l'impact

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer le niveau de reprise pour l'évaluation de l'impact

Configurez et utilisez la couche de reprise pour affecter un seul temps de récupération et un seul nom à une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de reprise (RTO).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les niveaux de reprise sont également associés à d'autres attentes organisationnelles, telles que les niveaux de prise en charge, d'escalade et de communication.

Les niveaux de reprise sont utilisés dans les domaines suivants :

- Scores BIA et résultat de l'évaluation de l'impact.
- Temps de récupération des éléments.

Voici quelques exemples de niveaux de reprise :

- Niveau 1 – Critique : 2 heures de RTO.
- Niveau 5 – Non essentiel : 1 semaine de RTO.

Bien qu'il n'y ait pas de limite au nombre de niveaux de reprise, une organisation peut en définir de 4 à 6.

Traduction automatique

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

Remarque :
Les niveaux de récupération sont automatiquement calculés sur les BIA et le RTO d'élément en sélectionnant la durée maximale du niveau de récupération le plus proche.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Niveaux de reprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Niveau de reprise

Champ	Description
Nom	Nom du niveau de niveau de reprise.
Objectifs de temps de reprise	Mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément après un sinistre.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configuration de grille pour l'affichage des colonnes dans l'évaluation des dépendances BIA

La configuration de grille pour l'affichage des colonnes vous aide à capturer des colonnes spécifiques dans la grille des dépendances qui correspondent à un élément.

Configurez les configurations suivantes pour afficher les colonnes souhaitées dans chaque grille de groupe de dépendances en sélectionnant les champs dans la table de configuration.

- Configurer une variable d'élément pour la grille d'évaluation des dépendances BIA
- Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA

[End]
[store-future: BEGIN review]

Configurer une variable d'élément pour la grille d'évaluation des dépendances BIA

En tant qu'administrateur système fonctionnel, vous pouvez configurer une variable d'élément qui correspond à des colonnes personnalisées spécifiques, requises pour une dépendance particulière d'un élément.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Variables d'éléments**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de variable d'élément

Champ	Description
Modèle	Référence à la définition d'élément [sn_bcm_element_definition]. Vous pouvez créer plusieurs variables d'élément pour une définition d'élément.
Type	Classe de champ dans la table de modèle.
Étiquette	Nom d'affichage dans le groupe de dépendances de la grille de dépendances BIA.
Nom de colonne	Nom de la colonne dans la table.
Actif	Option permettant d'activer la variable d'élément.
Lecture seule	Option permettant d'afficher la variable d'élément en lecture seule.
Obligatoire	Option permettant de définir la variable d'élément comme obligatoire.
Affichage	Option permettant d'afficher la variable d'élément.
Activer la génération de rapports	Option pour signaler la variable d'élément.
Spécification de référence	
Référence	Référence à la table contenant la variable d'élément.
Condition de qualificatif de référence	Conditions de filtre définies pour la référence.
Spécification de liste de choix	
Choix	Spécification du choix de la liste.
Valeur par défaut	
Valeur par défaut	Description de la valeur par défaut.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer la grille pour l'évaluation des dépendances BIA

Configurez la configuration de grille pour afficher la grille d'évaluation des dépendances BIA avec les colonnes configurées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Configurations de grille**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire de configuration de grille

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de la grille.
Catégorie de grille	Catégorie de grille à laquelle la configuration est applicable. Par exemple, DEP_ASSMNT.
Définition de l'élément	Élément de configuration à évaluer dans la BIA. Dans la catégorie grille, si l'activation du contexte de l'élément est vraie, la configuration de la grille doit être basée sur l'élément.
Actif	Option permettant de définir l'enregistrement actif. Si l'option est désactivée, la grille est affichée en fonction de la vue configurée. Une seule configuration active pour une catégorie et un élément doit être présente.
Configuration des colonnes de la grille	
Source du champ	Source à partir de laquelle les champs doivent être sélectionnés. Par exemple, les tables de dépendance, d'élément et de variables d'élément.
Table source	Table avec le champ.
Champ	Nom du champ.
Commande	Ordre d'apparence des colonnes dans la grille.
Activer le filtre	Option permettant de définir un filtre sur les colonnes.
Activer groupes	Option permettant d'activer le regroupement de colonnes.
Activer le tri	Option permettant d'activer le tri des colonnes.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer le délai de reprise pour un niveau de reprise

Définissez des délais de reprise qui commencent à partir du moment où un incident ou une crise se produit jusqu'au moment où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Délais de reprise**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

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

Formulaire Délai de reprise

Champ	Description
Nom	Nom du délai de reprise.
Commence à	Heure de début du délai de reprise. Heure à laquelle les opérations de récupération doivent commencer.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer une section de documentation pour un plan de continuité d'activité

Configurez une section de documentation d'un plan pour décrire le plan en sections structurées fournissant une liste de vérification des détails de haut niveau, l'objectif du plan, le champ d'application décrivant l'objectif du plan et les domaines de couverture, ses objectifs et ses critères de réussite.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Sections de documentation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Section de documentation

Champ	Description
Nom	Nom de la section de documentation.
Titre	Titre de la section Documentation.
Description	Brève description de la section de documentation.
Texte par défaut	Texte par défaut pertinent pour la section de documentation. Le texte peut être modifié ultérieurement lorsque le plan est formulé et que les sections de documentation sont ajoutées, conformément au plan.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer un plan pour un scénario de perte

Les scénarios de perte sont identifiés et documentés afin que le plan contienne les besoins et les exigences énumérés pour toute catastrophe particulière qui pourrait survenir. Chaque menace potentielle nécessite des étapes de récupération uniques et les besoins

Traduction automatique

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

pour chaque scénario de perte varient. Votre plan doit être bien établi pour maintenir les opérations en cas de perte potentielle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la possibilité de définir un scénario de perte qui peut être planifié. Vous pouvez ensuite inclure le scénario de perte dans un modèle de plan pour vous assurer que les gestionnaires du programme BCM et les propriétaires du plan prennent en compte tous les scénarios de perte critiques possibles.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Scénarios de perte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Scénario de perte

Champ	Description
Nom du scénario	Nom du scénario d'impact.
Éléments concernés	Éléments ou actifs qui sont touchés par le scénario de perte.
Description	Brève note sur le scénario de perte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer un modèle Business Impact Analysis

Définissez le modèle Business Impact Analysis (BIA) pour créer et affecter des BIA avec des types d'objets standard. Les types d'objets peuvent être des processus business, des applications, des installations, etc., dont l'impact est évalué dans une BIA.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En configurant un modèle BIA, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire pour lequel le modèle doit être utilisé.
- Choisissez les catégories d'impact spécifiques à évaluer au cours de la LFI.
- Définissez les types de dépendances qui doivent être identifiés au cours de la BIA.

Lorsque vous effectuez une analyse d'impact sur l'entreprise d'un élément primaire, vous pouvez également évaluer son temps de récupération selon que l'élément nécessite ou non une sauvegarde des données. Si votre élément principal est un actif technologique lié à un serveur ou à une base de données, il nécessite une copie de sauvegarde des données, car il stocke des informations critiques et ajoute de la valeur à l'entreprise. Vous pouvez filtrer les catégories d'impact qui contribuent à l'objectif de temps de récupération ou à l'objectif

Traduction automatique

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

de point de récupération. Cela vous aide à identifier l'objectif de récupération des éléments primaires critiques lorsque vous effectuez une analyse d'impact.

Si l'élément principal évalué nécessite une copie de sauvegarde des données (le champ **Nécessite une copie de sauvegarde des données** est **Oui** dans le formulaire Définition d'élément), toutes les catégories d'impact, qu'elles contribuent à l'objectif de point de reprise ou à l'objectif de temps de récupération, s'affichent dans le champ **Catégories d'impact** . Si l'élément principal ne nécessite pas de sauvegarde des données, les catégories d'impact qui contribuent uniquement au RTO s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration BIA** > **Modèles BIA**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle BIA

Champ	Description
Nom	Nom du modèle BIA.
Description	Brève description du modèle.
Élément principal évalué	Type d'objet primaire ou élément pour lequel le modèle est utilisé.
Catégories d'impact	Catégorie d'impact à laquelle une organisation peut être confrontée. Il peut s'agir de revenus, juridiques, réglementaires, de réputation, etc.
Évaluations de dépendance	Catégorie d'éléments ou de ressources dont dépend la fonction business.
Inclure un CIA	Option pour inclure la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité pour BIA. Le champ s'affiche uniquement si le champ **Élément principal évalué** nécessite une sauvegarde des données. Si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données, définissez le marqueur sur **Oui** dans le formulaire Définitions d'éléments. Reportez-vous à la section Configurer les définitions d'éléments pour Business Continuity Management.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer un modèle de plan de continuité d'activité

Configurez le modèle de plan de continuité d'activité (PCA) pour créer et affecter des plans de continuité d'activité avec des types d'objets standard. Les types d'objets peuvent être des processus business, des applications, des employés, du matériel, des logiciels, etc.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En configurant le modèle de plan, vous pouvez :

- Définissez le type d'objet primaire à récupérer.
- Définissez les sections de documentation qui doivent être incluses dès le début d'un plan.
- Identifiez les scénarios de perte et planifiez en conséquence à l'aide du modèle.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de plan

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de plan.
Description	Brève description du modèle de plan.
Élément principal récupéré	Type d'objet primaire ou élément identifié à récupérer dans le plan.
Type de création de plan	Les différentes phases ou sections d'un plan disponibles en tant qu'options lorsque vous créez un plan de continuité à l'aide de ce modèle. Ces options s'affichent sous forme d'onglets dans l'espace de travail BCP au fur et à mesure que vous complétez les détails du plan. ○ **Toutes** (par défaut) : toutes les options telles que la documentation, les scénarios de perte, les tâches de récupération et les équipes de récupération sont affichées dans le plan qui utilise ce modèle. Vous pouvez afficher ces options sous forme d'onglets dans l'espace de travail. ○ **Documentation** : le plan qui utilise ce modèle affiche l'option de documentation ainsi que les dépendances sélectionnées. L'onglet Documentation, ainsi que les tâches de reprise et les équipes de reprise peuvent être consultés dans l'espace de travail. ○ **Scénarios de perte** : affiche les scénarios de perte ainsi que les tâches de reprise, les équipes de recouvrement et les autres dépendances sélectionnées dans le plan qui utilise ce modèle.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Tâches de reprise** : affiche les tâches de reprise et les équipes de reprise associées au type de plan qui utilise ce modèle.
Tâches de reprise de groupe	Option permettant de pré-regrouper des tâches dans la colonne Groupe de la grille des tâches de reprise en fonction d'un groupe par valeur.
Grouper par	Ce champ apparaît si l'option **Tâches de reprise de groupe** est activée. Groupe par valeur en fonction de laquelle les tâches de récupération sont pré-regroupées dans la colonne Groupe.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Configurer une catégorie d'impact pour Business Continuity Management

Configurez une catégorie d'impact pour définir la période pendant laquelle l'organisation subirait un temps d'indisponibilité de ses processus business. En fonction du délai, vous pouvez déterminer l'objectif de temps de reprise (RTO) des actifs dont dépend le processus business.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La mesure de l'objectif de temps de récupération (RTO) permet d'assurer :

- Les actifs sont récupérés à temps pour prendre en charge toutes les dépendances parentes.
- Identifiez les lacunes dans les capacités de récupération des actifs.
- Donnez la priorité à la récupération des actifs en cas de scénario de perte.

Tandis que RTO calcule le temps acceptable de restauration de la fonction métier, l'objectif de point de reprise (RPO) garantit que la perte de données tolérable maximale pour une fonction n'est pas dépassée.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Administration générale** > **Catégories d'impact**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Catégorie d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de la catégorie d'impact.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Contribue à	Contribution au RPO ou au RTO en raison de l'impact sur la perturbation de l'activité. Si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, la liste connexe des questions de l'analyse de l'impact s'affiche.
Délais applicables	Durée de l'interruption du processus business. Ce champ **s'affiche** uniquement si la valeur du champ Contribue à est RTO.
Valeur RTO maximale	Mesure qui calcule le délai maximal dans lequel l'entreprise doit récupérer un élément après une interruption.
Description	Brève description de la catégorie d'impact.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Si votre catégorie d'impact contribue à l'objectif de point de reprise, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé dans la liste Catégories d'impact.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe des questions d'analyse de l'impact.

   b. Entrez une question d'impact sur la catégorie d'impact dans le champ**Question** .
   Le champ Catégorie d'impact remplit automatiquement la catégorie d'impact sur l'entreprise.

   c. Entrez une brève description de la question d'analyse d'impact dans le champ **Description** .

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

[End]

Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application pour effectuer des activités telles que l'analyse d'impact sur l'entreprise Business Continuity Management , la planification de continuité d'activité, la gestion d'exercices, la gestion de crise, etc.

Exécution de tâches de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM

Effectuez les tâches décrites dans cette section pour gérer la continuité d'activité de votre organisation. Vous pouvez créer une analyse d'impact sur l'entreprise, un plan de continuité d'activité, un événement d'exercice ou gérer un événement de crise dans Espace de travail de Business Continuity (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

Reportez-vous aux sections suivantes pour savoir comment effectuer des tâches de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM:

Traduction automatique

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

- Pour les tâches liées à une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCM.
- Pour les tâches liées à un plan de continuité d'activité, reportez-vous à Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM.
- Pour les tâches liées à un événement d'exercice, reportez-vous à Workflows structurés pour Exercise Management dans Espace de travail configurable de BCM.
- Pour les tâches liées à un événement de crise, reportez-vous à Workflows structurés pour Crisis Management dans Espace de travail configurable de BCM.

Workflows structurés pour Business Impact Analysis dans Espace de travail configurable de BCM

Effectuez les tâches décrites dans cette section pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise dans Continuité Espace de travail d'activité (également connue sous le nom Espace de travail configurable de BCMde).

En règle générale, le propriétaire de Business Impact Analysis effectue les tâches suivantes :

- Créez une analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Créer une analyse d'impact sur l'entreprise.
- Évaluez les catégories d'impact et soumettez l'analyse pour examen et approbation.

  Remarque :
  Si un enregistrement d'approbation est déjà créé pour une BIA, les boutons **Approuver** ou **Rejeter** ne sont pas affichés dans le formulaire de BIA.

  Pour plus d'informations, consultez Évaluer les catégories d'impact et les dépendances.
- BCM En tant que responsable, approuvez la LFI. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- Générez et enregistrez le PDF de l'analyse pour référence.

Informations supplémentaires sur Business Impact Analysis

- Pour plus d'informations sur l'onglet **Business Impact Analysis** de la page d'accueil, consultez Vue de la page d'accueil.
- Pour en savoir plus sur l'analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à Business Impact Analysis.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans Business Impact Analysis, reportez-vous à Configuration d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

Catégories et évaluations de l'impact

Les catégories d'impact sont les types d'impact que vous pouvez évaluer au cours d'une analyse d'impact sur l'entreprise. L'administrateur BCM d'une organisation est responsable de la définition des catégories d'impact et de la période pendant laquelle une organisation peut rencontrer un temps d'indisponibilité. Ces informations sont utilisées pour déterminer l'objectif de temps et de point de récupération des actifs.

Traduction automatique

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

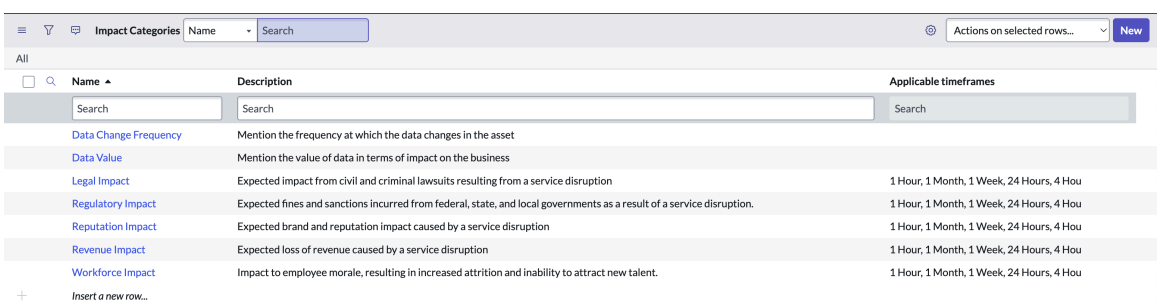
Classification générale des catégories d'impact

Lorsqu'un service, un processus ou une application aux entreprises subit un temps d'arrêt en raison d'un événement perturbateur, son impact peut être classé en plusieurs grandes catégories :

- Impact juridique : classé comme un impact ayant des implications juridiques, telles qu'une poursuite civile ou des amendes résultant d'une interruption de service.
- Impact réglementaire : Classé comme un impact dû à une modification de la réglementation existante ou à l'introduction d'une nouvelle politique.
- Impact sur la réputation : Classé comme un impact sur l'image de marque et la réputation d'une entreprise.
- Impact sur le chiffre d'affaires : classé comme un impact dû à des pertes financières ou à un faible chiffre d'affaires.
- Impact sur les effectifs : classé comme l'impact d'un événement perturbateur sur les effectifs. Par exemple, une entreprise connaît une augmentation du taux d'attrition et une baisse du moral des employés après la pandémie.

Catégories d'impact dans BCM

Avec le BCM rôle administrateur, vous pouvez afficher les catégories d'impact qui sont installées avec des données de démonstration et configurer de nouvelles catégories d'impact dans le module **Catégories d'impact** de l'application BCM . L'exemple suivant montre les catégories d'impact qui sont installées avec des données de démonstration dans une instance.

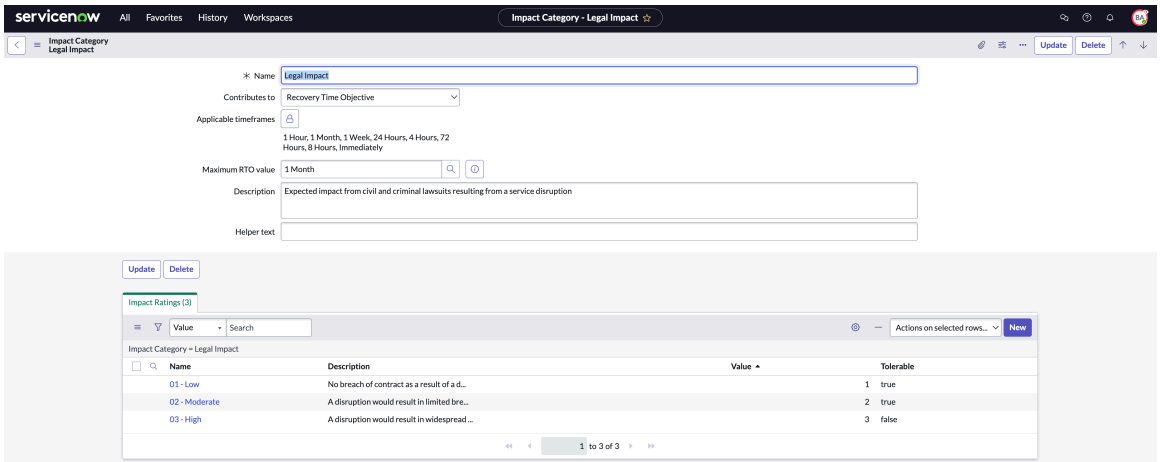


Configuration d'une catégorie d'impact

Les BCM administrateurs peuvent configurer ou modifier les catégories d'impact en ajoutant des informations clés sur l'impact. L'exemple suivant montre les détails de configuration d'une catégorie d'impact dans une instance.

Traduction automatique

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



Les BCM administrateurs peuvent configurer les détails suivants d'une nouvelle catégorie d'impact :

Nom

Classez l'impact d'un temps d'indisponibilité pour votre service, processus ou vos applications en ajoutant un nom approprié pour l'impact, par exemple Impact juridique ou Réputation

Contribue à

Indiquez si l'impact contribue à l'objectif de temps de reprise ou à l'objectif de point de reprise.

Délais applicables

Définissez le délai applicable pour la catégorie d'impact.

Valeur RTO maximale

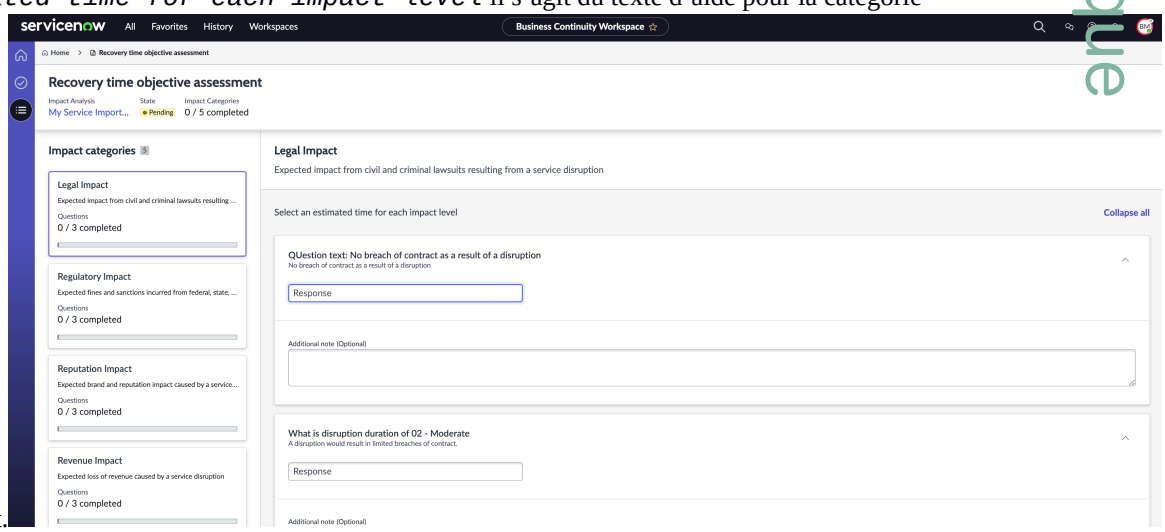
Définissez la valeur RTO maximale pour la catégorie d'impact.

Description

Ajoutez une description pour la catégorie d'impact.

Texte d'aide

Ajoutez le texte d'aide qui fournit une astuce aux utilisateurs sur la façon de répondre aux questions d'évaluation. Le texte d'aide s'affiche ensuite pour l'utilisateur dans l'enregistrement de Business Impact Analysis. Dans l'exemple suivant, `Select an estimated time for each impact level` il s'agit du texte d'aide pour la catégorie d'impact.



Traduction automatique

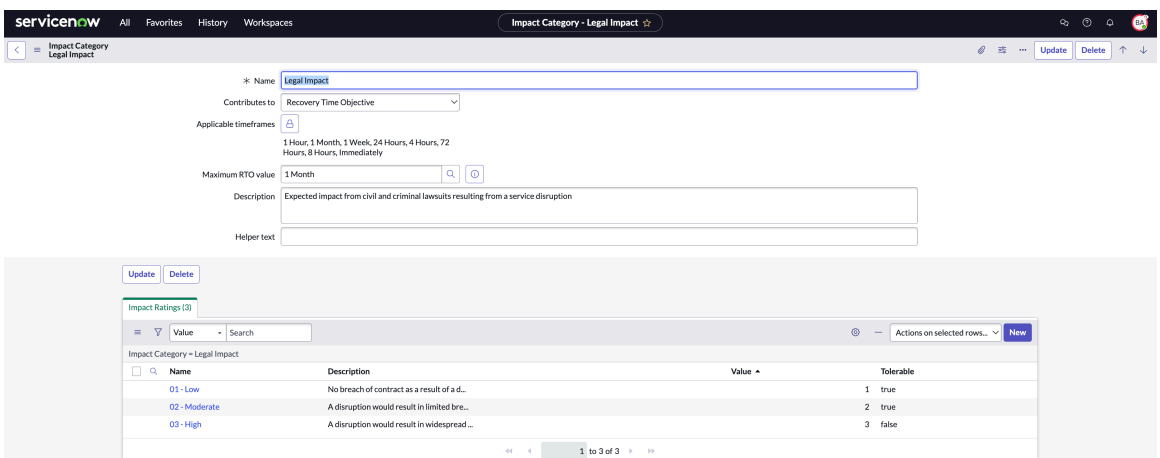
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Configuration de la catégorie d'impact par les administrateurs

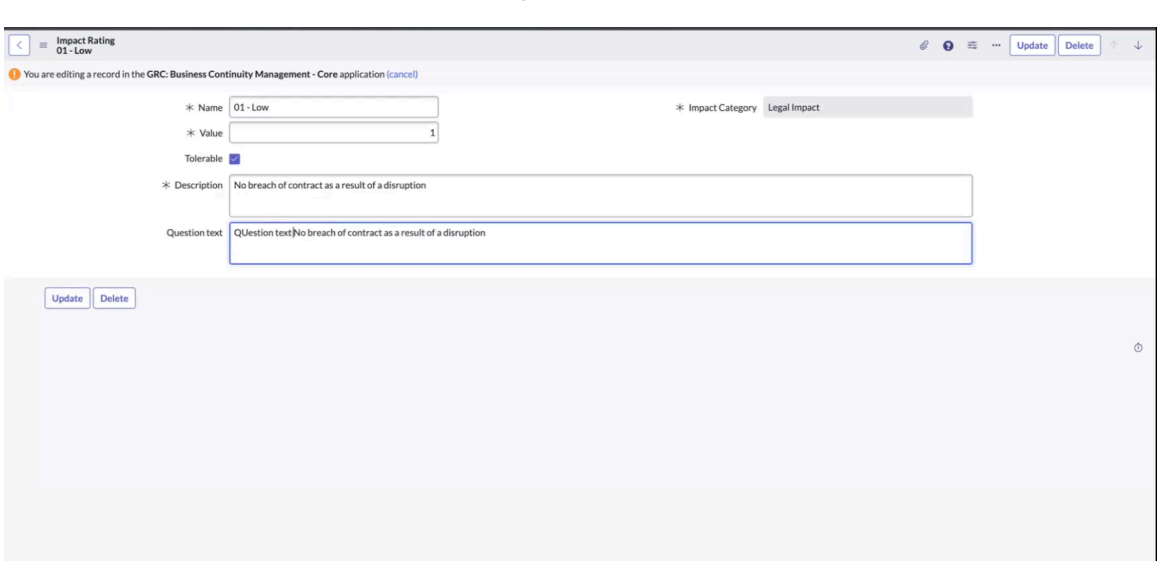
Pour plus d'informations sur la configuration d'une catégorie d'impact avec le rôle sn_bcm.admin, consultez Configurer une catégorie d'impact pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Évaluations de l'impact dans BCM

Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez afficher les évaluations de l'impact qui sont installées avec des données de démonstration et définir des évaluations d'impact spécifiques dans le module **Évaluations de l'impact** . L'exemple suivant montre les évaluations d'impact qui sont installées avec les données de démonstration pour une catégorie d'impact.



Les évaluations d'impact pour une catégorie d'impact sont affichées dans l'exemple suivant.



Configuration d'une évaluation de l'impact

Les BCM administrateurs peuvent configurer les détails suivants d'une évaluation d'impact pour Business Impact Analysis :

Nom

Attribuez un nom unique à l'évaluation de l'impact.

Catégorie de l'impact

Classez la catégorie d'impact à laquelle la note d'impact est associée.

Traduction automatique

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

Valeur

Attribuez une valeur numérique unique à chaque évaluation de l'impact. La même valeur ne peut pas être réutilisée pour une autre évaluation de l'impact dans l'application BCM .

Tolérable

Sélectionnez l'option permettant d'activer l'impact RTO comme tolérable. Cette case à cocher s'affiche uniquement si la catégorie d'impact contribue à l'objectif de temps de reprise.

Description

Ajoutez la description de l'évaluation de l'impact.

Texte de la question

Révisez le texte de la question dans l'enregistrement de cote d'impact pour l'objectif de temps de reprise d'une catégorie d'impact. La question révisée s'affiche ensuite dans le formulaire Évaluation du RTO de l'enregistrement Business Impact Analysis.

Configuration de l'évaluation de l'impact par les administrateurs

Pour plus d'informations sur la configuration d'une évaluation d'impact avec le rôle sn_bcm.admin, consultez Configurer une évaluation de l'impact pour évaluer la catégorie d'impact.

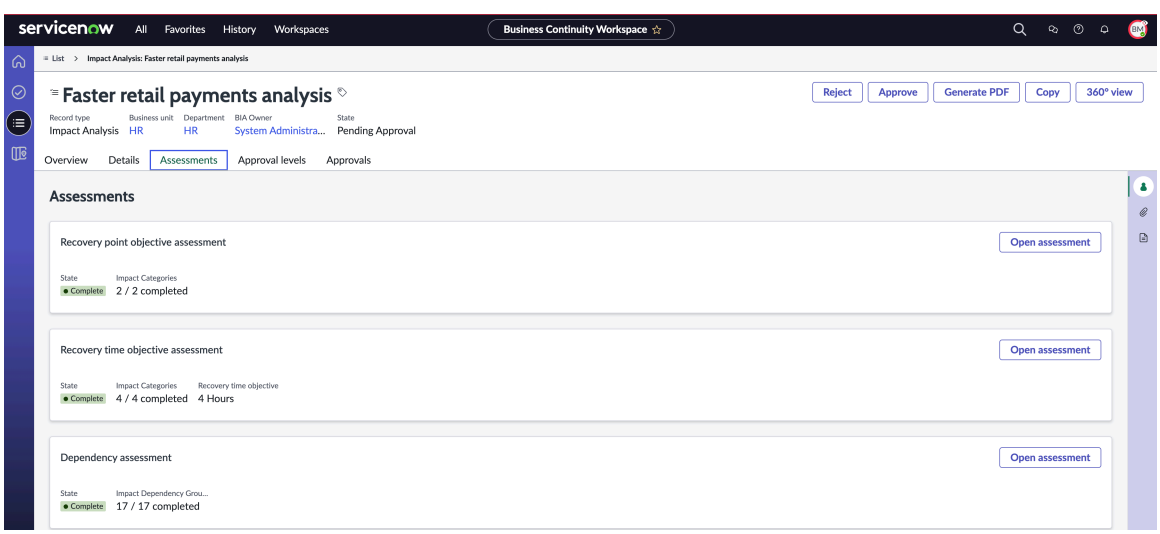
Objectif de temps de reprise, objectif de point de reprise et niveaux de reprise

En raison d'événements perturbateurs imprévus, les processus business de votre organisation peuvent subir des temps d'arrêt. Il est important de classer vos processus business dans les couches de reprise et de calculer la durée et la quantité de perte de données que votre organisation peut gérer sans impact significatif sur les opérations.

Objectif de temps de reprise

L'objectif de temps de récupération (RTO) est la durée maximale nécessaire à un ordinateur, un système, un réseau ou une application pour récupérer après une panne ou une perte de données sans que cela n'ait beaucoup d'impact sur vos opérations business.

Les utilisateurs métiers et les propriétaires IT peuvent effectuer respectivement une analyse d'impact sur l'entreprise et une analyse d'impact technique en répondant à l'évaluation du composant BIA dans le Espace de travail de UIB BCM. L'exemple suivant montre un exemple de l'onglet **Évaluations** .

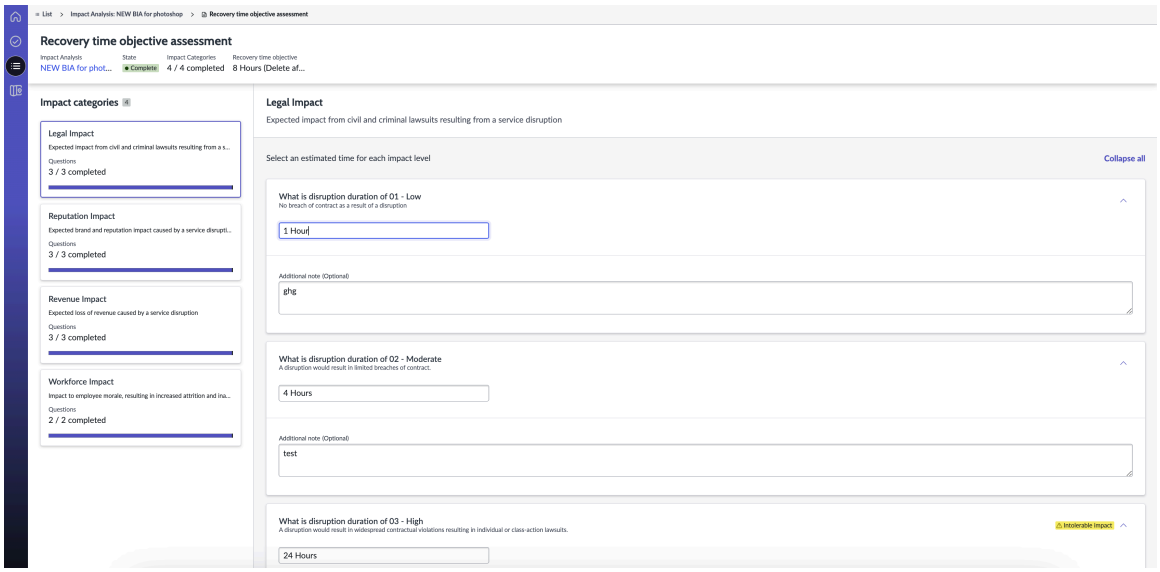


Si vous êtes l'utilisateur métier, vous pouvez estimer l'objectif de temps de reprise pour vos services et processus d'entreprise en répondant à l'évaluation de l'objectif de temps

Traduction automatique

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

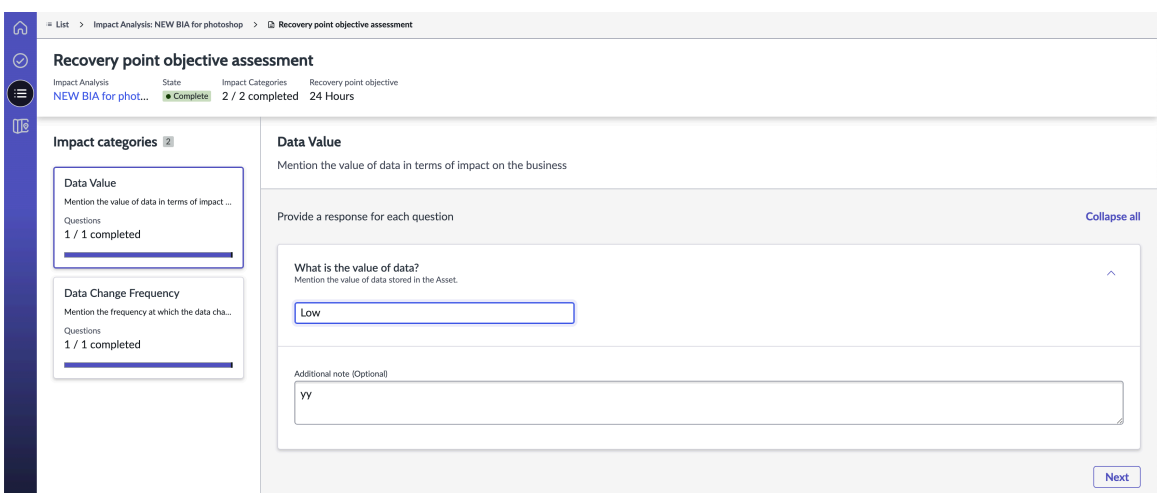
de reprise dans l'onglet **Évaluations** . Les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** en fonction de la configuration définie par l'administrateur BCM. L'exemple suivant montre un exemple d'évaluation de l'objectif de temps de reprise avec des données de démonstration.



Objectif de point de reprise

L'objectif de point de reprise (RPO) définit la perte de données maximale acceptable qu'un processus business peut gérer sans impact significatif sur les opérations.

Si vous êtes le propriétaire informatique, vous pouvez estimer l'objectif de point de reprise pour vos applications et systèmes de données en répondant à l'évaluation de l'objectif de point de reprise dans la BIA. En fonction de la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Niveau de reprise

Si vous êtes l'administrateur BCM, vous pouvez classer un ensemble d'applications d'entreprise qui suivent une plage similaire de valeurs d'objectifs de temps de récupération (RTO) dans un type de couche de reprise. Par exemple, pour les niveaux de reprise critiques, les objectifs de temps de récupération peuvent être Immédiatement, une heure et quatre heures.

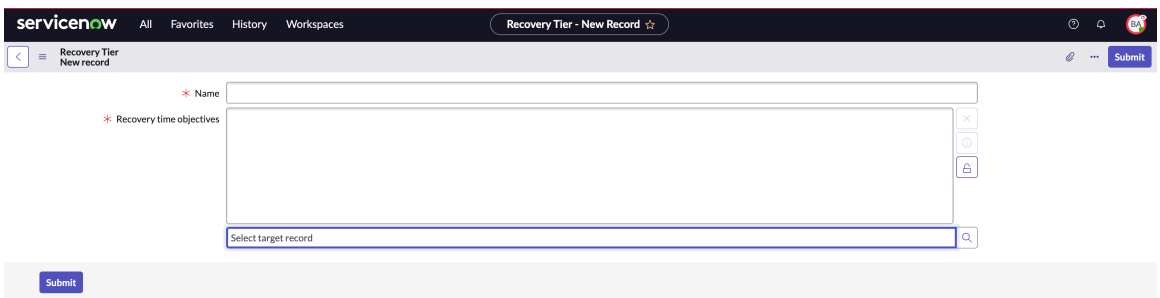
Traduction automatique

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

Les niveaux de reprise et leurs objectifs de temps de reprise associés sont affichés dans l'exemple suivant.



L'administrateur BCM peut configurer un niveau de reprise et définir son objectif de temps de récupération, comme illustré dans l'exemple suivant.



Les niveaux de reprise sont également associés à d'autres attentes organisationnelles, telles que les niveaux de prise en charge, d'escalade et de communication. Les niveaux de reprise sont utilisés dans les domaines suivants :

- Scores BIA et résultat de l'évaluation de l'impact
- Temps de récupération des éléments

Bien qu'il n'y ait aucune limite au nombre de niveaux de récupération, une organisation peut en définir de 4 à 6. Les niveaux de récupération sont automatiquement calculés sur les BIA et le RTO d'élément en sélectionnant la durée maximale du niveau de récupération le plus proche.

Les niveaux de récupération peuvent être classés en fonction de leur importance et de leur criticité :

- Essentiel
- Critique pour l'activité
- Essentiel
- Non essentiel
- Critique
- Non critique

Configuration du niveau de reprise par les administrateurs

Pour plus d'informations sur la configuration d'un niveau de reprise dans l'application Business Continuity Management , consultez Configurer un niveau de reprise pour Business Impact Analysis.

Délai de reprise

Vous pouvez configurer le délai de reprise pour un niveau de reprise. Il s'agit du délai qui commence à partir du moment où un événement perturbateur se produit jusqu'au moment

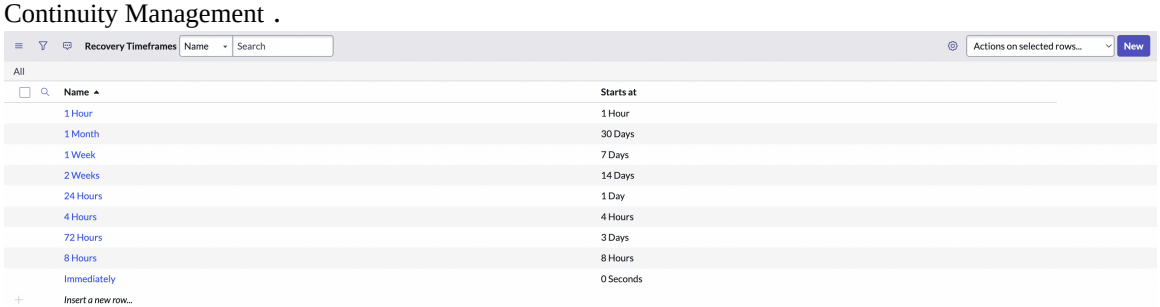
Traduction automatique

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

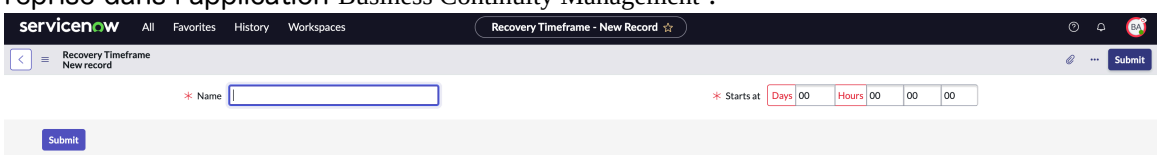
où votre entreprise peut reprendre ses activités habituelles. L'administrateur BCM peut configurer le délai de reprise et son heure de début. Vous pouvez configurer différents délais de reprise comme illustré dans l'exemple suivant :

- Immédiatement
- 1 heure
- 4 heures
- 8 Heures
- 24 heures
- 72 Heures
- 1 semaine
- 2 semaines

L'exemple suivant montre les délais de reprise configurés dans l'application Business Continuity Management .



L'exemple suivant montre la configuration d'un délai de reprise dans l'application Business Continuity Management .



Pour plus d'informations sur la configuration d'un délai de reprise dans l'application, reportez-vous à la Business Continuity Management section Configurer le délai de reprise pour un niveau de reprise.

Calcul de l'objectif de temps de récupération et de l'objectif de point de reprise

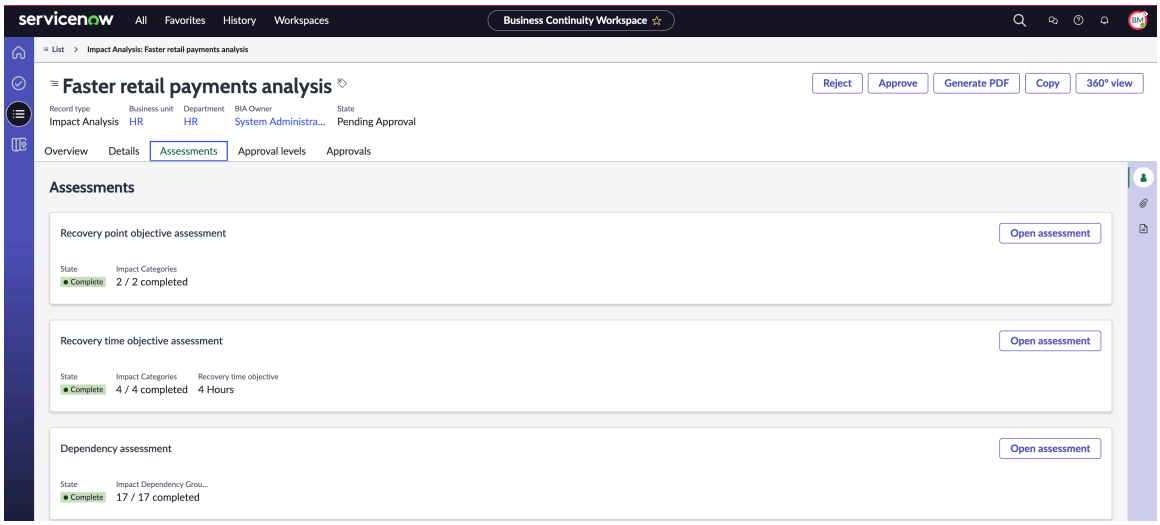
L'application BCM fournit un questionnaire d'évaluation pour calculer l'objectif de temps de reprise (RTO) et l'objectif de point de reprise (RPO) dans Business Impact Analysis (BIA). Comme condition préalable à la BIA, l'administrateur BCM définit les évaluations de l'impact et configure les questions d'évaluation. Après avoir reçu les réponses à l'évaluation, l'application BCM calcule le RTO et le RPO.

Onglet Évaluation dans l'enregistrement de Business Impact Analysis

Les utilisateurs métiers et les propriétaires IT peuvent effectuer respectivement une analyse d'impact sur l'entreprise et une analyse d'impact technique en répondant à l'évaluation du composant BIA dans le Espace de travail de UIB BCM. L'exemple suivant montre un exemple de l'onglet **Évaluations** .

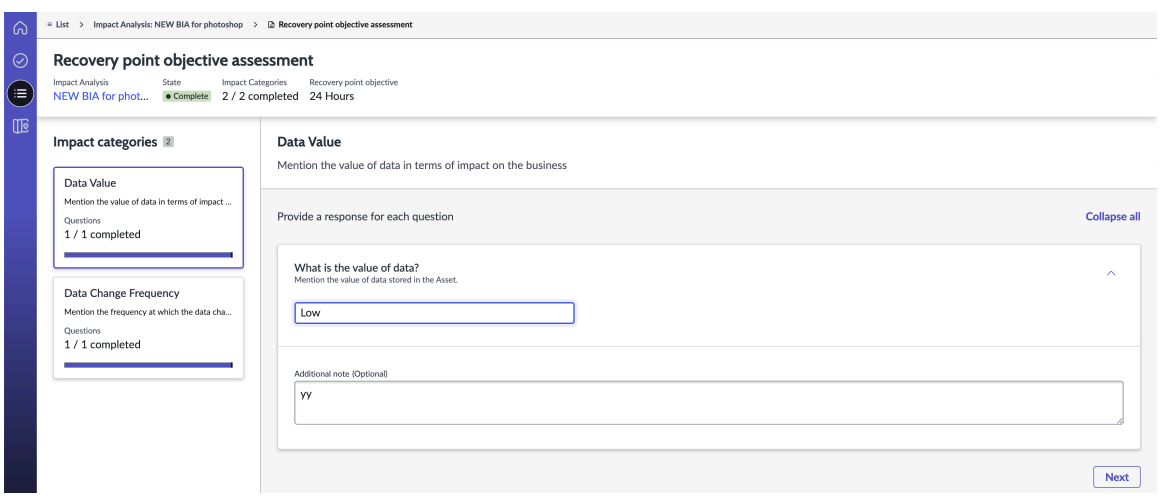
Traduction automatique

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



Évaluation de l’objectif de point de reprise

Si vous êtes le propriétaire informatique, vous pouvez estimer l’objectif de point de reprise pour vos applications et systèmes de données en répondant à l’évaluation de l’objectif de point de reprise dans la BIA. En fonction de la configuration définie par l’administrateur BCM, les questions sont affichées dans l’onglet **Évaluation de l’objectif de point de reprise** , comme illustré dans l’exemple suivant.

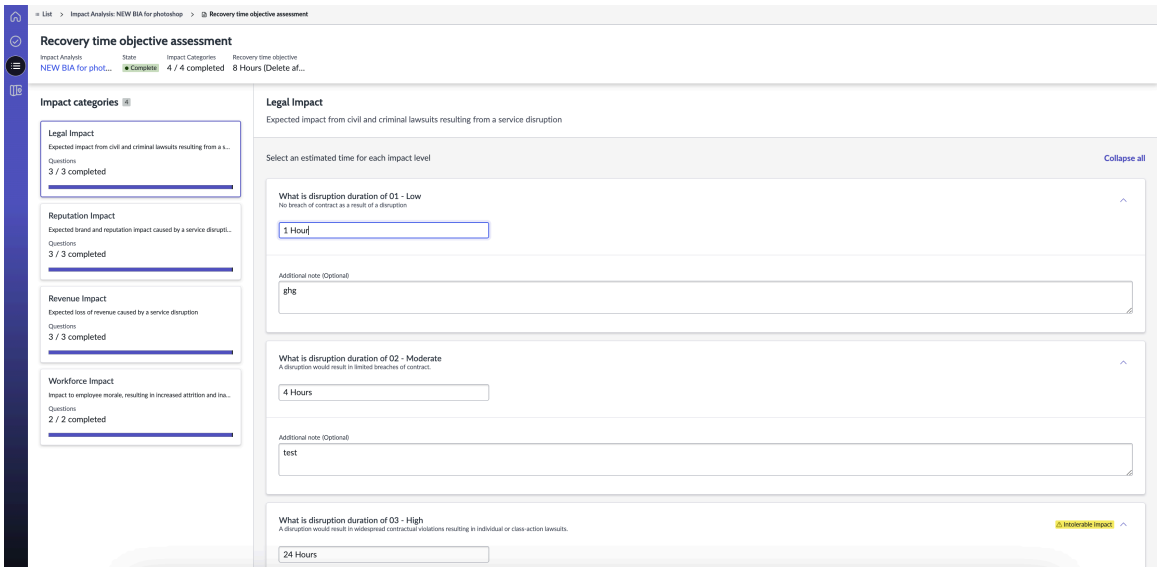


Évaluation de l’objectif de temps de reprise

Si vous êtes l’utilisateur métier, vous pouvez estimer l’objectif de temps de reprise pour vos services et processus d’entreprise en répondant à l’évaluation de l’objectif de temps de reprise dans l’onglet **Évaluations** . Les questions sont affichées dans l’onglet **Évaluation de l’objectif de temps de reprise** en fonction de la configuration définie par l’administrateur BCM. L’exemple suivant montre un exemple d’évaluation de l’objectif de temps de reprise.

Traduction automatique

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



Vue administrateur de la catégorie d'impact et des évaluations d'impact

L'administrateur BCM peut configurer le questionnaire d'évaluation pour inclure une ou plusieurs évaluations d'impact (**faible**, **modérée** ou **élevée**) pour une catégorie d'impact. Les évaluations de l'impact sont affichées dans la vue Catégorie d'impact, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'administrateur BCM peut spécifier un seuil de non-tolérance pour les évaluations d'impact par catégorie d'impact. La durée de perturbation pour la première catégorie d'impact non tolérable est sélectionnée pour l'objectif de temps de reprise (RTO). Les évaluations de l'impact ont les valeurs spécifiées suivantes :

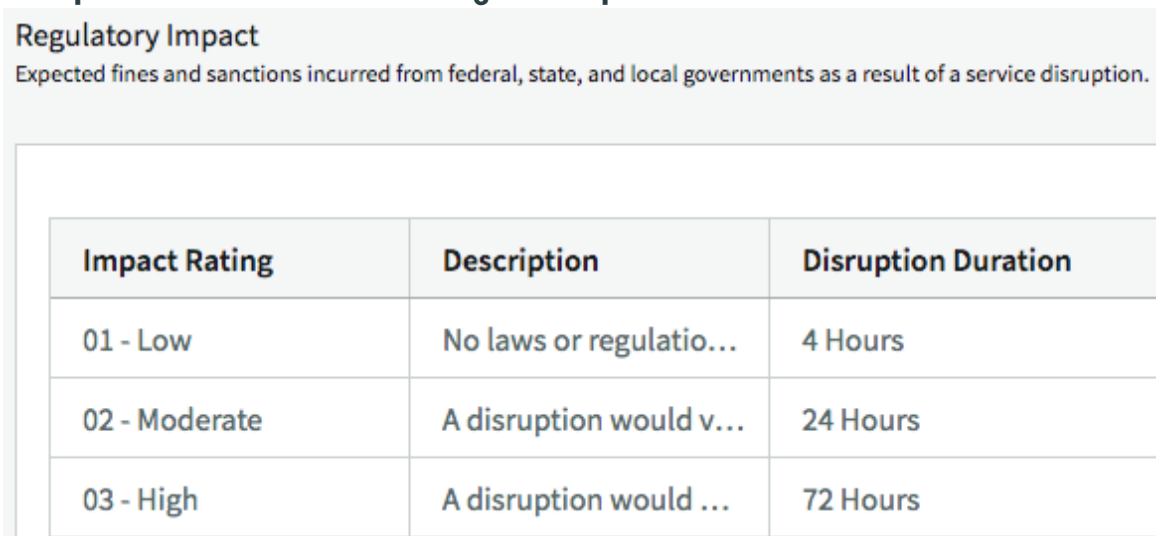
- Faible = 1
- Modéré = 2
- Élevé = 3

Consultez l'exemple suivant pour le calcul de la catégorie d'impact.

Traduction automatique

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

Exemple illustrant le calcul de la catégorie d'impact



Calcul de l'objectif de temps de reprise (RTO)

En tant qu'utilisateur métier, lorsque vous répondez au questionnaire d'évaluation, l'application BCM calcule automatiquement l'objectif de temps de reprise (RTO) pour vos processus et services business.

Examinez le scénario suivant pour un exemple de calcul du RTO. L'administrateur BCM a configuré une note d'impact intolérable pour la catégorie d'impact sur le chiffre d'affaires et défini l'impact intolérable. Si vous êtes propriétaire de l'analyse d'impact sur l'entreprise, vous devez identifier la chronologie à laquelle l'impact sur le chiffre d'affaires peut aller au-delà de 1 million d'USD. Consultez l'exemple de calcul du RTO pour différents scénarios, comme illustré dans le tableau suivant.

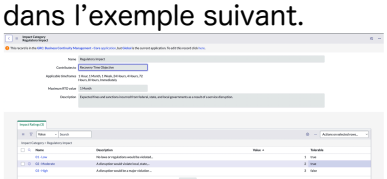
Exemple de calcul du RTO

Scénario	Impact non tolérable	Description
Scénario 1	Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire faible n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée de la perturbation pour l'évaluation **01 - Impact faible** est fixée à 4 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 4 heures. Même si la durée d'interruption d'impact modérée est plus courte, le calcul sélectionne la valeur

Traduction automatique

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

Exemple de calcul du RTO (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		de la première cote d'impact triée alphanumériquement dont le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.
Scénario 2	Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire modéré n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée de perturbation pour **02 - Impact modéré** est définie sur 24 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 24 heures.
Scénario 3	Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire élevé n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO), comme illustré dans l'exemple suivant.  Dans l'exemple tabulaire, la durée de perturbation pour **03 - Impact élevé** est fixée à 72 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de récupération pour la catégorie d'impact est supérieur à 72 heures.
Scénario 4	Le champ **Tolérable** pour les évaluations d'impact faible, modérée et élevée est défini sur **true**.	Si l'administrateur a défini tous les taux d'impact comme tolérables, la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** du modèle est sélectionnée

Traduction automatique

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

Exemple de calcul du RTO (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans l'exemple suivant, l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) est d'un mois selon la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** . 

Calcul du résultat global de l'évaluation d'impact pour une BIA

Lorsque vous mettez à jour la **durée de perturbation** d'une catégorie d'impact, le RTO de la BIA est automatiquement mis à jour. Le RTO de la BIA est défini comme le temps d'arrêt tolérable le plus faible pour chaque catégorie d'impact.

Par exemple, imaginons qu'un BIA comporte quatre catégories d'impact : juridique, réputation, effectif et réglementaire. Lorsque vous mettez à jour la valeur de durée de perturbation de la catégorie d'impact juridique, la valeur RTO de la BIA est recalculée en fonction de la durée d'interruption tolérable la plus faible de chaque catégorie d'impact. Le niveau de reprise varie d'une organisation à l'autre et est défini en fonction de la valeur RTO recalculée.

Valeur RTO	Niveau de reprise
Immédiat	Essentiel
1 heure	Essentiel
4 heures	Essentiel
8 Heures	Critique pour l'activité
24 heures	Critique pour l'activité
72 Heures	Essentiel
1 semaine	Essentiel
2 semaines	Non essentiel
1 mois	Non essentiel

Calcul du score de catégorie à partir des questions d'analyse de l'impact pour une catégorie d'impact qui contribue à l'objectif de point de reprise (RPO)

Si la catégorie d'impact contribue au **RPO**, évaluez chaque question d'analyse d'impact dans cette catégorie de RPO en fonction de la valeur de vos données

Traduction automatique

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

(comme Critique pour l'entreprise, Opérationnelle critique, Opérationnelle essentielle ou Opération essentielle). La valeur maximale parmi toutes les questions de ce RPO est considérée comme le score de catégorie de cette catégorie d'impact et stockée dans la table Résultats de catégorie d'impact [sn_bia_category_result].

États et actions d'interface utilisateur associés à une Business Impact Analysis

Lorsque vous créez une analyse d'impact sur l'entreprise, certaines actions d'interface utilisateur sont associées à chaque état.

États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une Business Impact Analysis

Les états et les actions d'interface utilisateur associées à leur interface utilisateur dans une Business Impact Analysis sont décrits dans le tableau suivant.

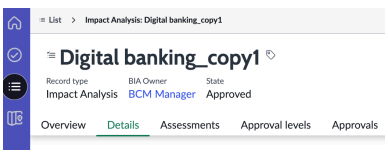
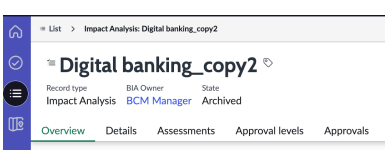
États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une Business Impact Analysis

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
Brouillon	Dans la vue Listes de l'enregistrement Business Impact Analysis, sélectionnez **Nouveau**. **Remarque :** Vous pouvez également accéder à la section **Business Impact Analysis** de la page d'accueil et sélectionner **Créer une BIA**.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Créer une analyse de l'impact ou **Créer une BIA** sur la page d'accueil, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez ajouter des détails sur la Business Impact Analysis (BIA). Dans l'onglet **Évaluations** , vous pouvez répondre à l'évaluation de l'objectif de point de reprise, à l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et à l'évaluation des dépendances.
En cours de révision	Sélectionnez **Soumettre pour révision**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour révision** dans le formulaire Créer une analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour sur **En cours de révision**.
Approbation en attente	Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation** dans le formulaire Créer une analyse d'impact, l'état

Traduction automatique

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

États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une Business Impact Analysis (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour sur **En attente d'approbation**.
Approuvé	Sélectionnez **Approuver**.	Lorsque vous sélectionnez **Approuver** dans le formulaire Créer une analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour sur **Approuvé**. L'onglet **Vue d'ensemble** affiche la progression des états comme illustré dans l'exemple suivant.  Lorsque l'analyse d'impact sur l'entreprise est à l'état **Approuvé** , elle est en lecture seule. Vous ne pouvez afficher que l'évaluation de l'objectif de point de reprise, l'évaluation de l'objectif de temps de reprise et l'évaluation des dépendances à l'état **Approuvé** .
Archivé	Dans le formulaire Créer une analyse d'impact, sélectionnez **Archiver**.	Lorsque vous sélectionnez **Archiver** dans le formulaire Créer une analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est mis à jour sur **Archivé** , comme illustré dans l'exemple suivant.  Lorsque l'analyse d'impact sur l'entreprise est à l'état **Archivé** , elle est disponible

Traduction automatique

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

États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une Business Impact Analysis (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations contenues dans ces onglets. Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes dans le formulaire Créer une analyse d'impact : **Générer le PDF** Téléchargez le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence. La pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** . Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, consultez Générer le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise. **Copier** Enregistrez une copie du PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence ultérieure en tant que modèle. **Vue à 360°** Visualisez une représentation à 360° de l'analyse d'impact sur l'entreprise, notamment

Traduction automatique

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

États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une Business Impact Analysis (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		son nom, le modèle utilisé, les dépendances et le résultat BIA. Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise. **Supprimer** Supprimez l'analyse d'impact sur l'entreprise si vous n'avez plus besoin de vous y référer. **Modifier** Modifiez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'application. **Enregistrer** Enregistrez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans l'application.
Retourné	Sélectionnez **Rejeter**.	Si vous sélectionnez **Rejeter** dans le formulaire Créer une analyse d'impact, l'état de l'analyse d'impact sur l'entreprise est défini sur **Retourné**. Vous pouvez modifier l'analyse d'impact sur l'entreprise avec l'état **Retourné** . Vous pouvez le

Traduction automatique

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

États et leurs actions associées à l'interface utilisateur dans une Business Impact Analysis (suite)

État de l'analyse d'impact sur l'entreprise	Action d'interface utilisateur	Description de l'action
		mettre à jour et le soumettre à nouveau pour révision.

Remarque :
Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour faire passer les analyses d'impact sur l'entreprise expirées à l'état **Archivé** .

Créer une analyse d'impact sur l'entreprise

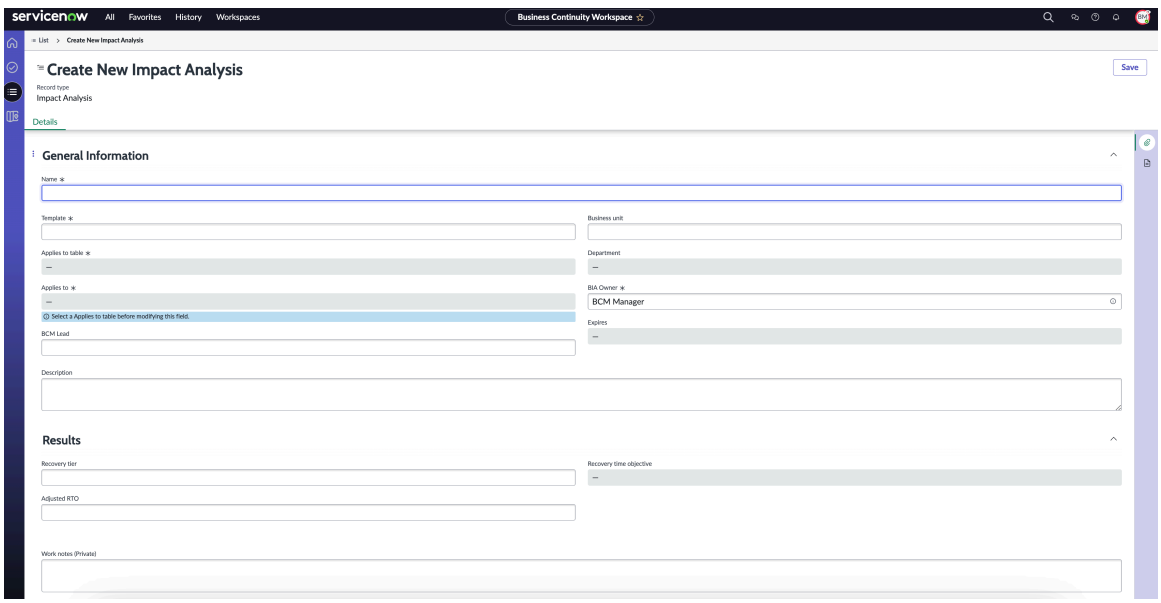
Créez une analyse d'impact sur l'entreprise dans afin d'obtenir les informations nécessaires pour BCM Générateur d'IU Espace de travail un plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Business Impact Analysis** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer une analyse de l'impact** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer une analyse de l'impact** , renseignez les champs requis.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Créer un nouveau formulaire Analyse de l'impact.
   L'analyse d'impact sur l'entreprise est créée avec l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue Liste. L'état et les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise sont affichés dans les onglets suivants :

Traduction automatique

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

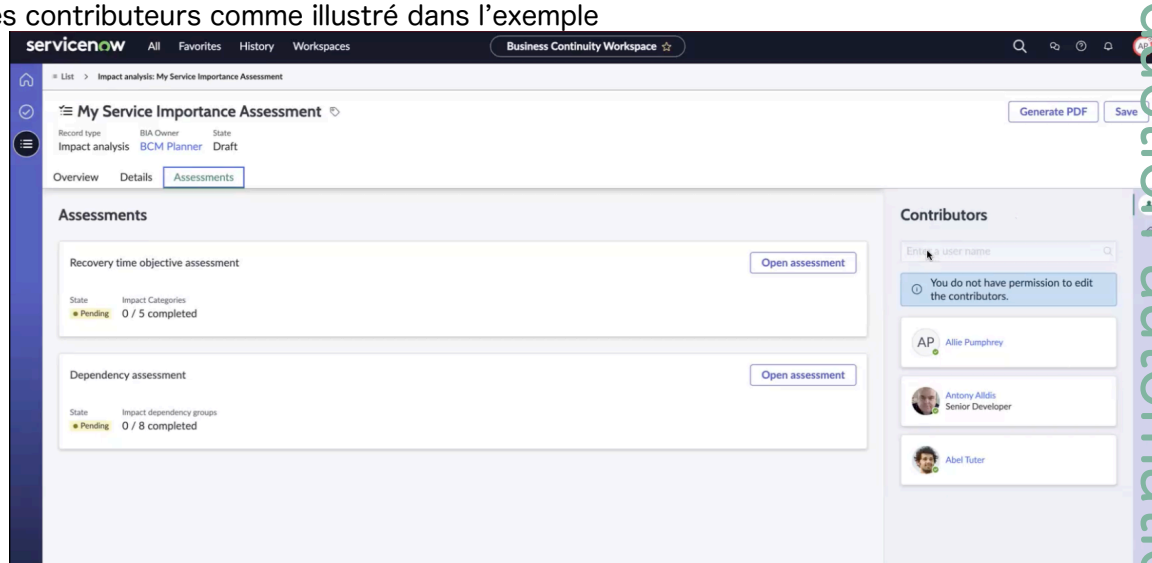
- **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression de l'état global pour l'analyse d'impact sur l'entreprise.
- **Détails** : vous pouvez ajouter les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise, tels que son nom, son modèle, son unité business, son département, etc.
- **Évaluation** : vous pouvez renseigner les réponses aux questionnaires d'évaluation pour l'analyse d'impact sur l'entreprise dans les onglets **Évaluation de l'objectif de temps de reprise**, Évaluation de l'objectif de **point de reprise** et **Évaluation des dépendances** .

4. Lancez le panneau **Contributeurs** en sélectionnant l'icône **Contributeurs** dans la barre latérale et ajoutez un contributeur de la liste à l'enregistrement de Business Impact Analysis.

   Si vous êtes le propriétaire ou BCM le gestionnaire de la BIA, vous pouvez ajouter un contributeur à l'analyse d'impact sur l'entreprise.

   Remarque :
   Même si les contributeurs de la BIA ayant le rôle sn_bia.bia_contributor ont un accès en lecture à la BIA, ils peuvent effectuer les évaluations dans l'onglet **Évaluation** .

   Les contributeurs du BIA ne peuvent pas modifier la liste des contributeurs comme illustré dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Enregistrer**.

   L'analyse d'impact sur l'entreprise est enregistrée à l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue de liste Business Impact Analysis des enregistrements.

Créer un nouveau formulaire Analyse de l'impact

Utilisez le formulaire Créer une analyse de scénarios pour ajouter des détails sur l'analyse d'impact sur l'entreprise, les évaluations, les approbations, etc., dans Espace de travail de UIB BCM.

Créer un nouveau formulaire Analyse de l'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

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

Créer un nouveau formulaire Analyse de l'impact

Champ	Description
Onglet Vue d'ensemble (affiché lorsqu'une analyse est créée.)	
État	Composant d'exécution pas à pas pour les états de Business Impact Analysis.
Onglet Détails	
Nom	Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Décrivez l'analyse d'impact sur l'entreprise en 255 caractères.
Modèle	Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer l'analyse d'impact sur l'entreprise. Le modèle BIA comprend les éléments principaux (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation.
S'applique à la table	Processus business, application d'entreprise ou tout autre actif évalué dans l'analyse d'impact sur l'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement en fonction du modèle sélectionné.
Unité business	Table qui stocke les données de l'élément primaire du modèle.
Département	Département qui utilise le processus business. Vous pouvez sélectionner le département en fonction de l'unité business sélectionnée.
S'applique à	Processus auquel l'analyse s'applique.
Propriétaire de la BIA	Personne qui possède et est responsable de la réalisation de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Le responsable BCM peut examiner l'analyse d'impact sur l'entreprise.
Piste BCM	Piste BCM affectée à l'analyse.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'analyse. Ce champ est renseigné automatiquement.
Description	Description du processus.
Résultats	
Niveau de reprise	Niveau de reprise pour Business Impact Analysis.
RTO ajusté	RTO qui est ajusté manuellement.
Objectif de temps de reprise	Objectif de temps de reprise pour l'analyse d'impact.
Notes de travail	Notes de travail pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement.
Icônes affichées dans la barre latérale de l'enregistrement	
Contributeurs	Icône pour remplir le panneau latéral dans l'enregistrement. Vous pouvez ajouter des contributeurs à l'analyse d'impact sur l'entreprise à partir du panneau.
Pièce jointe	Panneau auquel le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise est joint.
Modèle	Panneau permettant de renseigner le modèle de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez afficher tous les modèles ou les modèles personnalisés dans ce panneau.

Traduction automatique

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

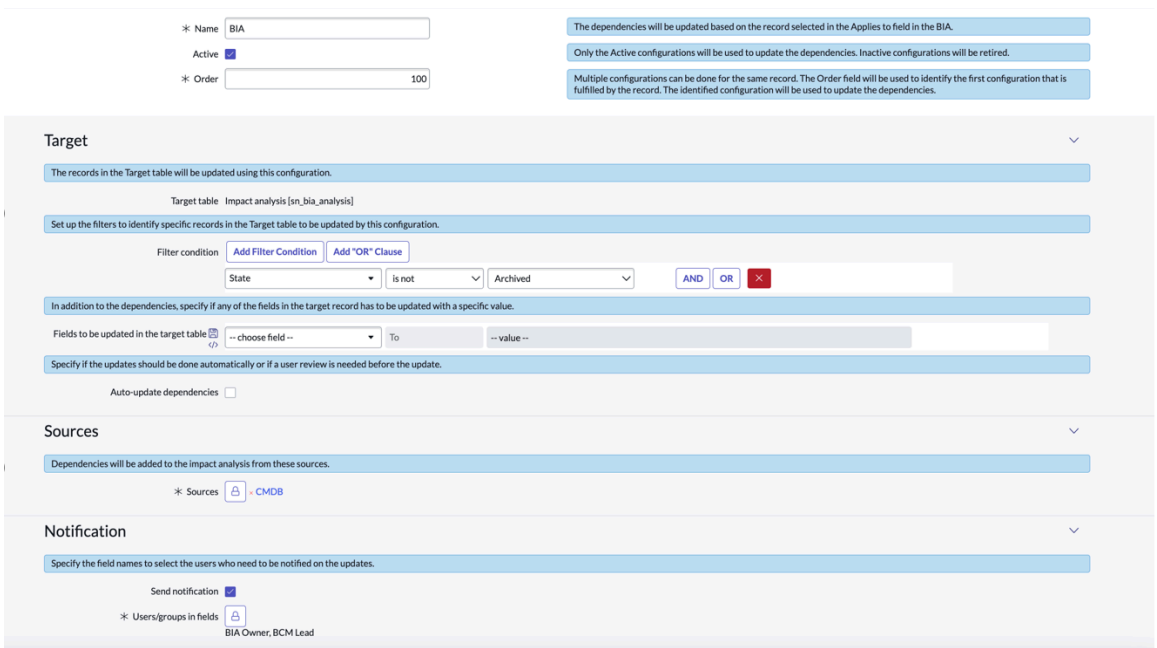
Planifier une mise à jour automatique des dépendances dans Business Impact Analysis

Vous pouvez planifier une mise à jour automatique des dépendances dans l'analyse d'impact sur l'entreprise en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez recevoir une notification par e-mail contenant les détails des mises à jour des dépendances BIA de la part de l'application BCM .

Planification d'une mise à jour automatique des dépendances

Les BCM administrateurs peuvent planifier une mise à jour automatique des dépendances BIA dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact, en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

Le module de configuration de mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact est illustré dans l'exemple suivant.



Lorsque les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mise à jour automatique des dépendances** , l'application BCM planifie une mise à jour automatique des dépendances dans les BIA. De même, lorsque l'option **Envoyer une notification** est sélectionnée, l'application BCM envoie des e-mails automatisés aux propriétaires BIA à propos des mises à jour des dépendances.

La source pour les dépendances BIA est CMDB.

Remarque :
Les dépendances sont récupérées pour le BIA répertorié dans le champ **S'applique à** de l'enregistrement BIA tel que Application RH, BIA, BIA Comptes clients.

La configuration du module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact est une activité ponctuelle. Une fois les sources configurées dans le module de configuration des mises à jour des dépendances de l'analyse d'impact, les mises à jour des dépendances sont synchronisées dans la BIA.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse de l'impact, reportez-vous à Configurer les mises à jour des dépendances d'analyses d'impact.

Traduction automatique

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

Rôles associés aux mises à jour des dépendances BIA

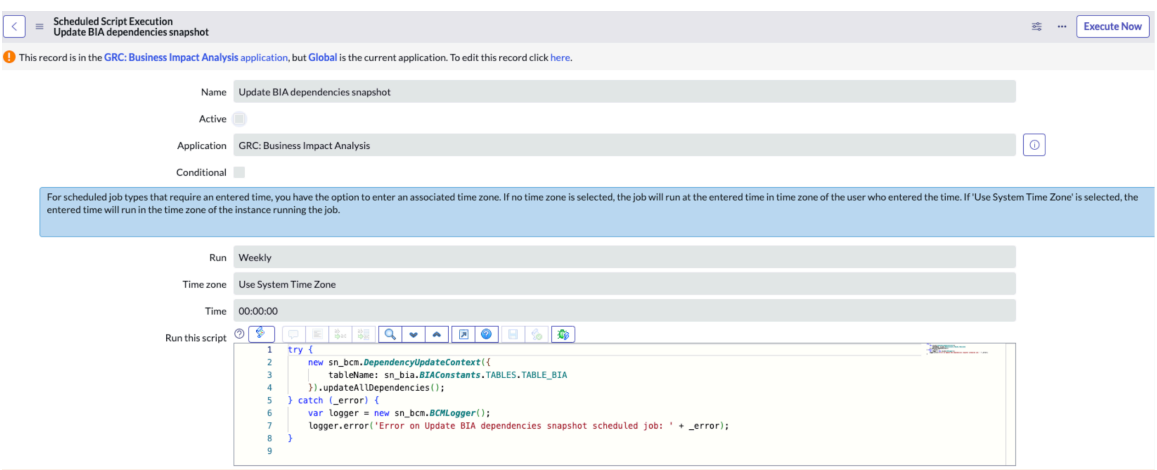
Les utilisateurs dotés des rôles suivants vérifient généralement les mises à jour des dépendances dans un BIA :

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les dernières dépendances.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de la mise à jour de la dépendance d'analyse d'impact.

Un utilisateur capable de mettre à jour l'évaluation des dépendances peut importer les mises à jour des dépendances pour un BIA.

Utilisation de la tâche planifiée pour mettre à jour automatiquement les dépendances

La *`Update BIA dependencies snapshot`* tâche planifiée est envoyée dans le cadre du système de base. Il s'exécute à intervalles réguliers et récupère les mises à jour de dépendances. La tâche planifiée est illustrée dans l'exemple suivant.

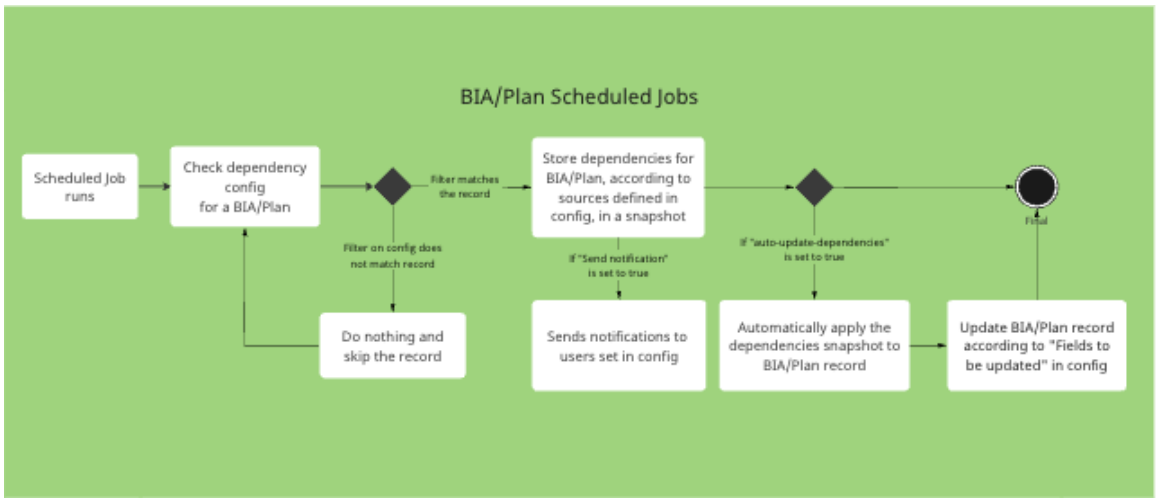


La tâche planifiée n'est pas marquée comme active par défaut. Pour exécuter la tâche planifiée à intervalles réguliers, les administrateurs système peuvent sélectionner l'option **Actif** et sélectionner **Exécuter maintenant** pour configurer un calendrier. La tâche planifiée s'exécute ensuite à intervalles réguliers, analyse les enregistrements BIA pour les changements et récupère les mises à jour des dépendances pour les enregistrements BIA mis à jour. Elle crée un enregistrement d'instantané pour chaque mise à jour de BIA.

La tâche planifiée traite un workflow pour vérifier les changements dans les relations et enregistrer automatiquement les mises à jour de dépendances, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

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



1. La tâche planifiée s'exécute chaque semaine, vérifie la configuration des dépendances pour chaque enregistrement BIA et récupère les dépendances BIA de la CMDB telles que définies dans l'onglet **Sources** du module de configuration de mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact. Il génère une liste de toutes les BIA actives, ainsi que des actifs primaires et dépendants de chaque BIA. Si de nouvelles dépendances sont ajoutées, mises à jour ou supprimées pour une BIA, la tâche planifiée crée un enregistrement d'instantané pour la BIA qui affiche les changements pour l'utilisateur.

   Remarque :
   Par défaut, la tâche planifiée vérifie toutes les dépendances mises à jour dans tous les enregistrements BIA qui ne sont pas à l'état **Archivé** .

2. La tâche planifiée fait référence à la condition de filtre définie dans la configuration (module de configuration de mise à jour de dépendance d'analyse d'impact). Si la condition correspond à l'enregistrement BIA, la tâche planifiée récupère et stocke les dépendances pour le BIA dans l'enregistrement d'instantané, en fonction des sources définies dans la configuration. Si la condition de filtre ne correspond pas à l'enregistrement BIA, l'application ignore l'enregistrement.
3. L'application combine la liste des actifs en une liste unique, basée sur la priorité définie dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact. L'application compare la liste des actifs à la liste des actifs existante et attribue l'état **Ajouté**, **Mis à jour** ou **Supprimé** à chaque actif.
4. L'application compare également les nouveaux actifs aux actifs répertoriés dans la définition d'élément et vérifie la condition de définition d'élément. L'application crée un instantané de l'actif et effectue automatiquement les mises à jour des dépendances dans l'enregistrement d'instantané de dépendance.
5. Lorsque l'option **Envoyer une notification** est définie sur **True** dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact, les utilisateurs de l'ensemble d'enregistrements BIA dans la configuration sont informés des mises à jour des dépendances via la tâche planifiée.
6. Lorsque l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** est définie sur **True** dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact, la tâche planifiée applique automatiquement l'instantané des dépendances à l'enregistrement BIA.
7. Enfin, la tâche planifiée met à jour l'enregistrement BIA en fonction des champs à mettre à jour dans la configuration.

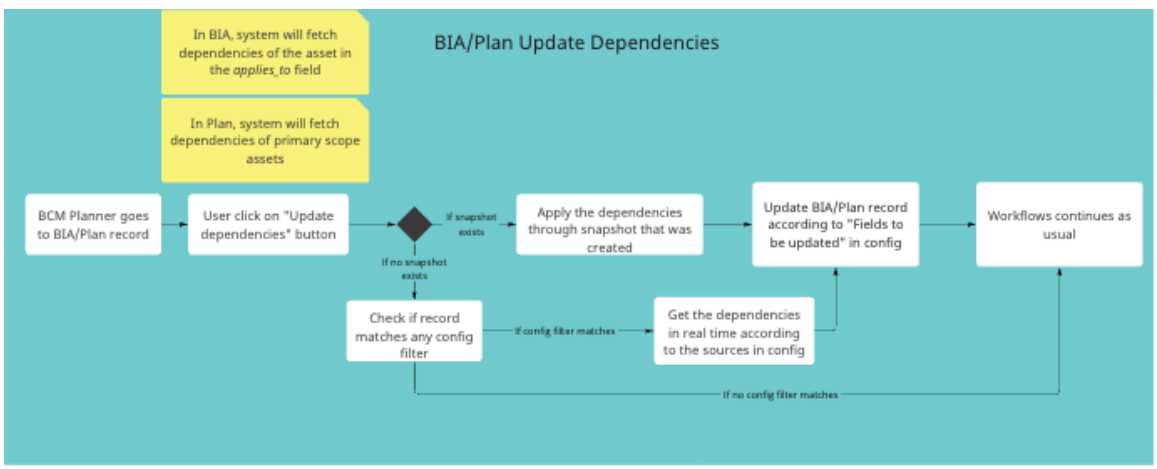
Traduction automatique

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

Mise à jour manuelle des dépendances

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , vous pouvez mettre à jour les dépendances BIA instantanément à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . De cette façon, vous pouvez mettre à jour les dépendances manuellement avant que la tâche planifiée ne s'exécute selon le calendrier hebdomadaire. L'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** est répertoriée dans l'évaluation des dépendances de la BIA. Les dépendances sont ensuite mises à jour dans les sources et un enregistrement instantané de la mise à jour de BIA est créé.

Consultez le workflow suivant pour utiliser l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** et mettre à jour manuellement les dépendances :



1. Le BCM planificateur navigue vers un enregistrement BIA. L'application récupère les dépendances de l'actif défini dans le champ **S'applique à** de la BIA.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** répertoriée dans l'évaluation des dépendances de la BIA.
3. Si l'enregistrement d'instantané existe pour la mise à jour BIA, le système applique les dépendances via l'instantané et met à jour la BIA en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow BIA se poursuit ensuite pour les étapes suivantes, telles que la demande d'examen et d'approbation.

   Si l'enregistrement d'instantané n'existe pas pour la mise à jour BIA, le BCM planificateur vérifie si l'enregistrement BIA correspond à un filtre de configuration :

   - Si l'enregistrement BIA correspond à n'importe quel filtre de configuration, l'application obtient les dépendances en temps réel en fonction des sources de la configuration. Ensuite, mettez à jour l'enregistrement BIA en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow BIA se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.
   - Si l'enregistrement BIA ne correspond pas au filtre de configuration, le workflow BIA passe aux étapes suivantes.

Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances, reportez-vous à Mettre à jour manuellement les dépendances BIA.

Traduction automatique

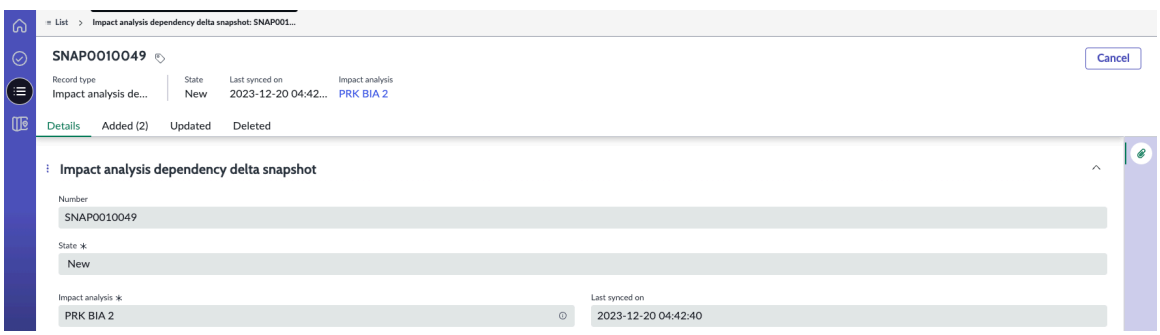
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

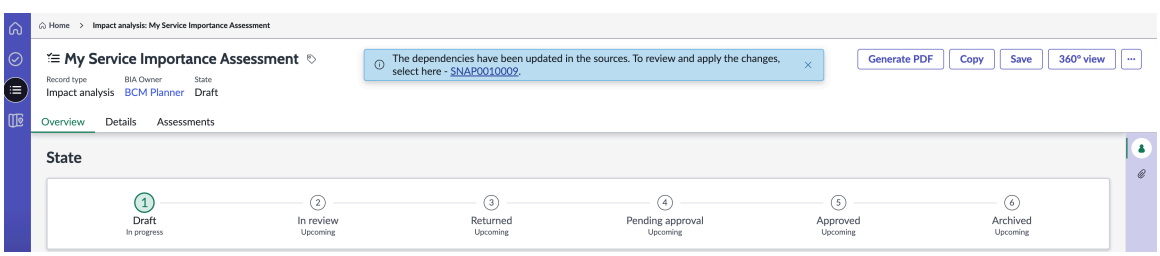
Remarque :
Le module de configuration de la mise à jour des dépendances de l'analyse d'impact est utilisé pour utiliser la tâche planifiée et pour mettre à jour manuellement les dépendances (à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances**).

Enregistrements d'instantanés de la BIA

Un enregistrement d'instantané est créé pour chaque mise à jour de BIA avec la tâche planifiée ou avec l'action d'interface utilisateur Mettre **à jour les dépendances** manuelles. Si de nouvelles dépendances sont ajoutées, mises à jour ou supprimées pour un BIA, l'enregistrement d'instantané affiche le différentiel des changements. Les enregistrements d'instantanés sont répertoriés dans le module Mises à jour en attente de la vue de liste Analyse de Business Impact Analysis de .Espace de travail de Business Continuity Un enregistrement d'instantané est affiché dans l'exemple suivant.



Lorsqu'un enregistrement d'instantané est créé, l'application affiche le message d'interface utilisateur suivant dans l'évaluation des dépendances de la BIA pour informer les utilisateurs des mises à jour des dépendances : Les dépendances ont été mises à jour dans les sources. Pour examiner et appliquer les modifications, sélectionnez ici : <link>. Le message de l'interface utilisateur est illustré dans l'exemple suivant.



Les enregistrements d'instantanés sont utilisés à des fins d'archivage. L'application BCM stocke un instantané actif pour chaque BIA à la fois. Chaque fois que les dépendances sont mises à jour, un instantané est toujours créé en premier. Comme le système traite tous les enregistrements un par un, les enregistrements d'instantanés sont validés automatiquement un par un dans le système.

Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour depuis quelques mois sont automatiquement supprimés de l'application.

Si l'enregistrement BIA n'a pas de changements dans les dépendances, aucun enregistrement d'instantané n'est créé pour cet enregistrement BIA.

Cadre de travail des relations entre données

Lorsque vous effectuez une Business Impact Analysis (BIA) sur un actif, vous devez évaluer les dépendances de la BIA en effectuant une évaluation des dépendances. Si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les dépendances de l'sont CMDB mises à jour, les importer manuellement dans une BIA peut s'avérer une activité fastidieuse. À partir de la Washington DC mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent pour extraire les dépendances dans la BIA. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

Mettre à jour manuellement les dépendances BIA

Mettez à jour manuellement les dépendances de Business Impact Analysis (BIA) à partir de l'instantané si la tâche planifiée n'est pas activée dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances d'Impact Analysis. Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans un BIA actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

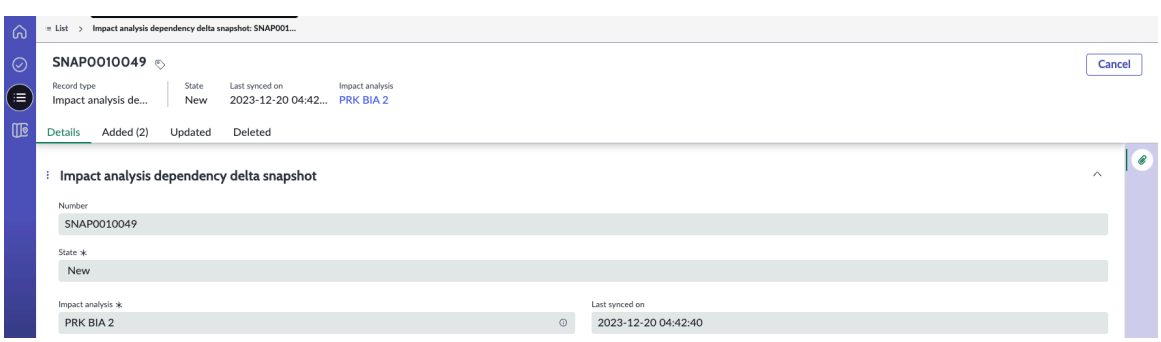
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Ouvrez un BIA à l'état **Brouillon** et accédez à l'onglet **Évaluations** .

   Si les dépendances ont été mises à jour dans les sources, la tâche planifiée récupère les dépendances et un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Pour examiner et appliquer les changements, sélectionnez ici - SNAP0010078. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'instantané pour afficher les mises à jour.

3. Pour afficher l'enregistrement d'instantané, sélectionnez le module **Mises à jour en attente** dans la vue de liste **Business Impact Analysis** et sélectionnez un enregistrement d'instantané.

   L'instantané du différentiel de dépendance de l'analyse d'impact s'affiche.



   L'application BCM stocke un instantané actif à la fois pour la BIA. Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour au cours des six derniers mois sont automatiquement supprimés de l'application.

4. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, sélectionnez **Ouvrir l'évaluation** dans Évaluation des dépendances.
5. Sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque le système met à jour les dépendances, les actions d'interface utilisateur sur l'enregistrement BIA sont bloquées et vous ne pouvez pas poursuivre avec les états BIA. L'utilisateur ne peut pas continuer avec d'autres états de la BIA tant que le système n'a pas terminé l'importation des dépendances. Les dépendances dans l'évaluation des dépendances doivent être terminées avant que l'utilisateur ne poursuive avec d'autres états de la BIA. Une fois que toutes les dépendances ont été importées et que les dépendances dans l'évaluation des dépendances sont terminées, l'utilisateur peut poursuivre le workflow pour l'enregistrement BIA.

Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour. Actualisez la page pour afficher les dépendances mises à jour et terminer l'évaluation.

6. Pour enregistrer les modifications apportées à la LFI, sélectionnez **Enregistrer**.
Les propriétaires et approbateurs de la BIA peuvent mettre à jour les dépendances en enregistrant les modifications apportées à la BIA.

Évaluer les catégories d'impact et les dépendances

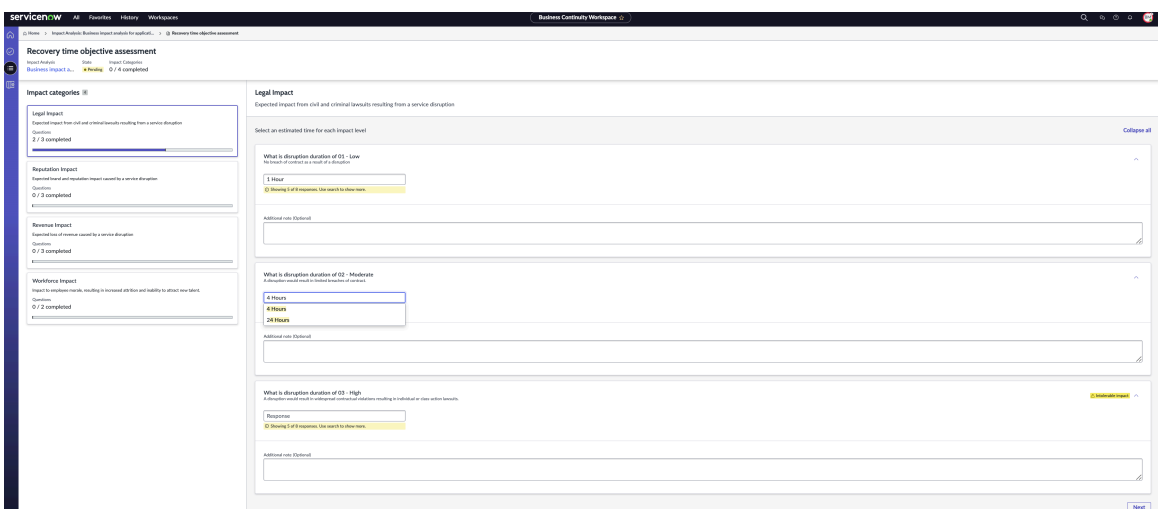
Évaluez les catégories d'impact et les dépendances dans afin d'obtenir les informations nécessaires pour Espace de travail de UIB BCM un plan. Utilisez l'analyse d'impact sur l'entreprise pour identifier l'objectif de temps de reprise d'un élément et classer par ordre de priorité les actifs qui ont les dépendances les moins et les plus critiques. Utiliser l'information pour établir leurs stratégies de rétablissement au cours de la phase de planification.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour une Business Impact Analysis existante, sélectionnez le lien vers l'enregistrement de Business Impact Analysis dans la colonne **Nom** et accédez à l'onglet **Évaluations** .
3. Pour évaluer différents types de catégories d'impact sur l'entreprise sur le processus business, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'objectif de temps de reprise** .

   L'exemple suivant illustre un exemple de questionnaire pour l'évaluation de l'objectif de temps de reprise (évaluation RTO).



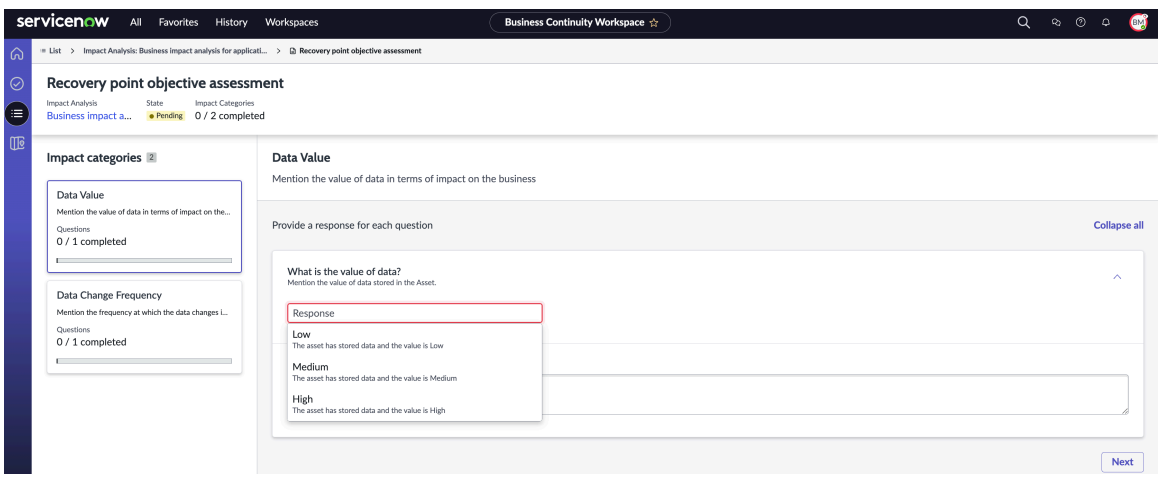
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous devez configurer toutes les catégories d'impact dans l'évaluation de l'objectif de temps de reprise. Un processus business dessine un ensemble de catégories d'impact, par défaut, à partir du modèle que vous avez utilisé pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez : Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps d'indisponibilité.

4. Répondez aux questions du questionnaire d'évaluation de l'objectif de temps de récupération et sélectionnez **Suivant**.
   Pour plus d'informations sur l'objectif de temps de récupération et le calcul de l'objectif de temps de récupération, voir Objectif de temps de reprise, objectif de point de reprise et niveaux de reprise et Calcul de l'objectif de temps de récupération et de l'objectif de point de reprise.
5. Pour répondre aux questions liées au composant de données de l'actif, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'objectif de point de reprise** .

   L'exemple suivant illustre un exemple de questionnaire d'évaluation pour l'évaluation de l'objectif de point de reprise (évaluation RPO).



Vous devez configurer toutes les catégories d'impact dans l'évaluation de l'objectif de point de reprise. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact RPO des actifs technologiques sur l'entreprise.

Pour plus d'informations sur l'objectif de point de reprise et le calcul de l'objectif de point de reprise, reportez-vous aux sections Objectif de temps de reprise, objectif de point de reprise et niveaux de reprise et Calcul de l'objectif de temps de récupération et de l'objectif de point de reprise.

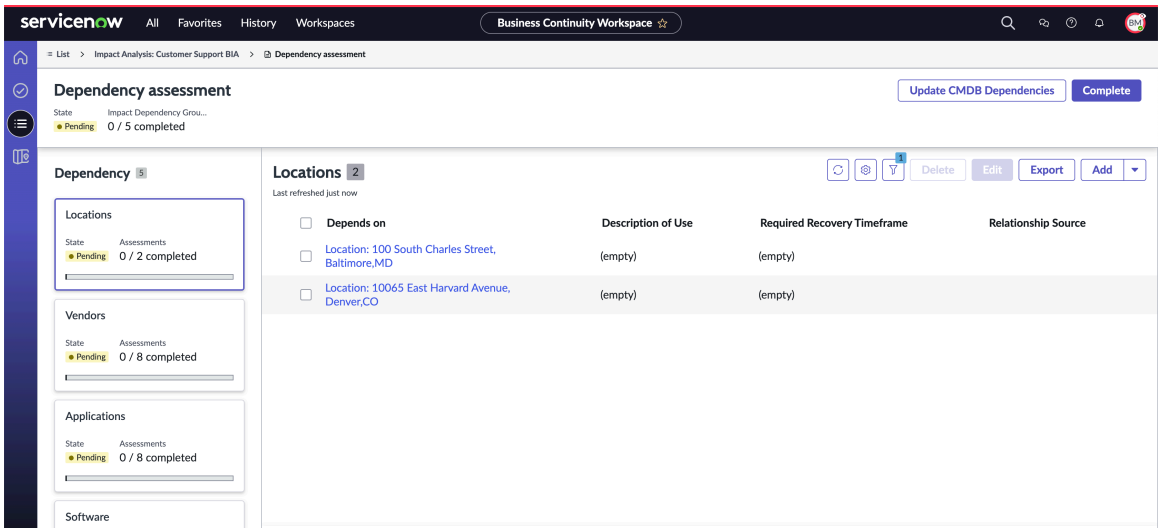
6. Répondez aux questions de l'évaluation de l'objectif de point de reprise et sélectionnez **Suivant**.
   Vous pouvez répondre aux questions et terminer l'évaluation de l'objectif de point de reprise.
7. Pour évaluer les dépendances et identifier les éléments de chaque dépendance dont dépend votre processus business, sélectionnez l'onglet **Évaluation des dépendances** .

   Vous pouvez sélectionner la dépendance dans le panneau Dépendances pour afficher le groupe et les éléments qui appartiennent à ce groupe. Par exemple, si le groupe est **Emplacements**, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs emplacements et évaluer les dépendances qui leur sont associées.

   L'exemple suivant illustre un exemple de questionnaire d'évaluation des dépendances.

Traduction automatique

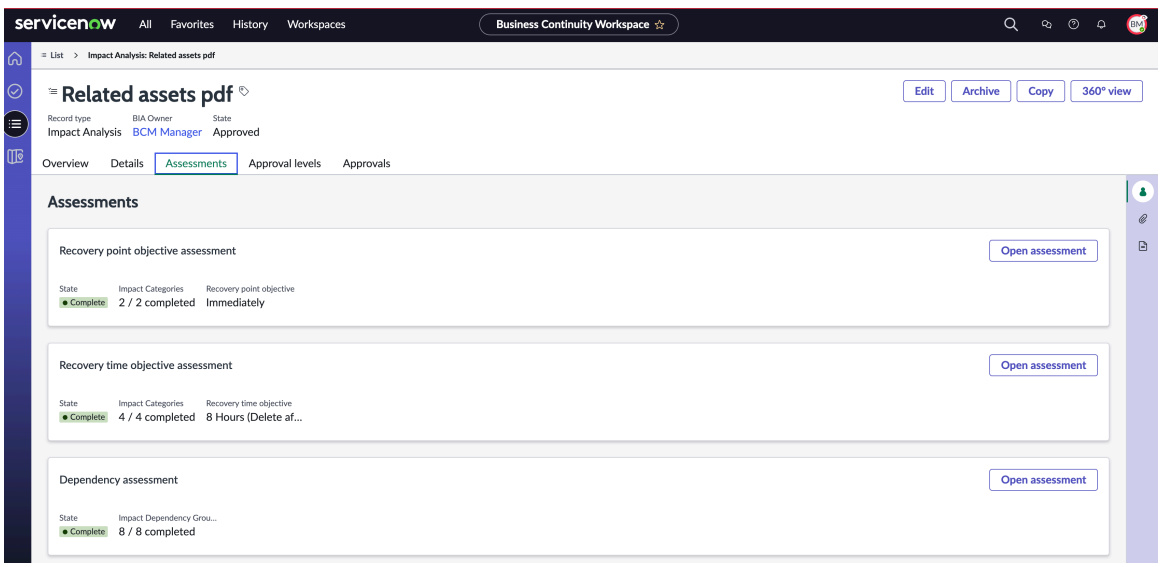
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, sélectionnez l'une des options suivantes.

Vous pouvez classer vos plans de continuité d'activité et de reprise par ordre de priorité en fonction de la criticité des actifs utilisés par votre processus business.

Les évaluations terminées sont affichées dans l'exemple suivant. L'état de chaque évaluation est marqué comme Terminé et est mis en surbrillance en vert. Vous pouvez ouvrir les évaluations terminées et consulter leurs détails pour référence à tout moment.



9. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.

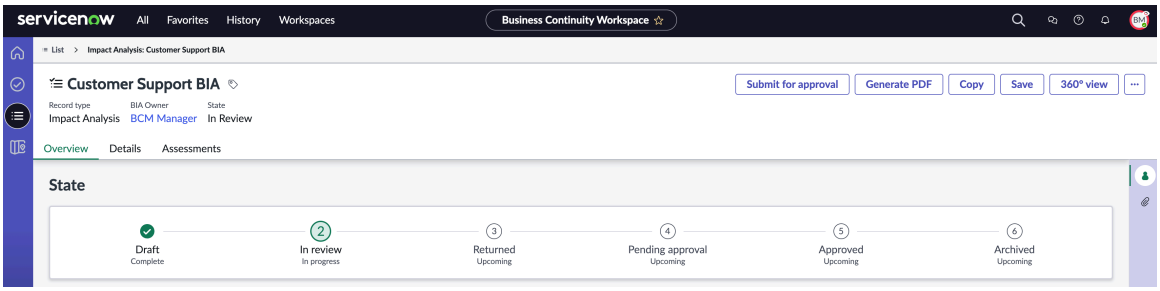
> **Remarque :**
> Avant de soumettre l'analyse d'impact sur l'entreprise pour révision, vérifiez que toutes les évaluations sont terminées et que le nom du prospect BCM est mis à jour dans le champ **Piste BCM** de l'onglet **Détails** .

L'analyse d'impact sur l'entreprise est soumise pour révision au propriétaire de la ZAC ou au responsable BCM. L'analyse d'impact sur l'entreprise est à l'état **Revue** .

10. Examinez les évaluations dans l'analyse d'impact sur l'entreprise si vous êtes le propriétaire ou BCM le responsable de la BIA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

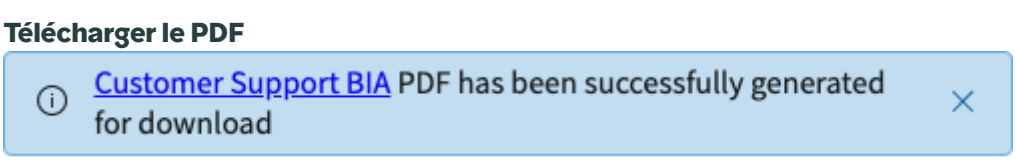


11. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
La Business Impact Analysis est mise à jour à l'état **En attente d'approbation** .

> **Remarque :**
> Si un enregistrement d'approbation est déjà créé pour une BIA, les boutons **Approuver** ou **Rejeter** ne sont pas affichés dans le formulaire de BIA.

12. Sélectionnez **Enregistrer**.

13. Sélectionnez le bouton **Générer le PDF** pour générer le BIA au format PDF.
Un message indique que le PDF a été généré.



Sélectionnez le lien dans le message pour télécharger le PDF.

- Si vous disposez d'un accès en lecture seule à la LFI, l'option de génération d'un PDF vous aide à télécharger le document sur votre disque dur local.
- Vous pouvez télécharger le BIA avant son état **d'approbation** .
- Par défaut, le fichier PDF est généré et joint une fois la LFI approuvée.

14. Pour faire passer une BIA de **l'état Approuvé** à **l'état Brouillon** , sélectionnez le bouton **Modifier** .

15. Pour créer une copie de la BIA, cliquez sur le bouton **Copier** .
Si vous avez l'autorisation de lire et de créer une BIA, vous pouvez également copier la BIA.

a. Saisissez le nom de la nouvelle BIA dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact.
L'action de copie crée une réplique exacte de la BIA avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact. Il copie également toutes ses dépendances et groupes de dépendances sur la nouvelle BIA.

b. Sélectionnez **Confirmer**.

- La nouvelle BIA copiée à partir de la BIA d'origine présente tous les détails structurels du RTO, de l'impact RPO et de l'évaluation des dépendances similaires à ceux de la LFI d'origine.
- Toutefois, les détails de la catégorie d'impact pour chacune de ces évaluations sont modifiables pour vous permettre d'évaluer les détails de la dépendance exclusivement pour le BIA copié.
- Lorsqu'une BIA dont les évaluations impactées par le RTO ou le RPO sont terminées est copiée, la nouvelle BIA copiée n'aura pas la nouvelle évaluation à l'état **En attente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les catégories d'impact des évaluations d'impact RTO et RPO dans la BIA d'origine sont à l'état **Terminé** , les catégories d'impact de la BIA copiée sont à l'état **Terminé** .

- Par conséquent, vous devez évaluer et saisir la durée de l'interruption, la réponse et le délai de récupération requis pertinents pour le BIA copié.
- Vous pouvez évaluer les détails dans la section **Résultats** . Les valeurs RTO et RPO sont recalculées une fois que vous avez terminé les évaluations.
- Les activités et les notes de travail ne sont pas copiées dans la nouvelle BIA. Saisissez ces informations pertinentes pour la nouvelle LFI.
- Toutes les pièces jointes jointes à la LFI d'origine, quel que soit leur format, sont copiées dans la nouvelle BIA. Toutefois, le PDF généré pour la LFI d'origine à l'aide du bouton **Générer le PDF** ne sera pas copié dans la nouvelle LFI, car les données d'évaluation se rapportent à la ZAC d'origine. Étant donné que vous avez la possibilité de modifier les détails de l'évaluation dans la BIA copiée et de générer un PDF, copier le PDF généré pour la BIA d'origine n'a aucune pertinence.

Remarque :
Vous pouvez supprimer un BIA (et ses tables connexes) qui est à l'état **Brouillon** . Le planificateur et le gestionnaire de programme BCM peuvent supprimer un BIA qui est dans les états **En cours d'examen** et **Retourné** , tandis qu'un administrateur BCM peut supprimer un BIA quel que soit son état.

Approuver l'analyse d'impact sur l'entreprise

Approuvez l'analyse d'impact sur l'entreprise dans BCM Générateur d'IU Espace de travail l'application BCM . Si vous êtes le propriétaire ou le responsable de l'analyse d'impact sur l'entreprise BCM , vous pouvez approuver celle-ci.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour une analyse d'impact sur l'entreprise existante, accédez à l'enregistrement de l'analyse d'impact sur l'entreprise dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Approuver** dans le formulaire.
   Si vous êtes le propriétaire ou le responsable de l'analyse d'impact sur l'entreprise BCM , vous pouvez approuver celle-ci.
   Lorsque vous approuvez l'analyse d'impact sur l'entreprise, son état est mis à jour sur **Approuvé**.

Mettre à jour les détails de dépendance d'un BIA dans Self-service

Utilisez le rôle contributeur pour mettre à jour le résultat de la catégorie d'impact, les réponses RPO de l'analyse d'impact, l'état du groupe de dépendances de l'impact et les notes de travail dans la section **Activité** de l'application BCM .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.contributor ou sn_bcm.viewer

Si vous êtes un BCM contributeur et que vous faites partie de la liste Contributeurs ou si vous êtes un BCM lecteur, vous pouvez mettre à jour les détails de dépendance d'une Business Impact Analysis (BIA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon analyse de l'impact**.
2. Consultez la liste des enregistrements d'analyse d'impact sur l'entreprise qui vous sont affectés et des BIA auxquelles vous pouvez contribuer.
3. Sélectionnez l'enregistrement BIA et affichez les détails.
4. Mettez à jour **l'état** de la BIA.
5. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

Visualiser les relations à 360° pour une analyse d'impact sur l'entreprise

Visualiser les relations à 360° d'une business impact analysis et de ses entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lors de la création d'une analyse d'impact sur l'entreprise.

Avant de commencer

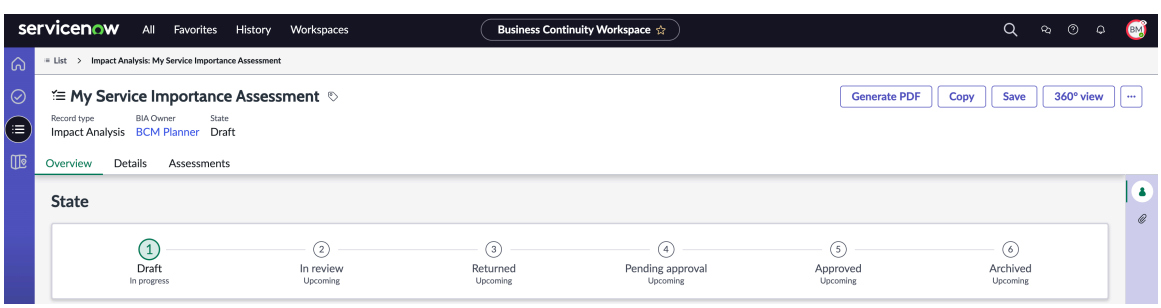
Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Procédure

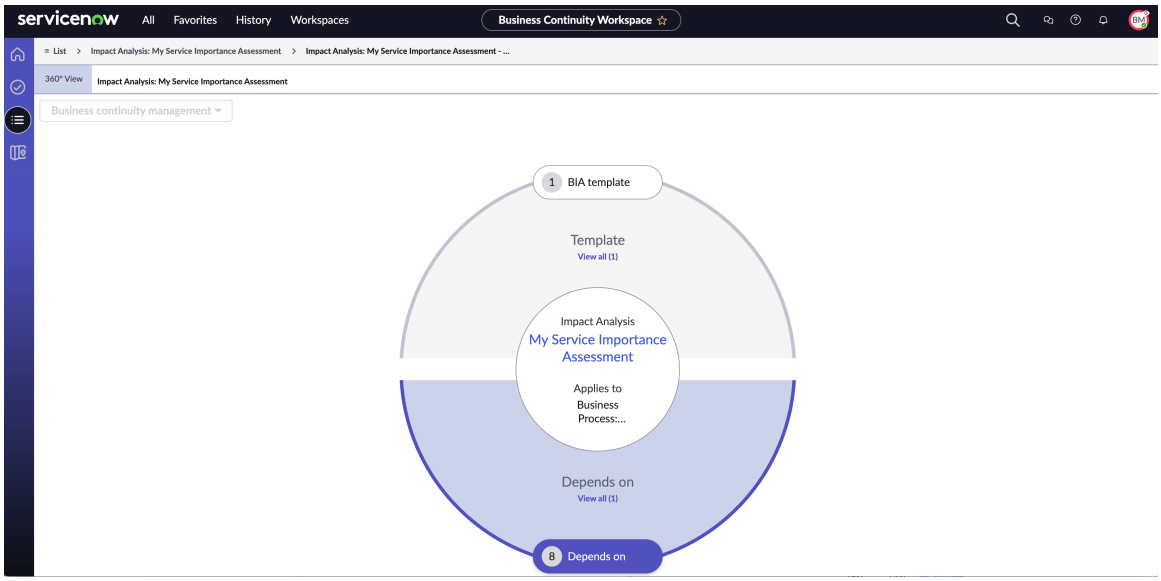
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de liste, accédez à **Business Impact Analysis** et sélectionnez un enregistrement dans la liste. L'enregistrement de Business Impact Analysis s'affiche.
3. Sélectionnez **une vue à 360°**.
   Vous pouvez sélectionner une **vue à 360°** pour afficher les relations d'un BIA, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'exemple suivant montre la vue à 360° d'une analyse d'impact sur l'entreprise et de ses détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

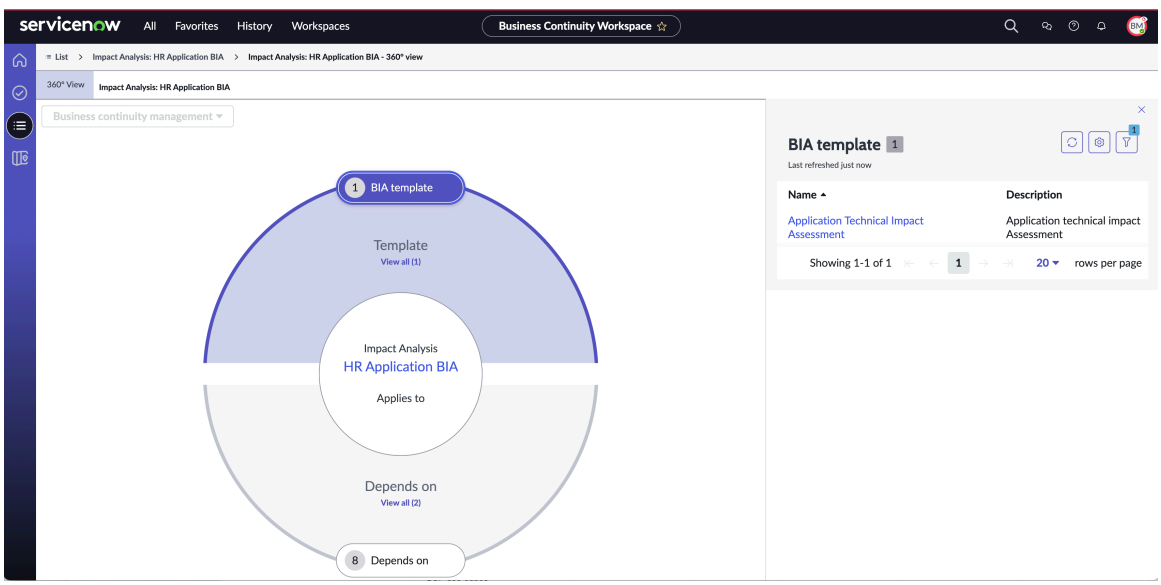


La vue à 360° de l'analyse d'impact sur l'entreprise affiche les détails suivants :

- **Analyse d'impact** : nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise, telle que l'évaluation de l'importance de mon service.
- **S'applique à** : entité à laquelle l'analyse d'impact sur l'entreprise s'applique, telle que le processus business ou le service aux entreprises.
- **Modèle** : détails du modèle BIA, tels que le nom du modèle et sa description. Vous pouvez sélectionner la capsule de **modèle BIA** et afficher les détails du modèle BIA.
- **Dépend de** : dépendances associées à l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez sélectionner la capsule **Dépend de** et afficher ses détails.

4. Sélectionnez **le modèle BIA** dans la vue.

Les détails du modèle BIA, tels que le nom et la description du modèle, sont affichés dans le panneau de droite de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.

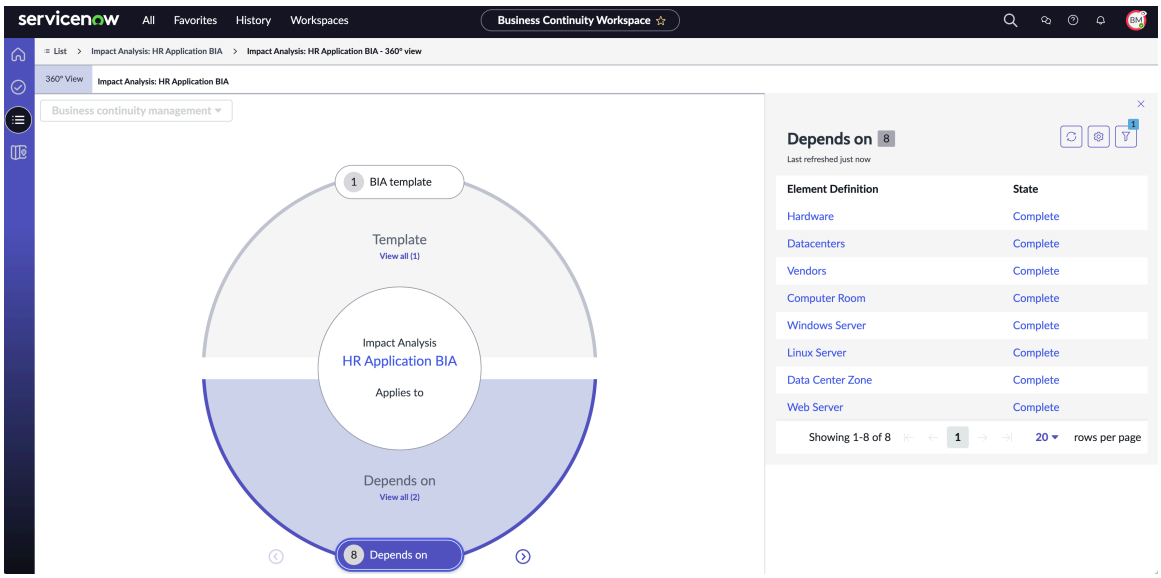


5. Sélectionnez **Dépend de** dans la vue.

Traduction automatique

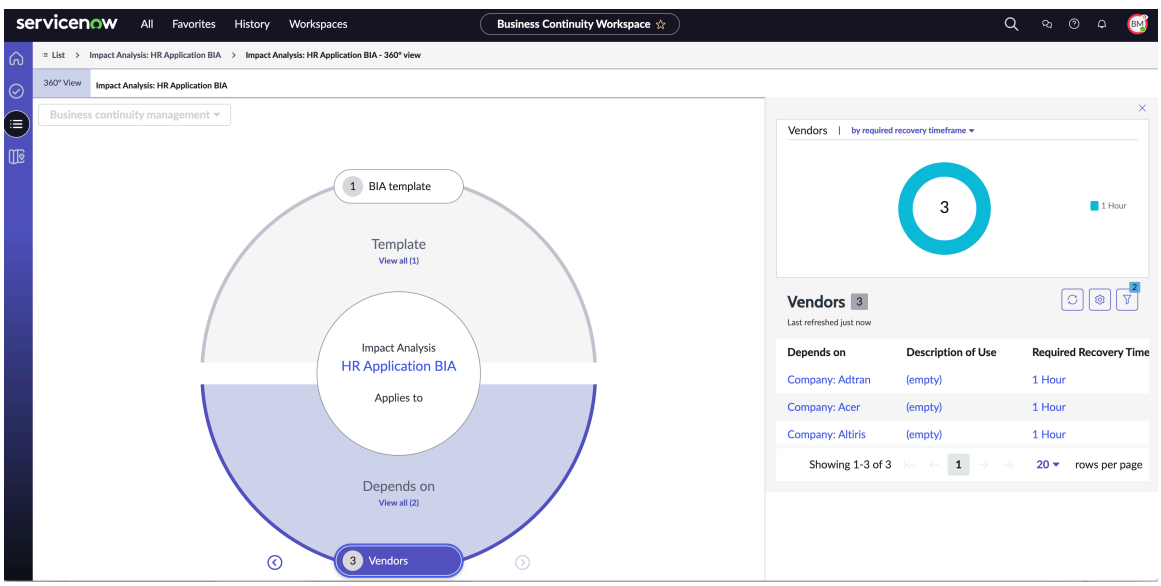
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les détails des dépendances sont affichés dans le panneau de droite de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.



6. Sélectionnez **Fournisseurs** dans la vue.

Les détails des fournisseurs sont affichés dans le panneau de droite de la vue, comme illustré dans l'exemple suivant.



7. Pour accéder de nouveau au BIA, sélectionnez le BIA ou la vue de liste dans le fil d'Ariane de la page.

Générer le PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise

Générez un PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise dans Espace de travail de UIB BCM et enregistrez-le pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

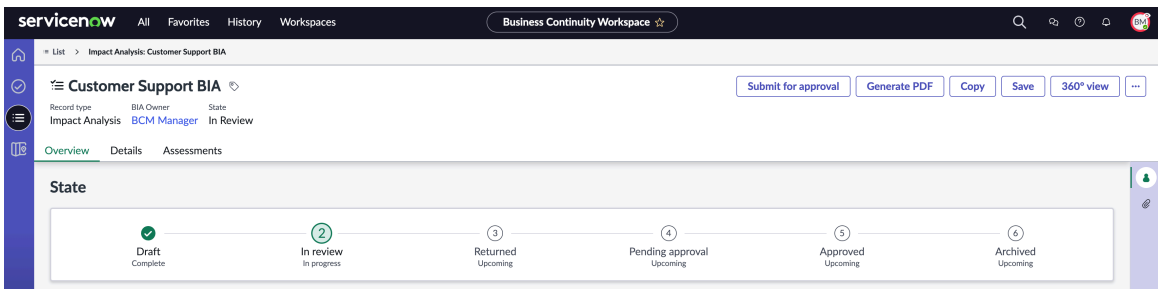
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

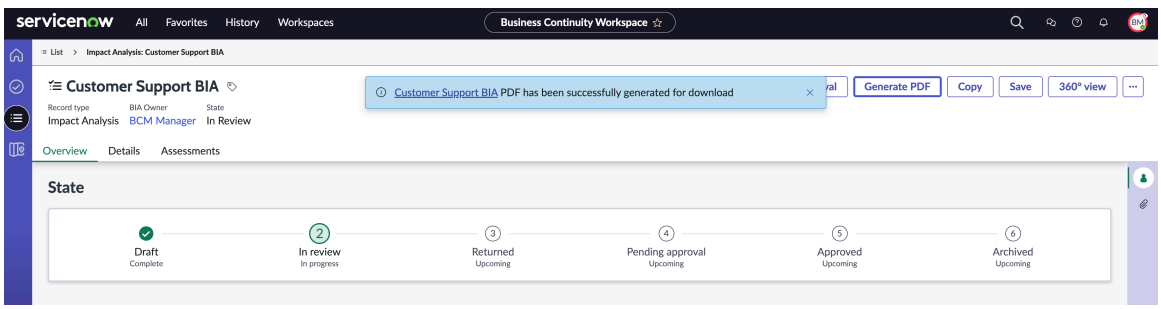
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Business Impact Analysis** et sélectionnez n'importe quel enregistrement d'analyse de Business Impact Analysis à l'état **Révision** ou Suivant.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L'exemple suivant montre l'option **Générer le PDF** dans le formulaire Business Impact Analysis.



   L'exemple suivant montre le message qui s'affiche à l'écran : <Nom de la BIA> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

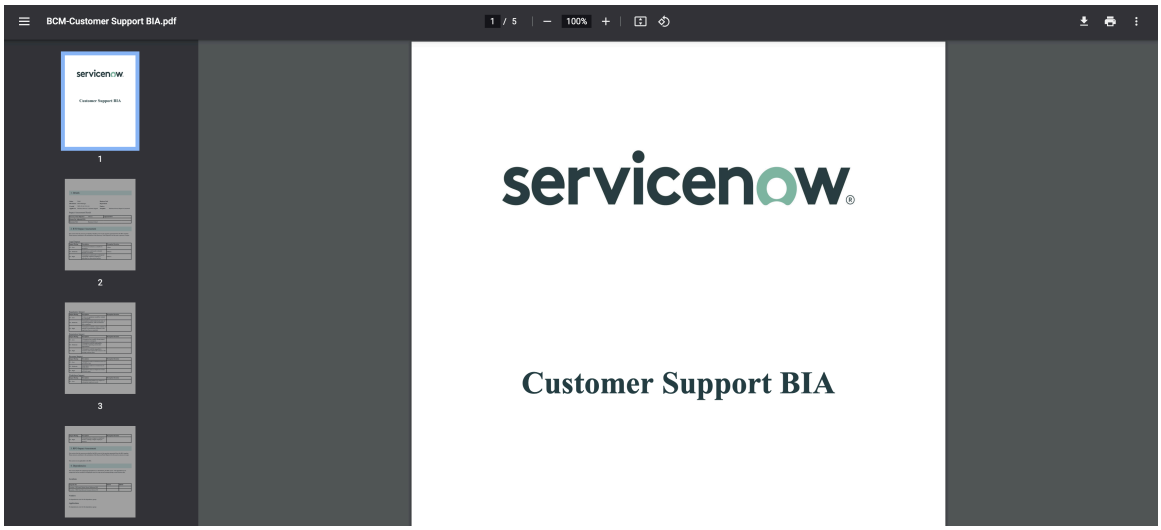


4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message.

   L'exemple suivant montre le PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Enregistrez le PDF sur votre système.

Workflows structurés pour Business Continuity Planning dans Espace de travail configurable de BCM

Exécutez les workflows structurés décrits dans cette section pour créer un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de Business Continuity (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le propriétaire du plan de continuité d'activité effectue les tâches suivantes :

- Créez un plan de continuité d'activité selon le modèle de plan. Pour plus d'informations, consultez Créer un plan de continuité d'activité.
- Ajoutez un actif et un champ d'application au plan. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un actif et un champ d'application au plan de continuité d'activité.
- Créez une section de documentation. Pour plus d'informations, consultez Créer une section de documentation.
- Ajoutez le plan et l'équipe de récupération connexes. Pour plus d'informations, consultez Ajouter le plan connexe et l'équipe de récupération.
- Ajoutez un scénario de perte, une stratégie de récupération et une tâche de récupération. Pour en savoir plus, consultez Ajouter un scénario de perte, Ajouter une stratégie de reprise pour les dépendances de l'actif associées et Ajouter une tâche de reprise pour le scénario de perte.
- Générez et enregistrez le PDF de l'analyse pour référence. Pour plus d'informations, consultez Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité.

Informations supplémentaires sur Business Continuity Planning

- Pour en savoir plus sur l'onglet **Planification** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur la planification de la continuité d'activité, reportez-vous à Business Continuity Planning.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans Business Continuity Planning, reportez-vous à la section Configuration d'un plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur pour un plan de continuité d'activité

Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité, certaines actions d'interface utilisateur sont associées à chaque état.

États et actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité

Les états et les actions d'interface utilisateur associés à un plan de continuité d'activité sont décrits dans le tableau suivant.

Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
Brouillon	Dans la vue Listes d'enregistrement du plan de continuité d'activité, sélectionnez **Nouveau**. **Remarque :** Vous pouvez également accéder à la section **Planification** de la page d'accueil et sélectionner **Créer une BIA**.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Créer un plan ou **Créer une BIA** sur la page d'accueil, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Dans l'onglet **Détails** , ajoutez les détails du plan de continuité d'activité. Ajoutez des détails dans les onglets suivants : • Périmètre • Documentation • Plans connexes • Équipes de reprise • Scénarios de perte • Tâches de reprise
En cours de révision	Sélectionnez **Soumettre pour révision**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour révision** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **En cours de révision**.
Approbation en attente	Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.	Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation** dans le formulaire Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **En attente d'approbation**.
Approuvé	Sélectionnez **Approuver**.	Lorsque vous sélectionnez **Approuver** dans le formulaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité (suite)

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
		Créer un plan, l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **Approuvé**. **L'onglet Vue d'ensemble** affiche la progression des états du plan de continuité d'activité. Lorsque le plan de continuité d'activité est à l'état **Approuvé** , vous ne pouvez plus le modifier.
Archivé	Dans le formulaire Créer un plan, sélectionnez **Archiver**.	Lorsque vous sélectionnez **Archiver** dans le formulaire **Créer un plan** , l'état du plan de continuité d'activité est mis à jour sur **Archivé**. Lorsque le plan de continuité d'activité est à l'état **Archivé** , il est disponible en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations contenues dans ces onglets. Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes dans le formulaire Créer un plan : **Générer le PDF** Téléchargez le PDF du plan de continuité des activités pour référence. La pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** . Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'une analyse d'impact sur l'entreprise, consultez Générer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité (suite)

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
		le PDF d'un plan de continuité d'activité. **Copier** Enregistrez une copie du PDF de l'analyse d'impact sur l'entreprise pour référence ultérieure en tant que modèle. **Vue à 360°** Visualiser la représentation à 360° du plan de continuité d'activité telle que son nom, son champ d'application, ses plans connexes et les tâches connexes. Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360° d'un plan de continuité d'activité, reportez-vous à la section Visualiser les relations à 360° pour un plan de continuité d'activité. **Supprimer** Supprimez le plan de continuité. **Modifier** Modifiez le plan de continuité d'activité. **Enregistrer**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur et états associés à un plan de continuité d'activité (suite)

État mis à jour du BCP	Action d'interface utilisateur	Description
		Enregistrez le plan de continuité d'activité.
Retourné	Sélectionnez **Rejeter**.	Lorsque le BCP est rejeté, il est défini sur **Retourné**. Vous pouvez modifier le plan de continuité d'activité dans l'état **Retourné** .

Créer un plan de continuité d'activité

Créer un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

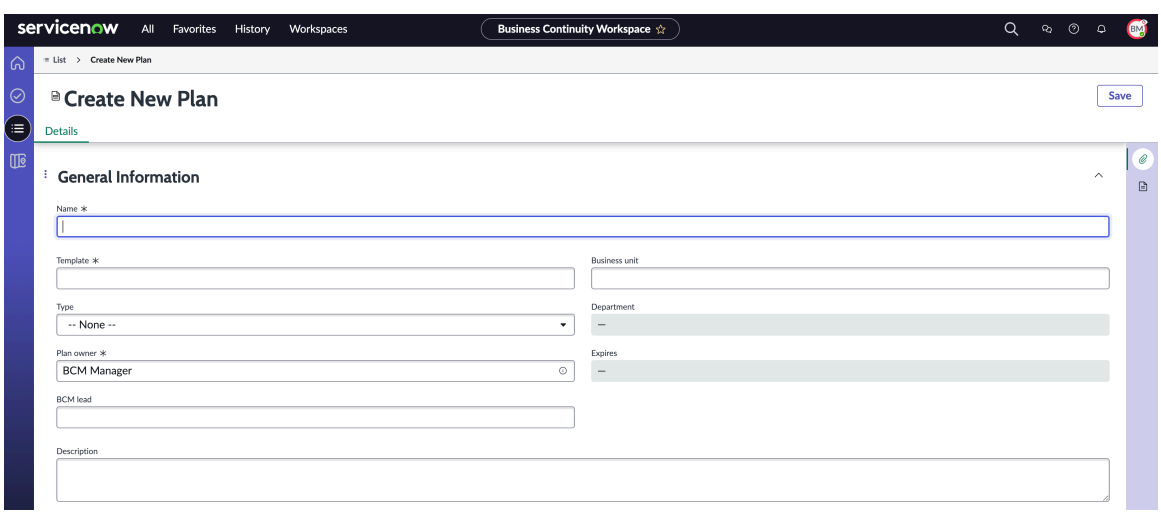
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez **Nouveau**.

   Le formulaire **Créer un plan** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un plan** , renseignez les champs requis.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un plan.
   Le plan de continuité d'activité (PCA) est créé à l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue Liste. L'état et les détails du plan de continuité d'activité sont affichés dans les onglets suivants :
   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression globale du BCP.
   - **Détails** : vous pouvez ajouter les détails du plan, tels que son nom, son modèle, son type, son propriétaire de plan, etc.
   - **Champ d'application** : vous pouvez ajouter un actif au champ d'application du plan et afficher les principaux éléments qui sont définis dans le modèle de plan.

Traduction automatique

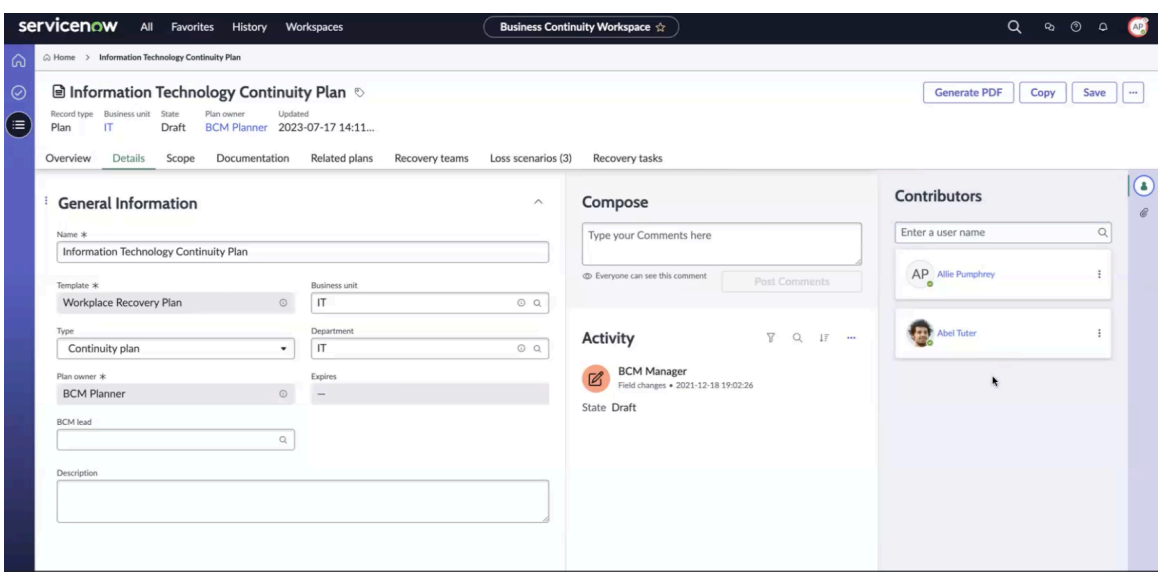
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Documentation** : vous pouvez documenter les options de récupération du plan dans les sections de documentation.
- **Plans connexes** : vous pouvez ajouter les plans connexes répertoriés dans la Espace de travail vue.
- **Équipes de reprise** : vous pouvez créer les équipes de reprise pour le plan de continuité d'activité.
- **Scénarios de perte** : vous pouvez ajouter les scénarios de perte applicables au plan de continuité d'activité.
- **Tâches de reprise** : vous pouvez créer les tâches de reprise pour le plan de continuité d'activité.

4. Lancez le panneau **Contributeurs** en sélectionnant l'icône **Contributeurs** dans la barre latérale et ajoutez un contributeur de la liste à l'enregistrement du plan de continuité d'activité.

   Les contributeurs BCP disposant du rôle sn_bcp.plan_contributor ont un accès en lecture, écriture et suppression au plan de continuité d'activité. Si vous disposez du rôle de gestionnaire BCP, de responsable BCM ou de contributeur au plan, vous pouvez ajouter ou supprimer les cotisants.

   Les contributeurs BCP peuvent modifier la liste des contributeurs et modifier le BCP comme illustré dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le BCP est enregistré avec l'état **Brouillon** et s'affiche dans la vue de liste des enregistrements de planification.

Formulaire Créer un plan

Utilisez le formulaire Créer un plan pour Espace de travail de UIB BCM ajouter les détails du plan de continuité d'activité (PCA).

Formulaire Créer un plan

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un plan

Champ	Description
Onglet Vue d'ensemble	
État	Composant d’exécution pas à pas qui affiche les états du plan de continuité d’activité.
Onglet Détails	
Nom	Nom du plan de continuité d’activité. Vous pouvez décrire le BCP en 255 caractères.
Modèle	Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer le BCP. Le modèle BIA présente les principaux éléments (applications, processus business et emplacements), les catégories d’impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d’évaluation.
Type	Type du plan de continuité d’activité. Options disponibles : • Plan de continuité • Plan de reprise • Plan de réponse aux crises
Unité business	Unité business pour laquelle le plan de continuité d’activité est créé. Options disponibles : • Finances • RH • Informatique • Juridique • Marketing • Ventes
Département	Département rattaché à l’unité business. Vous pouvez sélectionner le département en fonction de l’unité business sélectionnée.
Propriétaire du plan	Propriétaire du plan de continuité d’activité.
Date d'expiration	Champ en lecture seule. Date d’expiration du plan.
Piste BCM	Responsable BCM du plan de continuité d’activité.
Description	Description du plan de continuité d’activité.
Icônes affichées dans la barre latérale de l’enregistrement	
Contributeurs	Icône pour renseigner le panneau latéral dans l’enregistrement. Vous pouvez ajouter des contributeurs au plan de continuité d’activité à partir du panneau.
Pièce jointe	Panneau contenant le PDF du plan de continuité d’activité.
Modèle	Panneau permettant de remplir le modèle du plan de continuité d’activité. Vous pouvez afficher tous les modèles ou les modèles personnalisés dans ce panneau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

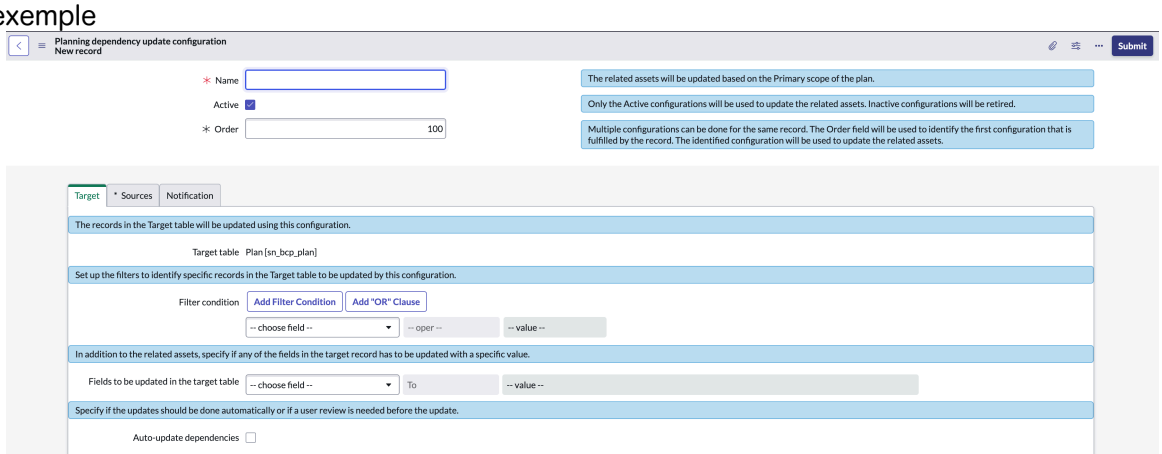
Planifier une mise à jour automatique des actifs associés dans les plans

Vous pouvez planifier une mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans en fonction des données sources et des relations dans le CMDB. Vous pouvez recevoir une notification par e-mail contenant les détails des mises à jour de dépendance de plan depuis l'application BCM . Les dépendances sont extraites de différentes sources, telles que la dépendance en amont BIA, les dépendances BIA en aval et CMDB.

Planification d'une mise à jour automatique des actifs associés

Les BCM administrateurs peuvent planifier une mise à jour automatique des actifs associés dans les plans du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, en fonction des données sources et des relations dans le CMDB.

Le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification est illustré dans l'exemple suivant.



Lorsque les BCM administrateurs sélectionnent l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** , l'application BCM planifie une mise à jour automatique des actifs associés dans les plans. De même, lorsque l'option **Envoyer une notification** est sélectionnée, l'application BCM envoie des e-mails automatisés aux propriétaires du plan au sujet des mises à jour des dépendances.

Les dépendances de planification sont extraites de différentes sources, telles que la dépendance en amont de BIA, les dépendances en aval de BIA et CMDB.

Remarque :
Dans les plans, les dépendances sont extraites pour tous les actifs du champ d'application primaire.

La configuration du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification est une activité ponctuelle. Une fois les sources configurées dans le module de configuration des mises à jour des dépendances de planification, les mises à jour sont synchronisées dans le plan.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, reportez-vous à la section Configurer les mises à jour des dépendances de planification.

Rôles associés à la mise à jour automatique des actifs connexes dans les plans

Les utilisateurs ayant les rôles suivants mettent généralement à jour les actifs connexes dans les plans :

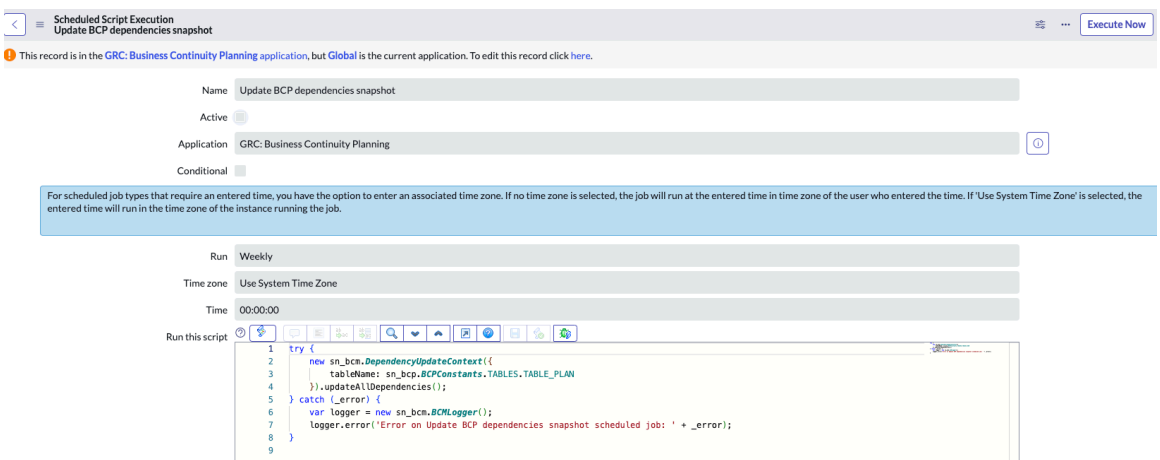
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les actifs connexes dans les plans.
- BCM Les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.

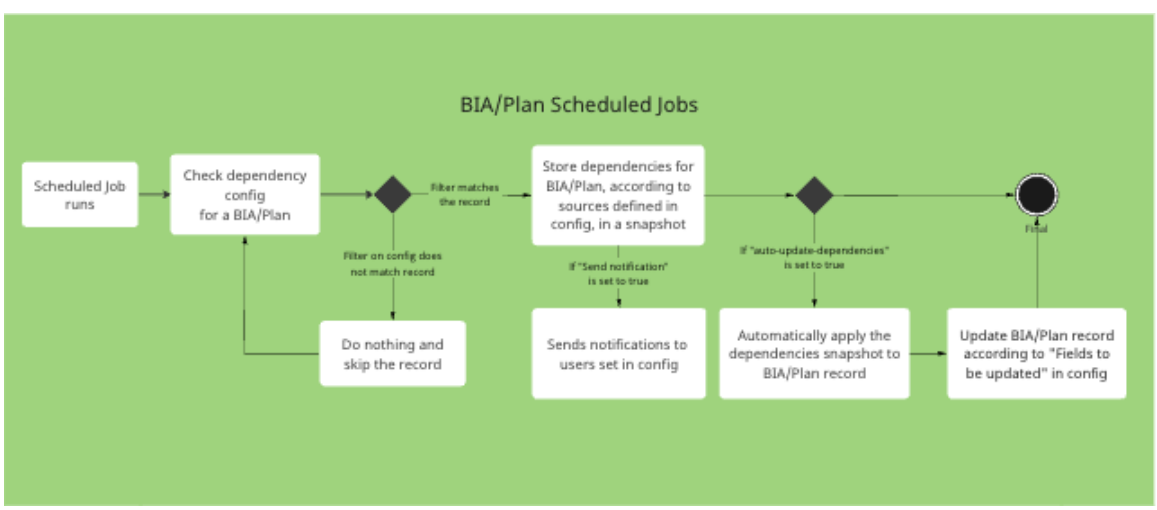
Utilisation de la tâche planifiée pour mettre à jour automatiquement les dépendances

La *`Update BCP dependencies snapshot`* tâche planifiée est envoyée dans le cadre du système de base. Il s'exécute à intervalles réguliers et récupère les actifs connexes mis à jour dans les plans. La tâche planifiée est illustrée dans l'exemple suivant.



La tâche planifiée n'est pas marquée comme active par défaut. Pour exécuter la tâche planifiée à intervalles réguliers, les administrateurs système peuvent sélectionner l'option **Actif** et sélectionner **Exécuter maintenant** pour configurer un calendrier. La tâche planifiée s'exécute ensuite à intervalles réguliers, analyse les enregistrements de plan pour détecter les changements et récupère les actifs connexes mis à jour pour les enregistrements de planification. Elle crée un enregistrement d'instantané pour chaque mise à jour de l'enregistrement de planification.

La tâche planifiée traite un workflow pour vérifier les changements dans les relations et enregistrer automatiquement les mises à jour de dépendances, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

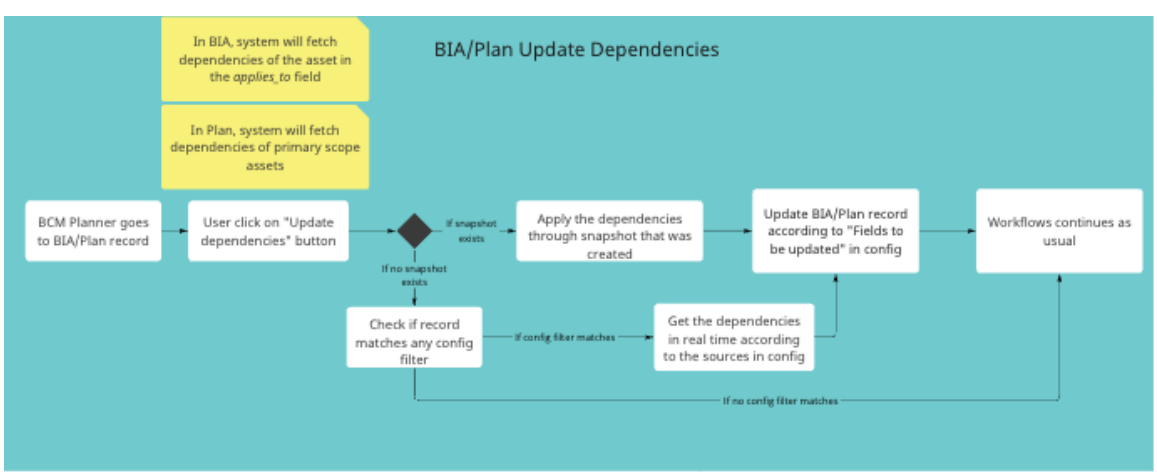
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. La tâche planifiée s'exécute chaque semaine, vérifie la configuration des actifs connexes pour chaque enregistrement de planification et récupère les actifs connexes à partir des sources définies dans l'onglet **Sources** du module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification.
2. La tâche planifiée fait référence à la condition de filtre définie dans la configuration (module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification). Si la condition correspond à l'enregistrement de planification, la tâche planifiée récupère et stocke les actifs associés au plan dans l'enregistrement d'instantané, en fonction des sources définies dans la configuration. Si la condition de filtre ne correspond pas à l'enregistrement de planification, l'application ignore l'enregistrement.
3. Lorsque l'option **Envoyer une notification** est définie sur **True** dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, les utilisateurs de l'enregistrement de planification défini dans la configuration sont informés des actifs associés mis à jour via la tâche planifiée.
4. Lorsque l'option **Mettre à jour automatiquement les dépendances** est définie sur **True** dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification, la tâche planifiée applique automatiquement l'instantané des dépendances du plan à l'enregistrement de planification.
5. À la dernière étape, la tâche planifiée met à jour l'enregistrement de planification en fonction des champs à mettre à jour dans la configuration.

Mise à jour manuelle des dépendances

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , vous pouvez mettre à jour les dépendances de plan instantanément à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . De cette façon, vous pouvez mettre à jour les dépendances manuellement avant que la tâche planifiée ne s'exécute selon le calendrier hebdomadaire. Les dépendances sont ensuite mises à jour dans les sources et un enregistrement d'instantané de la mise à jour de l'enregistrement de planification est créé.

Consultez le workflow suivant pour utiliser l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** et mettre à jour manuellement les dépendances de planification :



1. Le BCM planificateur accède à l'enregistrement de planification. L'application récupère les dépendances des actifs du périmètre primaire définis dans le plan.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si l'enregistrement d'instantané existe pour la mise à jour, le BCM planificateur applique les dépendances de planification via l'instantané et met à jour le plan en fonction des **champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow du plan se poursuit ensuite pour les étapes suivantes, telles que la demande d'examen et d'approbation.

   Si l'enregistrement d'instantané n'existe pas pour la mise à jour, le BCM planificateur vérifie si l'enregistrement de planification correspond à un filtre de configuration :

   - Si l'enregistrement de planification correspond à un filtre de configuration, l'application obtient les dépendances en temps réel en fonction des sources de la configuration. Ensuite, le BCM planificateur met à jour l'enregistrement de planification en fonction des **Champs à mettre à jour** dans la configuration. Le workflow du plan se poursuit ensuite pour les étapes suivantes.
   - Si l'enregistrement de planification ne correspond pas au filtre de configuration, le workflow du plan passe aux étapes suivantes.

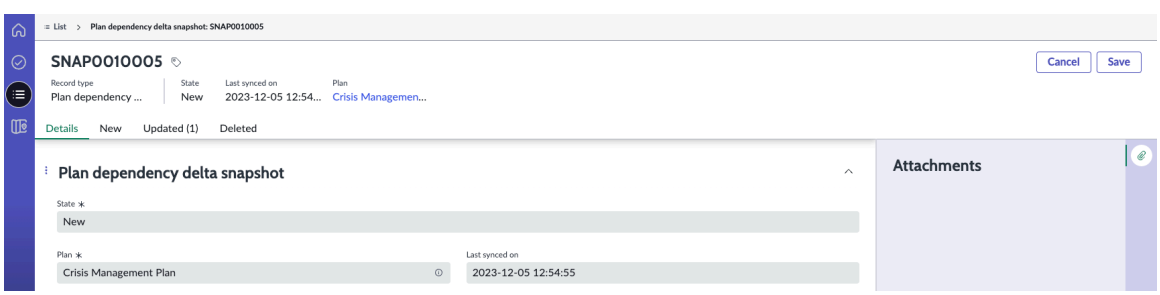
Pour plus d'informations sur la mise à jour manuelle des dépendances de planification, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances de planification.

Remarque :

Remarque :
Le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification est utilisé pour utiliser la tâche planifiée et pour mettre à jour manuellement les dépendances de planification (à l'aide de l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances**).

Enregistrement d'instantané du plan

Lorsque la tâche planifiée s'exécute à des intervalles définis, elle crée un enregistrement instantané de chaque mise à jour de plan dans l'application. L'enregistrement d'instantané contient le différentiel des changements apportés à la configuration, tels que les actifs nouveaux, mis à jour et supprimés pour le plan. Les enregistrements d'instantanés sont répertoriés dans le module Mises à jour en attente de la vue de liste Planification du Espace de travail de Business Continuity. Un enregistrement d'instantané est affiché dans l'exemple suivant.



Lorsqu'un enregistrement d'instantané est créé, l'application affiche un message d'interface utilisateur pour informer les utilisateurs des mises à jour des dépendances de planification. L'application BCM stocke un instantané actif pour un plan à la fois. Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour depuis six mois sont automatiquement supprimés de l'application.

Si l'enregistrement de planification n'a pas de modifications dans les dépendances, aucun enregistrement d'instantané n'est créé pour cet enregistrement de planification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des relations entre données

Lorsque vous créez un plan de continuité d'activité, vous devez mettre à jour les actifs connexes dans les plans. À partir de la Washington DC mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent afin d'extraire les actifs associés dans les plans. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

Mettre à jour manuellement les dépendances de planification

Mettez à jour manuellement les dépendances de plan à partir de l'instantané si la tâche planifiée n'est pas activée dans le module de configuration de la mise à jour des dépendances de planification. Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans un plan actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

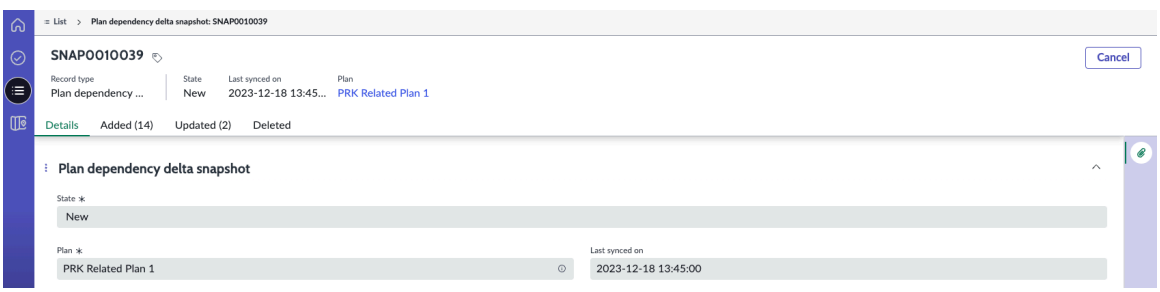
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Ouvrez un BCP à l'état **Brouillon** et accédez à l'onglet **Champ d'application** .

   Si les dépendances ont été mises à jour dans les sources, la tâche planifiée récupère les dépendances. Vous pouvez sélectionner l'enregistrement d'instantané pour afficher les mises à jour.

3. Pour afficher l'enregistrement d'instantané, sélectionnez le module **Mises à jour en attente** dans la vue de liste **Planification** et sélectionnez un enregistrement d'instantané.

   L'instantané du delta de dépendance du plan s'affiche.



   L'application BCM stocke un instantané actif pour le BCP à la fois. Les instantanés dont l'état est **Terminé** et qui n'ont pas été mis à jour au cours des six derniers mois sont automatiquement supprimés de l'application.

4. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, accédez au plan et sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour.
5. Pour enregistrer les changements apportés au plan, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires du plan et le responsable BCM peuvent mettre à jour les dépendances de planification en enregistrant les modifications apportées au plan.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un actif et un champ d'application au plan de continuité d'activité

Ajoutez un actif et le champ d'application au plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les éléments principaux dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

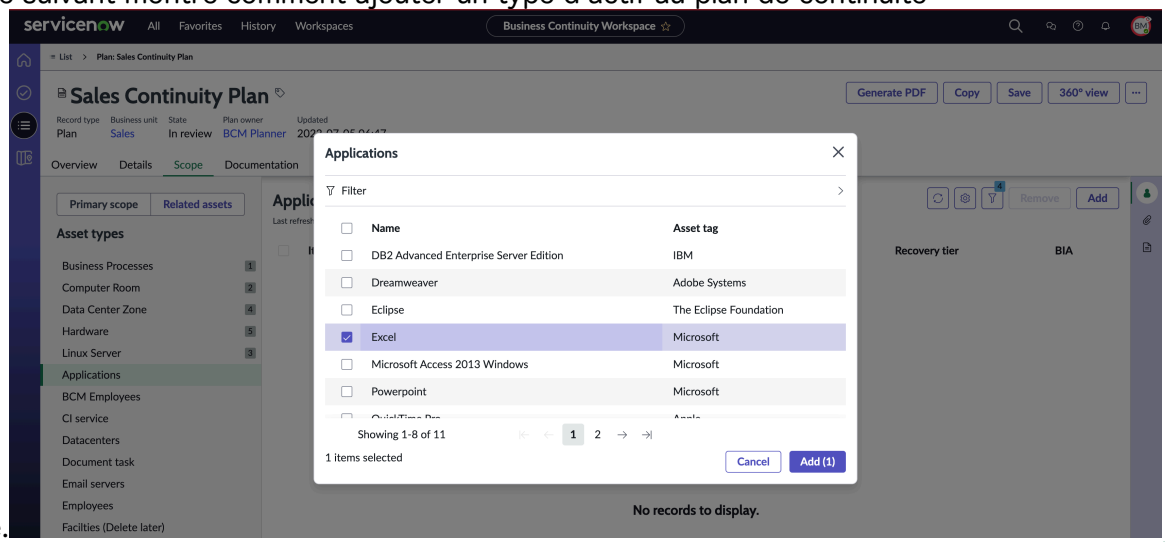
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Champ d'application primaire** et ajoutez le champ d'application primaire pour le plan de continuité d'activité.
   Si le plan est créé à partir d'un modèle de plan, vous pouvez afficher les principaux éléments définis dans le modèle de plan.
4. Sélectionnez l'onglet **Actifs associés** , puis sélectionnez **Ajouter**.
   Les principaux éléments sont répertoriés en tant que types d'actifs. Les actifs affichés dans le modal **Ajouter des éléments** appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le champ **Élément principal récupéré** du modèle de plan. Vous pouvez associer un type d'actif au plan de continuité d'activité parmi les options suivantes :
   - Applications
   - Processus business
   - Salle informatique
   - Zone de centre de données
   - Centre de données
   - Employés
   - Matériel
   - Serveur Linux
   - Emplacements
   - Logiciel
   - Fournisseurs
   - Serveur Web
   - Serveur Windows

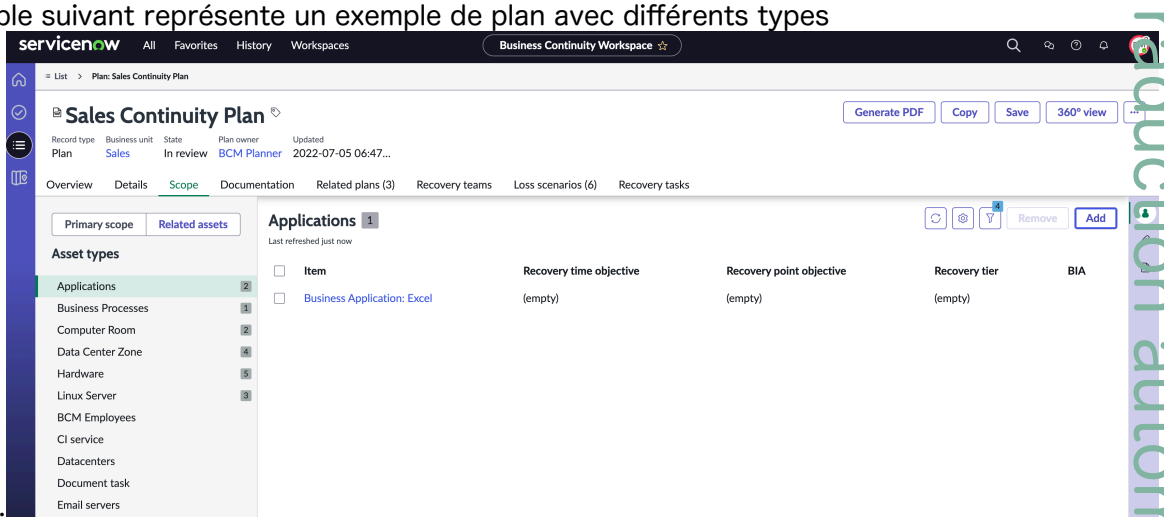
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre comment ajouter un type d'actif au plan de continuité d'activité.



L'exemple suivant représente un exemple de plan avec différents types d'actifs.



5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Créer une section de documentation

Créez une section de documentation dans le plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite documenter les options de reprise de votre plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les actions d'interface utilisateur suivantes sont disponibles pour les sections de documentation :

- **Mettre à jour** : met à jour une section de documentation existante.
- **Supprimer** : permet de supprimer une section de documentation existante.
- **Réinitialiser au modèle** : réinitialisez une section de documentation existante en fonction du modèle Sections de documentation. Vous pouvez afficher les modèles disponibles en accédant aux **sections de documentation** de **Business Continuity** dans le navigateur d'application. Pour une section de documentation existante, les actions **Mettre à jour**,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Supprimer et **Réinitialiser vers le modèle** sont disponibles. Pour une nouvelle section de documentation, l'action **Réinitialiser au modèle n'est** pas disponible.

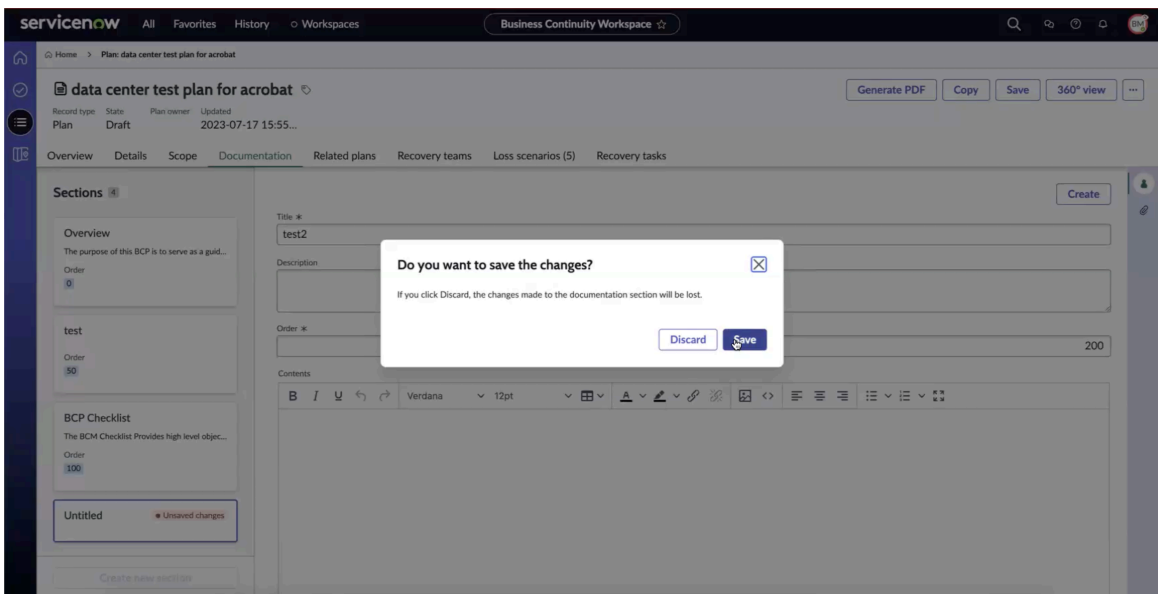
Remarque :
Lorsque vous créez une section de documentation dans l'onglet **Documentation** sans utiliser le modèle de plan, l'action d'interface utilisateur **Réinitialiser au modèle n'est** pas disponible pour cette section de documentation.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Documentation** du plan.
4. Sélectionnez **Créer une section**.

   Vous pouvez ajouter une section de documentation dans le plan de continuité d'activité.

   Si vous créez une section de documentation et que vous vous éloignez sans enregistrer les modifications, la section de documentation est marquée comme **Sans titre** avec la balise **des modifications Non enregistrées** , comme illustré dans l'exemple suivant. Le message suivant s'affiche à l'écran : Voulez-vous enregistrer les changements effectués ?



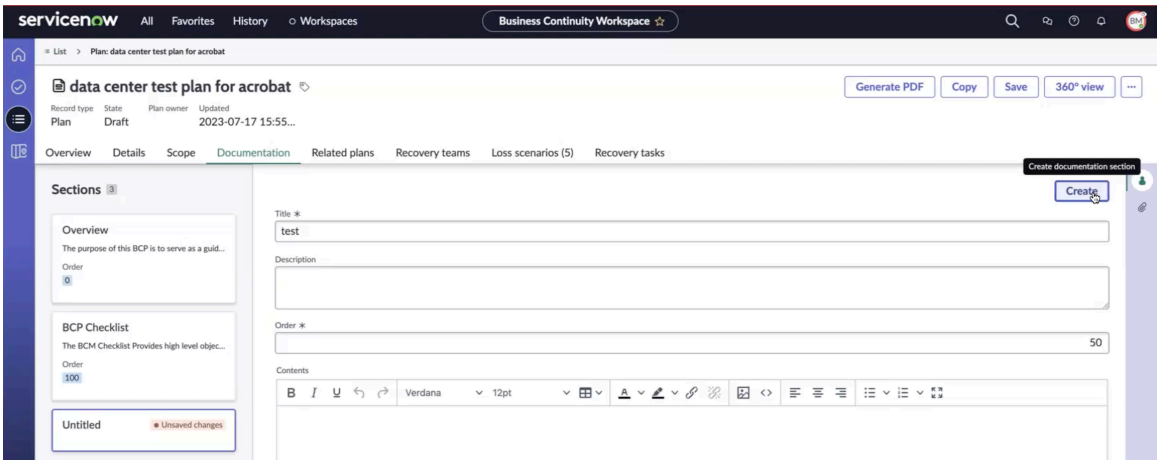
   Si vous sélectionnez **Enregistrer**, la section de documentation est enregistrée dans le plan. Si vous sélectionnez **Ignorer**, les modifications apportées à la section de documentation ne sont pas enregistrées.

5. Pour créer une section de documentation, sélectionnez **Créer**.

   L'exemple suivant montre les sections de documentation Vue d'ensemble et Liste de vérification BCP d'un plan de continuité d'activité. La section de documentation Vue d'ensemble a une valeur d'ordre de 0. La section de documentation de la liste de vérification BCP a une valeur d'ordre de 100.

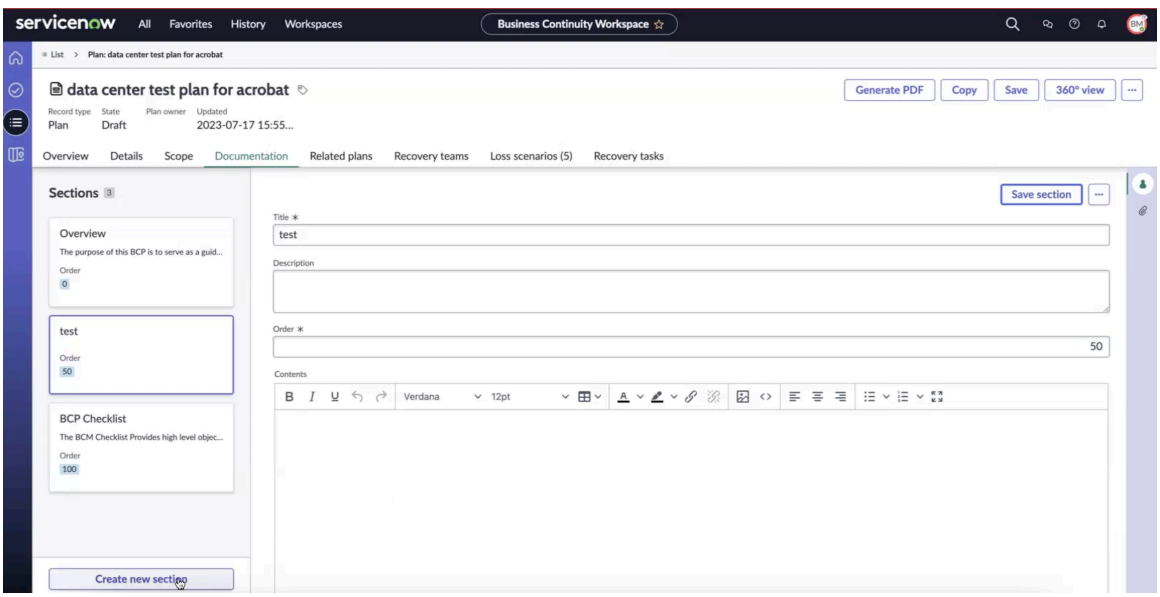
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Pour créer une section de documentation qui s'affiche en tant que deuxième section dans le panneau Sections, affectez-lui une valeur d'ordre supérieure à 0 et inférieure à 100, par exemple 50.

La section de documentation avec une valeur d'ordre de 50 est affichée en tant que deuxième section de documentation dans le panneau Sections de l'onglet **Documentation** .

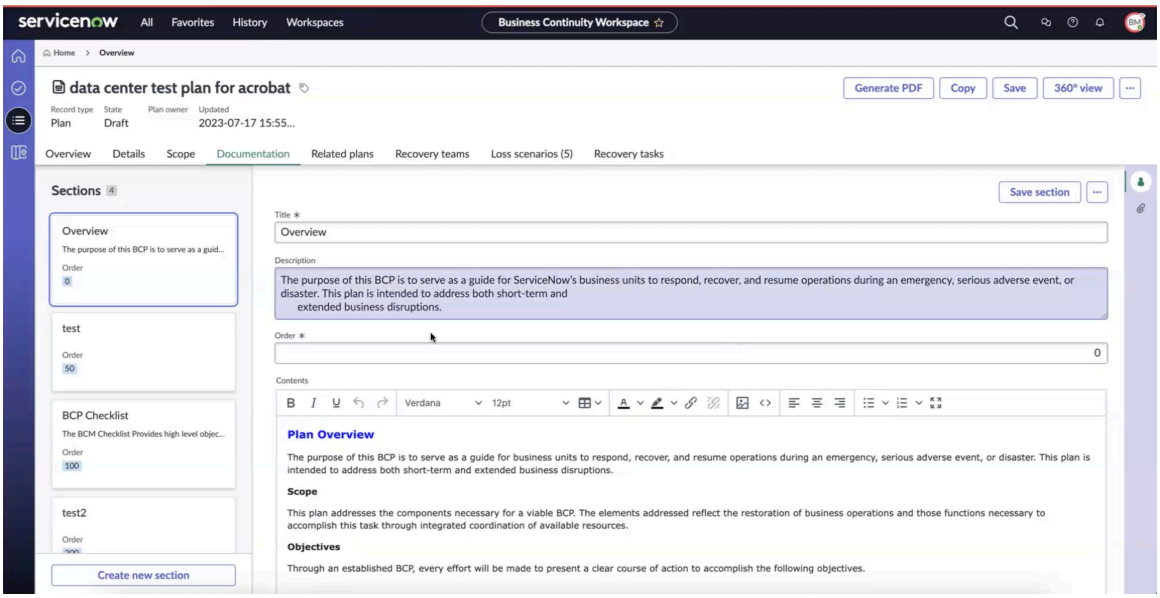


6. Pour enregistrer la section de documentation dans le plan, sélectionnez **Enregistrer la section**.

   La section documentation est enregistrée dans le plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Pour supprimer une section de documentation dans le plan, sélectionnez **Supprimer**.
8. Pour réinitialiser une section de documentation sur son modèle, sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (**...**), puis sélectionnez **Réinitialiser au modèle**.

Ajouter le plan connexe et l'équipe de récupération

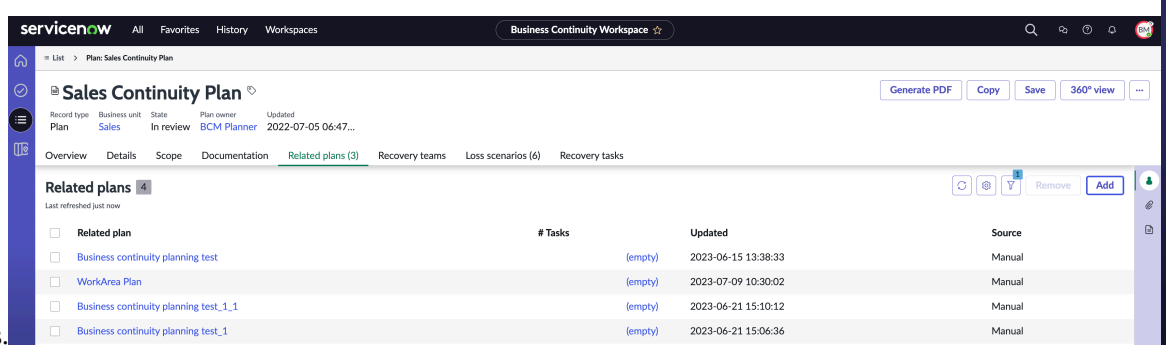
Ajoutez vos plans de continuité d'activité et vos équipes de reprise à votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les détails dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Plans connexes** , puis sélectionnez **Nouveau**.
   Vous pouvez ajouter un plan connexe de continuité d'activité comme indiqué dans les exemples suivants.

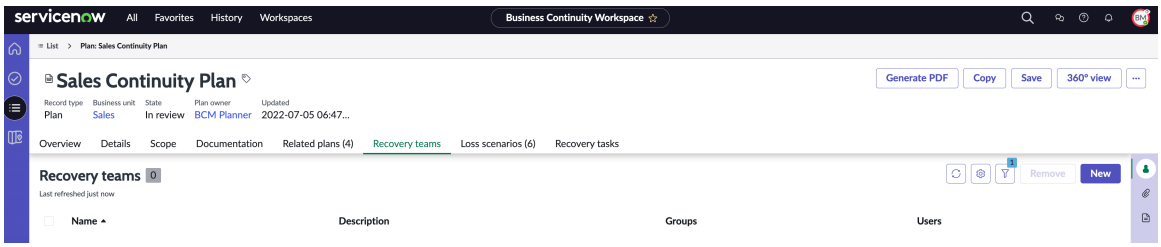


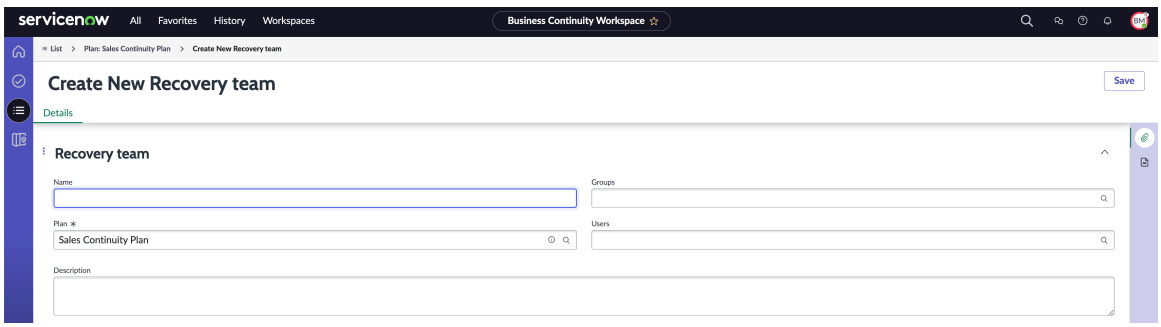
4. Sélectionnez l'onglet **Équipes de reprise** , puis sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez ajouter une équipe de récupération au plan comme indiqué dans les exemples suivants.





.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le plan connexe et l'équipe de reprise sont ajoutés au plan de continuité d'activité.

Ajouter un scénario de perte

Ajoutez un scénario de perte et définissez les dépendances d'actifs connexes dans votre plan de continuité d'activité. Vous pouvez ensuite afficher les détails des actifs Espace de travail de UIB BCM , puis planifier une stratégie de récupération pour un scénario de perte identifié.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

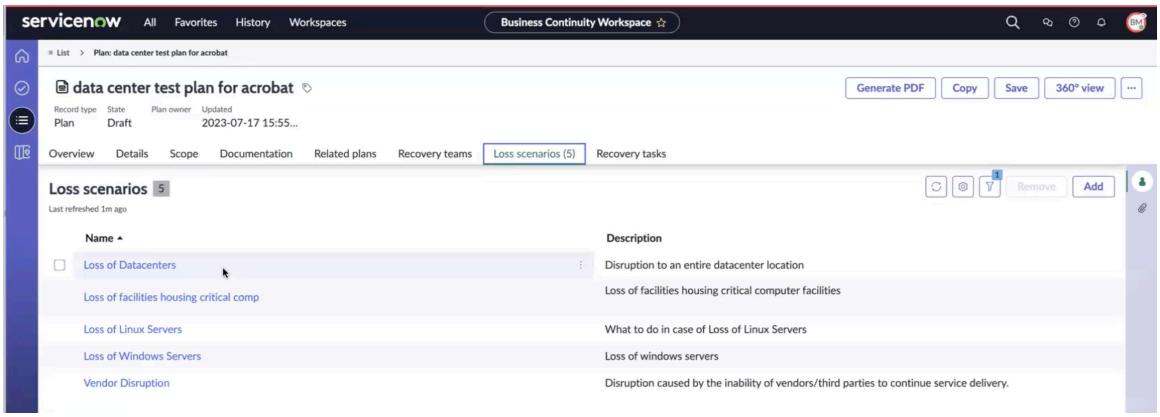
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez l'onglet **Scénarios de perte,** puis sélectionnez **Ajouter**.

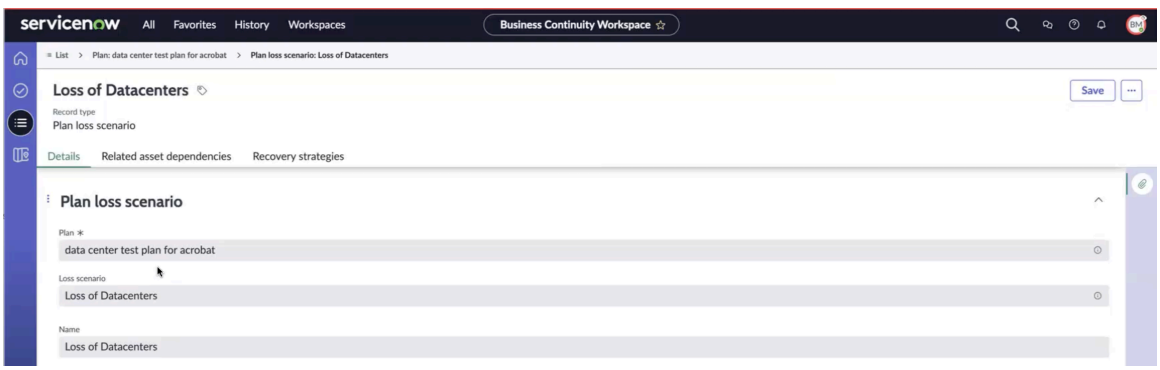
   Vous pouvez ajouter un scénario de perte au plan de continuité d'activité. Dans l'exemple suivant, vous pouvez sélectionner le scénario de perte Perte de centres de données et l'ajouter au plan de continuité d'activité.

Traduction automatique

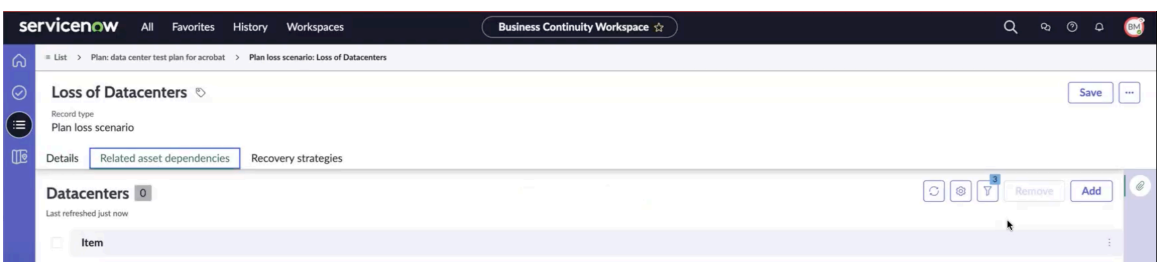
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



La perte d'enregistrement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



4. Accédez à l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** et sélectionnez **Ajouter**.
   Vous pouvez ajouter les dépendances d'actifs connexes au scénario de perte, comme illustré dans l'exemple suivant.

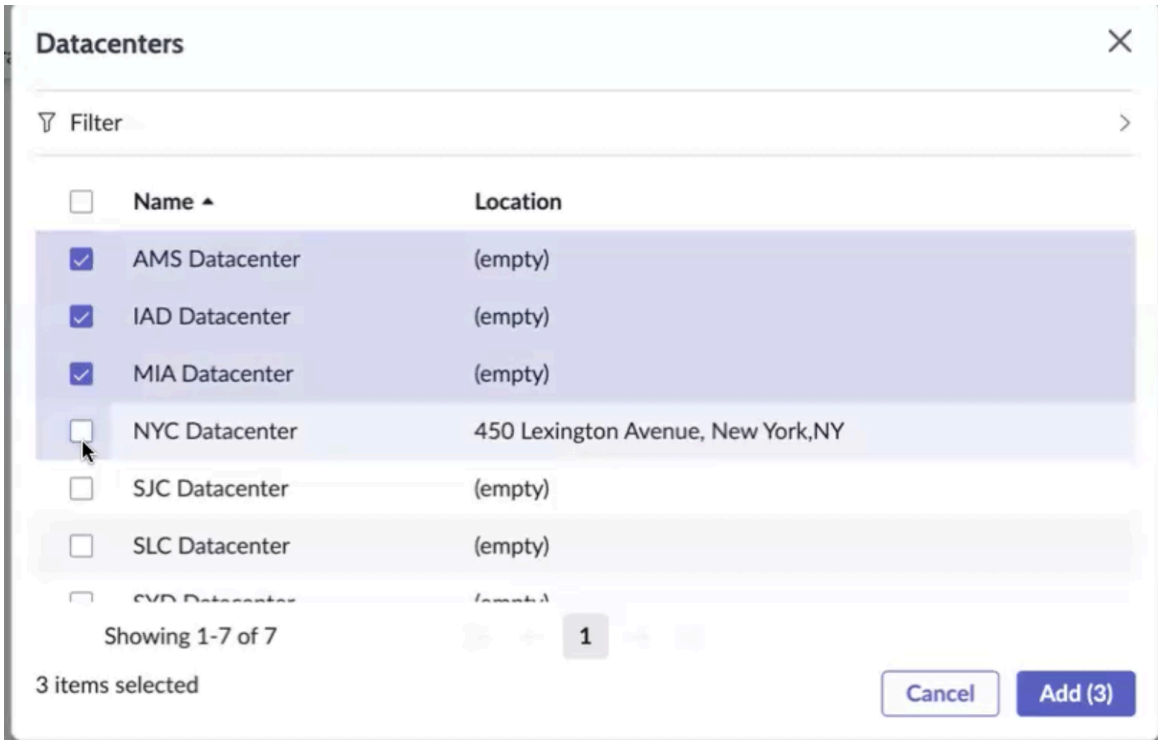


5. Sélectionnez les dépendances dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.

   Vous pouvez ajouter les dépendances au scénario de perte de comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Les dépendances de l'actif connexe sont répertoriées dans l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** .

Ajouter une stratégie de reprise pour les dépendances de l'actif associées

Ajoutez une stratégie de récupération pour les dépendances d'actifs connexes et estimez le temps nécessaire à son implémentation. Vous pouvez alors mettre les actifs en service rapidement dans un scénario de perte identifié.

Avant de commencer

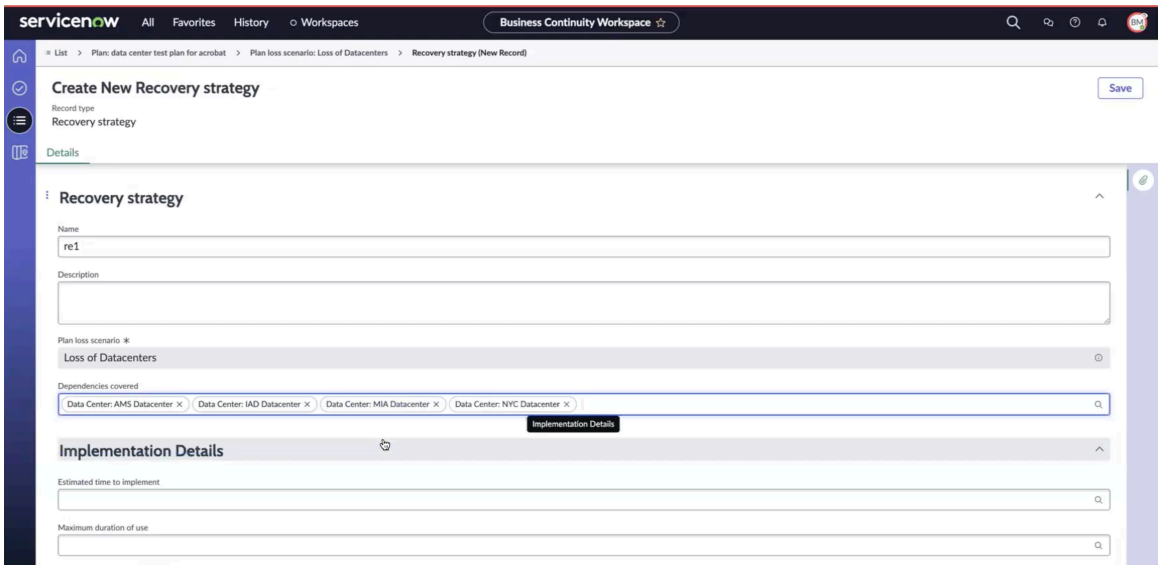
Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez au scénario de perte dans l'enregistrement du plan.
3. Accédez à l'onglet **Stratégies de récupération** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une stratégie de reprise s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

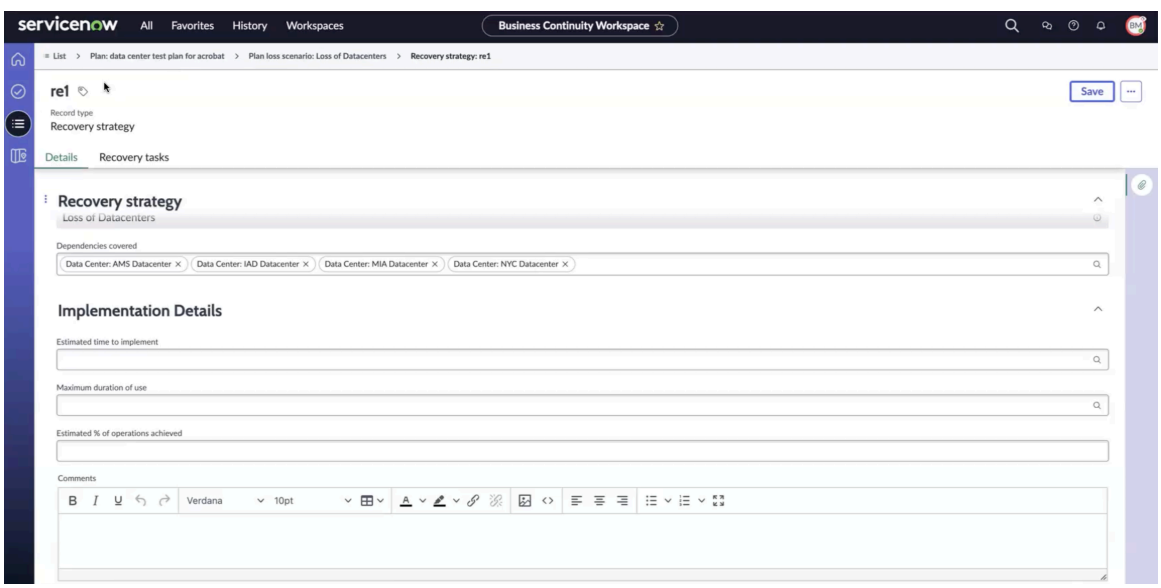
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Créer une stratégie de reprise.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez enregistrer la stratégie de récupération comme illustré dans l'exemple suivant.



L'onglet **Tâches de reprise** s'affiche dans le formulaire Stratégie de reprise.

Que faire ensuite

Vous pouvez ajouter une ou plusieurs tâches de récupération dans le cadre de la stratégie de récupération comme prochaine étape.

Formulaire Créer une stratégie de reprise

Utilisez le formulaire Créer une stratégie de reprise pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur la stratégie de récupération pour le scénario de perte identifié.

Formulaire Créer une stratégie de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une stratégie de reprise

Champ	Description
Onglet Détails	
Nom	Nom de la stratégie de reprise pour le scénario de perte identifié dans le plan de continuité d'activité.
Description	Description du programme de reprise.
Scénario de perte du plan	Scénario de perte pour lequel la stratégie de récupération est planifiée.
Dépendances	Dépendances associées aux actifs connexes.
Détails de l'implémentation	
Durée estimée de la mise en œuvre	Temps estimé pour implémenter le programme de récupération.
Durée d'utilisation maximale	Durée maximale d'utilisation du programme de rétablissement.
% estimé des opérations effectuées	% estimé des opérations effectuées pour le programme de reprise.
Commentaires	Commentaires associés au programme de reprise. L'administrateur BCM ou le planificateur peut mettre à jour les commentaires dans le plan.

Ajouter une tâche de reprise pour le scénario de perte

Ajoutez une tâche de récupération dans le cadre de la stratégie de récupération planifiée. Vous pouvez ajouter une ou plusieurs tâches de récupération pour un scénario de perte, et ces tâches de récupération sont affichées dans le scénario de perte proprement dit. Les tâches de reprise qui sont ajoutées au niveau du plan de continuité d'activité sont affichées dans l'onglet **Tâches de reprise** d'activité.

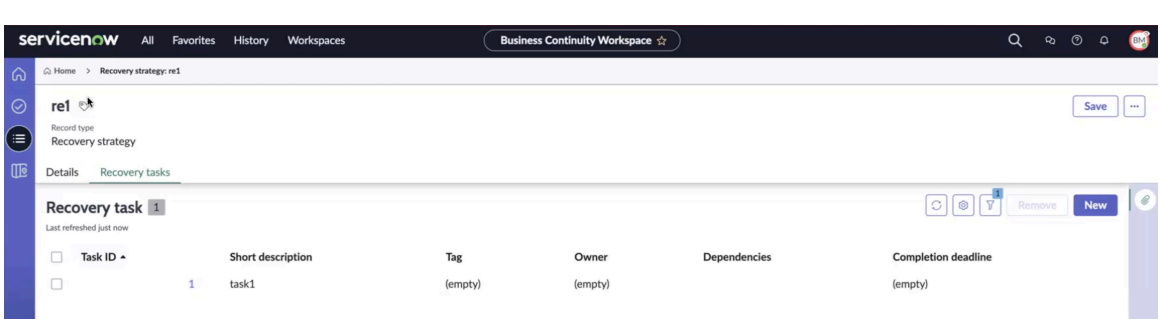
Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez au scénario de perte dans l'enregistrement du plan.
3. Accédez à l'onglet **Tâches de reprise** et sélectionnez **Nouveau**.

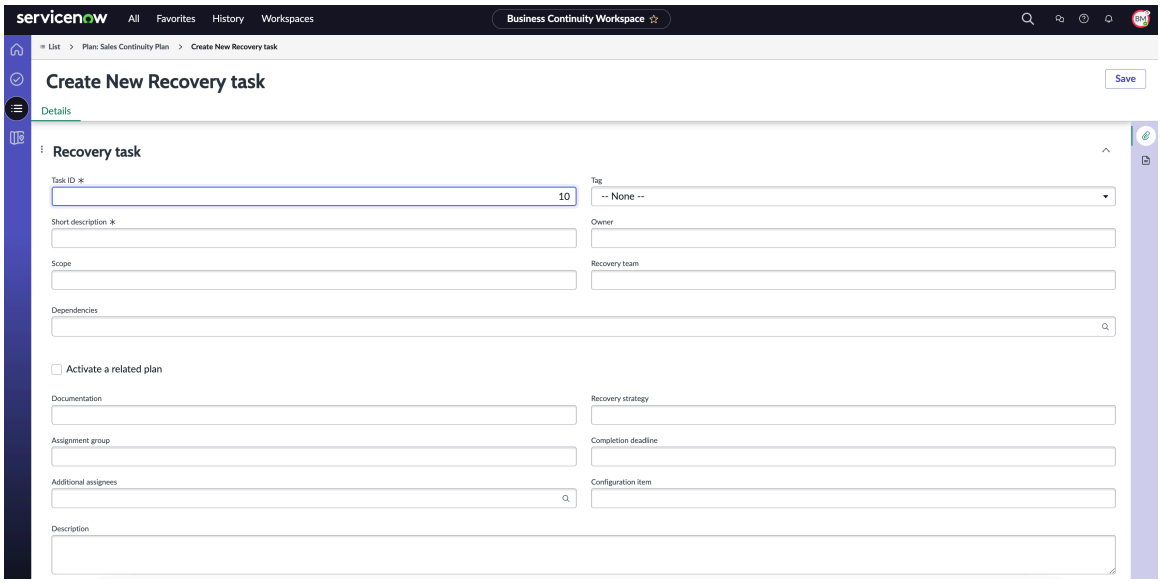
Vous pouvez ajouter une tâche de reprise au plan de continuité d'activité comme illustré dans l'exemple suivant.



Le formulaire Créer une tâche de reprise s'affiche.

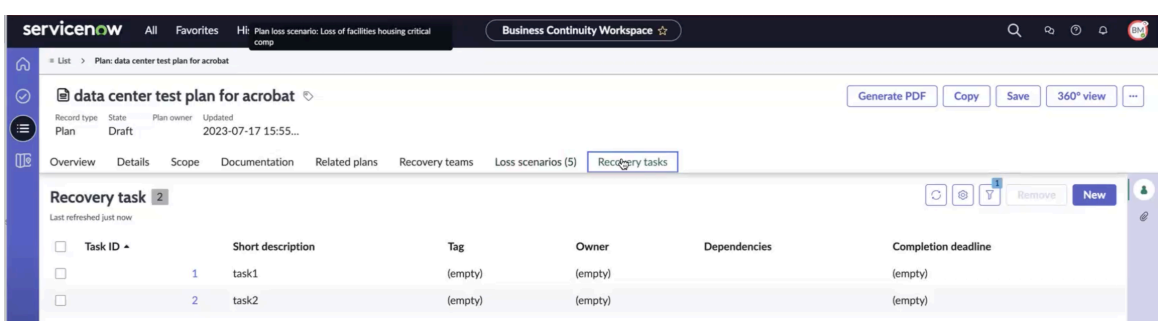
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Créer une tâche de reprise.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Si la tâche de récupération est créée pour un scénario de perte, elle est répertoriée dans ce scénario de perte. Si les tâches de récupération sont créées pour différents scénarios de perte dans le plan de continuité d'activité, les tâches de récupération pour tous les scénarios de perte sont répertoriées collectivement dans l'onglet **Tâches de récupération** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Formulaire Créer une tâche de reprise

Utilisez le formulaire Créer une tâche de reprise pour Espace de travail de UIB BCM ajouter les détails de la tâche de récupération.

Formulaire Créer une tâche de reprise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer une tâche de reprise

Champ	Description
Onglet Détails	
ID de tâche	Numéro unique affecté à chaque tâche. Il vous permet d'afficher les tâches dans un ordre particulier, en particulier dans un PDF imprimé.
Description courte	Brève description de la tâche de récupération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une tâche de reprise (suite)

Champ	Description
Balise	Balise marquée pour la tâche de récupération.
Propriétaire	Propriétaire affecté pour la tâche de récupération.
Périmètre	Actif récupéré par la tâche. Si le champ est vide, la tâche récupère l'actif au niveau du plan. Sinon, le périmètre de la tâche de récupération est récupéré.
Dépendances	Dépendances liées à la tâche de récupération.
Équipe de reprise	Équipe à laquelle la tâche de récupération est affectée.
Activer un plan connexe	Option permettant d'activer un plan connexe pour la tâche de récupération.
Documentation	Section de documentation définie dans le plan de continuité d'activité.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche est affectée.
Stratégie de reprise	Stratégie de reprise définie dans l'onglet **Stratégie de reprise** .
Délai d'achèvement	Délai d'achèvement de la tâche de récupération.
Délégataires supplémentaires	Délégataires supplémentaires pour la tâche de récupération.
Élément de configuration	Élément de configuration associé à la tâche de récupération.
Description	Description du plan de continuité d'activité.

Soumettre le plan de continuité d'activité pour approbation

Soumettez le plan de continuité d'activité pour approbation. Vous pouvez ensuite afficher les détails dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

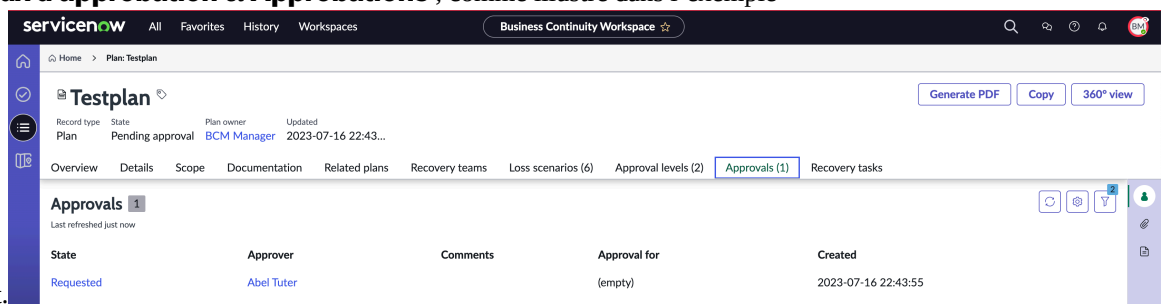
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez le lien vers l'enregistrement du plan dans la colonne **Nom** .
3. Sélectionnez **Soumettre pour révision**.
   Le plan de continuité d'activité est à l'état **Revue** .
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
   Le plan de continuité d'activité est mis à jour à l'état **En attente d'approbation** . Le plan de continuité d'activité est soumis pour révision au propriétaire du plan de continuité d'activité.
5. Sélectionnez **Approuver**.
   Si vous avez le rôle de BCM responsable ou BCM de gestionnaire de programme, vous pouvez approuver le plan. Les informations sont affichées dans les onglets

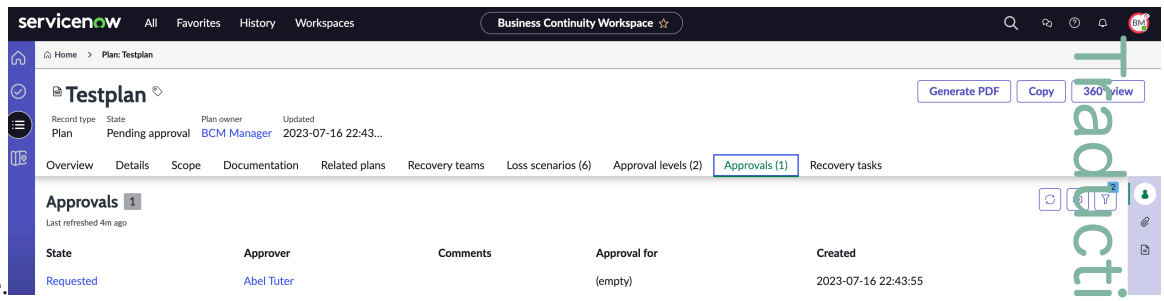
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveaux d'approbation et **Approbations** , comme illustré dans l'exemple suivant.



> **Remarque :**
> Lorsque vous créez un plan et que les informations relatives aux niveaux d'approbation et aux approbations demandées sont répertoriées dans les onglets **Niveaux d'approbation** et **Approbations** , les boutons d'action **Approuver** et **Rejeter** ne sont pas affichés dans le formulaire Plan de continuité d'activité comme illustré dans l'exemple.



Lorsque vous approuvez le plan de continuité d'activité, son état est mis à jour sur **Approuvé**.

Visualiser les relations à 360° pour un plan de continuité d'activité

Visualiser les relations à 360° d'un plan de continuité d'activité et de ses entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment tout en travaillant sur le plan de continuité d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

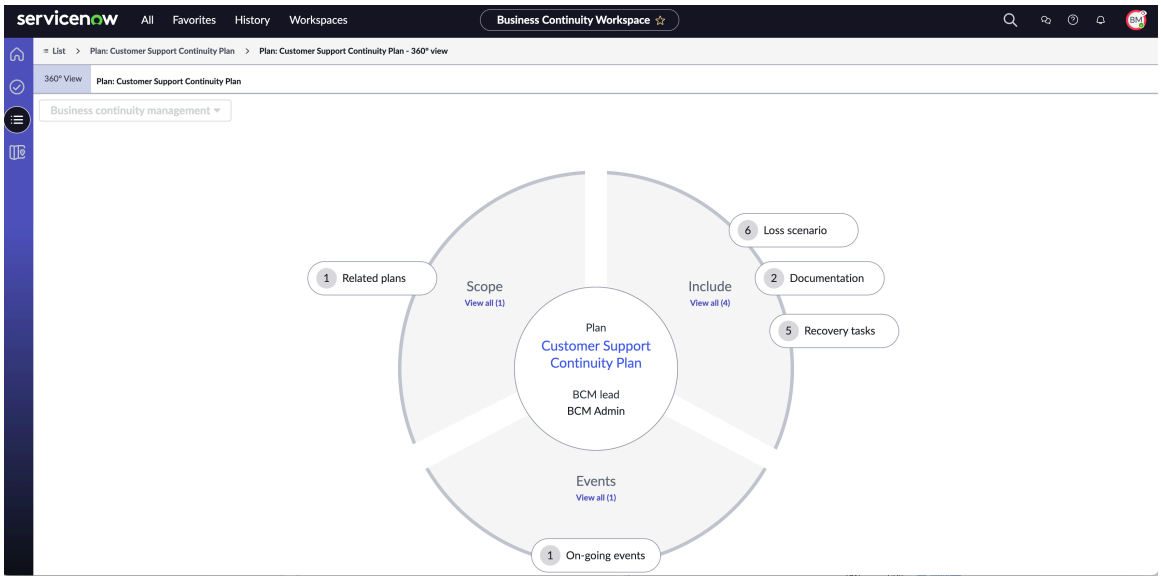
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
   L'enregistrement du plan de continuité d'activité s'affiche.
3. Sélectionnez **une vue à 360°**.

   L'exemple suivant montre la vue à 360° d'un plan de continuité d'activité et de ses détails.

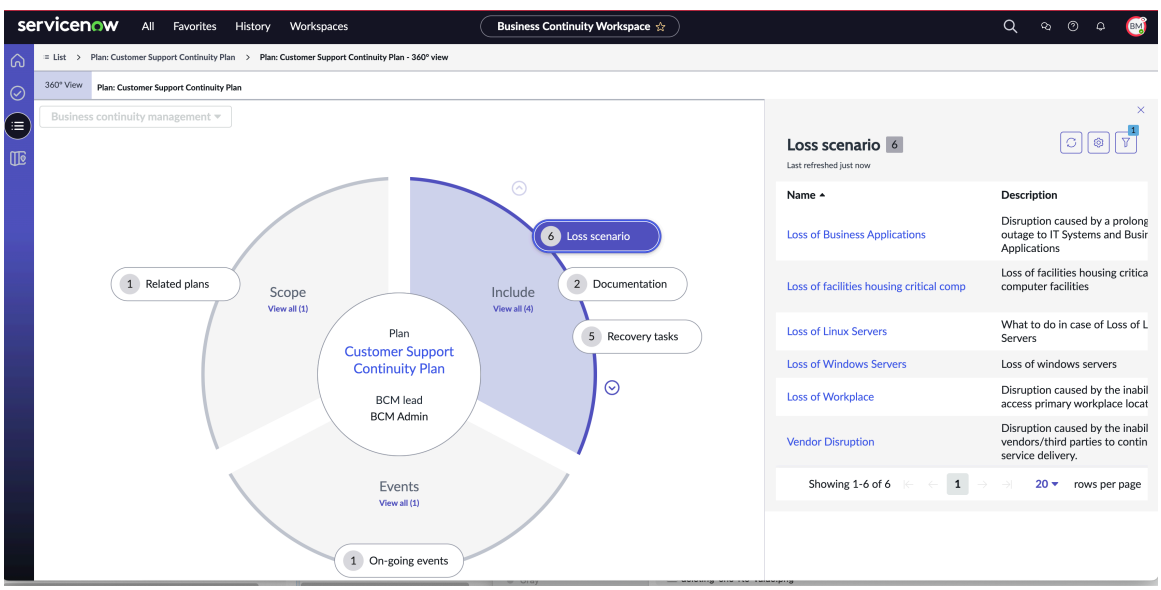
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- **Nom** : nom du plan de continuité d'activité, par exemple Plan de continuité du support client. Vous pouvez sélectionner le plan de continuité d'activité pour en afficher les détails.
- **Responsable BCM** : responsable affecté BCM pour le plan de continuité d'activité.
- **Champ d'application** : champ d'application du plan de continuité d'activité, notamment **les plans connexes**.
- **Événements** : événements associés au plan de continuité d'activité, tels que les **événements en cours**.
- **Incluent** : les entités associées au plan de continuité d'activité, telles que le **scénario de perte**, la **documentation** et les **tâches de reprise** , comme illustré dans l'exemple suivant.

L'exemple suivant montre la vue des relations à 360° pour le plan de continuité du support client et ses entités connexes. Lorsque vous sélectionnez la capsule **Scénario de perte** dans la vue à 360°, les détails des scénarios de perte associés au plan de continuité du support client sont affichés dans le panneau Scénario de perte à droite.



4. Pour accéder à nouveau au plan, sélectionnez la vue de plan ou de liste dans la navigation de fil d'Ariane.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer le PDF d'un plan de continuité d'activité

Générez un PDF d'un plan de continuité d'activité dans Espace de travail de UIB BCM et enregistrez-le pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

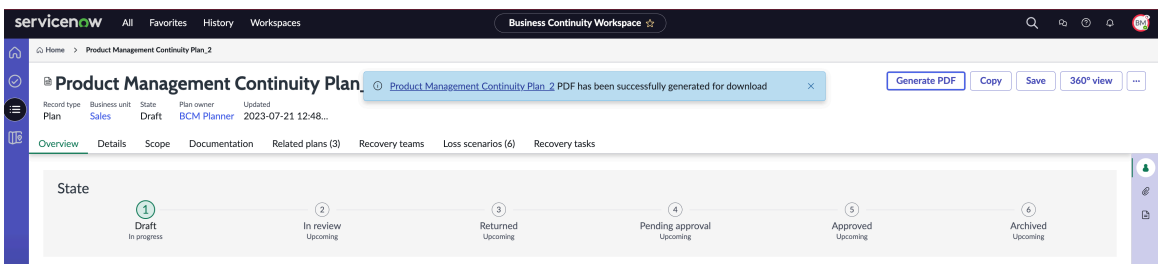
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

Procédure

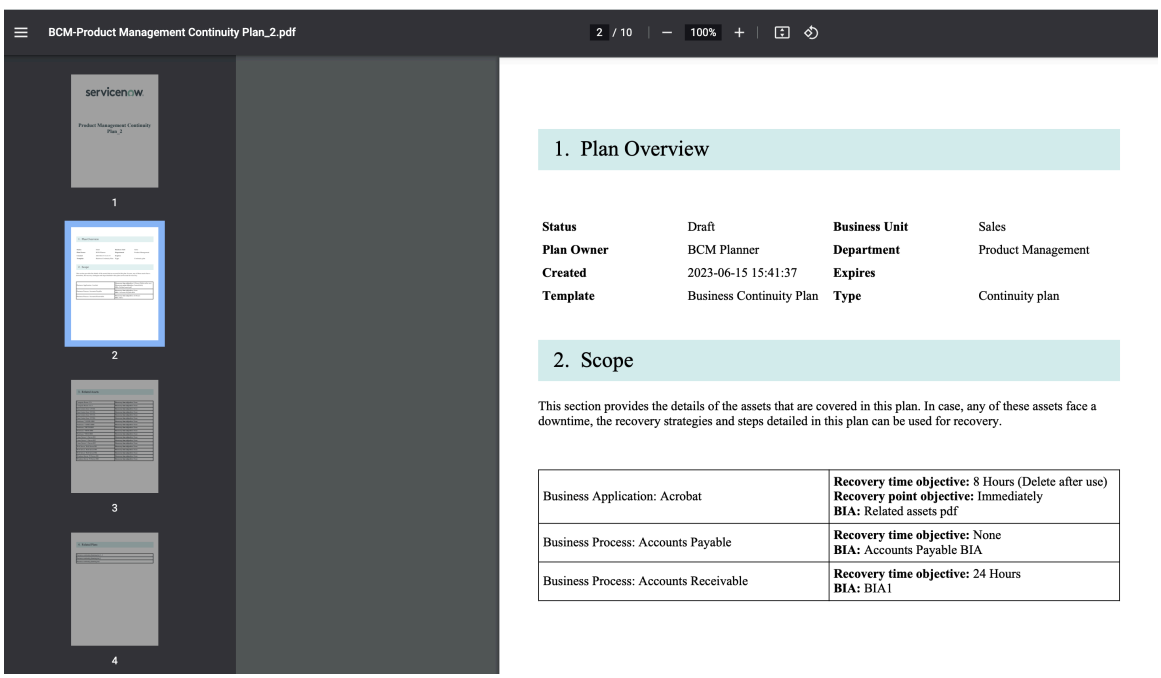
1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Planification** et sélectionnez n'importe quel enregistrement de plan de continuité d'activité à l'état **Révision** ou Suivant.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L'exemple suivant montre le message qui s'affiche à l'écran : <Nom du BCP> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.



4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message et ouvrez le PDF.

   L'exemple suivant montre le PDF d'un plan de continuité d'activité.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Enregistrez le PDF sur votre système.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure.

Workflows structurés pour Exercise Management dans Espace de travail configurable de BCM

Exécutez les workflows structurés décrits dans cette section pour gérer un exercice de continuité Espace de travail d'activité (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le BCM gestionnaire de programme effectue les tâches suivantes pour exercer un événement :

- Créez un exercice. Pour plus d'informations, consultez Créer un exercice.
- Ajoutez un actif et un plan à l'exercice. Pour plus d'informations, consultez Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe.
- Ajoutez une tâche d'événement à l'exercice. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche à l'exercice.
- Soumettez la tâche d'événement pour l'événement d'exercice. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'exercice.

Informations supplémentaires sur les exercices

- Pour plus d'informations sur l'onglet **Exercices** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur les exercices, voir Exercices.

États membres pour un exercice et un événement de crise

Cette section décrit les états de progression d'un exercice et d'un événement de crise.

États membres pour un exercice et un événement de crise

États membres pour un exercice et un événement de crise

État	Description
En attente	Premier état de l'événement.
Approbation en attente	État de l'événement lorsqu'une approbation est demandée. Lorsque vous sélectionnez **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous pouvez uniquement mettre à jour le champ **Notes de travail** du formulaire d'événement. Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si aucun enregistrement d'approbation n'est associé à l'événement à l'état Demandé, vous pouvez sélectionner **Rejeter** ou **Approuver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États membres pour un exercice et un événement de crise (suite)

État	Description
	Vous pouvez afficher les détails d'approbation d'un événement dans l'ongletApprobations avec le nom de l'approbateur, le niveau d'approbation et l'état de l'approbation. Vous pouvez consulter l'historique d'approbation de l'événement dans l'onglet **Historique des approbations** , par exemple l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, etc. **Remarque :** Si vous êtes un gestionnaire de BCM programme, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .
Retourné	État de l'événement lorsqu'un événement est rejeté. L'état est défini sur **Retourné**. Il peut passer aux états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné que cette action est liée à un événement uniquement, vous pouvez mettre à jour la description, les résultats et les notes de travail dans le formulaire. Lorsqu'un événement est à l'état **Retourné** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement. À partir de l'état **Retourné** , vous pouvez uniquement ajouter vos commentaires et les pièces jointes à la tâche d'événement.
Fermé terminé et Fermé incomplet	États de l'événement lorsqu'un événement est approuvé. Vous pouvez fermer l'événement approuvé. Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en sélectionnant **Fermer l'événement**.
Approuvé	État final de l'événement. Lorsqu'un événement est approuvé, son état passe à **Approuvé** . Vous pouvez effectuer les actions d'interface utilisateur supplémentaires suivantes : **Générer le PDF**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États membres pour un exercice et un événement de crise (suite)

État	Description
	Téléchargez le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise pour référence. Lorsque vous sélectionnez Générer un PDF, la pièce jointe PDF est disponible dans le panneau **Activité** de l'onglet **Détails** . Pour plus d'informations sur la génération du PDF d'un exercice ou d'un événement de crise, voir Générer le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise. **Copier** Enregistrez une copie d'un exercice ou d'un événement de crise pour référence ultérieure en tant que modèle. **Vue à 360º** Visualisez la représentation à 360º d'un exercice ou d'un événement de crise. Pour plus d'informations sur la façon de visualiser les relations à 360º d'un exercice ou d'un événement de crise, voir Visualiser les relations à 360° pour un exercice et un événement de crise. **Supprimer** Supprimez un exercice ou un événement de crise. **Modifier** Modifiez un exercice ou un événement de crise. **Enregistrer** Enregistrez un exercice ou un événement de crise.

Consultez les transitions d'états suivantes d'une tâche d'événement.

Transitions d'états d'une tâche d'événement

État	Description
Ouvert	État ouvert de la tâche d'événement. Lorsqu'un événement est démarré, ses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transitions d'états d'une tâche d'événement (suite)

État	Description
	tâches d'événement qui n'ont pas de tâche de récupération dépendante passent à l'état **Ouvert** .
En attente	État en attente de la tâche d'événement. Les tâches d'événement qui dépendent d'autres tâches de récupération sont à l'état **En attente** lorsque l'événement est démarré. Une fois les tâches dépendantes fermées, la tâche d'événement parente passe à l'état **Ouvert** .
Ignorer la tâche	Ignorez l'action de la tâche pour la tâche d'événement. Cette action n'est BCM disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire du programme. L'action **Ignorer**s'affiche lorsque la tâche est à l'état **En attente** ou **Ouvert** et que l'événement doit être à l'état **Travail en cours** . **Sélectionner Ignorer la tâche** fait passer la tâche à l'état **Fermé ignoré**. Les heures de début et de fin réelles à cet état sont vides.
Déclencheur	Action de déclencheur pour la tâche d'événement. Cette action n'est BCM disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire du programme. La tâche est à l'état **En attente** . La sélection de **l'option Déclencher** fait passer la tâche à l'état **Ouvert** , quelles que soient ses dépendances.
En cours de résolution	État Travail en cours de la tâche d'événement. La tâche est à l'état **Ouvert** . Sélectionner Travail **en cours** fait passer la tâche à l'état **Travail en cours** . Vous pouvez mettre à jour l'heure de début réelle de la tâche dans le champ **Début réel** dans cet état. Si vous ne mettez pas à jour l'heure de début réelle, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme l'heure de début réelle. Les options disponibles suivantes sont **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .
Fermé incomplet	Fermé État incomplet de la tâche d'événement. L'heure de fin réelle de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Transitions d'états d'une tâche d'événement (suite)

État	Description
	tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour l'heure de fin effective, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin effective. Mettez à jour les informations nécessaires dans le champ **Notes de travail** et enregistrez la tâche.
Fermé terminé	Fermé terminé État de la tâche d'événement. La tâche est fermée et terminée dans cet état. L'heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour l'heure de fin effective, la date et l'heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin effective.

Créer un exercice

Créer un exercice dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite tester vos plans de continuité d'activité et de reprise d'activité à une date planifiée et surveiller l'achèvement des tâches d'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un événement** , renseignez les champs requis.
   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un événement d'exercice.

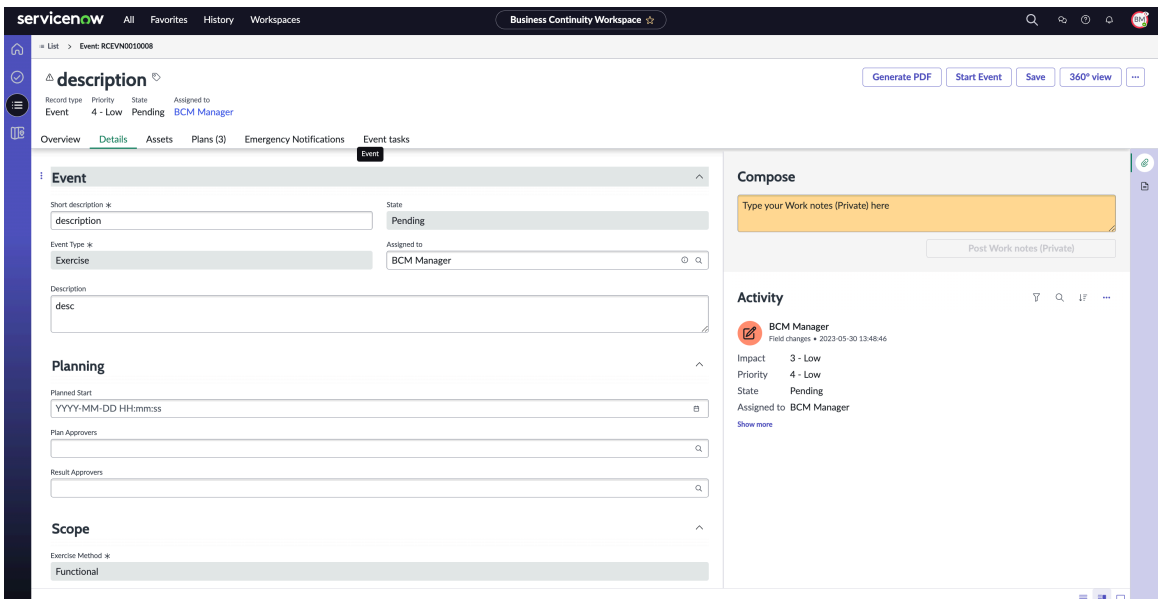
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’événement d’exercice est créé avec l’état **En attente** et s’affiche dans la vue Liste. L’état et les détails de l’événement d’exercice sont affichés dans les onglets suivants :

- **Vue d’ensemble** : vous pouvez afficher l’état actuel et la progression de l’état général de l’événement d’exercice.
- **Détails** : vous pouvez mettre à jour les champs du formulaire, tels que **Brève description**, **Affecté à**, **Méthode d’exercice**.
- **Actifs** : vous pouvez sélectionner le type d’élément impacté ou les éléments primaires que vous souhaitez récupérer pour un type d’actif.
- **Plans** : vous pouvez ajouter un plan ad hoc pour l’actif sélectionné à l’événement.
- **Notifications d’urgence** : Vous pouvez créer une notification d’urgence pour l’événement de l’exercice.
- **Tâches d’événement** : vous pouvez ajouter une tâche ad hoc à l’événement.

Le formulaire Événement d’exercice est illustré dans l’exemple suivant.



4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L’événement d’exercice est enregistré avec l’état **En attente** .

Formulaire Créer un événement d’exercice

Utilisez le formulaire Créer un événement d’exercice pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un événement d’exercice.

Formulaire Créer un événement d’exercice

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer un événement d’exercice

Champ	Description
Onglet Détails	
Description courte	Brève description de l’événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un événement d'exercice (suite)

Champ	Description
Type d'événement	Type de l'événement. Pour les événements d'exercice, le type **d'événement est Exercice**.
État	La valeur par défaut est l'état **En attente** .
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur.
Description	Description de l'événement de l'exercice.
Planification	
Début planifié	Date de début planifiée pour l'événement d'exercice dans le *YYYY-MM-DD HH:mm:ss* format.
Approbateurs du plan	Approbateurs de plans pour l'événement d'exercice.
Approbateurs des résultats	Approbateurs de résultats pour l'événement d'exercice.
Périmètre	
Méthode d'exercice	Méthode de l'exercice. Options disponibles : • **Simulation** • **Table** • **Procédure pas à pas** • **Fonctionnelle** **Remarque :** Pour les événements d'exercice, la méthode d'exercice est **Fonctionnel** par défaut.
Participants	Participants à l'exercice.
Objectifs	Objectifs de l'exercice.
Objectifs	Objectifs de l'exercice.

Ajouter manuellement les dépendances des actifs impactés dans les événements

Vous pouvez ajouter les dépendances des actifs impactés dans les événements et les exercices en fonction des données sources et des relations dans les , BIA CMDBet plans.

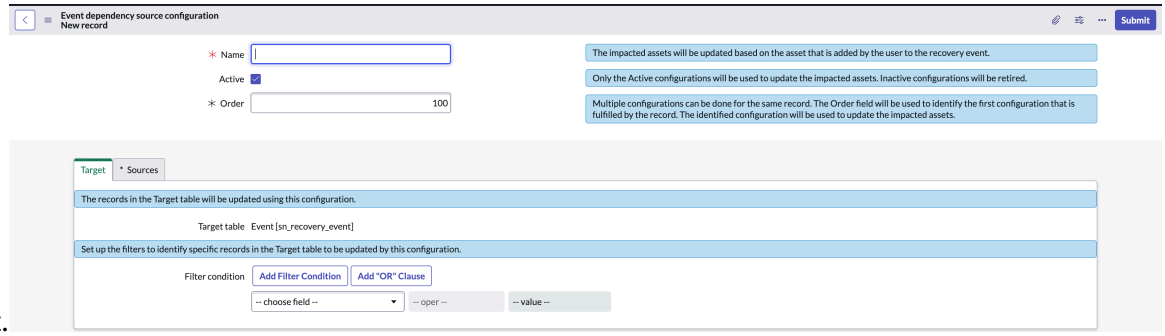
Configuration des sources dans le module Configuration de la source de dépendance d'événement

Les BCM administrateurs peuvent configurer les sources pour obtenir les dépendances d'événements dans le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le module de configuration de la source de dépendance d'événement est illustré dans l'exemple suivant.



Lorsque les BCM administrateurs peuvent mettre à jour les enregistrements cibles, la condition de filtre pour les enregistrements et les sources pour extraire la dépendance d'événement.

Les dépendances sont ajoutées aux événements uniquement lorsque l'utilisateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Les dépendances sont extraites des sources suivantes pour les événements :

- Dépendance BIA en amont
- Dépendances BIA en aval
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs liés au plan

Remarque :
Dans un événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est définie sur Manuel.

La configuration du module de configuration de la source de dépendance d'événement est une activité ponctuelle. Une fois les sources configurées dans le module Configuration de la source de dépendance d'événement, les mises à jour sont synchronisées dans les événements.

Pour plus d'informations sur la configuration du module de configuration de la source de dépendance d'événement, consultez Configurer le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

Rôles associés aux mises à jour des dépendances d'événements

Les utilisateurs dotés des rôles suivants vérifient généralement les mises à jour de dépendance dans un événement :

- Les BCM gestionnaires de programme, BCM les planificateurs et BCM les gestionnaires peuvent mettre à jour les dernières dépendances.
- BCM les administrateurs peuvent configurer le module de configuration de la source de dépendance d'événement.

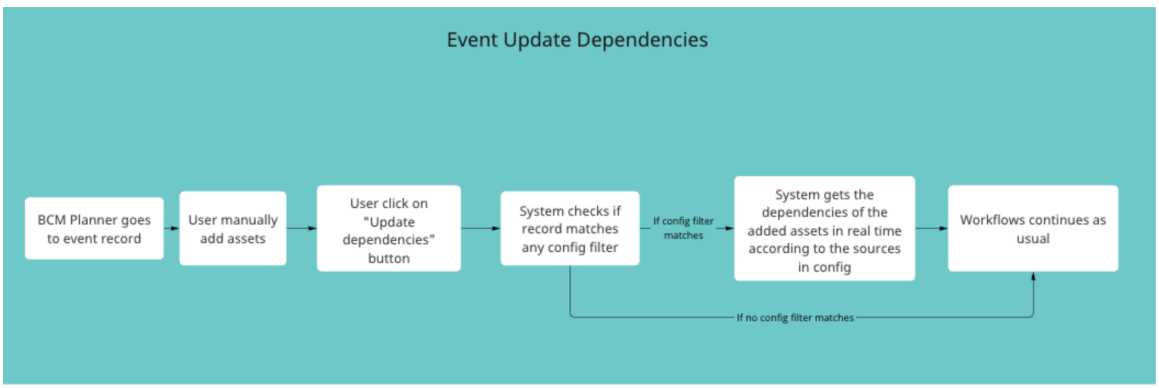
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow pour la mise à jour manuelle des dépendances dans les événements et les exercices

En tant qu'utilisateur de l'application BCM , lorsque vous sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** dans l'enregistrement d'événement, les dépendances de tous les actifs sont ajoutées manuellement lorsque la source est Manuel.

L'application BCM exécute un workflow pour mettre à jour les actifs impactés dans les événements et les exercices, comme illustré dans l'exemple suivant.



1. Le BCM planificateur accède à l'enregistrement de l'événement.
2. Le BCM planificateur sélectionne l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** pour ajouter les actifs manuellement.
3. L'application vérifie si l'enregistrement d'événement correspond à un filtre de configuration.
4. Si l'enregistrement d'événement correspond à un filtre de configuration, le système obtient les dépendances des actifs ajoutés en temps réel en fonction des sources définies dans la configuration (module de configuration de la source de dépendance d'événement).
5. Si l'enregistrement d'événement ne correspond à aucun filtre de configuration, le workflow des événements et celui des événements passe aux étapes suivantes.

Pour en savoir plus sur la mise à jour manuelle des dépendances d'événements, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances d'événements.

Cadre de travail des relations entre données

À partir de la Washington DC mise en production, l'application Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent afin d'ajouter les dépendances des actifs impactés dans les événements et les exercices. L'application Cadre de travail des relations entre données est installée avec l'application BCM par défaut.

Pour en savoir plus sur Cadre de travail des relations entre données, consultez Cadre de travail des relations entre données.

Mettre à jour manuellement les dépendances d'événements

Mettez à jour manuellement les dépendances d'événements en sélectionnant l'action d'interface utilisateur **Mettre à jour les dépendances** . Vous pouvez mettre à jour les dépendances dans un événement actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner, sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Ouvrez un événement dont l'état est **En attente** .
3. Pour mettre à jour les dépendances manuellement, sélectionnez **Mettre à jour les dépendances**.
   Un message d'interface utilisateur s'affiche à l'écran : Les dépendances sont en cours de mise à jour.
4. Pour enregistrer les changements apportés à l'événement, sélectionnez **Enregistrer**.
   Les propriétaires du plan et le responsable BCM peuvent mettre à jour les dépendances d'événement en enregistrant les changements apportés à l'événement.

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe à l'exercice. Vous pouvez ensuite surveiller les actifs et les plans pour l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement d'exercice dans la liste.
3. Dans l'onglet **Actifs** , sélectionnez **Ajouter**.

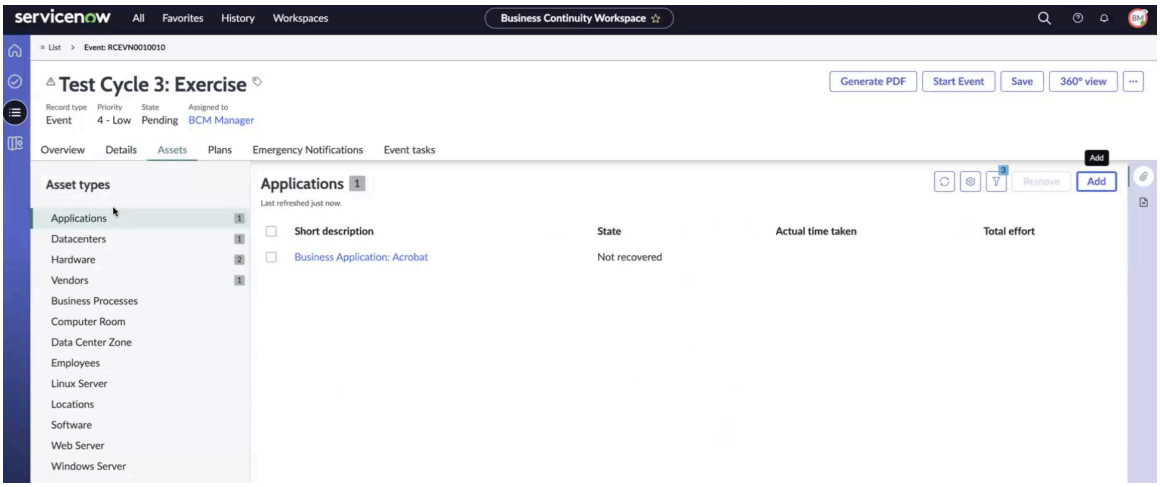
   Vous pouvez ajouter un actif que vous souhaitez récupérer pendant l'exercice. Les principaux éléments de l'actif sont répertoriés en tant que **types d'actifs**. Les éléments primaires appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le modèle de plan. Lorsque vous ajoutez un actif à l'événement, ses dépendances associées sont extraites dans l'événement. Les dépendances sont affichées dans le panneau **Types d'actifs** .

   Remarque :
   Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une application, toutes les dépendances que vous aviez identifiées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise de cette application sont également ajoutées à l'exercice.

   L'exemple suivant montre les dépendances pour Application d'entreprise : Acrobat dans le panneau **Types d'actifs** de l'exercice.

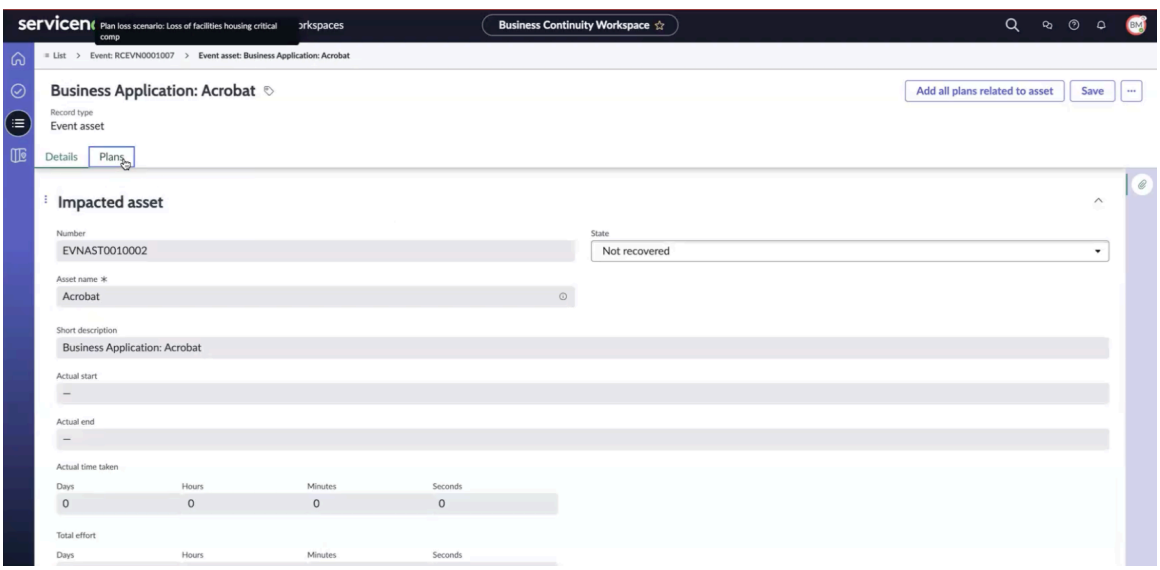
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans la liste Applications, sélectionnez l'application et accédez à l'onglet **Plans** .

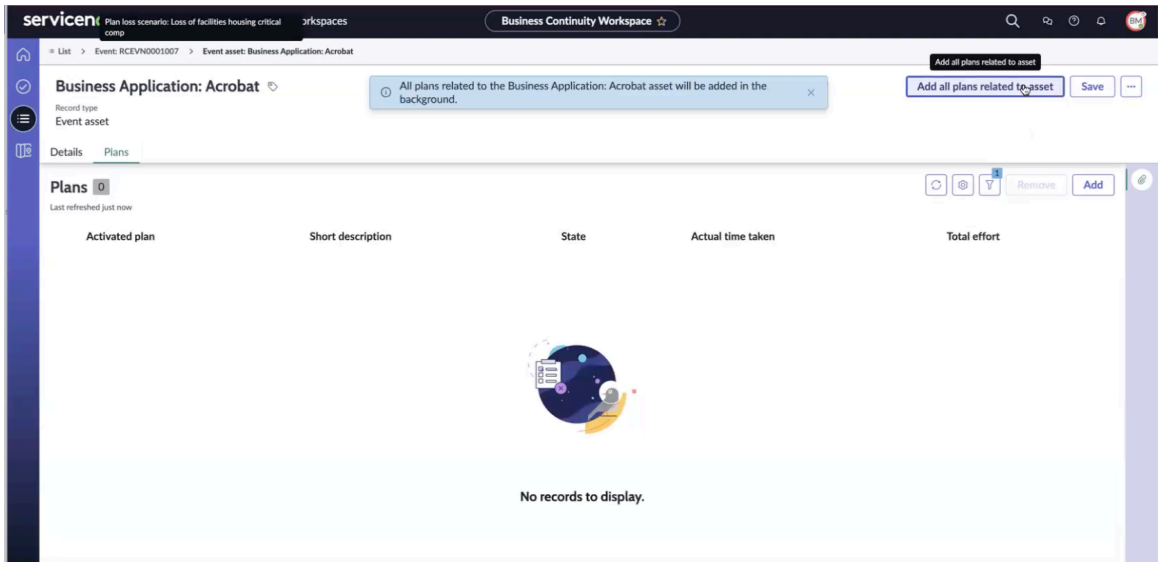
Vous pouvez accéder à l'onglet **Plans** comme illustré dans l'exemple suivant.



5. Sélectionnez **Ajouter tous les plans associés à l'actif**.
Tous les plans associés à l'application sélectionnée sont ajoutés à l'exercice.
Un message d'information s'affiche indiquant que tous les plans liés à l'application sélectionnée sont ajoutés en arrière-plan, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'exercice est enregistré avec l'état **En attente** .

Ajouter une tâche à l'exercice

Ajouter une tâche à l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite surveiller et terminer les tâches associées à l'exercice.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement d'exercice dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'événement** .

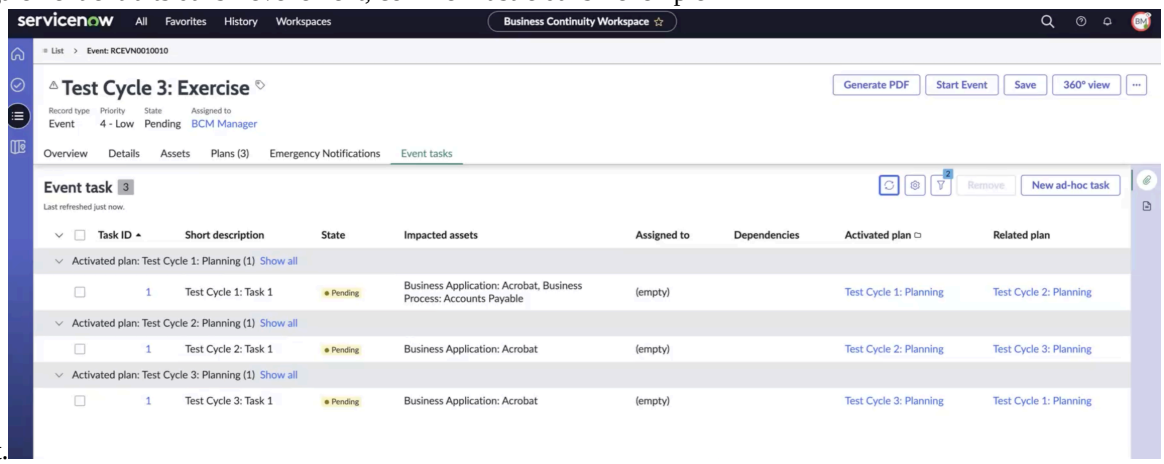
> **Remarque :**
> L'onglet **Tâches d'événement** s'affiche pour les événements d'exercice lorsque la méthode d'exercice est **Fonctionnelle**.

Lorsque vous ajoutez ou mettez à jour le plan à l'événement d'exercice, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui sont associés au plan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont également extraits dans l'événement, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'exemple suivant montre les tâches circulaires où la tâche 3 a une dépendance avec la tâche 1.

- Cycle de test 1 : la tâche 1 active le cycle de test 2 : Planification.
- Cycle de test 2 : la tâche 1 active le cycle de test 3 : Planification.
- Cycle de test 3 : la tâche 1 active le cycle de test 1 : Planification.

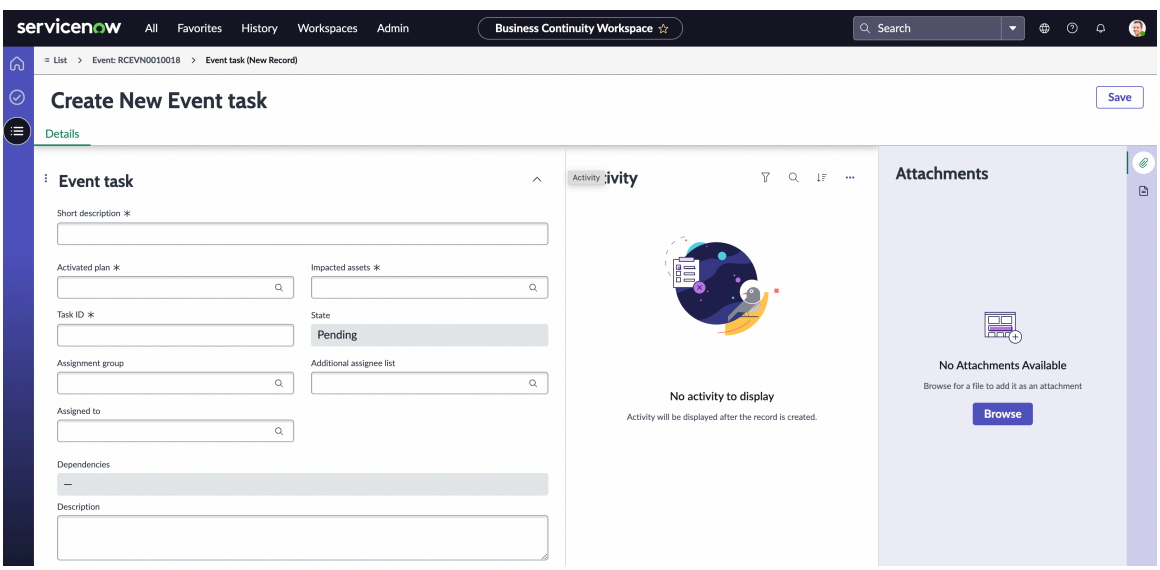
4. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, sélectionnez **Nouvelle tâche ad hoc**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous ajoutez une tâche ad hoc à l'événement d'exercice qui est à l'état **Travail en cours** et si le plan activé est à l'état **Travail en cours** , les tâches passent à l'état **Ouvert** . Si le plan activé est à l'état **En attente** , la tâche sera à l'état **En attente** .

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Nouvelle tâche d'événement, reportez-vous à Formulaire Créer une tâche d'événement.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés dont l'état est **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Le formulaire **Créer une tâche d'événement** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

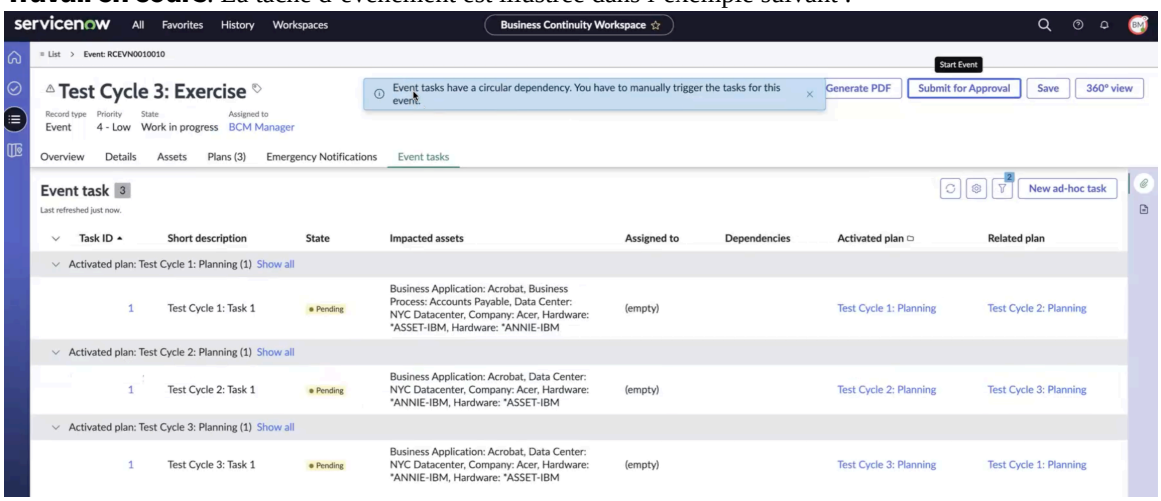


5. Pour démarrer l'exercice, sélectionnez **Démarrer l'événement**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

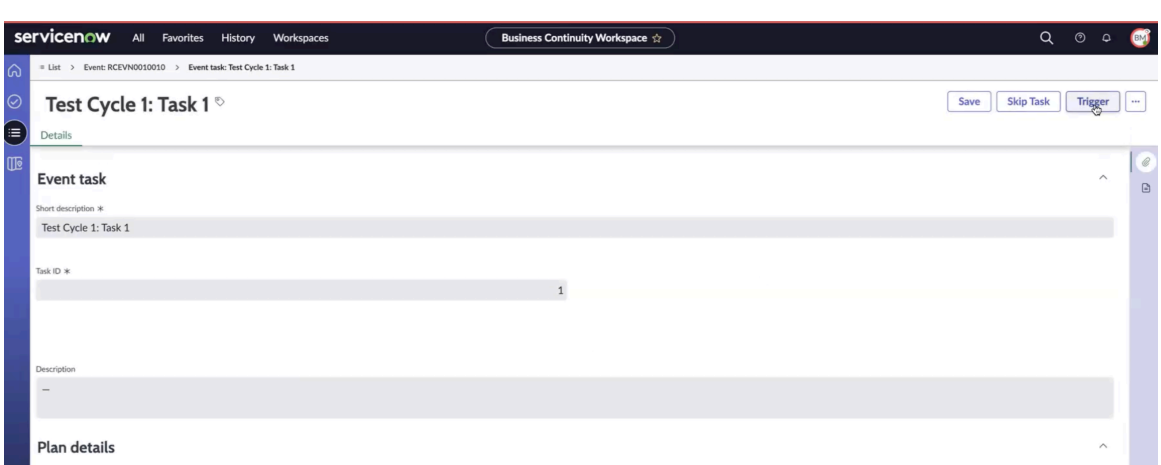
Une fois que vous avez démarré l'exercice, l'état de l'événement est mis à jour sur **Travail en cours**. La tâche d'événement est illustrée dans l'exemple suivant :



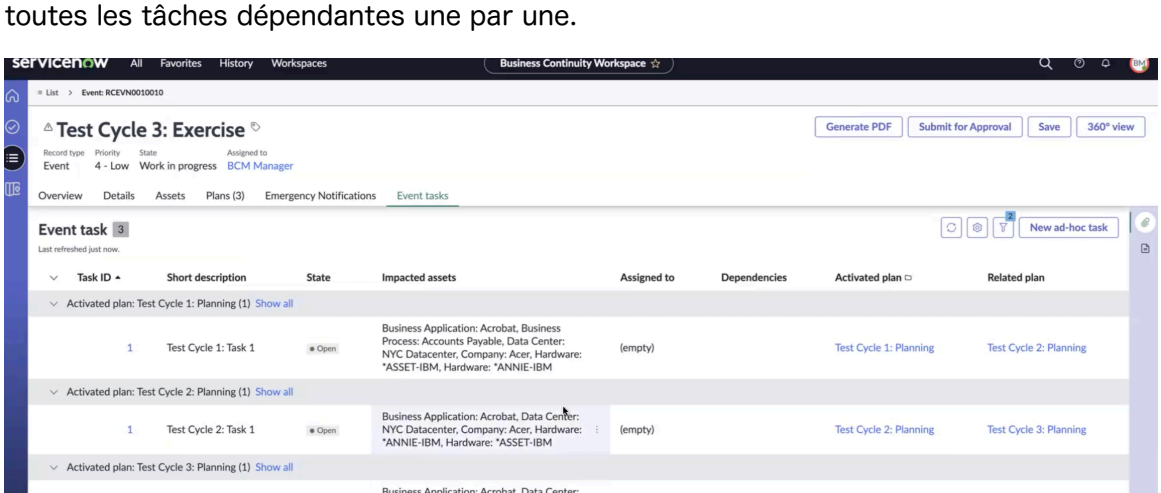
Un message s'affiche indiquant que la tâche d'événement a une dépendance circulaire. Vous devez déclencher les tâches manuellement pour cet événement.

6. Sélectionnez la première tâche, puis **sélectionnez Déclencher**.

Le processus de déclenchement manuel de la tâche est illustré dans l'exemple suivant.



Il met à jour l'état de la tâche sur **Ouvert** , comme illustré dans l'exemple suivant, et ouvre toutes les tâches dépendantes une par une.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Terminez tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement d'exercice et sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
8. Pour générer un PDF, sélectionnez **Générer un PDF**.
   Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

   Remarque :
   Par défaut, le fichier PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

9. Accédez à la section **Résultats** de l'onglet **Détails** et mettez à jour les dates **de démarrage et** de **fin réelles** de la tâche d'événement.
10. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.
11. Saisissez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez l'icône d'actualisation (pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Formulaire Créer une tâche d'événement

Utilisez le formulaire Créer une tâche d'événement pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur une tâche d'événement.

Formulaire Créer une tâche d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer une tâche d'événement

Champ	Description
Onglet Détails	
Description courte	Brève note sur la tâche d'événement.
Plan activé	Plan activé pour la tâche d'événement.
Actifs concernés	Actifs impactés pour la tâche d'événement.
ID de tâche	La valeur par défaut est le nombre suivant de tâches d'événements existantes pour le plan.
État	La valeur par défaut est **l'état En attente** .
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche d'événement est affectée.
Liste des délégataires supplémentaires	Utilisateurs supplémentaires qui sont affectés à la tâche d'événement.
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une tâche d'événement (suite)

Champ	Description
Dépendances	Dépendances pour les tâches. Pour les tâches copiées à partir du niveau du plan, les dépendances sont copiées à partir de la tâche de récupération du plan. Impossible d'ajouter des dépendances pour les tâches ad hoc.
Description	Informations sur la tâche d'événement.
Activité	
Notes de travail	Informations sur la tâche d'événement partagées en interne.

Approuver l'exercice

Validez l'exercice dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Exercices** > **En attente** et sélectionnez l'événement d'exercice dans la liste.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'événement et sélectionnez l'événement dans la vue Liste.
4. Sélectionnez **Fermé incomplet**.
   Si les tâches d'événement associées à l'événement ne sont pas terminées, vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé incomplet**.
5. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
6. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé terminé**.

Afficher vos tâches de récupération à partir du libre-service

Affichez les tâches de récupération qui vous sont affectées ou qui sont affectées à l'équipe de tâches de récupération pour récupérer les actifs d'un événement de crise ou d'un exercice. Votre BCM gestionnaire de programme vous attribue les tâches et vous pouvez les consulter à partir du menu d'application en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.recovery_team_member

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes tâches de reprise**.
2. Affichez la liste des tâches d'événement qui vous sont affectées, du groupe affecté dont vous faites partie ou d'une équipe de reprise à laquelle vous **appartenez** et dont l'état de l'événement n'est pas En attente.
   Vous pouvez afficher le nom et la description de la tâche de récupération.
3. Sélectionnez le lien vers **l'ID de tâche** d'une tâche d'événement que vous souhaitez mettre à jour.
   Vous pouvez mettre à jour les détails **Début réel** et **Fin réelle** .
4. Triez la colonne **Type d'événement** pour répertorier les tâches liées à la crise en haut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Affichez la colonne **Type de tâche d'événement** pour déterminer s'il s'agit d'un événement planifié ou ad hoc.
6. Pour ajouter des notes à l'activité de la tâche d'événement, sélectionnez la section **Activité** dans l'onglet **Détails** et ajoutez les informations dans le champ **Notes de travail** .
7. Pour mettre à jour la tâche à un état **en cours** , sélectionnez **Travail en cours**.
8. Pour fermer la tâche, sélectionnez **Fermer incomplet** ou **Fermer terminé**.
9. Pour mettre à jour l'enregistrement, sélectionnez **Mettre à jour**.

Visualiser les relations à 360° pour un exercice et un événement de crise

Visualiser les relations à 360° d'un exercice ou d'un événement de crise et des entités associées dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez accéder à la vue à 360° à tout moment lors de la création d'un exercice et d'un événement de crise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bia.bia_admin, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

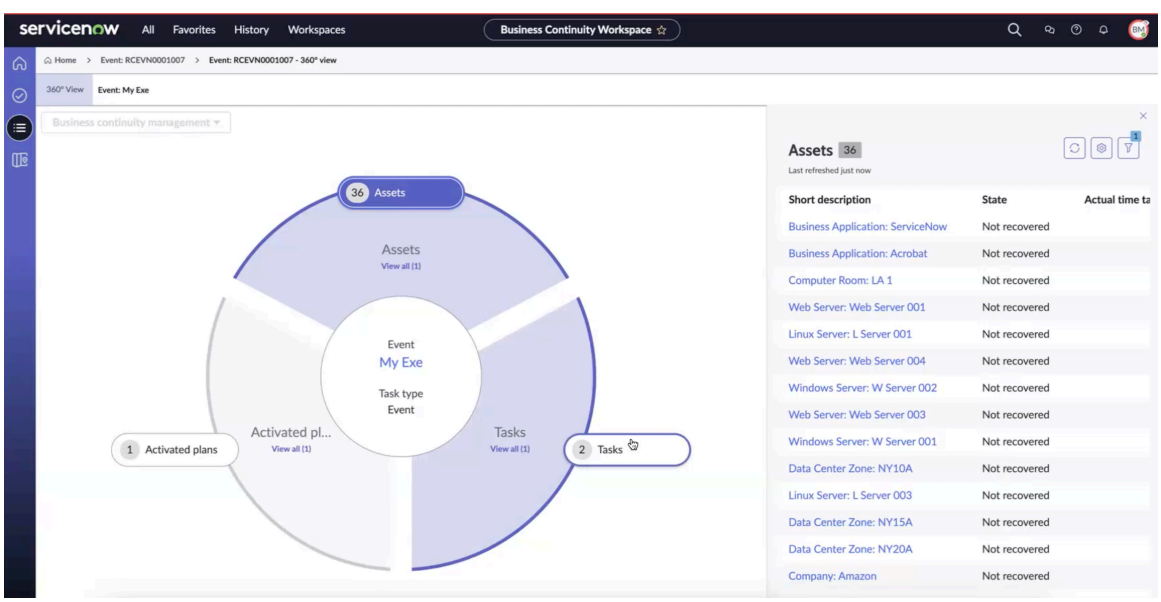
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les configurations de la vue à 360° sont stockées dans **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**. Si vous disposez du BCM rôle administrateur, vous pouvez configurer les relations des enregistrements dans **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Exercice** et sélectionnez un enregistrement dans la liste.
   L'enregistrement de l'événement d'exercice s'affiche. La même procédure s'applique en cas de crise.
3. Sélectionnez Vue **à 360°** dans l'enregistrement de l'événement.

   La vue à 360° de l'événement sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



La vue à 360° de l'événement sélectionné affiche les détails suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Plans activés** : plans activés qui sont associés aux actifs.
- **Actifs** : actifs qui sont impactés par l'événement.
- **Tâches** : tâches associées à l'événement.

Lorsque vous sélectionnez la capsule **Ressources** dans la vue à 360˚, les détails des ressources de l'événement s'affichent dans le panneau **Ressources** à droite, comme illustré dans l'exemple.

4. Pour accéder à nouveau à l'événement, sélectionnez la vue d'événement ou de liste dans la navigation de fil d'Ariane.

Générer le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise

Générez le PDF d'un exercice ou d'un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM et enregistrez-le pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

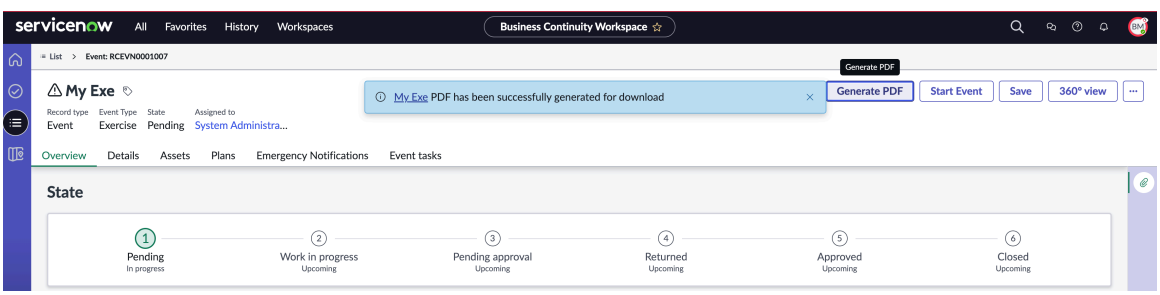
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour formater le PDF en fonction de vos besoins professionnels, reportez-vous à Mettre en forme les modèles PDF pour les BIA, les BCP et les événements.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, accédez à **Exercices** et sélectionnez n'importe quel enregistrement d'événement à l'état **Réviser** ou Suivant.
   Vous pouvez utiliser le même processus de génération du PDF pour un événement de crise.
3. Sélectionnez **Générer le PDF** dans le formulaire.

   L'exemple suivant montre le message qui s'affiche à l'écran : <Nom de l'événement d'exercice> Le PDF a été généré avec succès pour le téléchargement.

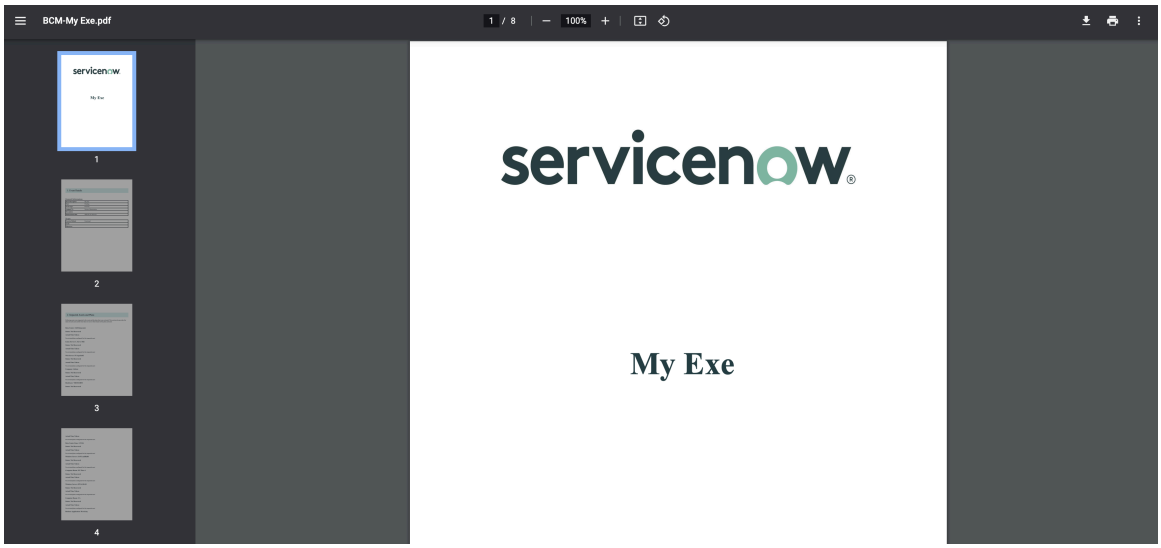


4. Pour télécharger le PDF, sélectionnez le lien dans le message.

   L'exemple suivant montre que le PDF de l'exercice a été téléchargé localement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Enregistrez le PDF sur votre système.
   Vous pouvez enregistrer le PDF pour référence ultérieure.

Workflows structurés pour Crisis Management dans Espace de travail configurable de BCM

Exécutez les workflows structurés pour gérer un événement de crise dans Espace de travail de Business Continuity (également appelé Espace de travail configurable de BCM).

En règle générale, le gestionnaire de programme BCM effectue les tâches suivantes pour répondre à un événement de crise :

- Créez un événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Démarrer un événement de crise.
- Ajoutez un actif et un plan à l'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe.
- Ajoutez une tâche d'événement à l'événement de crise. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une tâche à l'événement de crise.
- Soumettez la tâche d'événement pour l'événement d'exercice. Pour plus d'informations, consultez Approuver l'événement de crise.

Informations supplémentaires sur les événements de crise

- Pour plus d'informations sur l'onglet **Événements de crise** de la page d'accueil, reportez-vous à la section Vue de la page d'accueil.
- Pour plus d'informations sur les menaces, les flux et les alertes de l'interface de la carte de crise, reportez-vous à la section Carte de criseinterface.
- Pour plus d'informations sur les tâches administratives dans l'interface de la carte de crise, reportez-vous à Configuration pour Carte de crise.
- Pour plus d'informations sur les événements de crise, voir Événements de crise.

Démarrer un événement de crise

Démarrer un événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

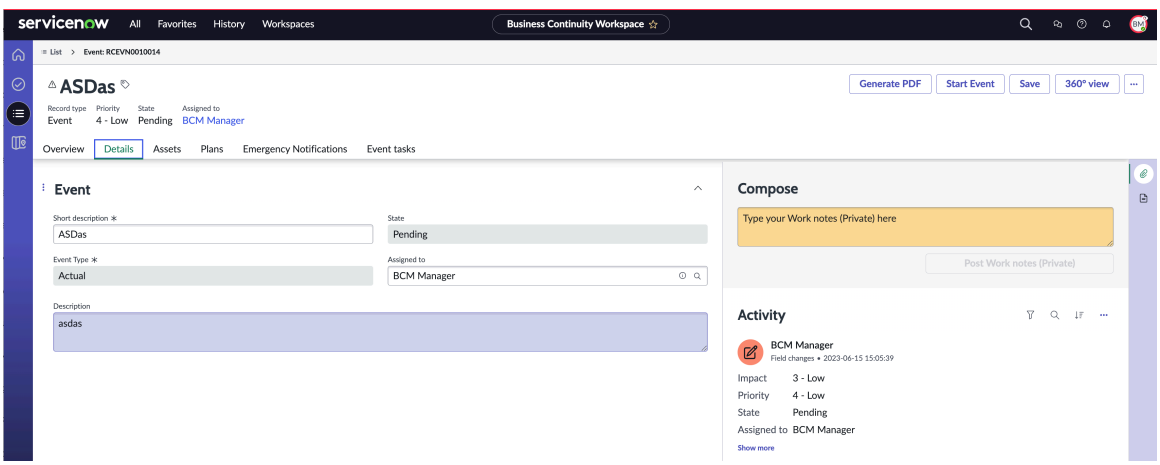
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire **Créer un nouvel événement** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** du formulaire **Créer un événement** , renseignez les champs requis.

   Remarque :
   Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.

   Pour en savoir plus sur les champs, reportez-vous à Formulaire Créer un événement de crise.

   Un événement de crise est créé avec l'état **En attente** , comme illustré dans l'exemple suivant.



   L'état et les détails de l'événement de crise sont affichés dans les onglets suivants :

   - **Vue d'ensemble** : vous pouvez afficher l'état actuel et la progression de l'état global de l'événement de crise.
   - **Détails** : vous pouvez afficher les détails de l'événement de crise, tels que sa brève description, son état, son type d'événement, son délégataire, etc.
   - **Actifs** : vous pouvez sélectionner le type d'élément impacté ou les éléments primaires que vous souhaitez récupérer pour un type d'actif.
   - **Plans** : vous pouvez ajouter un plan ad hoc pour l'actif sélectionné à l'événement de crise.
   - **Notifications d'urgence** : vous pouvez créer une notification pour l'événement de crise grâce à l'intégration Everbridge .
   - **Tâches d'événement** : vous pouvez ajouter une tâche ad hoc à l'événement de crise.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement de crise est enregistré à l'état **En attente** et s'affiche dans la vue de liste Événements de crise de l'enregistrement.

Formulaire Créer un événement de crise

Utilisez le formulaire Créer un événement de crise pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur un événement de crise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un événement de crise

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer un événement de crise

Champ	Description
Onglet Détails	
Description courte	Brève description de l'événement de crise.
État	État de l'événement. La valeur par défaut est l'état **En attente** .
Type d'événement	Type de l'événement. Pour un événement de crise, le type d'événement est **Réel**.
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si le champ **Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur.
Description	Description de l'événement.

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe

Suivez les actifs impactés et ajoutez un plan connexe pendant un événement de crise. Vous pouvez surveiller les actifs et les plans pour l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite récupérer vos actifs lors de la phase de planification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Actifs** , puis sélectionnez **Ajouter**.

   Vous pouvez ajouter un actif que vous souhaitez récupérer pendant la crise. Les principaux éléments de l'actif sont répertoriés en tant que **types d'actifs**. Les éléments primaires appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le modèle de plan. Lorsque vous ajoutez un actif à l'événement, ses dépendances associées sont extraites dans l'événement. Les dépendances sont affichées dans le panneau **Types d'actifs** .

   Remarque :
   Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** pour une application, toutes les dépendances que vous aviez identifiées dans l'analyse d'impact sur l'entreprise de cette application sont également ajoutées à l'exercice.

4. Dans la liste Applications, sélectionnez l'application et accédez à l'onglet **Plans** .
   Lorsque vous ajoutez un plan à l'événement de crise, les plans, actifs et tâches d'événement connexes qui sont associés au plan sont également extraits dans l'événement.
5. Sélectionnez **Ajouter tous les plans associés à l'actif**.
   Si vous avez des plans liés à l'application sélectionnée dans l'instance, ils sont ajoutés à l'événement d'exercice.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'événement de crise est enregistré avec l'état **En attente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une tâche à l'événement de crise

Ajouter une tâche à l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite surveiller et exécuter les actions requises pour répondre à l'événement de crise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Sélectionnez l'onglet **Tâches d'événement** .

   Remarque :
   Pour les événements de crise, le type d'événement est **Réel**.

   Lorsque vous ajoutez ou mettez à jour le plan à l'événement de crise, les plans, les actifs et les tâches d'événement connexes qui sont associés au plan sont également extraits dans l'événement.
4. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, sélectionnez **Nouvelle tâche ad hoc**.

   Remarque :
   Une tâche ad hoc est ajoutée à l'événement de crise afin que vous puissiez prendre des mesures correctives pour l'événement de crise. Lorsque vous ajoutez une tâche ad hoc à l'événement de crise qui est à l'état **Travail en cours** et si le plan activé est à l'état **Travail en cours** , les tâches passent à l'état **Ouvert** . Si le plan activé est à l'état **En attente** , la tâche sera à l'état **En attente** .

   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Nouvelle tâche d'événement, reportez-vous à Formulaire Créer une tâche d'événement.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés dont l'état est **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .
5. Pour démarrer l'événement de crise, sélectionnez **Démarrer l'événement**.
   Une fois que vous avez démarré l'événement, l'état de l'événement est mis à jour pour **Travail en cours**.

   Remarque :
   Si la tâche d'événement a une dépendance circulaire, vous devez déclencher manuellement les tâches pour cet événement.
6. Sélectionnez la première tâche, puis **sélectionnez Déclencher**.
7. Terminez tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement de crise et sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
8. Pour générer un PDF, sélectionnez **Générer un PDF**.
   Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

   Remarque :
   Par défaut, le fichier PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.
9. Accédez à la section **Résultats** de l'onglet **Détails** et mettez à jour les dates **de démarrage et** de **fin réelles** de la tâche d'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.
11. Saisissez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .
12. Sélectionnez **Enregistrer**.
13. Sélectionnez l'icône d'actualisation (pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Approuver l'événement de crise

Approuver l'événement de crise dans Espace de travail de UIB BCM.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Événements de crise** > **En attente** et sélectionnez l'événement de crise dans la liste.
3. Connectez-vous en tant qu'approbateur de l'événement et sélectionnez l'événement dans la vue Liste.
4. Sélectionnez **Soumettre pour approbation**.
5. Sélectionnez **Approuver**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Fermé terminé**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé terminé**.
8. Sélectionnez **Fermé incomplet**.
   Vous pouvez mettre à jour l'état de l'événement sur **Fermé incomplet**.

Workflows structurés pour Carte de crise les Espace de travail configurable de BCM

Vous pouvez utiliser l'interface Carte de crise pour Espace de travail configurable de BCM recevoir des alertes sur les menaces possibles pour les opérations business de votre organisation. Vous pouvez ensuite gérer les alertes en lançant des workflows de réponse.

En règle générale, le BCM gestionnaire de programme effectue les tâches suivantes pour gérer les alertes à partir de l'interface Carte de crise :

- Gérer les alertes dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Gérer les alertes dans Carte de crise.
- Définissez les contrôles dans Carte de crise pour personnaliser les alertes. Pour plus d'informations, consultez Définissez les contrôles dans Carte de crise pour personnaliser les alertes.
- Affichez le regroupement des couches de ressources dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner le regroupement des couches dans Carte de crise.
- Surveillez les actifs dans la zone impactée dans Carte de crise. Pour plus d'informations, consultez Surveiller les actifs dans la zone impactée dans Carte de crise.
- Initier des workflows de réponse pour Crisis Management. Pour plus d'informations, consultez Lancer des workflows de réponse pour Crisis Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations supplémentaires sur Carte de crise

- Pour en savoir plus sur la vue de , reportez-vous Carte de crise à Espace de travail configurable de BCMla section Carte de crise vue.
- Pour en savoir plus sur les menaces, les flux et les alertes de , reportez-vous à Carte de crisela section Carte de criseinterface.
- Pour en savoir plus sur les tâches administratives de la section , reportez-vous à Carte de crisela section Configuration pour Carte de crise.

Gérer les alertes dans Carte de crise

Gérer les alertes à partir de l'interface dans Espace de travail de UIB BCM.Carte de crise Ensuite, vous pouvez identifier une menace et sa géolocalisation à partir de l'emplacement de votre actif.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

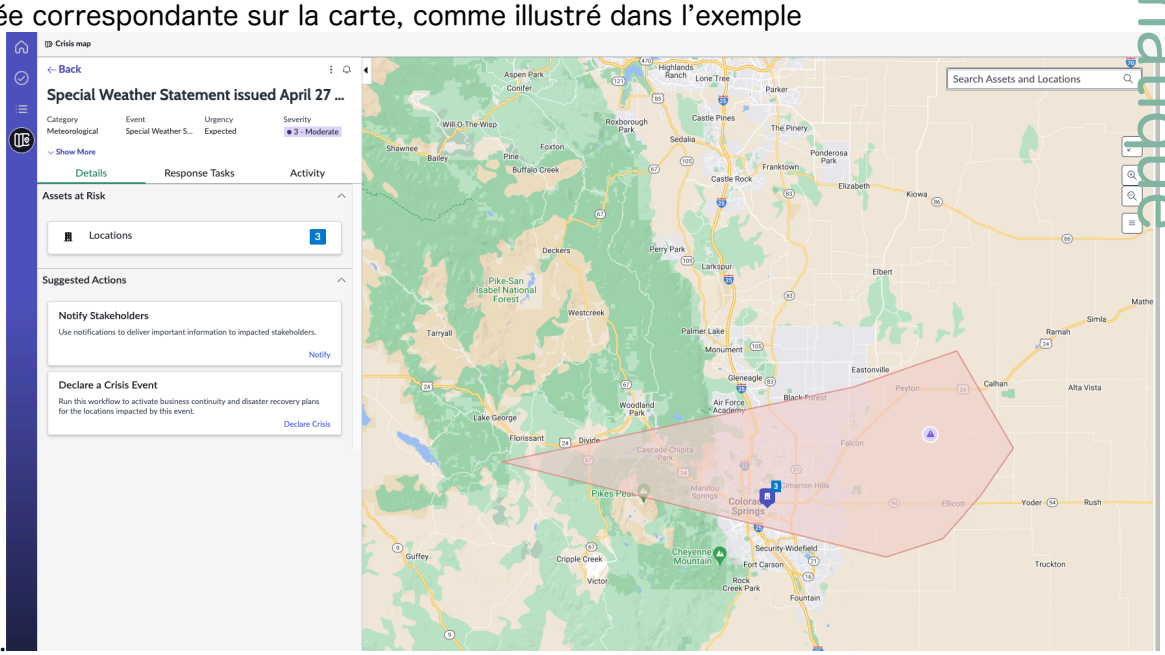
Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, sélectionnez l'icône **de carte de crise** .
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte.

   Cette action ouvre l'enregistrement d'alerte dans le panneau **Alertes** . Vous pouvez afficher les détails de l'enregistrement dans l'en-tête de l'enregistrement.

   Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez afficher les actifs à risque dans la section **Actifs à risque** . Vous pouvez consulter les actions suggérées telles que **Notifier les personnes concernées** ou **Déclarer un événement de crise** dans la section **Actions suggérées** .

   Vous pouvez ouvrir la vue détaillée d'une alerte et afficher sa zone impactée correspondante sur la carte, comme illustré dans l'exemple suivant.

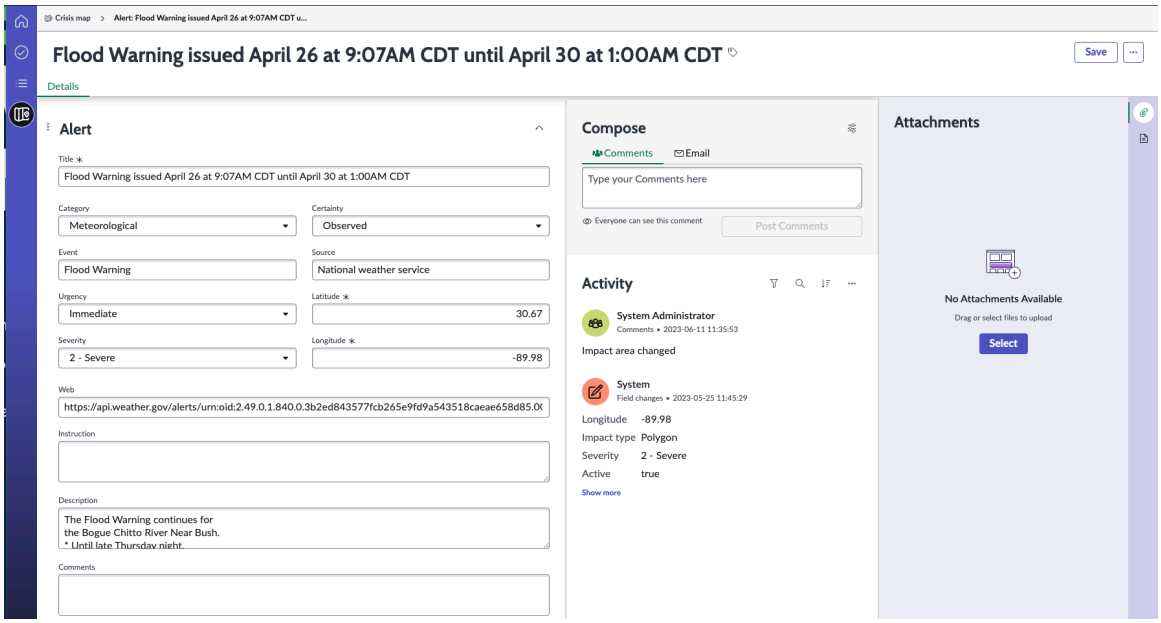


4. Pour ouvrir les détails de l'alerte dans la vue de formulaire, sélectionnez l'option **Ouvrir l'alerte** dans l'icône du **menu Alerte** (

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cette action ouvre l'enregistrement dans un onglet **Détails** distinct, comme illustré dans l'exemple suivant.



5. Pour afficher les tâches de réponse associées à l'alerte, sélectionnez l'onglet **Tâches de réponse** .
6. Pour afficher l'activité sur l'alerte et ajouter vos commentaires dans la section **Composer** , sélectionnez l'onglet **Activité** .
7. Pour ignorer une alerte, sélectionnez **Ignorer l'alerte** dans le **menu Alerte**.

   Si l'alerte ne représente actuellement aucune menace pour les sites de vos employés, vos centres de données, vos entreprises principales ou l'un de vos établissements commerciaux, vous pouvez ignorer l'alerte. Si vous savez que l'alerte n'entravera pas vos opérations business, vous pouvez l'ignorer dans la vue de liste ainsi que dans sa vue détaillée.

   Lorsque vous ignorez une alerte dans la vue de liste, elle est supprimée de la liste. Si vous ignorez une alerte de la vue détaillée, l'alerte est supprimée et vous êtes renvoyé à la vue de liste afin que vous puissiez examiner les autres alertes de la liste. Dans les deux cas, un message de confirmation concernant la suppression de l'alerte s'affiche.
8. Pour vous abonner aux notifications d'alerte, sélectionnez **S'abonner** en sélectionnant l'icône en forme de cloche dans le panneau Alertes.
   Lorsqu'une alerte ou son élément de flux source est mis à jour, vous recevez la notification de l'espace de travail.

Définissez les contrôles dans Carte de crise pour personnaliser les alertes

Définissez les contrôles dans l'interface dans Espace de travail de UIB BCM.Carte de crise Vous pouvez ensuite personnaliser les alertes pour les actifs, les emplacements, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, sélectionnez **Carte de crise**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section des alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue de carte se trouve à droite.

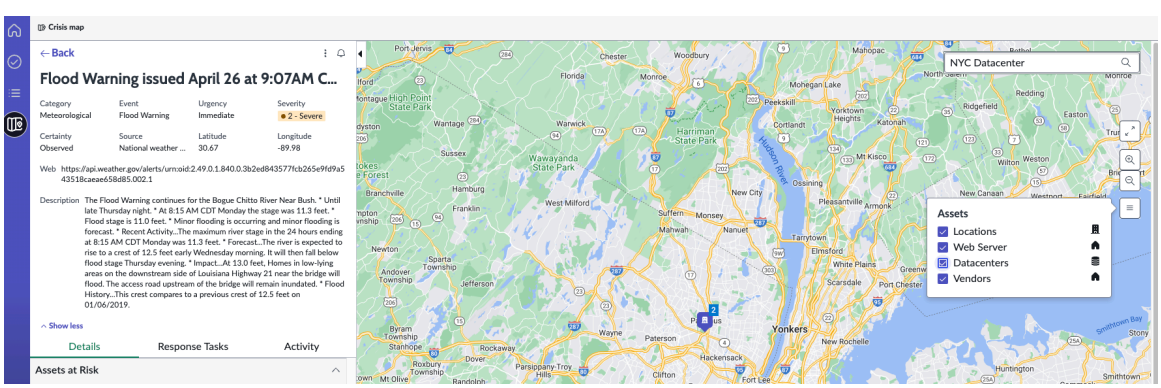
3. Sélectionnez le champ de recherche **Rechercher des actifs et des emplacements** dans la vue de carte sur la droite et saisissez l'emplacement ou le centre de données qui est impacté par une alerte.
Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre société avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes, et les Google icônes d'épingle de carte apparaissent.

   Si vous n'êtes pas sûr des emplacements des employés ou des centres de données, utilisez le contrôle Couches.

4. Pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques, utilisez les boutons de contrôle de **zoom avant** et **zoom arrière** .

5. Pour sélectionner et afficher les ressources sur la carte, sélectionnez l'icône **Couches** .

   Les actifs tels que les **emplacements**, les **serveurs Web**, les **centres de données** ou **les fournisseurs sont affichés** sur la carte, comme illustré dans l'exemple suivant.



6. Pour effacer la carte de tous les résultats de recherche, sélectionnez l'icône **Réinitialiser** .

Sélectionner le regroupement des couches dans Carte de crise

Sélectionnez le regroupement des couches de ressources dans Carte de crise .Espace de travail de UIB BCM Vous pouvez ensuite afficher vos actifs ou ressources sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, sélectionnez **Carte de crise**.
3. Sélectionnez l'icône **Calques** .

   Les couches de la carte s'affichent sous forme d'épingles sur une carte Google et sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont affichés sur la carte à l'aide de leurs icônes configurées.

   Utilisez le contrôle des couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous les actifs qui peuvent être activés et désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres.

4. Pour afficher une ressource ou un actif sélectif sur la carte, cochez la case de cet actif.

   Les icônes de l'actif sélectionné sont affichées sur la carte. Les icônes de couche s'affichent dans des bordures noires, tandis que les icônes d'alerte se trouvent dans un cercle blanc.

5. Sélectionnez une icône **d'actif** sur la carte pour afficher ses détails.
   Par exemple, si vous sélectionnez une icône de centre de données qui n'a pas de numéro ou de nombre à côté, une fenêtre contextuelle apparaît avec les informations d'affichage que vous avez configurées dans la table Configuration des ressources [sn_fam_resource_config].

   Si vous avez configuré les champs **Alimentation** et **Consommation** électrique de la table des centres de données [cmdb_co_datacenter] en tant que champs d'affichage dans le formulaire Configuration des ressources, les détails de consommation d'énergie de ce centre de données s'affichent dans la fenêtre contextuelle, ainsi que ses coordonnées d'emplacement.

6. Sélectionnez une icône **d'actif** accompagnée d'un chiffre.

   La carte effectue un zoom avant pour afficher tous les actifs qui correspondent au nombre de cette grappe. Vous pouvez sélectionner davantage chaque actif au sein du cluster et analyser n'importe quel actif pour afficher ses détails dans la fenêtre contextuelle.

   Vous ne pouvez afficher qu'un seul popover à la fois. Lorsque vous sélectionnez un autre nœud, le popover disparaît.

7. Sélectionnez l'icône **Réinitialiser** dans la carte pour effacer les résultats de recherche sur la carte.

Surveiller les actifs dans la zone impactée dans Carte de crise

Surveillez vos actifs à risque dans Carte de crise , Espace de travail de UIB BCMlorsqu'une menace d'alerte est observée à proximité de votre emplacement d'entreprise. Vous pouvez alors protéger vos ressources dans la zone impactée et éviter des pertes majeures pour votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, sélectionnez **Carte de crise**.
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte pour ouvrir l'alerte dans sa vue détaillée.

   Vous pouvez afficher différents détails de l'alerte dans l'en-tête du formulaire.

   - Titre de l'alerte
   - Catégorie de l'alerte
   - Urgence de l'alerte, qu'elle frappe immédiatement ou qu'elle soit prévue à l'avenir
   - Gravité en termes de perte
   - Certitude quant à la probabilité qu'il puisse frapper

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Source du flux d'alerte
- Coordonnées de la zone impactée
- Source ou site Web en provenance duquel l'alerte de flux a été reçue
- Description

4. Développez la section **Actifs à risque** pour afficher tous les actifs répertoriés qui sont à risque.
   Les **actifs à risque** répertorient les emplacements, les centres de données et les sociétés principales qui se trouvent dans la zone impactée de l'alerte. Elle affiche également le nombre d'actifs impactés. Vous pouvez afficher la zone impactée sur la carte et effectuer toutes les actions suggérées.

   La limite de la zone impactée pour l'alerte sur la carte est marquée en mauve. Vous pouvez afficher les actifs à risque dans cette zone impactée sur la carte. Si l'un de vos emplacements, centres de données ou entreprises principales est impacté par l'alerte, vous pouvez modifier la zone impactée pour inclure l'actif.

5. Pour modifier une zone impactée, sélectionnez l'icône du **menu Alerte** .

   a. Sélectionnez l'option **Modifier la zone d'impact** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle **Modifier la zone impactée** qui s'ouvre sur la carte, sélectionnez **Custom Shape (Forme personnalisée**) ou **Custom Radius (Rayon personnalisé**) en fonction de la forme de la zone impactée.
      - **Forme personnalisée** : sélectionnez **Forme personnalisée** si la zone impactée est de forme polygonale.
      - **Rayon personnalisé** : sélectionnez **Rayon personnalisé** si la zone impactée est un cercle.

   c. Sélectionnez et faites glisser le sommet sur la limite de la zone impactée pour inclure l'emplacement de l'actif.

   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

6. Enregistrez ou placez un signet sur l'URL de l'alerte pour ouvrir la vue détaillée de l'alerte directement à tout moment.
7. Dans la section **Actifs à risque** , sélectionnez une carte d'actif telle qu'un emplacement ou un centre de données.
   La vue de liste des enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.
8. Pour afficher les détails de l'actif, sélectionnez le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher les détails complets de l'actif, y compris sa latitude et sa longitude.

Lancer des workflows de réponse pour Crisis Management

Lancez des workflows de réponse pour vos équipes de reprise dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite notifier les personnes concernées et les aider à réagir à la menace et à prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin ou sn_bcm.program_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue Liste, sélectionnez **Carte de crise**.
3. Sélectionnez un enregistrement d'alerte.

   Lors de l'affichage des alertes et de leur gravité, vous pouvez initier les actions appropriées et déclencher des workflows Crisis Management pour que les personnes concernées respectives répondent et agissent sur la crise. La section **Actions suggérées** répertorie les différentes réponses que vous pouvez initier.

   Notifier les personnes concernées

   Informez les personnes concernées importantes des actifs à risque en raison de l'alerte.

   Déclarer un événement de crise

   Démarrez un événement pour activer les tâches de récupération afin de récupérer les actifs avec une équipe de récupération.

4. Pour notifier une partie prenante de la crise imminente par e-mail, sélectionnez le bouton **Notifier** dans la carte Notifier les parties prenantes.
   Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, identifiez la ou les personnes concernées et communiquez-leur l'information. Il s'agit d'un processus en deux étapes, où vous identifiez le public et rédigez un e-mail pour le lui envoyer.

   a. Sélectionnez une audience dans la liste de la fenêtre contextuelle Notifier les personnes concernées. Vous pouvez sélectionner une audience supplémentaire dans la liste qui, selon vous, doit également être notifiée.

   b. Sélectionnez **Suivant**.

   c. À l'étape 2 du processus, vérifiez les détails de l'alerte et rédigez un e-mail approprié dans le champ **Corps de l'e-mail** .

   d. Sélectionnez le bouton **Envoyer une notification** .
   Vous recevez un message indiquant que l'action est exécutée.

5. Pour activer un plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence pour les sites concernés, sélectionnez **Déclarer une crise** dans la carte Déclarer un événement de crise.

   a. Saisissez une brève description de l'événement de crise dans le formulaire Déclarer un événement de crise qui s'ouvre.

   b. Sélectionnez **Suivant**.

   c. Sélectionnez les actifs à risque qui se trouvent dans le rayon de l'alerte de menace.

   d. Sélectionnez **le bouton Démarrer un événement de crise** .

   Lorsque vous déclenchez ces actions, des scripts distincts s'exécutent pour déclencher l'action de notification d'alerte et la déclaration de l'événement de crise. Un message s'affiche pour confirmer que vos actions ont été exécutées. Vous pouvez accéder à l'onglet **Tâches de réponse** pour afficher les détails de l'action et de l'événement de récupération.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

1. S'il s'agit d'un événement de récupération, sélectionnez n'importe où sur la carte **Tâches de réponse** pour accéder aux détails de l'événement.
2. Dans l'onglet **Détails** de l'événement, mettez à jour les détails si nécessaire.
3. Sélectionnez le bouton **Démarrer l'événement** . L'événement de la crise est alors activé. Tous les plans associés à cet événement de reprise et les tâches qui y sont associées sont mis en action. Le workflow de Gestion de crise commence à récupérer les actifs impactés. Pour plus d'informations, consultez Événements de crise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Envoi de notifications avec EverbridgeEspace de travail configurable de BCM

Vous pouvez envoyer une notification d'urgence et EverbridgeEspace de travail configurable de BCM informer les personnes concernées d'un événement de crise.

En règle générale, le gestionnaire du programme BCM envoie les notifications d'urgence aux personnes concernées. Pour en savoir plus sur la création d'une notification d'urgence, reportez-vous à Créer une notification d'urgence.

Informations supplémentaires sur Everbridge

- Pour en savoir plus sur les notifications d'urgence dans , reportez-vous à Everbridgela section Notifications d'urgence dans Système de notifications Everbridge.
- Pour en savoir plus sur les tâches de configuration de Everbridge, reportez-vous à Configuration des Everbridge notifications.

État du workflow d'une notification d'urgence

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence pour un événement de crise avec Everbridge, cela crée un incident correspondant avec une notification. Vous pouvez suivre la livraison de la notification et surveiller son état jusqu'à Espace de travail de Business Continuity ce qu'elle soit correctement transmise aux contacts à partir de Everbridge.

Flux d'état d'une notification d'urgence

Le flux d'état d'une notification d'urgence répertorie les différents états d'une notification d'urgence dans Everbridge. La brève description de l'événement dans le Espace de travail de Business Continuity est créée en tant qu'incident avec une notification dans Everbridge.

État de notification

La notification d'urgence créée et envoyée à partir de l'est ServiceNow Business Continuity Management Espace de travail suivie dans le champ **État** de notification.

États de la communication

La notification d'urgence reçue Everbridge et les différentes étapes auxquelles elle passe jusqu'à ce qu'elle soit transmise sont suivies dans le champ État de la **communication** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État du workflow de notification d'urgence

État de notification	États de la communication
Brouillon : le brouillon de la notification est stocké dans Espace de travail de Business Continuity.	**Aucun**
Tentative d'envoi : la notification est envoyée à partir de Espace de travail de Business Continuity.	**Aucun**
Erreur : une erreur se produit lors de la création de la notification dans Everbridge.	**Aucun**
En cours : la notification est créée avec succès dans Everbridge.	**Actif** : une notification est créée et est active. Un incident et une notification pour l'incident sont créés. La notification reste active pendant la durée définie dans Everbridge.
Arrêté	**Arrêté** : l'envoi de la notification est arrêté.
Envoyé	**Envoyé** : une fois la durée définie écoulée, l'état passe à Envoyé.
Terminé : la notification est envoyée.	**Terminé** : l'état passe à Terminé.

Créer une notification d'urgence

Créer une notification d'urgence dans Espace de travail de UIB BCM. Vous pouvez ensuite l'utiliser Everbridge pour informer les personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

Procédure

1. Accédez à la **Espaces de travail** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Événements de crise** à l'état **En attente** .

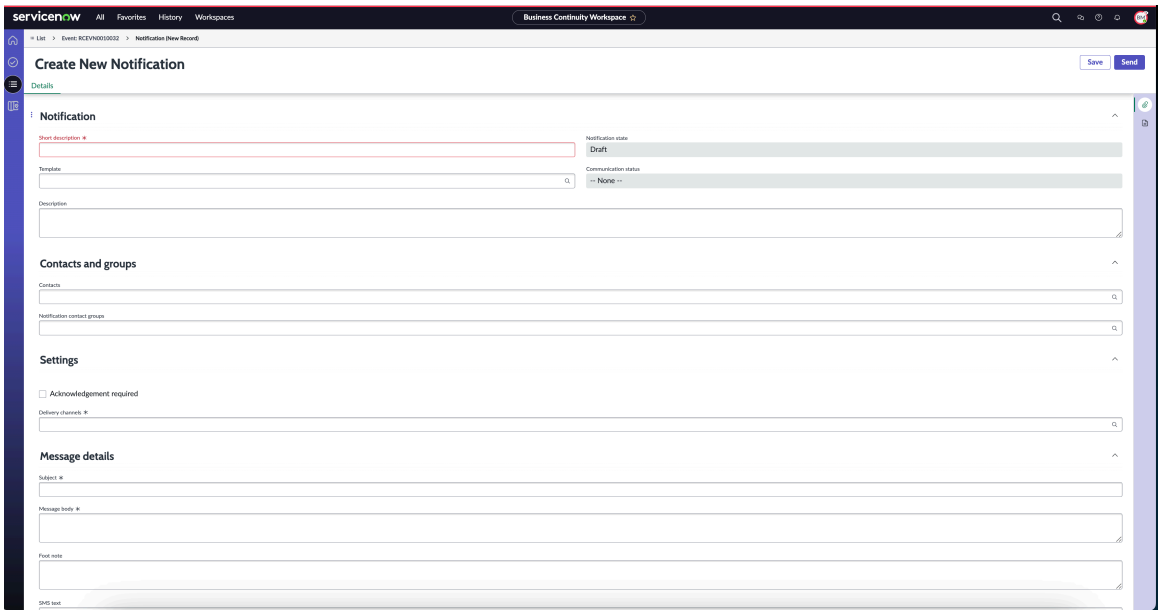
> **Remarque :**
> Si la **méthode d'exercice** est **fonctionnelle**, vous pouvez créer une notification d'urgence pour un événement d'exercice.

3. Sélectionnez le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
4. Sélectionnez l'onglet **Notifications d'urgence** .
5. Sélectionnez **Nouveau**.

Le formulaire Nouvelle notification est illustré dans l'exemple suivant.

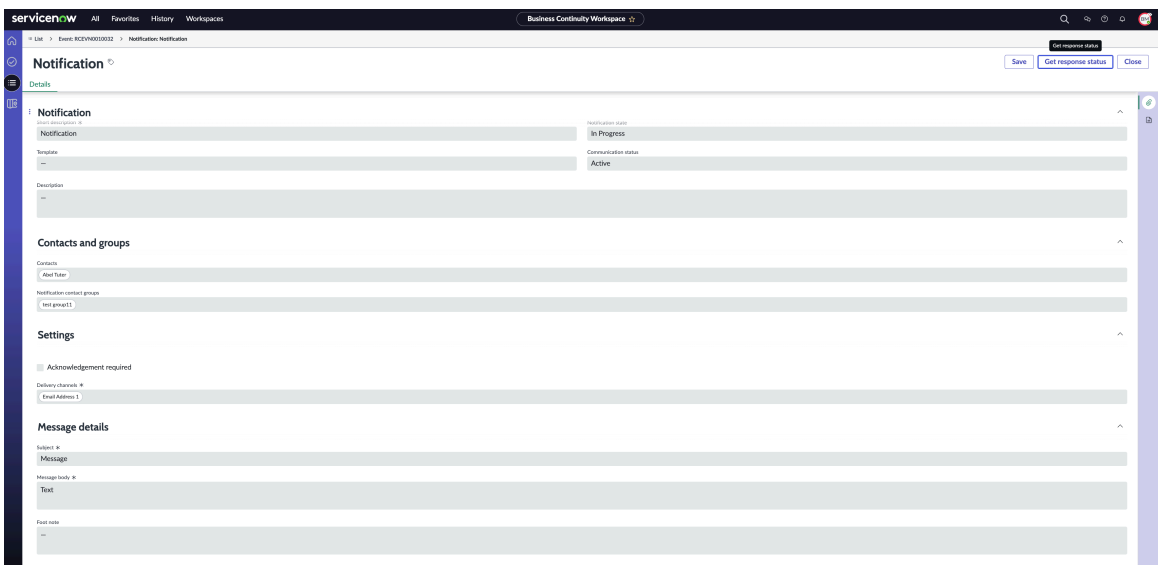
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Créer une notification.
7. Pour enregistrer la notification et l'envoyer ultérieurement, sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez **Envoyer**.

   Il crée une notification dans Everbridge l'exemple suivant.



   Lorsque vous créez et envoyez une notification pour un événement de crise dans Espace de travail de Business Continuity, un incident correspondant est créé avec une notification dans Everbridge.

9. Pour savoir s'il existe des erreurs dans l'envoi de la notification, actualisez la page.
   Si la notification n'est pas envoyée en raison d'une erreur, l'état de la notification passe à **Erreur**.
10. Pour recevoir l'état de la notification envoyée aux contacts dans le champ **État** de la communication, sélectionnez **Obtenir l'état** de Everbridge la réponse.

    Avant de soumettre un événement pour approbation, toutes les notifications en **cours** doivent être fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour supprimer une notification qui est à l'état **Brouillon** ou **Erreur** , sélectionnez le lien vers l'enregistrement de notification d'urgence dans la colonne **Nombre** .

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas supprimer une notification qui est à **l'état Tentative d'envoi**, **En cours** ou **Terminée** .

b. Sélectionnez **Supprimer** dans l'icône **Actions supplémentaires** .

> **Remarque :**
> Maintenant que l'événement est fermé et que l'incident correspondant dans Everbridge est également fermé, vous ne pouvez plus créer de notifications pour cet événement.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.
Vous pouvez enregistrer la notification d'urgence.

Formulaire Créer une notification

Utilisez le formulaire Créer une nouvelle notification pour Espace de travail de UIB BCM ajouter des détails sur une notification d'urgence.

Formulaire Créer une notification

Champ	Description
Description courte	Titre de la notification d'urgence
Modèle	Modèle préconfiguré qui a l'objet de l'e-mail et les canaux de remise pour les contacts.
État de notification	État de la notification dans l'espace ServiceNow de travail.
États de la communication	État de la notification dans Everbridge.
Description	Description de la notification.
Contacts et groupes	
Contacts	Personnes à qui la notification est envoyée. Les contacts correctement synchronisés sont Everbridge répertoriés.
Groupes de contacts de notification	Groupes de contact auxquels la notification est envoyée. Les groupes de contacts correctement synchronisés sont répertoriés.
Paramètres	
Confirmations requises	Option si une confirmation est requise de la part du contact pour la notification reçue.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Détails du message	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une notification (suite)

Champ	Description
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification. Si un modèle est sélectionné, les détails du message sont renseignés automatiquement à partir du modèle.
Note de bas de page	Message de fin de la notification.
SMS	Message texte envoyé via le service de messages courts (SMS).

Utilisant BCM classique Espace de travail

Cette section fournit des informations sur la gestion des tâches de continuité d'activité dans Business Continuity Management classique Espace de travail.

Remarque :
À partir de la Washington DC version, le est en cours de BCM classique Espace de travail préparation pour désapprobation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit l'expérience la plus récente pour cette fonctionnalité.

Pour plus d'informations sur la gestion de vos tâches de continuité d'activité dans , reportez-vous à Espace de travail de UIB BCMla section Gérer les tâches de workflow de continuité d'activité dans Espace de travail configurable de BCM.

Personnalisation de Business Continuity Management classique Espace de travail

Vous pouvez configurer les paramètres et fonctionnalités de base dans le Business Continuity Management classique Espace de travail pour répondre à vos besoins spécifiques.

Remarque :
Le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour désapprobation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit l'expérience la plus récente pour cette fonctionnalité.

Pour plus d'informations sur la configuration des composants personnalisés couramment utilisés dans BCM classique Espace de travail, consultez l'article KB1442692 .

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.

Migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail de UIB BCM

Si vous êtes un client existant de l'application Business Continuity Management et que vous avez personnalisé des actions d'interface utilisateur, vous devez migrer ces actions vers Espace de travail de UIB BCM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le BCM classique Espace de travail est en cours de préparation pour désapprobation future. Il sera masqué dans la navigation sur les nouvelles instances, mais il continuera d'être pris en charge. Le Espace de travail de UIB BCM fournit l'expérience la plus récente pour cette fonctionnalité.

Les actions d'interface utilisateur qui ont été fournies avec l'application Business Continuity Management ont été migrées vers le Business Continuity Management logiciel d'applicationEspace de travail de UIB BCM.

Si vous avez personnalisé quelques actions d'interface utilisateur pour vos besoins spécifiques, vous devez les migrer manuellement vers .Business Continuity Management Générateur d'IU Espace de travail

Pour plus d'informations sur la migration des rapports et des changements personnalisés vers Espace de travail de UIB BCM, consultez l'article KB1444397 .

Workflows structurés pour Business Impact Analysis

Business Impact Analysis vous aide à prédire les conséquences d'une interruption sur un processus business ou une fonction business.

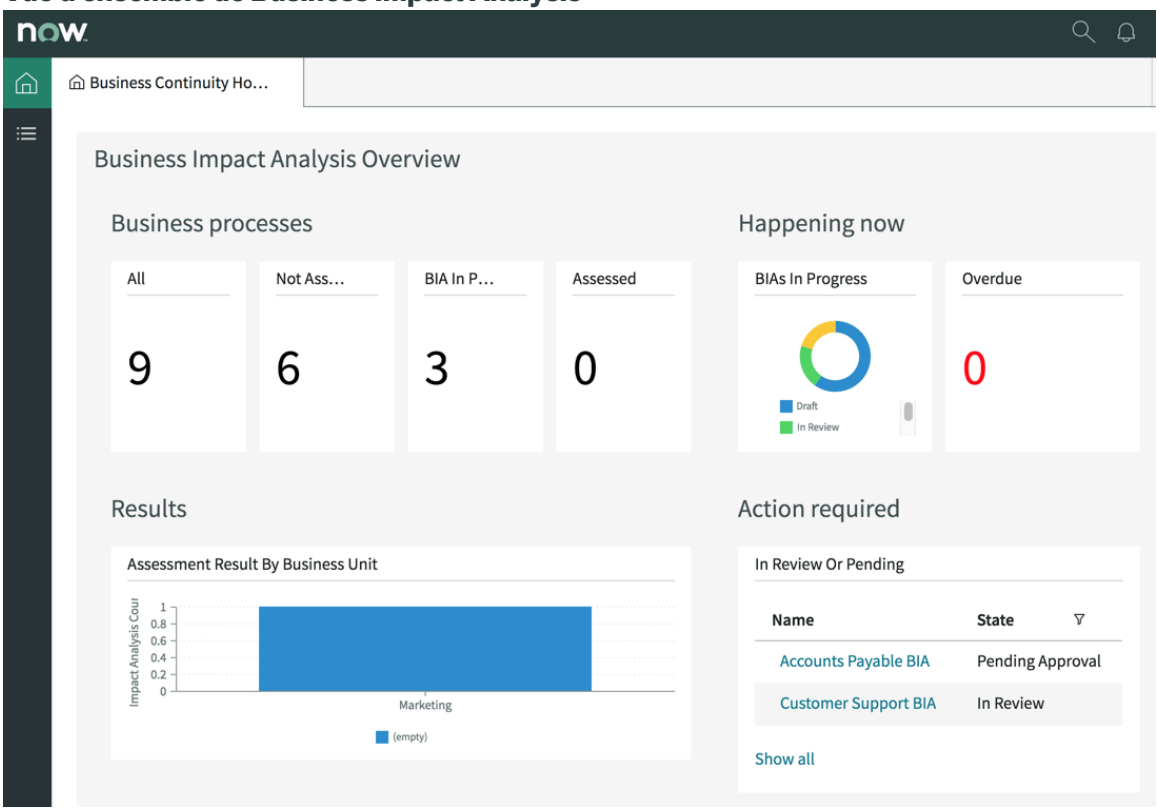
Un processus business est un ensemble de tâches effectuées par une organisation business pour fournir un service d'entreprise ou un produit aux clients. Lorsqu'un processus métier est perturbé, l'impact sur l'organisation peut être énorme en termes de revenus et de réputation. La Business Impact Analysis (BIA) permet d'identifier et de classer par ordre de priorité les processus critiques, de quantifier ou de qualifier les impacts, et d'identifier les dépendances de reprise. Idéalement, l'analyse d'impact sur l'entreprise des processus critiques doit être effectuée annuellement.

L'évaluation d'une interruption de processus critique pour l'entreprise vous aide à estimer l'impact consécutif sur votre chiffre d'affaires, les problèmes juridiques, la perturbation des effectifs ou la réputation de l'entreprise. Elle vous permet également d'identifier les dépendances de votre processus business vis-à-vis des applications d'entreprise, des technologies ou des fournisseurs qui pourraient être affectés. Cette analyse permet de recueillir l'information nécessaire à l'élaboration de stratégies de rétablissement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de Business Impact Analysis



Évaluations de l'impact pour votre business Impact Analysis

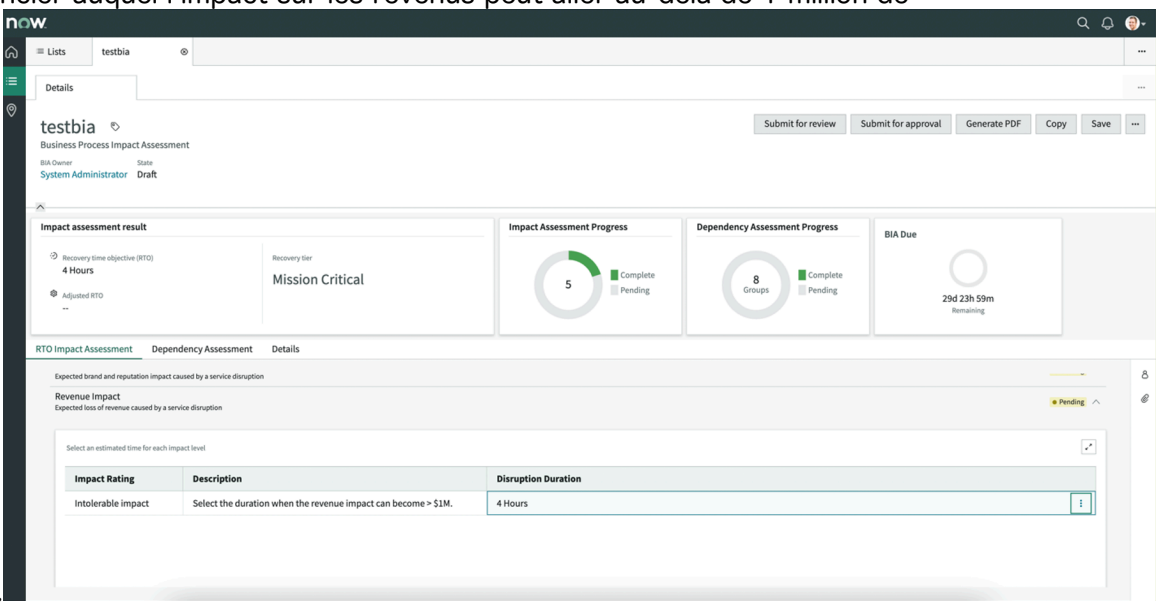
L'administrateur Business Continuity Management (BCM) de votre organisation définit les évaluations de l'impact de votre Business Impact Analysis (BIA) et décide si l'impact est tolérable pour votre processus business. Pour en savoir plus sur les évaluations de l'impact, reportez-vous à Configurer une évaluation d'impact pour évaluer une catégorie d'impact. Selon la configuration définie par l'administrateur BCM, les questions sont affichées dans l'onglet **Évaluation de l'impact RTO** .

Prenons l'exemple suivant dans lequel l'administrateur BCM a configuré une note d'impact intolérable pour la catégorie d'impact sur le chiffre d'affaires. L'administrateur BCM a défini ce qui est considéré comme un impact intolérable. En tant que propriétaire d'une ZAC, vous devez déterminer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'échéancier auquel l'impact sur les revenus peut aller au-delà de 1 million de dollars.



Plusieurs évaluations d'impact pour une catégorie d'impact

Si votre administrateur BCM a configuré le questionnaire d'évaluation pour inclure plusieurs évaluations d'impact pour une catégorie d'impact, les évaluations de catégorie d'impact sont affichées dans la vue Catégorie d'impact, comme illustré dans l'exemple suivant.



L'administrateur BCM peut spécifier un seuil de non-tolérance pour les évaluations d'impact, par catégorie d'impact. La durée de perturbation pour la première catégorie d'impact non tolérable est sélectionnée pour l'objectif de temps de reprise (RTO). Les évaluations de l'impact ont les valeurs spécifiées suivantes :

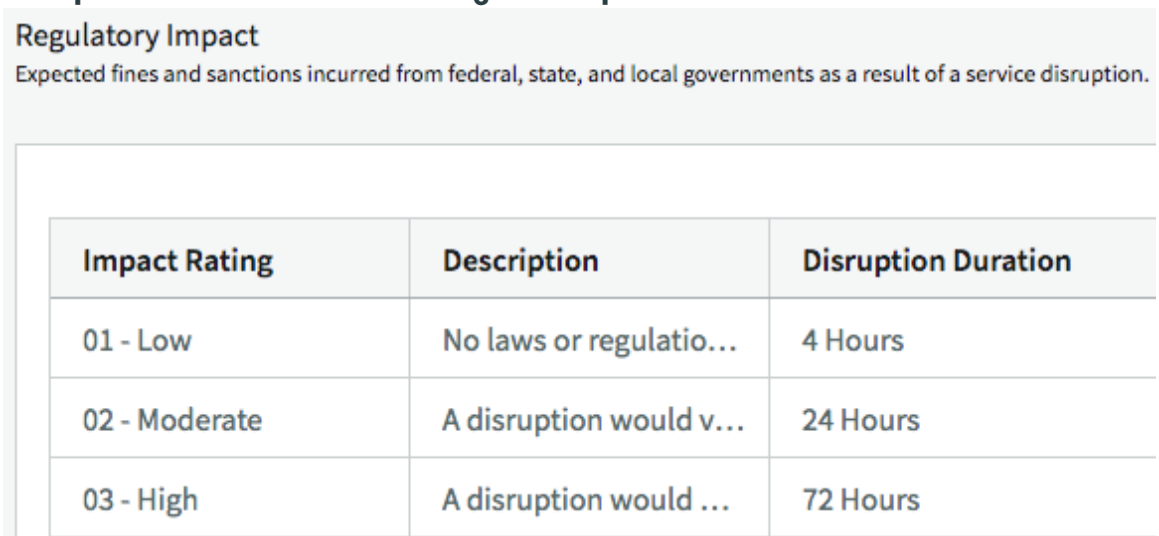
- Faible = 1
- Modéré = 2
- Élevé = 3

Consultez l'exemple suivant pour l'exemple de calcul du RTO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple illustrant le calcul de la catégorie d'impact



Regulatory Impact

Expected fines and sanctions incurred from federal, state, and local governments as a result of a service disruption.

Impact Rating	Description	Disruption Duration
01 - Low	No laws or regulatio…	4 Hours
02 - Moderate	A disruption would v…	24 Hours
03 - High	A disruption would …	72 Hours

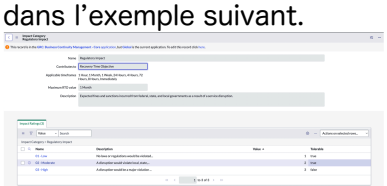
Exemple de calcul du RTO

Scénario	Impact non tolérable	Description
Scénario 1	Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire faible n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans cet exemple, la durée de la perturbation pour l'évaluation **01 - Impact faible** est fixée à 4 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 4 heures. Même si la durée de perturbation de l'impact modéré est plus courte, le calcul sélectionnera la valeur de la première cote d'impact triée alphanumériquement dont le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.
Scénario 2	Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire modéré n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

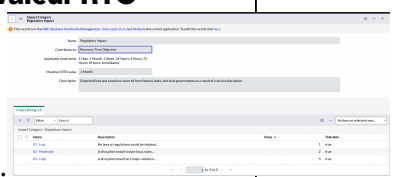
Exemple de calcul du RTO (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		Dans cet exemple, la durée de perturbation pour **02 - Impact modéré** est définie sur 24 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) pour la catégorie d'impact est supérieur à 24 heures.
Scénario 3	Dans la table Évaluations de l'impact, le champ **Tolérable** est défini sur **faux**.	Si l'administrateur a spécifié qu'un impact réglementaire élevé n'est pas tolérable, la durée d'interruption correspondante est définie comme objectif de temps de reprise (RTO), comme illustré dans l'exemple suivant.  Dans l'exemple tabulaire, la durée de perturbation pour **03 - Impact élevé** est fixée à 72 heures. Par conséquent, l'objectif de temps de récupération pour la catégorie d'impact est supérieur à 72 heures.
Scénario 4	Le champ **Tolérable** pour les évaluations d'impact faible, modérée et élevée est défini sur **true**.	Si l'administrateur a défini tous les taux d'impact comme tolérables, la valeur spécifiée dans le champ **Valeur RTO maximale** du modèle est sélectionnée comme objectif de temps de reprise (RTO). Dans l'exemple suivant, l'administrateur a défini toutes les évaluations d'impact comme tolérables. Par conséquent, l'objectif de temps de reprise (RTO) est d'un mois selon la valeur spécifiée dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de calcul du RTO (suite)

Scénario	Impact non tolérable	Description
		le champ **Valeur RTO**  **maximale** .

Calcul du score de catégorie à partir des questions d'analyse de l'impact pour une catégorie d'impact qui contribue à l'objectif de point de reprise (RPO)

Si la catégorie d'impact contribue au **RPO**, évaluez chaque question d'analyse d'impact dans cette catégorie de RPO en fonction de la valeur de vos données (comme Critique pour l'entreprise, Opérationnelle critique, Opérationnelle essentielle ou Opération essentielle). La valeur maximale parmi toutes les questions de ce RPO est considérée comme le score de catégorie de cette catégorie d'impact et stockée dans la table Résultats de catégorie d'impact [sn_bia_category_result].

Calcul du résultat global de l'évaluation d'impact pour une BIA

Lorsque vous mettez à jour la **durée de perturbation** d'une catégorie d'impact, le RTO de la BIA est automatiquement mis à jour. Le RTO de la BIA est défini comme le temps d'arrêt tolérable le plus faible pour chaque catégorie d'impact.

Par exemple, imaginons qu'un BIA comporte quatre catégories d'impact : juridique, réputation, effectif et réglementaire. Lorsque vous mettez à jour la valeur de durée de perturbation de la catégorie d'impact juridique, la valeur RTO de la BIA est recalculée en fonction de la durée d'interruption tolérable la plus faible de chaque catégorie d'impact. Le niveau de reprise varie d'une organisation à l'autre et est défini en fonction de la valeur RTO recalculée.

Valeur RTO	Niveau de reprise
Immédiat	Essentiel
1 heure	Essentiel
4 heures	Essentiel
8 Heures	Critique pour l'activité
24 heures	Critique pour l'activité
72 Heures	Essentiel
1 semaine	Essentiel
2 semaines	Non essentiel
1 mois	Non essentiel

Traduction automatique

Créer une analyse d'impact sur l'entreprise

Créez une Business Impact Analysis (BIA) pour obtenir les informations nécessaires pour un plan. Utilisez la BIA pour identifier l'objectif de temps de reprise d'un élément et classer par ordre de priorité les actifs qui ont les dépendances les plus et les moins critiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utiliser l'information pour établir leurs stratégies de rétablissement au cours de la phase de planification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur **Démarrer un BIA** dans la section **Actions** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Commencer une BIA

Champ	Description
Nom	Nom de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Décrivez la ZAC dans un délai de 255 caractères.
Modèle	Modèle que vous pouvez utiliser comme modèle pour créer la BIA. Le modèle BIA présente les principaux éléments (applications, processus business et emplacements), les catégories d'impact et les actifs dépendants identifiés pour le type d'évaluation.
S'applique à la table	Table qui stocke les données de l'élément primaire du modèle.
S'applique à	Processus business, application d'entreprise ou tout autre actif évalué dans la BIA.
Unité business	Unité business qui utilise le processus business et pour laquelle la BIA est évaluée.
Département	Département qui utilise le processus business.
Propriétaire de la BIA	Personne qui est propriétaire de la LFI et qui est responsable de l'achèvement de celle-ci. Le responsable BCM peut examiner la BIA.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Un BIA est créé à l'état **En brouillon** .

Transitions d'états pour un BIA :

En brouillon

Il s'agit de l'état dans lequel votre BIA est en cours de modification. Ajoutez des évaluations RTO, RPO et des dépendances. Soit vous pouvez soumettre la BIA pour révision, auquel cas assurez-vous qu'un responsable BCM est affecté à la BIA. Ou, en tant que propriétaire de BIA, vous pouvez soumettre la BIA pour approbation.

En cours de révision

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examinez la LFI et soumettez-la pour approbation. Dans cet état, l'administrateur BCM peut modifier le propriétaire et le prospect BCM.

Approbation en attente

Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, la BIA passe à l'état **En attente d'approbation** . Les configurations d'approbation, les niveaux d'approbation et les règles d'approbation sont évalués par rapport à la BIA pour déterminer les approbateurs. S'il n'existe aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour la BIA, vous pouvez, en tant que gestionnaire de programme BCM, **soit Rejeter** ou **Approuver**. Vous devez ajouter le RTO, le RPO et les évaluations des dépendances avant de soumettre pour approbation. À l'état d'approbation en attente, la BIA est en lecture seule et les détails RTO, RPO et d'évaluation des dépendances ne peuvent pas être modifiés. L'état du plan et de ses tables connexes passe en lecture seule.

Retourné

BIA est modifiable. L'administrateur BCM peut modifier le propriétaire de la BIA dans cet état. Lorsque le BIA est rejeté, il est défini sur l'état **Retourné** .

Approuvé

Lorsqu'un BIA est à l'état Approuvé, il passe en lecture seule et les détails du RTO, du RPO et de l'évaluation des dépendances ne peuvent pas être modifiés. Votre seule option pour modifier l'état est de le faire passer à l'état **Archivé** .

Archivé

Lorsque la LFI est archivée, elle passe en lecture seule. Toutes les tables sous-jacentes, telles que les groupes de dépendances d'impact, les résultats de catégorie d'impact et les dépendances à partir desquelles la BIA récupère les données à renseigner dans les onglets d'évaluation de l'impact et d'évaluation des dépendances, sont en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations contenues dans ces onglets. Dans cet état, vous pouvez également générer un PDF de la BIA.

Remarque :
Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour passer les BIA qui ont expiré à l'état **Archivé** .

Évaluer les catégories d'impact et les dépendances d'un processus business

Évaluer les différentes composantes d'une Business Impact Analysis (BIA). Tout d'abord, en évaluant et en déterminant les catégories d'impact d'un processus métier. Deuxièmement, en identifiant toutes les dépendances sous-jacentes requises par le processus business sur différents types de dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

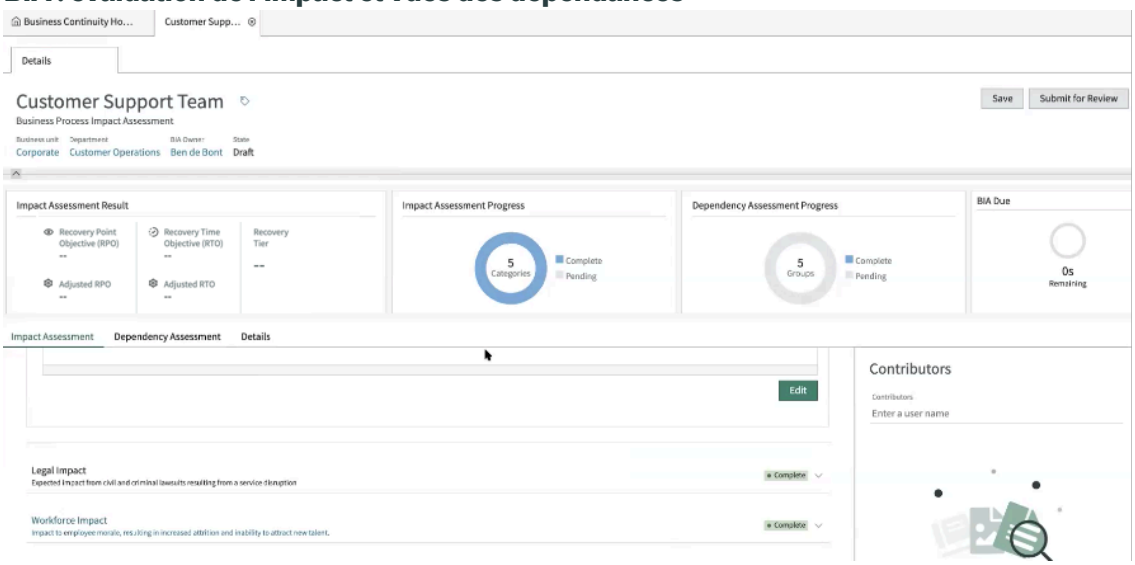
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Par défaut, les enregistrements à l'état **En brouillon** de la liste Analyse de Business Impact Analysis s'ouvrent.
3. Pour créer un enregistrement Business Impact Analysis (BIA), cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour mettre à jour une BIA existante, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .

Vous pouvez afficher différentes cartes qui fournissent des informations sur le résultat de l'évaluation d'impact, sa progression et les dépendances du processus business par rapport à l'application d'entreprise, au matériel, au logiciel ou aux fournisseurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

BIA : évaluation de l'impact et vues des dépendances



Résultat de l'évaluation de l'impact

Cette carte fournit les résultats d'évaluation du niveau de couche de reprise et l'objectif de temps de reprise pour l'élément évalué.

- **Objectif de point de reprise** (RPO) : mesure qui évalue la perte de données pendant la durée d'interruption de l'activité qui peut dépasser le seuil de tolérance. Les résultats RPO s'affichent dans la carte des résultats de l'évaluation d'impact uniquement lorsque l'élément principal évalué dans la BIA nécessite une sauvegarde des données. Sinon, la carte affiche uniquement les résultats de l'objectif de temps de récupération (RTO) et du niveau de reprise.
- **Objectif de temps de reprise** : mesure qui calcule la rapidité avec laquelle l'entreprise doit récupérer un élément ou un élément après une interruption. Le RTO est mesuré en fonction de la durée pendant laquelle votre entreprise peut survivre à la suite d'un sinistre avant que les opérations ne reviennent à la normale. Si le RTO est de quatre heures et que l'article récupéré est supérieur à quatre heures, votre entreprise pourrait subir des pertes considérables.
- **Niveau de reprise** : les organisations définissent des niveaux de reprise différemment en fonction de l'élément et du délai auquel il doit être récupéré sur l'état d'une crise. Un objectif de temps de récupération **de 1heure** ou de **4 heures** est imminent et se situe dans le niveau de niveau **de récupération Critique** . D'autre part, un RTO de deux semaines à un mois peut être classé comme un niveau de récupération **non essentiel** , ce qui peut ne pas entraîner de pertes considérables pour l'entreprise.

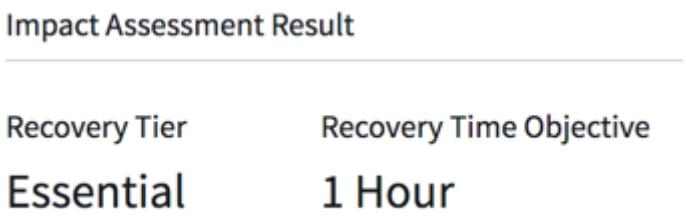
Remarque :

Vous pouvez configurer le mappage des niveaux de reprise aux RTO selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

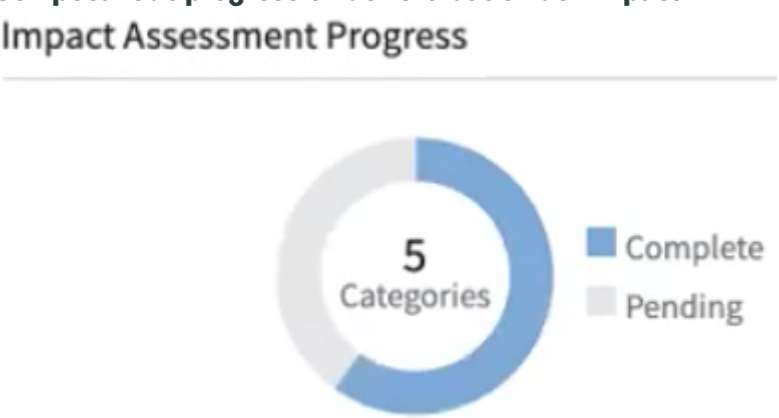
Résultat de l'évaluation de l'impact



Avancement de l'évaluation de l'impact

Ce composant indique les catégories d'impact que vous avez évaluées et terminées par rapport aux catégories en attente d'évaluation. Une fois que vous avez terminé l'évaluation pour chaque catégorie d'impact, vous pouvez voir la progression du composant du ruban **Progression de l'évaluation d'impact** . Le composant de ruban à code couleur vous invite à terminer l'évaluation pour les catégories d'impact en attente.

Composant de progression de l'évaluation de l'impact



Progression de l'évaluation dépendante

Identifie la dépendance du processus business vis-à-vis de différentes classes ou types d'actifs pour son fonctionnement. L'évaluation identifie la relation entre le processus business et l'application d'entreprise, le logiciel, les espaces de travail ou les fournisseurs. Ou les types d'actifs utilisés par le processus. La progression du graphique à secteurs de l'évaluation des dépendances progresse à mesure que vous terminez l'évaluation des applications d'entreprise, des logiciels ou du matériel et des fournisseurs dont dépend le processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphique à secteurs de la progression de l'évaluation des dépendances



SLA BIA

L'analyse d'impact sur l'entreprise exige également un délai spécifique pour l'évaluation d'un processus business. Par défaut, le minuteur SLA est défini sur 30 jours et marque le temps écoulé depuis la rédaction de la BIA (à l'état **Brouillon**) jusqu'à sa fin (à l'état **Approuvé**).

5. Pour évaluer les différents types de catégories d'impact sur l'entreprise sur le processus business, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact du RTO** .
   Toutes les catégories d'impact sont configurables. Un processus business dessine un ensemble de catégories d'impact, par défaut, à partir du modèle que vous avez utilisé pour l'analyse d'impact sur l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez : Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps d'indisponibilité.
6. Pour répondre aux questions sur la valeur des données de l'actif en termes d'impact sur l'activité et de fréquence de changement des données, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact du RPO** .
   Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact RPO des actifs technologiques sur l'entreprise.
7. Pour examiner les groupes de dépendances et identifier les éléments au sein de chaque groupe dont dépend votre processus business, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
   Vous pouvez hiérarchiser vos plans de continuité d'activité et de reprise d'activité en fonction de la criticité des actifs que votre processus business utilise. Pour plus d'informations, consultez : Identifier les éléments dépendants pour classer les plans de récupération par ordre de priorité.

Ordre des catégories d'impact

L'ordre dans lequel les catégories d'impact s'affichent dans les onglets **Évaluation de l'impact du RTO**, **Évaluation de l'impact du RPO** et **Évaluation des dépendances** dépend de l'ordre dans lequel les catégories d'impact sont créées dans le modèle utilisé dans la BIA.

L'ordre de la note d'impact dans la grille d'évaluation d'impact RTO et l'ordre des questions dans la grille d'évaluation d'impact RPO sont définis par l'échelle d'évaluation d'impact et les questions d'analyse d'impact dans la LFI, respectivement.

Toutefois, tout utilisateur pouvant accéder à la BIA peut modifier l'ordre de la grille d'impact RPO, des catégories d'impact RTO et des groupes de dépendances.

Colonnes de la grille des groupes de dépendances

Si vous avez configuré des configurations de colonnes pour un élément d'un groupe de dépendances et activé votre configuration de grille comme active, vous pouvez afficher ces colonnes dans la grille de dépendances pour le

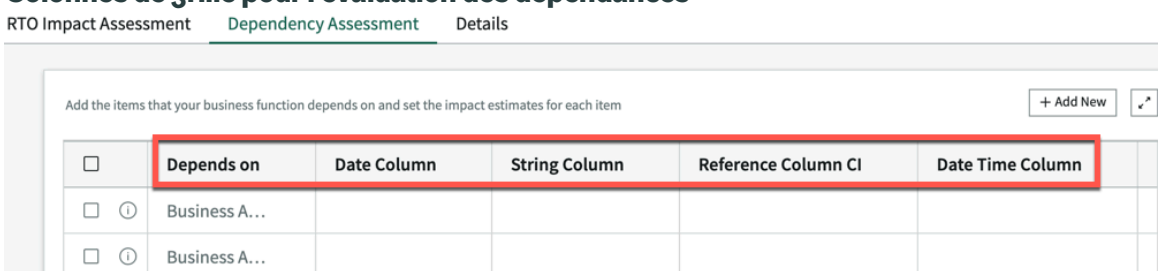
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

groupe de dépendances correspondant dans lequel la définition d'élément correspond à la définition d'élément de configuration de grille.

Sinon, vous pouvez afficher la grille qui est restituée en fonction de la vue configurée ; il s'agit de la vue des actifs informatiques ou non informatiques en fonction de la valeur de copie de sauvegarde des données requise du groupe de dépendances.

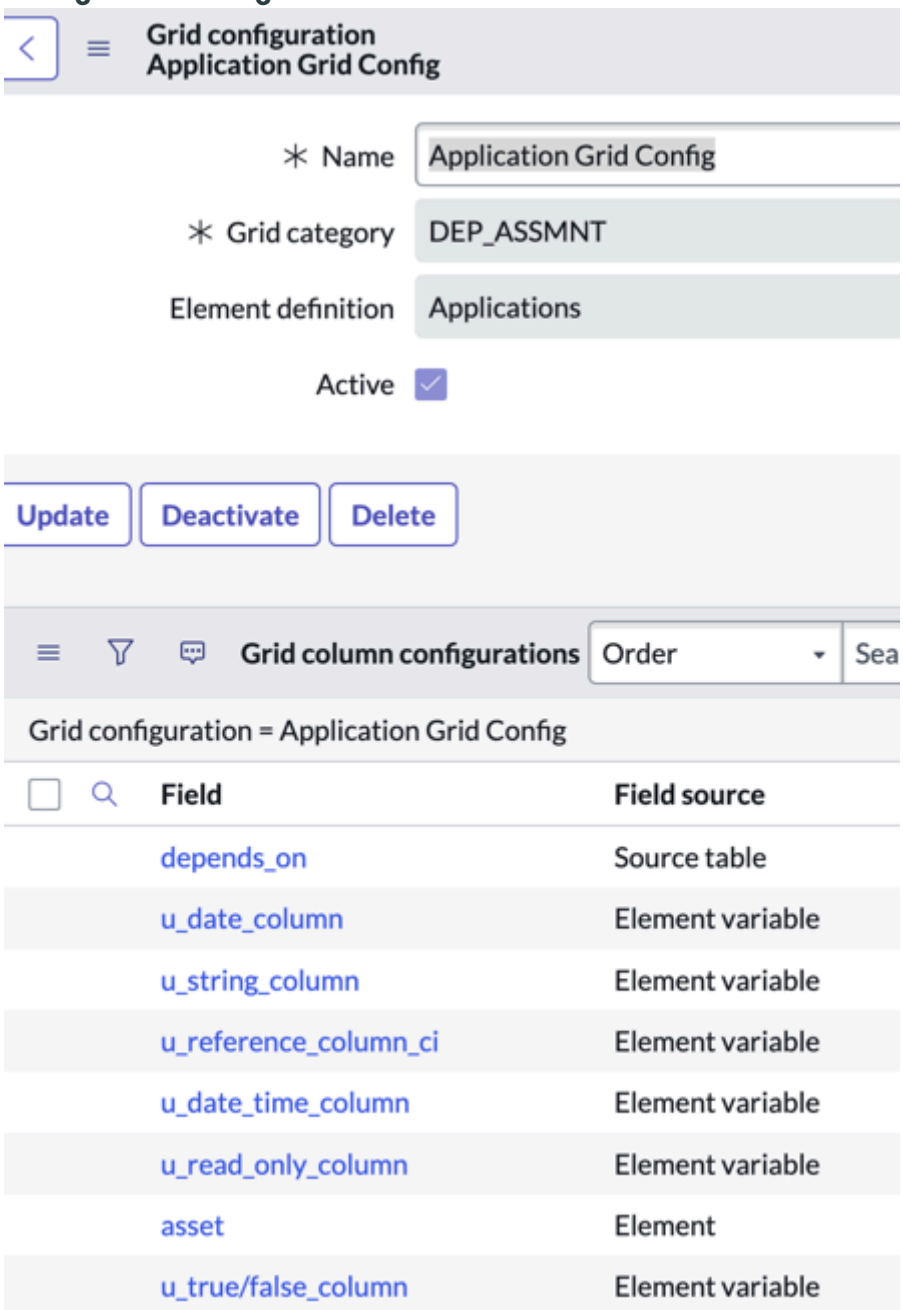
Colonnes de grille pour l'évaluation des dépendances



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configuration de la grille



Traduction automatique

Pour la génération de rapports ad hoc de variables créées pour la dépendance : ajoutez les colonnes dans la table source du rapport de dépendance [sn_bia_dependency_report_source] pour qu'elles correspondent aux variables que vous avez définies dans la variable Élément où l'option **Activer la génération de rapports** est définie sur **vrai**. Une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine :

- récupère le
  - dépendances (sn_bia_dependency), où l'analyse d'impact est à l'état approuvé, mise à jour au cours des sept derniers jours et n'a pas expiré, et le
  - Élément correspondant
- et met à jour les données dans la table de rapports.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour afficher les colonnes dont vous avez besoin, vous devez configurer la variable d'élément et la configuration de grille. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configuration de la grille pour l'affichage des colonnes.

8. Pour modifier l'ordre d'apparition des catégories d'impact dans le RTO, le RPO et les groupes de dépendances dans l'évaluation des dépendances, accédez à **Continuité d'activité** > **Business Impact Analysis** > **Résultats de catégorie d'impact**.
   a. Cliquez sur l'enregistrement de l'analyse d'impact.
   b. Pour modifier l'ordre des catégories d'impact pour le RTO et le RPO, cliquez sur la liste connexe Résultats de catégorie d'impact et modifiez l'ordre dans la colonne **Ordre** .
   c. Pour modifier l'ordre des groupes de dépendances, cliquez sur la liste connexe Groupes de dépendances d'impact et modifiez l'ordre.

Examiner une catégorie d'impact et évaluer son temps de reprise

Passez en revue les catégories d'impact et définissez la période pendant laquelle l'organisation subirait le temps d'indisponibilité de ses processus business. Analysez le temps d'indisponibilité ou la durée d'interruption, ce qui aide à déterminer l'objectif de temps de récupération de l'actif évalué.

Avant de commencer

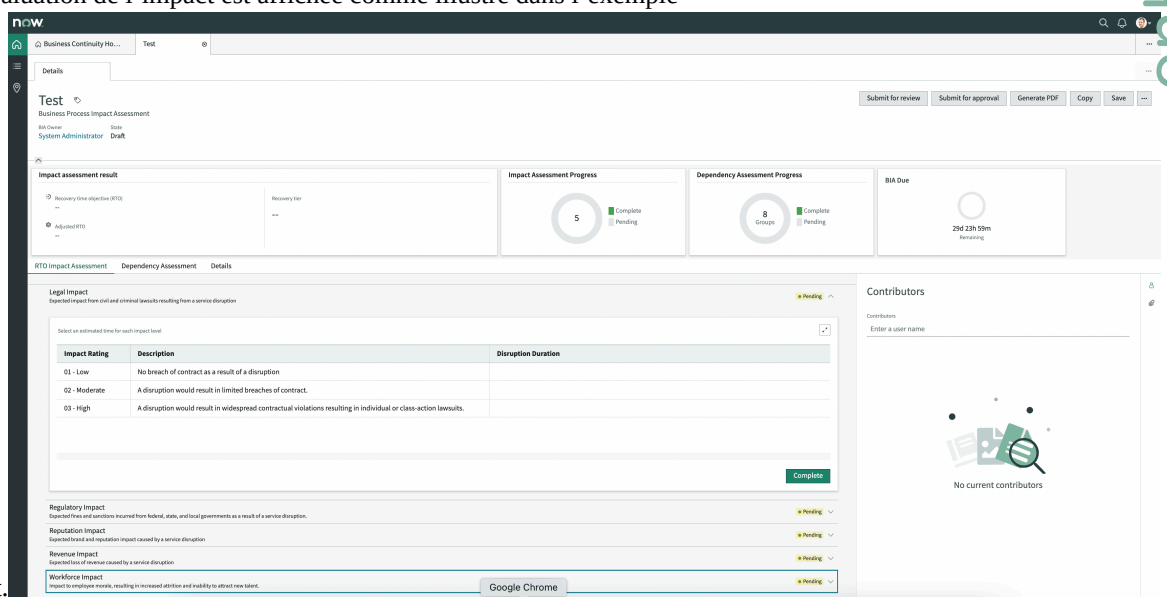
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'administrateur BCM configure les catégories d'impact pertinentes pour votre entreprise. Pour plus d'informations sur la configuration d'une catégorie d'impact dans l'espace de travail BCM classique, consultez et Configurer une évaluation d'impact pour évaluer une catégorie d'impactWorkflows structurés pour Business Impact Analysis.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône).
3. Dans la colonne **Nom** , sélectionnez le lien vers l'enregistrement de BIA à l'état **En brouillon** .
   Une évaluation de l'impact est affichée comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour mettre à jour une catégorie d'impact sur l'entreprise avec son temps de reprise, sélectionnez l'onglet **Évaluation de l'impact RTO** .
   L'état de la catégorie d'impact passe à **En attente** et la grille est modifiable.
5. Double-cliquez sur la cellule **Durée de perturbation** pour chaque évaluation d'impact.

   La durée de l'interruption est une durée estimée de l'interruption qui est basée sur vos réponses aux questions de l'évaluation et votre expertise en la matière. Si vous êtes le propriétaire de la BIA, vous devez sélectionner la bonne durée d'interruption en fonction de vos réponses aux questions d'évaluation et de votre expertise en la matière. La durée de perturbation est utilisée pour calculer l'objectif de temps de reprise (RTO).
6. Sélectionnez la durée dans la liste qui s'affiche en fonction de la criticité de l'impact.

   Le système vous invite à terminer la saisie de la durée de l'interruption pour toutes les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact.

   La liste des valeurs affiche uniquement les durées configurées en tant que délais applicables pour la catégorie d'impact de type objectif de temps de reprise (RTO).
7. Sélectionnez la cellule **Durée de perturbation** de l'évaluation d'impact suivante pour saisir sa valeur et enregistrer de la même manière.
8. Sélectionnez le bouton **Terminé** après avoir évalué la durée de toutes les évaluations d'impact d'une catégorie d'impact.
   L'état passe à **Terminé** et est fermé à la modification, sauf si vous sélectionnez à nouveau le bouton **Modifier** .

Évaluer l'impact RPO des actifs technologiques sur l'activité

Utilisez l'onglet Évaluation de l'impact du RPO pour saisir les informations sur l'actif. Les informations peuvent être cruciales selon l'objectif de leur récupération, la valeur des données de l'actif et la fréquence à laquelle les données changent dans l'actif.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les éléments ne nécessitent pas une sauvegarde des données, mais les actifs technologiques tels que le matériel informatique et les logiciels nécessitent une sauvegarde des données en raison du contenu des informations critiques.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Par défaut, les enregistrements à l'état **En brouillon** de la liste Analyse de Business Impact Analysis s'ouvrent.
3. Pour créer un enregistrement Business Impact Analysis (BIA), cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour mettre à jour une BIA existante, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
5. Pour évaluer un BIA de son objectif de point de reprise, cliquez sur l'onglet **Évaluation de l'impact du RPO** .
   L'onglet **Évaluation de l'impact RPO** s'affiche uniquement si vous, en tant qu'administrateur BCM, avez défini le champ **Nécessite une sauvegarde des données** sur **Oui** dans le Configurer les définitions d'éléments pour Business Continuity Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Saisissez la valeur de données de l'actif en termes d'impact RPO sur l'activité dans la cellule **Réponse** de la grille Valeur de données.
7. Cliquez sur **Terminer**.
8. Pour indiquer la fréquence à laquelle les données changent dans l'actif, saisissez votre réponse aux questions dans la grille Fréquence de changement de données.
9. Cliquez sur **Terminé** après avoir répondu à toutes les questions relatives au RPO.

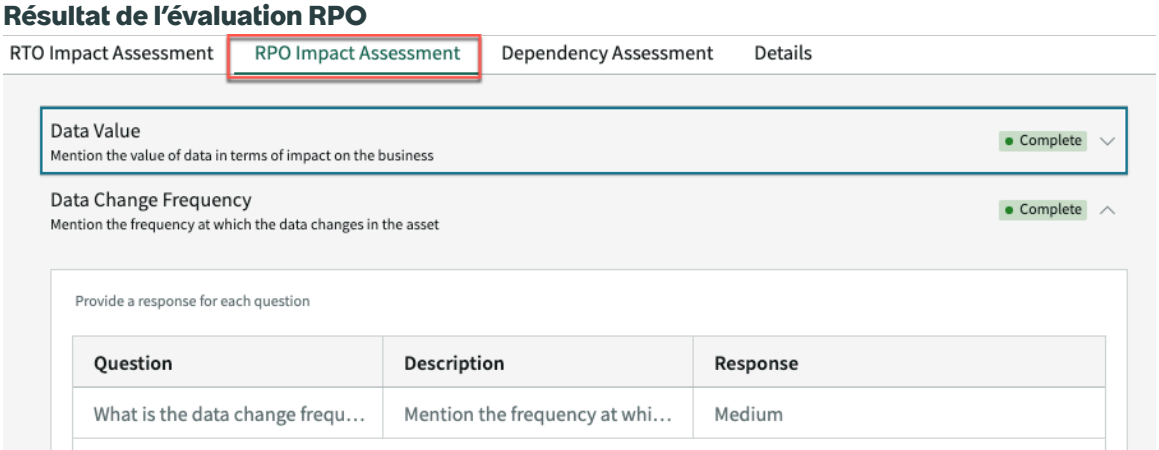
Résultats

Calcul de l'objectif de point de reprise (RPO) pour le **résultat de l'évaluation d'impact**

Si la catégorie d'impact contribue au RPO, le calcul du RPO est le suivant :

Le RPO dépend de l'évaluation ou de la réponse que vous donnez pour chaque question dans la catégorie d'impact de RPO Impact Assessment.

Résultat de l'évaluation RPO



En fonction de la réponse que vous avez sélectionnée pour chaque question d'analyse d'impact d'une catégorie d'impact, le système calcule le RPO.

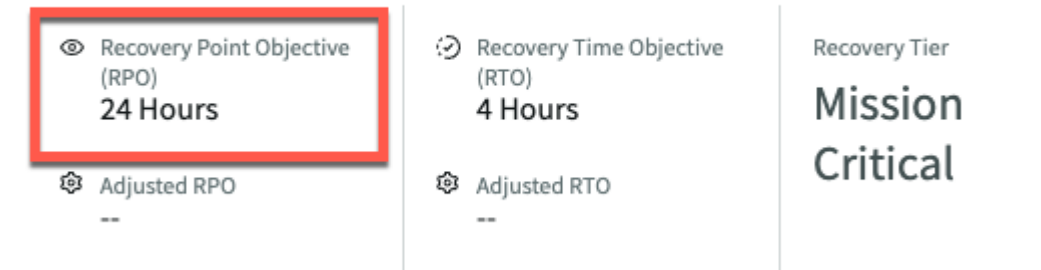
Par exemple, si deux questions ont une réponse Moyenne (la valeur est 20) et qu'une question a une réponse Élevée (la valeur est 30), le système tient compte de la réponse dont la valeur est Maximum. Par conséquent, dans ce cas, l'évaluation de l'impact est considérée comme élevée et la valeur est 30.

L'évaluation de l'impact a une valeur entière préconfigurée dans la table Évaluation de l'impact [sn_bcm_impact_rating]. Cette valeur est mise à jour en tant que **score de catégorie** pour la catégorie d'impact correspondante dans la table Résultats de catégorie d'impact [sn_bia_category_result]. Le système récupère le score de catégorie maximal dans toutes les catégories d'impact. Ce score se situe dans une plage de valeurs de seuil inférieure et supérieure. La plage de seuil dans laquelle le score maximal se situe correspond à un délai, qui est marqué comme Objectif de **point de reprise (RPO)** dans la carte de **résultats de l'évaluation d'impact** de la BIA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Valeur RPO dans la carte de résultats de l'évaluation de l'impact



Les résultats du mappage du score de seuil et du délai sont stockés dans la table de mappage du délai temporel du score [sn_bia_score_timeframe_mapping].

Identifiez les dépendances critiques pour classer les plans de reprise par ordre de priorité

Utilisez l'onglet **Évaluation des dépendances** pour identifier les éléments ou les actifs qui appartiennent à un type d'objet défini ou à un groupe de dépendances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez une description d'utilisation et un délai pour récupérer l'élément et fournir une sauvegarde des données pour l'article. L'évaluation des dépendances d'un groupe vous aide à identifier les actifs ou les éléments dépendants sous-jacents de votre processus business. Cette évaluation permet de classer par ordre de priorité les dépendances critiques qui nécessitent l'établissement de stratégies de reprise pendant la phase de planification.

Des groupes de dépendances sont associés au modèle BIA que vous utilisez pour créer une analyse d'impact sur l'entreprise. Lorsque vous effectuez une évaluation, les groupes de dépendances sont automatiquement renseignés dans la BIA. Vous pouvez les afficher en tant qu'applications, matériel, logiciel, fournisseurs, espaces de travail et autres, chacun dans son propre conteneur en fonction du nombre de ces groupes associés au modèle. Chacun d'eux est un groupe de dépendances et vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments qui appartiennent à chaque groupe dans son conteneur.

Remarque :
Vous pouvez ajouter ou supprimer des éléments dépendants uniquement si vous êtes un utilisateur disposant des droits d'accès appropriés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **En brouillon** .
4. Pour examiner un groupe et identifier les éléments dans chaque groupe, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
   Vous pouvez cliquer sur le conteneur pour connaître le groupe et les éléments qui appartiennent au groupe. Par exemple, si le groupe est Application, vous pouvez sélectionner un élément associé au processus business évalué comme la planification des ressources d'entreprise ou la gestion de la relation client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, cliquez sur le bouton **Ajouter nouveau** de ce conteneur.
   - S'il s'agit du groupe de dépendances Application, Matériel ou Logiciel qui utilise des extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration et détecter des technologies ou des logiciels, consultez Ajouter des dépendances basées sur des relations CI dans CMDB.
   - S'il s'agit de Fournisseurs ou d'un groupe d'emplacements, ajoutez des actifs en conséquence. Vous pouvez ajouter plusieurs éléments dans le formulaire modal. La grille du conteneur devient modifiable et vous pouvez entrer des données dans chaque cellule d'un élément.

   L'état du groupe de dépendances passe à **En attente**.

   a. Sélectionnez un élément dans la liste de la cellule **Dépend de** .

   b. Double-cliquez sur la cellule **Description d'utilisation** et saisissez la fonction ou le rôle de l'élément.

   c. Sélectionnez la période dans la cellule **Délai de reprise requis** dans laquelle l'élément doit être récupéré.

   d. Dans la cellule **Sauvegarde des données requise** , sélectionnez la période dans laquelle une copie de sauvegarde des données de l'actif peut être fournie.
   Lors de la configuration d'un élément dans le formulaire Définition d'élément, vous pouvez définir le champ **Nécessite une sauvegarde des données** sur **Oui**. Toutefois, au moment de la création d'une BIA, l'application copie les informations de sauvegarde des données requises de la définition d'élément vers le groupe de dépendances de la BIA. Si, à ce stade, la copie de sauvegarde des données requise est définie sur vrai pour le groupe de dépendances, la colonne **Copie de sauvegarde des données requise** s'affiche dans la grille.

6. Pour développer la grille des dépendances en plein écran et modifier les valeurs de la grille, cliquez sur l'icône plein écran ( ).
   Vous pouvez utiliser l'icône Réduire l'écran ( ) pour ramener la grille à la taille normale de l'écran.
7. Pour mettre à jour un groupe avec des éléments dépendants, cliquez sur le bouton **Modifier** .
   L'état du groupe de dépendances passe à **En attente**.
8. Pour supprimer un élément de dépendance précédemment identifié, sélectionnez l'élément dans la case à cocher et cliquez sur le bouton **Supprimer** .
   Lorsque vous cliquez sur **Supprimer**, l'enregistrement est supprimé de la table des dépendances [sn_bia_dependency].
9. Cliquez sur **Terminé** pour terminer l'évaluation d'un groupe.
   Assurez-vous d'avoir saisi des données dans toutes les cellules des éléments avant de cliquer sur Terminer. Sinon, le système vous invite à remplir les cellules incomplètes. Le conteneur se ferme, l'état est défini sur **Terminé** et vous êtes dirigé vers le conteneur suivant. Vous ne pouvez pas le modifier à moins de cliquer à nouveau sur le bouton **Modifier** .
10. Cliquez sur **Save (Enregistrer)** pour enregistrer le BIA et les détails de sa dépendance.
11. Cliquez sur **Soumettre pour révision** afin de soumettre le BIA à l'examen d'un gestionnaire de programme GCA.
12. Cliquez sur **Ajouter des dépendances** pour ajouter collectivement des CI dépendants pour toutes les sections de dépendance de la BIA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si les groupes de dépendances dépendent d'éléments de configuration (CI) dans CMDB, ces CI sont liés en tant qu'éléments dépendants pour le groupe correspondant dans chaque section.

Remarque :
Le mappage des groupes de dépendances à leurs CI est suivi jusqu'à cinq niveaux. Les éléments de ces cinq couches sont ajoutés en tant qu'éléments dépendants aux évaluations des dépendances qui ne sont définies que dans le modèle BIA. Par exemple, si les applications, le matériel et les logiciels sont définis comme évaluations des dépendances dans le modèle BIA du processus business, seuls les CI mappés jusqu'à cinq niveaux des évaluations des dépendances sont ajoutés.

Pour sélectionner et ajouter un CI en tant qu'élément dépendant à chaque groupe de dépendances individuellement, reportez-vous à la section Ajouter des dépendances basées sur des relations CI dans CMDB.

Ajouter des dépendances basées sur des relations CI dans CMDB

Ajoutez un élément en faisant référence à sa relation CI pour analyser l'élément directement associé au groupe de dépendances. Vous pouvez mapper la relation de l'élément avec le groupe de dépendances tout en évaluant l'analyse d'impact sur l'entreprise d'un actif à risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il s'agit d'un groupe de dépendances d'applications, de matériel ou de logiciels qui utilise des extensions de classe pour renseigner les éléments de configuration et détecter des technologies ou des logiciels, vous pouvez ajouter des éléments en filtrant les enregistrements en fonction de la relation de l'élément avec le groupe de dépendances BIA. Vous pouvez également ajouter des éléments au groupe en sélectionnant simplement des éléments dans tous les enregistrements.

Par exemple, votre fonction commerciale, Comptes clients, peut dépendre de l'application d'entreprise, Acrobat, pour exécuter un processus business. Par conséquent, la relation est capturée en tant que Depends on ::Used by. La fonction d'entreprise Comptes clients dépend de l'élément de l'application Acrobat, et l'application Acrobat est utilisée par Comptes clients. De même, votre fonction business peut dépendre d'autres groupes de dépendances comme la technologie logicielle ou le matériel pour accomplir un processus business.

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **En brouillon** .
4. Pour examiner un groupe et identifier les éléments dans chaque groupe, cliquez sur l'onglet **Évaluation des dépendances** .
5. Pour ajouter un élément à un groupe de dépendances, cliquez sur le bouton **Ajouter nouveau** de ce conteneur.
6. Pour filtrer les éléments de tous les enregistrements, cliquez sur le bouton **À partir de tous les enregistrements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Suivant**.

b. Sélectionnez des éléments dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

7. Pour filtrer un élément en fonction de sa relation avec le groupe **de dépendances, cliquez sur Basé sur les dépendances CMDB (niveau 1).**

a. Cliquez sur **Suivant**.

b. Sélectionnez des éléments en fonction de la relation.

c. Cliquez sur **Suivant**.

d. Sélectionnez l'élément.

e. Cliquez sur **Ajouter**.
La grille des groupes de dépendances répertorie les éléments qui dépendent de la BIA. Si vous ajoutez un élément à partir de tous les enregistrements, la **source de relation** est **BCM**. S'il est basé sur des dépendances CMDB, il s'agit alors **de CMDB**.

> **Remarque :**
> Si vous sélectionnez un élément **en fonction des dépendances CMDB (niveau 1),** seuls les éléments qui sont directement liés ou au niveau 1 de dépendance en fonction des types de relations identifiés dans CMDB sont répertoriés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments. D'autre part, si vous sélectionnez **À partir de tous les enregistrements**, tous les éléments de la table respective, quelle que soit sa relation dans CMDB, sont affichés et suivis jusqu'à un maximum de cinq niveaux.

8. Pour afficher les détails de l'élément dépendant, cliquez sur ⓘ.
Les détails de dépendance de l'élément dont dépend votre fonction professionnelle s'ouvrent dans un nouvel onglet. Vous pouvez mettre à jour le délai de récupération requis, la sauvegarde des données requise et la description de leur utilisation dans la fonction business, puis enregistrer les détails.

Afficher les détails de Business Impact Analysis

Utilisez l'onglet **Détails** pour afficher les informations générales de l'analyse d'impact sur l'entreprise. Vous pouvez également ajuster les résultats de l'objectif de temps de récupération et de l'objectif de point de récupération de l'élément primaire selon vos besoins.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.

2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** à l'état **En brouillon** .

4. Pour afficher les détails de l'analyse d'impact sur l'entreprise, cliquez sur l'onglet **Détails** .

Informations générales

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichez les détails généraux d'une évaluation pour Business Impact Analysis, tels que le nom de la BIA, sa description, ainsi que l'unité business et le département auxquels elle se rapporte. Vous pouvez également afficher le modèle que vous avez utilisé pour créer la BIA.

Résultats

Vous pouvez suivre les résultats au niveau de l'actif. Par conséquent, le champ d'application principal consiste à récupérer l'élément principal ou l'actif. La définition des besoins de récupération dépend du type de sinistre et de l'heure à laquelle chaque actif doit être récupéré.

- **Niveau de récupération** : niveau de criticité auquel se trouve l'élément primaire en termes de récupération.
- **Objectif de temps de reprise** (RTO) : délai maximal avant lequel l'entreprise doit récupérer l'élément ou l'actif principal après l'interruption de l'activité.
- **RTO ajusté** : si vous souhaitez ajuster le RTO calculé, modifiez ce champ pour ajouter votre valeur.
- **Motif de l'ajustement du RTO** : entrez le motif de l'ajustement de la valeur du RTO.
- **Objectif de point de récupération** (RPO) : Point dans le temps auquel l'élément primaire doit être restauré à la suite d'un sinistre. Il indique également la quantité maximale de pertes de données qu'une entreprise peut subir lors d'un événement perturbateur.
- **RPO ajusté** : Modifiez ce champ pour saisir votre RPO pour l'élément primaire.

  Remarque :
  Les champs Objectif de point de reprise et **RPO ajusté** s'affichent uniquement si l'élément primaire nécessite une sauvegarde des données et est marqué comme **Oui** dans le formulaire Définition d'élément.

- **Motif du RPO ajusté** : ce champ s'affiche lorsque vous saisissez une valeur dans le champ **RPO ajusté** . Entrez le motif de l'ajustement de la valeur RPO.
- **Confidentialité**, **intégrité** et **disponibilité** : si l'élément principal inclut des données critiques, ajoutez des détails de confidentialité, intégrité et disponibilité (CIA). Les détails de la CIA sont des objectifs de sécurité de base auxquels la BIA doit se conformer. Le non-respect de ces normes peut entraîner non seulement d'énormes pertes d'activité et de productivité, mais aussi une perte de crédibilité.

  Remarque :
  Les champs **Confidentialité**, **Intégrité** et **Disponibilité** s'affichent uniquement si vous avez déjà défini le champ **Inclure CIA** sur **Oui** dans le Configurer un modèle Business Impact Analysis champ que vous avez utilisé.

  Si vous n'avez pas ajusté les valeurs RTO et RPO, vous pouvez toujours afficher les valeurs RTO et RPO calculées par le système dans leurs champs respectifs.

Activité

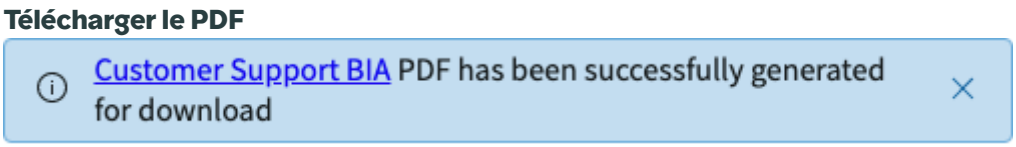
Commentaires supplémentaires sur la LFI.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Cliquez sur le bouton **Générer le PDF** pour générer le BIA au format PDF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un message indique que le PDF a été généré.



Cliquez sur le lien dans le message pour télécharger le PDF.

- Si vous disposez d'un accès en lecture seule à la LFI, l'option de génération d'un PDF vous aide à télécharger le document sur votre disque dur local.
- Vous pouvez télécharger le BIA avant son état **d'approbation** .
- Par défaut, le fichier PDF est généré et joint une fois la LFI approuvée.

7. Pour faire passer une BIA de **l'état Approuvé** à **l'état Brouillon** , cliquez sur le bouton **Modifier** .
8. Pour créer une copie de la BIA, cliquez sur le bouton **Copier** .
   Si vous avez l'autorisation de lire et de créer une BIA, vous pouvez également copier la BIA.

   a. Saisissez le nom de la nouvelle BIA dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact.
   L'action de copie crée une réplique exacte de la BIA avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier l'analyse d'impact. Il copie également toutes ses dépendances et groupes de dépendances sur la nouvelle BIA.

   b. Cliquez sur **Confirmer**.

   - La nouvelle BIA copiée à partir de la BIA d'origine présente tous les détails structurels du RTO, de l'impact RPO et de l'évaluation des dépendances similaires à ceux de la LFI d'origine.
   - Toutefois, les détails de la catégorie d'impact pour chacune de ces évaluations sont modifiables pour vous permettre d'évaluer les détails de la dépendance exclusivement pour le BIA copié.
   - Si les catégories d'impact des évaluations d'impact RTO et RPO dans la BIA d'origine sont à l'état **Terminé** , les catégories d'impact de la BIA copiée sont à l'état **Terminé** .
   - Par conséquent, vous devez évaluer et saisir la durée de l'interruption, la réponse et le délai de récupération requis pertinents pour le BIA copié.
   - Vous pouvez évaluer les détails dans la section **Résultats** . Les valeurs RTO et RPO sont recalculées une fois que vous avez terminé les évaluations.
   - Les activités et les notes de travail ne sont pas copiées dans la nouvelle BIA. Saisissez ces informations pertinentes pour la nouvelle LFI.
   - Toutes les pièces jointes jointes à la LFI d'origine, quel que soit leur format, sont copiées dans la nouvelle BIA. Toutefois, le PDF généré pour la LFI d'origine à l'aide du bouton **Générer le PDF** ne sera pas copié dans la nouvelle LFI, car les données d'évaluation se rapportent à la ZAC d'origine. Étant donné que vous avez la possibilité de modifier les détails de l'évaluation dans la BIA copiée et de générer un PDF, copier le PDF généré pour la BIA d'origine n'a aucune pertinence.

   Remarque :
   Vous pouvez supprimer un BIA et ses tables connexes à l'état **Brouillon** . Le planificateur et le gestionnaire de programme BCM peuvent supprimer un BIA qui est dans les états **En cours d'examen** et **Retourné** , tandis qu'un administrateur BCM peut supprimer un BIA quel que soit son état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les flux d'état d'approbation pour une analyse d'impact sur l'entreprise

Affichez les transitions d'état d'approbation envoyées à chaque niveau du processus d'approbation et les détails des approbateurs lorsque vous dirigez l'analyse d'impact sur l'entreprise via plusieurs niveaux d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Vous pouvez afficher les enregistrements d'approbation pour une Business Impact Analysis (BIA) qui est à n'importe quel état, à l'exception **des états Brouillon** et **En cours de révision** .
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de Business Impact Analysis dans la colonne **Nom** .
4. Pour afficher les détails d'approbation de la BIA, cliquez sur la liste connexe Approbations.
   Si aucun enregistrement d'approbation n'est à l'état demandé pour la BIA, vous pouvez **soit la rejeter** , soit **l'approuver** .

   Remarque :
   Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher le nom de l'approbation, le niveau d'approbation, son état actuel et les détails des approbateurs tels que les utilisateurs et les groupes.
6. Pour afficher l'historique d'approbation de l'analyse d'impact, cliquez sur l'onglet **Détails** .

   a. Cliquez sur l'élément connexe Historique d'approbation.
   Vous pouvez afficher l'historique d'approbation complet des approbateurs et obtenir des détails sur la date de création.

Transitions d'états pour plusieurs niveaux d'approbations BIA :

Pas encore demandé

État dans lequel aucune approbation n'a encore été envoyée aux approbateurs à un niveau respectif.

Demandé

Les approbations sont envoyées aux approbateurs de ce niveau. De même, l'état de tous les niveaux successifs d'approbations devient Pas encore demandé.

Approuvé

Un ou plusieurs approbateurs ont approuvé la LFI au niveau respectif. En conséquence, l'état du niveau d'approbation suivant passe à Demandé.

Rejeté

Un ou plusieurs approbateurs ont rejeté la LFI à un niveau donné. Même si un approbateur rejette la BIA, elle passe à l'état **Rejeté** . En conséquence, l'état de tous les niveaux d'approbation suivants passe à N'est plus nécessaire.

N'est plus nécessaire

Si les approbateurs d'un niveau ont approuvé ou rejeté la BIA, l'état passe à N'est plus nécessaire pour tous les niveaux d'approbations suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour les détails de dépendance d'un BIA dans le libre-service en tant que contributeur

Utilisez le rôle de contributeur pour mettre à jour la durée de perturbation du résultat de la catégorie d'impact, les réponses RPO de l'analyse d'impact, l'état du groupe de dépendances de l'impact et les notes de travail dans l'élément connexe Activité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.contributor

Si vous êtes un contributeur BCM et que vous faites partie de la liste Contributeurs, vous pouvez mettre à jour les détails de dépendance d'une Business Impact Analysis (BIA).

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mon analyse de l'impact**.
2. Consultez la liste des analyses d'impact sur l'entreprise qui vous sont affectées et des BIA auxquelles vous pouvez contribuer.
3. Cliquez sur un enregistrement d'analyse de l'impact.
4. Cliquez sur la liste connexe Résultats de catégorie d'impact.
5. Sélectionnez n'importe quel enregistrement d'évaluation de l'impact de RTO pour mettre à jour les détails de sa durée d'interruption.
6. Pour mettre à jour la réponse de l'analyse d'impact, cliquez sur l'enregistrement de catégorie d'impact RPO.
7. Pour mettre à jour l'état du groupe de dépendances d'impact, cliquez sur la liste connexe Groupe de dépendances d'impact.
   Vous pouvez également ajouter, mettre à jour et supprimer des dépendances sous le groupe de dépendances.
8. Pour ajouter des notes de travail à la BIA, cliquez sur l'onglet **Activité** .
9. Cliquez sur **Mettre à jour** après vos modifications.

Workflows structurés pour Business Continuity Planning

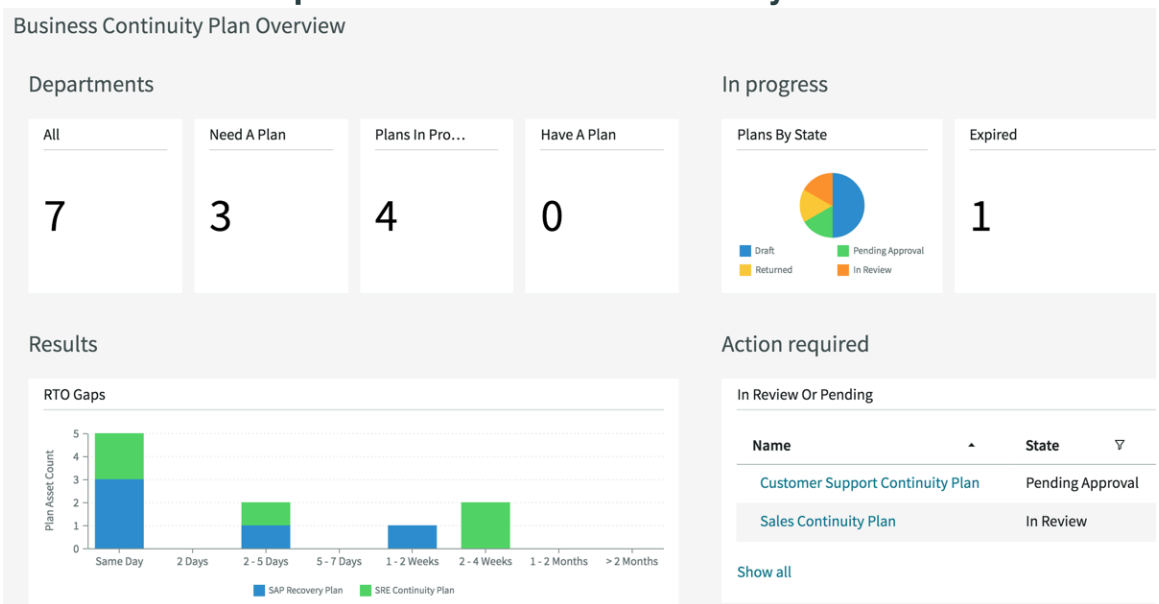
Business Continuity Planning (PCA) vous aide à mettre en œuvre et à atténuer les risques au moment d'un événement en abordant des éléments d'action tels que les actifs du plan, les activités, les équipes de reprise, la documentation, les politiques et les procédures.

BCP consolide l'ensemble des données nécessaires à la gestion des plans de continuité d'activité et de reprise d'activité dans Now Platform®. Elle organise un catalogue de données d'entreprise en un système d'enregistrement unique. Au lieu de créer des enregistrements, vous pouvez simplement sélectionner les données requises. La création de plans devient alors simple et sans effort en tirant parti des informations existantes et en les organisant dans une association logique de données pour la récupération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

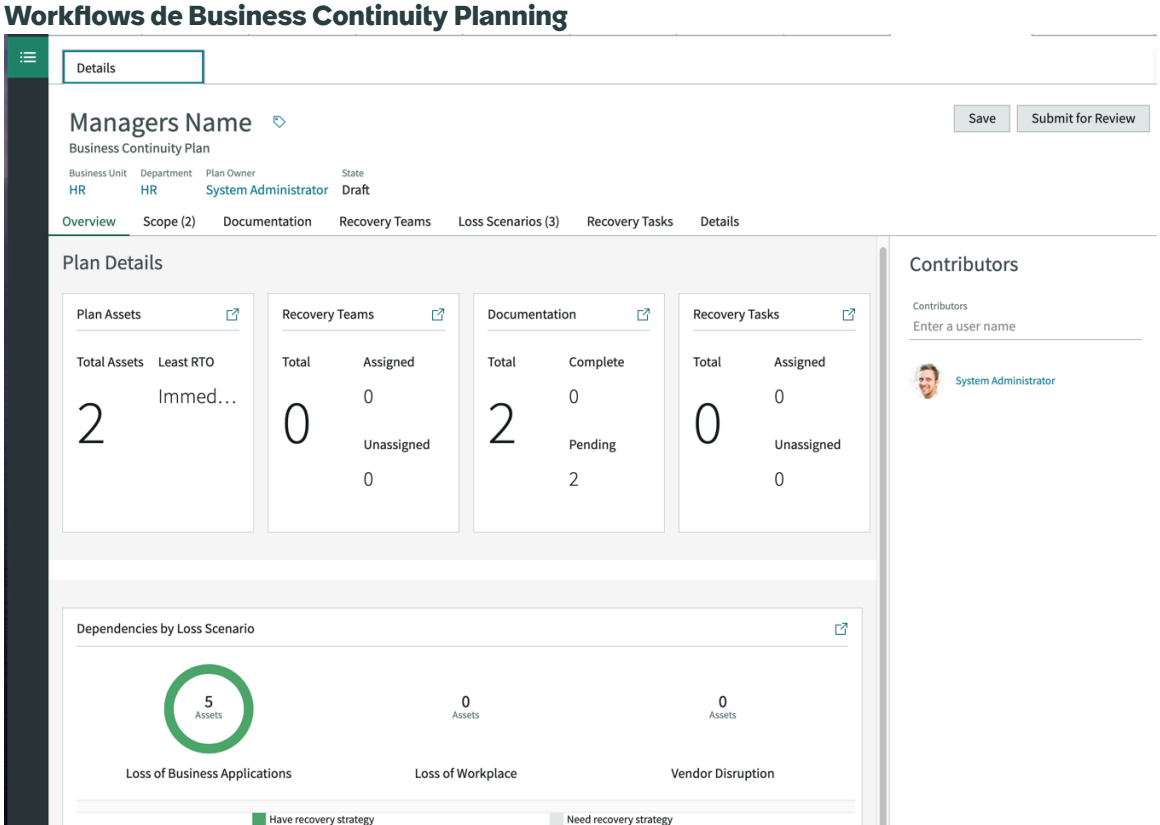
Vue d'ensemble de l'espace de travail de Business Continuity Plan



Le gestionnaire de programme, le planificateur et le visualiseur disposent d'un espace de travail personnalisé sur lequel travailler, qui leur présente l'état actuel des activités liées au plan. L'espace de travail est un portail sécurisé permettant d'ouvrir les plans accessibles à l'utilisateur ayant un rôle particulier.

Vous pouvez créer votre plan dans une interface utilisateur unique, avec la possibilité d'ouvrir un onglet de plan pour effectuer une tâche. Vous pouvez passer à la tâche de plan suivante pour ajouter, supprimer ou mettre à jour les détails du plan.

Workflows de Business Continuity Planning



Grâce à la mise en place de plans d'action complets pour les différents scénarios perturbateurs possibles et à une équipe dédiée chargée d'agir rapidement au moment d'un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

scénario de perte, votre organisation est équipée pour faire face à une crise ou à toute situation défavorable.

Créer un plan de continuité d'activité à partir d'un modèle de plan

En tant que gestionnaire de programme, vous pouvez créer un plan pour les unités business respectives qui peut être utilisé en cas de perturbation de l'activité. Vous pouvez utiliser un modèle de plan spécifique pour chaque type de plan afin de rationaliser le processus de création d'un plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un plan à l'aide d'un modèle de plan préconfiguré qui répond à vos besoins. L'utilisation du modèle de plan vous permet d'obtenir une mise en page de plan standard qui ajoute automatiquement des sections de document, des scénarios de perte et identifie les principaux éléments à récupérer. Les modèles de plan vous aident à vous concentrer sur le contenu du plan, ses tâches et l'implémentation efficace du plan.

La création d'un plan aide une organisation à identifier les processus, les emplacements et les actifs qui doivent être récupérés en priorité en cas de perturbation. La sélection d'un type de plan permet d'identifier les éléments de récupération et le délai dans lequel elle doit être effectuée.

En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez créer un plan en cliquant sur le bouton **Nouveau** . Lorsque vous sélectionnez un modèle pour le plan, toutes les informations connexes du modèle sont copiées dans le plan après l'envoi.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour créer un plan à partir de la page d'accueil Continuité d'activité, cliquez sur **Créer un plan**.
3. Pour afficher la liste des plans existants dans différents états et pour créer un enregistrement de plan, cliquez sur l'icône Listes (icône ).
   a. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Entrez les détails du plan dans le formulaire modal Créer un plan.
5. Entrez un nom pour le plan et sélectionnez un modèle de plan.

   Décrivez le nom du plan en 255 caractères en suivant une convention de dénomination réservée à vos équipes d'entreprise.

   Les détails du modèle référencé sont copiés sur le plan. Sélectionnez l'unité business, le département et le propriétaire du plan applicable au plan.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

   Le plan que vous avez créé s'ouvre dans la vue d'enregistrement. Cette vue affiche les détails du plan sous les en-têtes **Unité business**, **Département**, **Propriétaire du plan** et **État**.

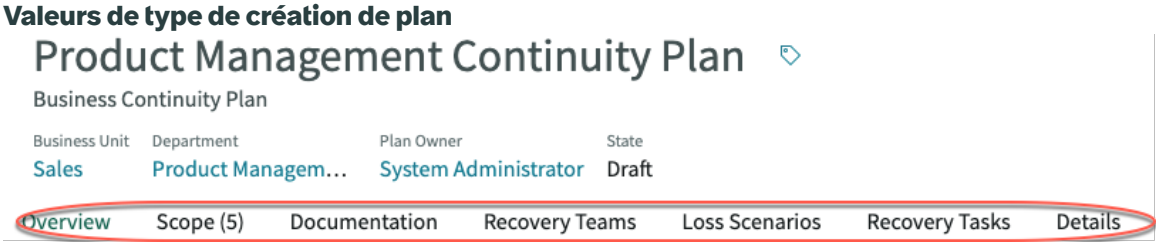
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

Les onglets disponibles dans la vue Plan dépendent de la valeur que vous avez sélectionnée dans le champ **Type de création de plan** du modèle de plan utilisé dans ce plan.

Valeurs de type de création de plan



Lorsque vous créez un plan à l'aide d'un modèle, les documentations du plan associées au modèle de plan sont copiées dans la section de documentation du plan que vous avez créé.

7. Passez en revue les détails du plan dans l'onglet **Vue d'ensemble** .
8. Cliquez sur l'onglet **Détails** pour mettre à jour les détails du plan.
9. Pour enregistrer le plan et mettre à jour ses détails ultérieurement, cliquez sur **Enregistrer**.
10. Pour l'enregistrer et le soumettre pour révision, cliquez sur **Soumettre pour révision**.

Remarque :
Vous pouvez soumettre le plan pour révision uniquement lorsqu'il est **à l'étape Brouillon** .

Lorsque vous soumettez le plan pour révision, le plan passe à l'état **En cours de révision** .

En tant que propriétaire du plan, vous pouvez ajouter des détails au plan et le déplacer entre différents états pour qu'il soit finalement approuvé.

Remarque :
Le champ **État** est en lecture seule. Il indique l'état du plan. Par conséquent, votre action sur le plan dans l'interface utilisateur le fait passer à son état approuvé.

En brouillon

Il s'agit de l'état dans lequel votre plan est en cours de modification. Ajoutez des sections de documentation au plan, identifiez les équipes de récupération et configurez les tâches de récupération pour les propriétaires, puis soumettez le plan pour examen.

Pour soumettre en révision, assurez-vous qu'une piste BCM est affectée au plan. Sinon, vous pouvez soumettre le plan pour approbation.

Une fois que le propriétaire du plan a soumis le plan pour révision, l'état passe à **En cours de révision**. L'état du plan passe à **Soumettre pour approbation** pour le propriétaire du plan.

En cours de révision

Le propriétaire du plan peut examiner, modifier et soumettre le plan pour approbation.

Approbation en attente

Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, le plan passe à l'état **En attente d'approbation** . Les configurations d'approbation, les niveaux d'approbation et les règles d'approbation sont évalués par rapport au plan pour déterminer les approbateurs. S'il n'existe

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aucun enregistrement d'approbation à l'état demandé pour le plan, vous pouvez, en tant que gestionnaire de programme BCM, **soit rejeter** ou **approuver** le plan. L'état du plan et de ses tables connexes est en lecture seule.

Retourné

Lorsque le plan est rejeté, l'état est défini sur **Retourné** .

Approuvé

Lorsque le plan est approuvé, il passe à l'état **Approuvé** .

Le plan et tous ses onglets connexes sont en lecture seule. Votre seule option pour modifier l'état à cet état est de le faire passer à l'état **Archivé** .

Archivé

Lorsque vous archivez le plan, il passe en lecture seule. Toutes les tables sous-jacentes à partir desquelles le plan récupère ses données pour les renseigner dans les onglets Actifs du plan, Dépendances des actifs connexes, Stratégie de reprise, Documentation, Équipes de reprise, Scénarios de perte et Tâches de reprise sont en lecture seule. Vous ne pouvez plus modifier les informations contenues dans ces onglets.

Remarque :
Une tâche planifiée s'exécute chaque semaine pour déplacer les plans qui ont expiré vers l'état **Archivé** .

11. Pour exporter le plan vers différents emplacements et le mettre à la disposition des personnes chargées de l'exécuter en cas de crise, cliquez sur **Générer le PDF**.

Remarque :
Vous pouvez générer un PDF si vous êtes un contributeur au régime (sn_bcp.plan_contributor) ou un gestionnaire du régime (sn_bcp.plan_manager).

Vous pouvez générer un PDF du plan dans tous les états, à l'exception des états **Approuvé** et **Archivé** . Si le plan est approuvé, un PDF est généré et joint au plan par défaut.

Le plan est exporté dans son intégralité avec son résumé, ses équipes de récupération, ses scénarios de perte, ses tâches de récupération et un tableau annexe répertoriant le numéro de contact de chaque membre qui fait partie de l'équipe de récupération.

Afficher les détails du plan dans les tableaux de résultats

Utilisez l'onglet **Vue d'ensemble** pour comprendre rapidement la robustesse de vos plans de continuité d'activité et d'urgence. Cet onglet donne une vue d'ensemble des scores des éléments importants du plan, chacun sous forme de tableau de résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager, sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Votre plan d'action d'urgence doit être adapté à votre lieu de travail et inclure des renseignements sur toutes les sources potentielles d'urgence. Le plan doit être exhaustif et doit contenir les éléments suivants :

- les actifs à récupérer
- les équipes en charge de la récupération de chaque type d'actif
- Groupe désigné auquel le plan est affecté

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Un propriétaire identifié dans le groupe d'affectation
- Documentation détaillant la façon dont le plan doit être exécuté

Procédure

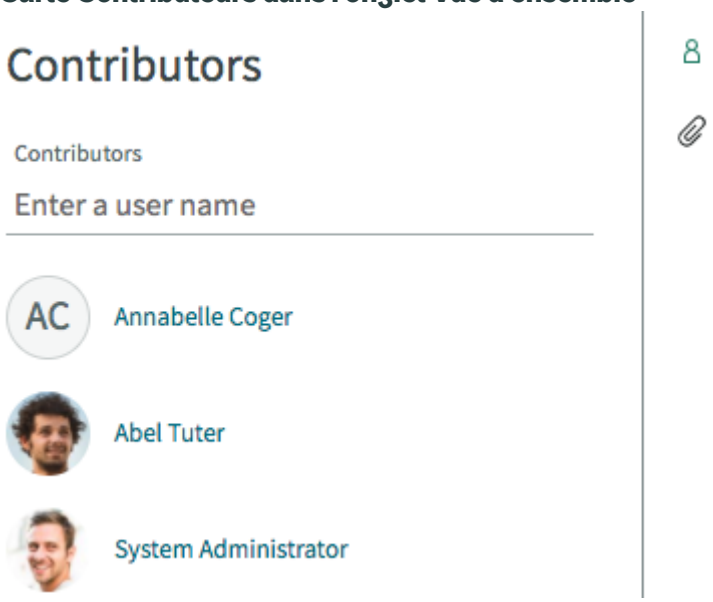
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
   Dans l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez voir les tableaux de résultats qui sont des représentations graphiques de la progression du plan afin de le compléter vers son objectif.

   Les différents tableaux de résultats qui peuvent être affichés dans l'onglet **Vue d'ensemble** dépendent de la valeur sélectionnée dans le champ **Type de création de plan** du modèle de plan utilisé dans ce plan.

   Remarque :
   Si votre plan est à l'état **Approuvé** , vous pouvez afficher la section **Utilisation et résultats du plan** . Toutefois, vous pouvez afficher tous les détails d'un plan dans la section **Détails du plan** , quel que soit l'état du plan. Pour plus d'informations, consultez Tableaux de résultats de la vue d'ensemble du plan pour plus de détails sur l'utilisation du plan.

5. Pour remplir les sections de documentation dont l'état est En **attente** , identifier les équipes et les personnes pour les équipes de reprise non affectées ou affecter des groupes pour effectuer des activités de plan spécifiques, cliquez sur l'icône Accéder à la section (icône) dans le widget de tableau de résultats respectif pour ajouter les informations requises et définir le plan sur Terminé.
6. Pour ajouter des contributeurs au plan, cliquez sur le champ **Contributeurs** pour sélectionner les utilisateurs.

Carte Contributeurs dans l'onglet Vue d'ensemble



Pour qu'un plan de continuité d'activité soit complet et robuste, vous avez besoin de l'aide de personnes qui peuvent vous aider et fournir des informations sur le plan. Ces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contributeurs peuvent également être des utilisateurs auxquels vous pouvez affecter des tâches spécifiques. Vous pouvez ajouter autant de contributeurs que le plan l'exige.

7. Pour retirer un cotisant du régime s'il n'est plus nécessaire, cliquez sur le bouton **Supprimer** en regard du nom du cotisant.

Tableaux de résultats de vue d'ensemble du plan pour les détails d'utilisation du plan

L'onglet **Vue d'ensemble** vous donne les détails du plan, ainsi que l'exercice et les événements réels qui utilisent le plan. Il indique également dans quelle mesure le plan a réussi à récupérer les actifs dans un scénario de perte.

Utilisation et résultats du plan

La section Utilisation et résultats du plan affiche les détails des événements de crise et d'exercice qui utilisent le plan actuel que vous consultez.

Événements de crise associés

- Nombre total d'événements de crise : nombre total d'événements de crise qui utilisent le plan actuel.
- Événements de crise en cours : nombre d'événements de crise actuellement en cours.
- Date du dernier événement de crise : date et heure de fin réelles du dernier événement de crise qui s'est produit.



Exercices associés

- Nombre total d'exercices : nombre total d'exercices qui utilisent le plan actuel.
- Exercices en cours : nombre d'événements d'exercice actuellement en cours.
- Date du dernier exercice : La date et l'heure de fin réelles du dernier événement d'exercice terminé.
- Résultat du dernier exercice : indique si le dernier événement d'exercice terminé a réussi ou non.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exercices associés

Related Exercises

Total Exercises	Ongoing Exercises
4	1

Last Exercise Date

2021-02-25 03:15:33

Last Exercise Result

Successful with Issues

Résultats de l’exercice

L’anneau à code couleur indique le nombre d’événements d’exercice terminés ayant réussi, échoué et réussis avec problèmes.

Résultats de l'exercice

Exercise Results



Détails du plan

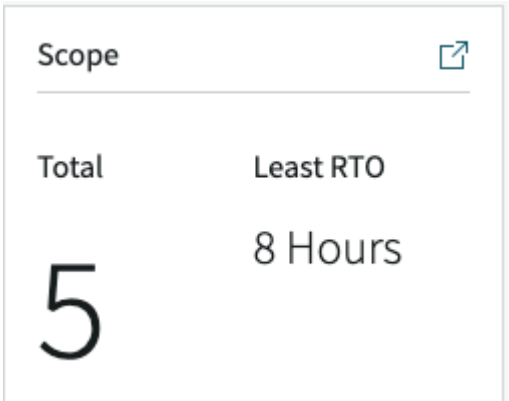
Périmètre

Affiche tous les actifs identifiés dans le plan comme **Total**. Sur l’ensemble des RPO et RTO pris en charge par un élément primaire, la valeur minimale de RPO et RTO s’affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de résultats des actifs du plan



Équipes de reprise

Le tableau de résultats vous aide à identifier les équipes et les personnes ayant des directives claires sur les responsabilités à assumer en cas de crise.

Le score affecté indique qu'un rôle de récupération d'un plan a été affecté à un groupe ou à un utilisateur. Le score non affecté indique que le rôle de récupération n'est affecté à aucun groupe ou utilisateur.

Tableau de résultats des équipes de reprise



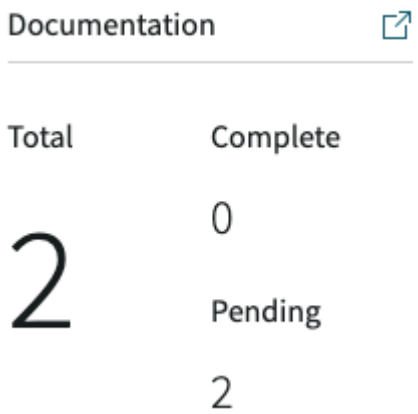
Documentation

Affiche le nombre total de sections de documentation qui sont jointes au plan. La répartition affiche l'état des sections de documentation qui sont mises à jour en fonction du plan et à l'état **Terminé** . L'état **En attente** indique les sections de documentation qui sont encore en cours de modification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

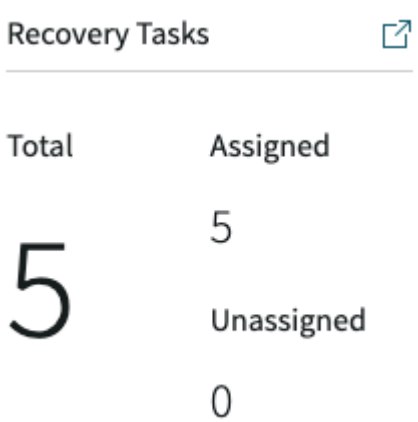
Tableau de résultats de la documentation



Tâches de reprise

Le tableau de résultats des tâches de récupération indique un groupe et un propriétaire pour le groupe, identifiés pour exécuter les activités du plan pendant le processus de récupération.

Tableau de résultats des tâches de reprise



Sur le nombre total d'activités identifiées pour le plan, le score attribué indique le nombre d'activités pour lesquelles des groupes ont été affectés. Le score non attribué indique des activités de plan pour lesquelles des groupes n'ont pas été affectés.

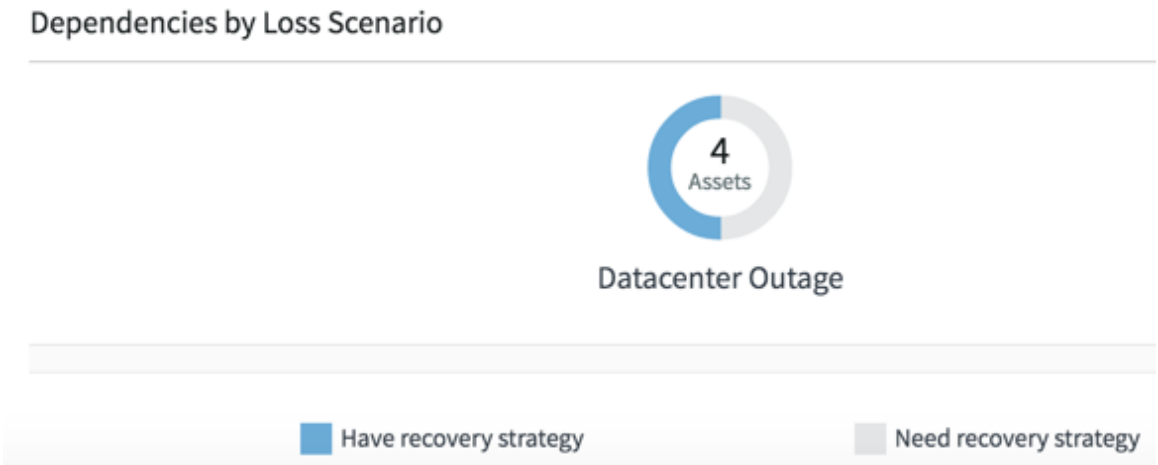
Dépendances par scénario de perte

Le graphique en anneau montre les actifs couverts par une stratégie et utilise des couleurs pour indiquer si l'actif a une stratégie ou non. Un plan de scénario de perte doit avoir au moins une stratégie pour un actif. Cependant, vous pouvez également avoir une stratégie unique couvrant plusieurs actifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances par scénarios de perte



Ajouter un actif au champ d'application d'un plan de continuité d'activité

Utilisez l'onglet **Champ d'application** pour ajouter un actif au champ d'application du plan. Si l'application Business Impact Analysis (BIA) est installée, vous pouvez afficher les principaux éléments définis dans le modèle de plan, ses détails d'objectif de temps de reprise (RTO) et d'objectif de point de reprise (RPO), ainsi que l'analyse d'impact sur l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Champ d'application** .
   Si le plan est créé à partir d'un modèle de plan, vous pouvez afficher les principaux éléments définis dans le modèle de plan.
6. Pour ajouter un nouveau périmètre au plan, cliquez sur **Ajouter**.
7. Dans le modal Ajouter des éléments, sélectionnez l'actif du plan.
8. Cliquez sur **Ajouter**.
   Les actifs affichés dans le modal Ajouter des éléments appartiennent au type de définition d'élément identifié dans le champ **Élément principal récupéré** du modèle de plan.

   Si un actif est associé à un BIA approuvé lors de l'ajout de l'actif du plan, le BIA approuvé est automatiquement ajouté dans la colonne **BIA** de l'actif.

   Si le BIA est attaché au champ d'application du plan, vous ne pouvez pas modifier le RTO et le RPO, car ce sont des valeurs renseignées à partir du BIA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :

- Si l'application BIA est installée, les champs **RTO** et **RPO** sont visibles et non modifiables. **Le champ BIA** est visible et modifiable. Vous pouvez joindre un BIA en cliquant sur l'icône du lien BIA ( ).
- Si BIA n'est pas installé, les champs **RTO** et **RPO** sont visibles et modifiables.
- Si un BIA approuvé est joint au plan, les champs **RTO**, **RPO** et **BIA** sont renseignés avec des valeurs, en lecture seule et non modifiables.

9. Pour mettre à jour un actif de plan ou lui lier un BIA, cliquez sur l'actif dans la colonne **Nom** .

a. Cliquez sur l'icône Lier BIA ( ).
Si un BIA est approuvé pour l'actif, ce dernier est automatiquement joint à l'actif lorsque vous cliquez sur le lien. Si vous avez ajusté les valeurs RTO et RPO en fonction de la criticité d'un actif, les valeurs RTO ajusté et RPO ajusté sont prioritaires sur les valeurs RTO et RPO calculées par le système. Les valeurs RTO et RPO ajustées s'affichent dans les champs **Objectif de temps de reprise** et **Objectif de point de reprise** lorsque vous cliquez sur l'icône .

b. Cliquez sur **Enregistrer**.

10. Pour supprimer un actif de la liste du plan, sélectionnez l'élément et cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter les actifs et les plans connexes

Identifiez les actifs connexes et leurs plans référés pour récupérer les actifs à l'étape de planification. Réutilisez les données de relation des éléments de configuration qui passent de CMDB à Business Impact Analysis (BIA) pendant l'évaluation des dépendances pour identifier les actifs de votre plan.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Grâce à cette amélioration de la fonctionnalité, les données de relation des éléments de configuration dans CMDB sont transférées vers Business Impact Analysis (BIA) lorsque vous ajoutez des dépendances basées sur des relations CI dans CMDB. Si vous avez effectué la BIA, les données relatives aux actifs sont transférées vers la phase de planification. Au cours de la phase de planification, vous pouvez identifier ces éléments dépendants de BIA en tant qu'actifs associés. En outre, si vous avez effectué la BIA et si vos actifs connexes ont un plan, vous avez également la possibilité d'ajouter le plan existant pour les actifs connexes en tant que plans connexes dans la phase de planification et en tant que sous-plans dans la phase d'exécution du processus de récupération d'événement.

Par conséquent, au lieu d'identifier de nouveaux actifs et de créer des plans pour récupérer les actifs, vous pouvez utiliser les éléments dépendants de la BIA qui sont ajoutés en tant qu'éléments de configuration à partir de la CMDB en fonction de leur relation CI et les réutiliser en tant qu'actifs connexes lors de la phase de planification.

Cette fonctionnalité vous donne la possibilité de :

- Identifiez les actifs connexes en fonction des dépendances établies dans la CMDB et la BIA pendant la planification.
- Créez un plan principal et définissez une tâche qui fait référence à un autre plan connexe.

Traduction automatique

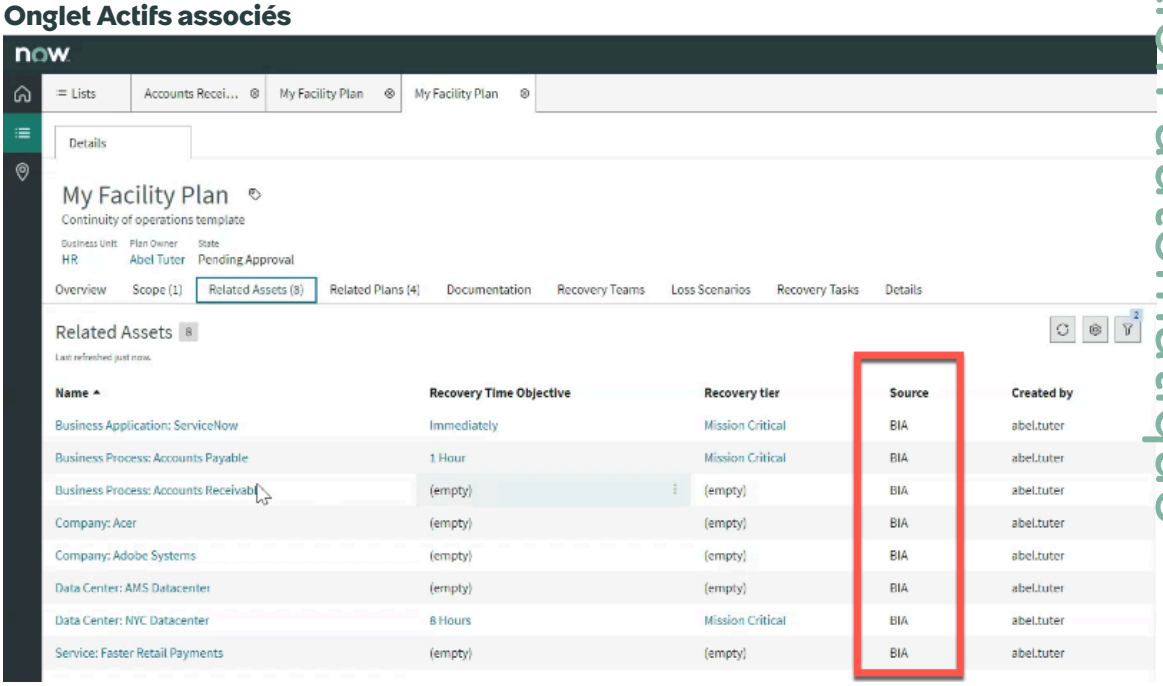
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Actifs connexes** pour afficher les actifs extraits de la LFI vers le plan.
   Si vous avez ajouté un processus business ou un emplacement en tant qu'élément dans l'onglet **Champ d'application** et si l'élément du champ d'application est lié à la BIA, tous les actifs connexes de la BIA sont alignés dans l'onglet **Actifs connexes** du plan. En d'autres termes, l'élément de configuration CMDB ajouté en tant que dépendance dans BIA est extrait dans le plan en tant qu'actifs connexes. La source de ces actifs connexes s'affiche en tant que BIA.

   Lorsque vous créez un plan, vous sélectionnez également un élément principal couvert par le plan. En fonction du champ d'application sélectionné dans le plan de continuité d'activité ou de l'élément principal du plan, l'application ajoute les actifs et les plans connexes au cours de la phase de planification. Il peut s'agir de processus business, d'applications métier critiques, de centres de données ou de ressources travaillant à partir d'un emplacement. Toutes ces dépendances, si elles sont stockées dans la BIA, sont copiées dans le plan dans l'onglet **Actifs connexes** , en plus des autres dépendances qui sont ajoutées lors de la création de la BIA.

Onglet Actifs associés



Remarque :
À moins que vous n'effectuiez une analyse d'impact sur l'entreprise, les éléments connexes des données d'élément configurées ne seront pas transférés au plan, bien que vous ayez la possibilité d'ajouter manuellement les actifs et les plans connexes lors de la phase de planification.

6. Pour ajouter un actif manuellement, cliquez sur le bouton **Ajouter** .
   a. Sélectionnez un type de l'élément impacté dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.
   b. Cliquez sur **Suivant** et sélectionnez les éléments qui appartiennent au type d'élément impacté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

> **Remarque :**
> Si l'élément ne provient pas de la BIA, mais qu'il a été ajouté pendant la phase de planification, la source de l'élément impacté que vous avez ajouté est **Manuel**.

7. Pour supprimer un actif associé, sélectionnez l'actif associé, puis cliquez sur **Supprimer**.

8. Cliquez sur l'onglet **Plans connexes** pour afficher les plans associés aux éléments de l'onglet **Actifs connexes** .
Une fois les actifs copiés dans le plan, s'il existe des plans attachés à l'un des actifs connexes, ces plans sont automatiquement extraits et répertoriés dans l'onglet **Plans connexes** . Les actifs du régime sont ceux qui doivent être récupérés par le régime pendant l'événement.

Lorsque les plans connexes sont extraits dans la phase de planification, vous pouvez également créer les tâches de récupération. En tant que planificateur, vous pouvez définir une séquence pour l'exécution des tâches de récupération du plan principal et de ses sous-plans dépendants.

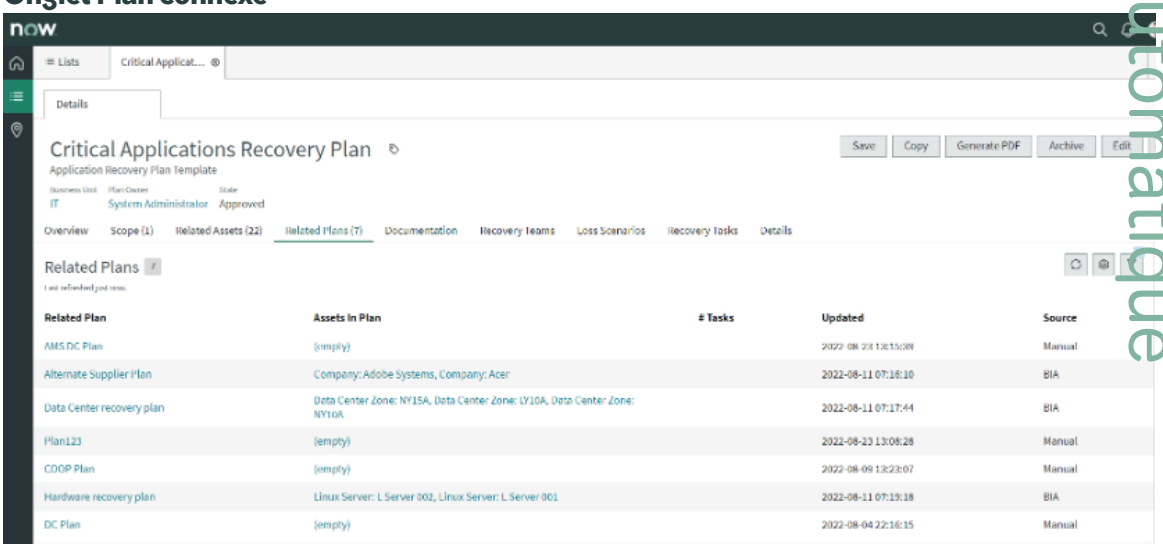
Si vous n'avez pas effectué la BIA ou si le plan n'a pas été étendu à une BIA, vous pouvez ajouter manuellement des plans à cette étape.

9. Pour ajouter un plan manuellement, cliquez sur le bouton **Ajouter** .

a. Sélectionnez un plan dans la fenêtre contextuelle Ajouter.

b. Cliquez sur **Ajouter**.

Onglet Plan connexe



> **Remarque :**
> La source du plan connexe que vous avez ajouté est **Manuel**, car le plan ne provient pas de la BIA, mais a été ajouté pendant la phase de planification.

10. Pour supprimer un plan connexe, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez référencer l'un des plans connexes dans une tâche de récupération du plan principal et séquencer l'ordre d'exécution dans l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et gérer des sections de la documentation du plan

Utilisez la section de documentation pour documenter les options de récupération du plan.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Documentez toutes les informations supplémentaires telles que les buts, les objectifs et le champ d'application requis dans le contexte de votre plan en tant que sections distinctes du document.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes (icône 
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur la liste connexe **Documentation** du plan.
   Vous pouvez afficher chaque section de la documentation dans une zone de texte distincte. Les sections de documentation qui font partie du modèle de plan, que vous avez utilisé pour créer le plan, sont par défaut sur ce plan. Vous pouvez créer de nouvelles sections dans la documentation et modifier les sections existantes.
6. Pour modifier une section de documentation, cliquez sur l'icône Modifier (icône 
   Utilisez cette icône pour modifier le titre ainsi que le texte dans la description de la section de documentation.
7. Pour modifier le texte d'une section, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de texte.
8. Pour annuler toutes vos mises à jour et revenir au texte d'origine de la section de documentation, cliquez sur **Réinitialiser au modèle** , puis sur **Réinitialiser** pour confirmer votre action.

   Remarque :
   Le bouton Réinitialiser au modèle est activé uniquement lorsque la section de document est à l'état En attente et non à l'état Terminé.

   Lors de la réinitialisation, le titre et la description, ainsi que le texte de la section de documentation, sont réinitialisés au titre, à la description et au contenu de la documentation du modèle de plan.

9. Pour supprimer une section de documentation, cliquez sur l'icône Supprimer (icône 
   Cette action supprime la section de documentation.
10. Pour créer une section dans l'onglet de documentation, cliquez sur **Nouvelle section**.
    a. Dans la fenêtre contextuelle Nouvelle section, saisissez un titre et une description pour la section.
    b. Cliquez sur **Créer**.
    c. Cliquez sur le bouton **Modifier** pour entrer le contenu de la zone de texte de la section.
11. Pour enregistrer les mises à jour et continuer à modifier le contenu, cliquez sur **Enregistrer**.
12. Pour enregistrer et quitter le mode d'édition, cliquez sur **Terminer**.
    Une fois que vous avez cliqué sur **Terminé**, les icônes  et  sont désactivées. Pour activer les icônes, cliquez sur le bouton **Modifier** dans la zone de texte de la section de documentation.
13. Pour afficher la section suivante et parcourir toutes les sections, réduisez la section une fois la modification terminée.

Changer l'ordre de la section au niveau du plan

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez modifier l’ordre dans lequel les sections apparaissent dans la liste connexe **Documentation** pour aider l’utilisateur à examiner les sections dans une séquence logique. Toutefois, vous devez définir la préférence d’ordre pour les sections en saisissant une valeur entière dans le champ **Ordre** du formulaire Documentation du plan pour chaque section de documentation du plan. Cette personnalisation remplace la préférence d’ordre définie au niveau du modèle de plan.

Changer l’ordre de la section au niveau du modèle de plan

Vous pouvez également définir l’ordre des sections de document dans le modèle de plan. Cet ordre est appliqué à tous les plans qui utilisent le modèle. Toutefois, seul un administrateur BCM peut modifier l’ordre des sections dans le formulaire Modèle de plan, lorsque le modèle est créé.

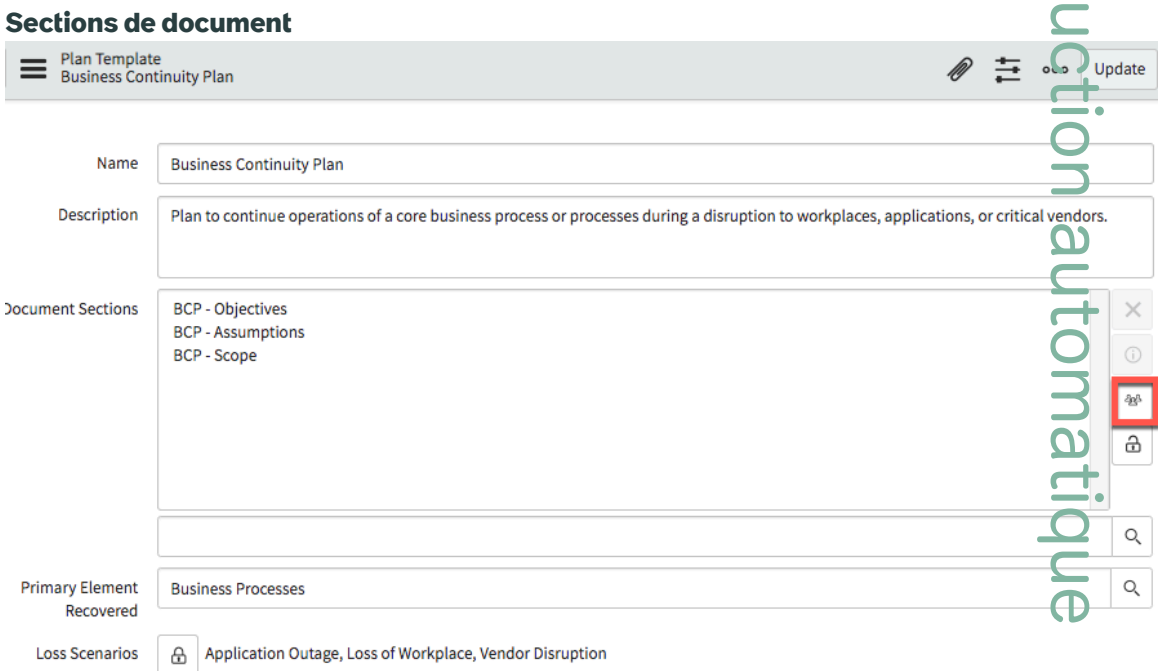
a. Pour réorganiser l’ordre des sections, accédez à **Continuité d'activité** > **Configuration de plan** > **Modèles de plan**

b. Cliquez sur le modèle de plan dans le lien **Nom** .

c. Cliquez sur l’icône Déverrouiller les sections du document ( )

d. Cliquez sur l’icône Ajouter/supprimer plusieurs (icône) et déplacez les éléments dans l’ordre souhaité dans le champ **Sections du document** .

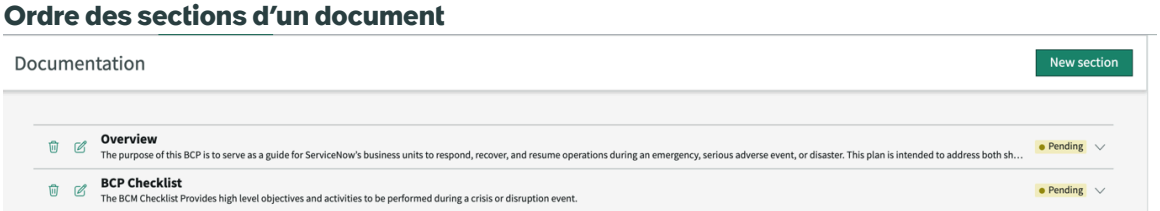
Sections de document



e. Cliquez sur **Mettre à jour**.

En tant que gestionnaire de programme, planificateur, visionneur ou administrateur BCM, vous pouvez uniquement afficher l’ordre réorganisé des sections de l’espace de travail lorsque votre plan utilise ce modèle.

Ordre des sections d’un document



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter des rôles et des responsabilités aux équipes de reprise

Identifiez les personnes et les groupes et affectez-les à l'équipe de rétablissement afin qu'ils soient conscients de leurs rôles et des responsabilités du rôle d'agir en situation de crise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'espace de travail de Business Continuity Planning vous guide pas à pas dans la réalisation de votre plan en créant une équipe de récupération, en définissant les rôles et les responsabilités des utilisateurs, en affectant les utilisateurs et les groupes de manière appropriée à l'équipe de récupération et en dirigeant l'équipe pour exécuter le plan.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Équipes de reprise** du plan.
6. Pour créer une équipe de récupération et affecter des utilisateurs et des groupes à l'équipe, cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez créer une équipe de récupération en saisissant un nom et une description ou en mettant à jour une équipe existante. Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs et groupes dans les listes respectives. La description de l'équipe de récupération indique également les responsabilités des utilisateurs et des groupes qui sont affectés à l'équipe de récupération. Vous pouvez également créer une équipe de récupération et laisser l'affectation de l'utilisateur et du groupe à plus tard.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Identifier les scénarios de perte et les aligner sur un plan de continuité d'activité

Lorsque vous créez un plan de continuité ou un plan de reprise pour un département ou une unité business, il est nécessaire d'identifier et d'aligner les scénarios de perte sur le plan.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que propriétaire de régime, l'identification des scénarios de sinistre vous aide à vous préparer à tout événement perturbateur soudain et à poursuivre vos activités comme d'habitude.

Lorsque vous créez un plan à l'aide d'un modèle de plan, les scénarios de perte identifiés dans le modèle de plan sont automatiquement associés au plan que vous avez créé. Votre plan est assorti d'un ensemble de scénarios de perte de base. Vous pouvez ensuite ajouter d'autres scénarios de perte au plan en fonction de vos besoins.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Scénarios de perte** du plan qui s'ouvre.
   Utilisez cet onglet pour planifier tous les scénarios perturbateurs que vous pouvez prévoir, et pour gérer la réponse et la récupération dans une telle situation.
6. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter d'autres scénarios de perte au plan.
7. Sélectionnez les noms de scénarios dans le formulaire modal Ajouter des scénarios de perte.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

   Le scénario de perte est associé au plan. La table Scénario de perte du plan [sn_bcp_plan_loss_scenario] stocke la relation entre le plan et le scénario de perte.
9. Pour ajouter des dépendances d'actifs connexes au scénario de perte du plan, cliquez sur le lien vers l'enregistrement du scénario de perte dans la colonne **Nom** .
10. Cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Dépendances de l'actif connexe pour ajouter des éléments dépendants.

    a. Pour filtrer des éléments de tous les enregistrements de la définition d'élément sous-jacente, cliquez sur le bouton **À partir de tous les enregistrements** .
    Si le scénario de perte est la perte d'applications d'entreprise, toutes les applications impactées sont filtrées et répertoriées.

    b. Cliquez sur **Suivant**.

    c. Sélectionnez des éléments dans la fenêtre contextuelle Ajouter des éléments.

    d. Cliquez sur **Ajouter**.

    a. Pour filtrer les éléments qui dépendent du périmètre du plan, qui est joint à la BIA, cliquez sur **En fonction du périmètre du plan**.

    b. Sélectionnez le périmètre du plan dans la liste.

    c. Cliquez sur **Suivant**.

    d. Sélectionnez les dépendances de l'élément du périmètre du plan sélectionné joint à la BIA.

    e. Cliquez sur **Ajouter**.

Établir des stratégies de récupération pour les dépendances d'actifs critiques

Utilisez l'onglet **Scénarios de perte** pour ajouter des dépendances d'actifs et identifier des stratégies de récupération pour faire face à divers scénarios de perte. Un plan, assorti de stratégies de rétablissement pour les scénarios de perte identifiés, permet de combler les lacunes existantes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

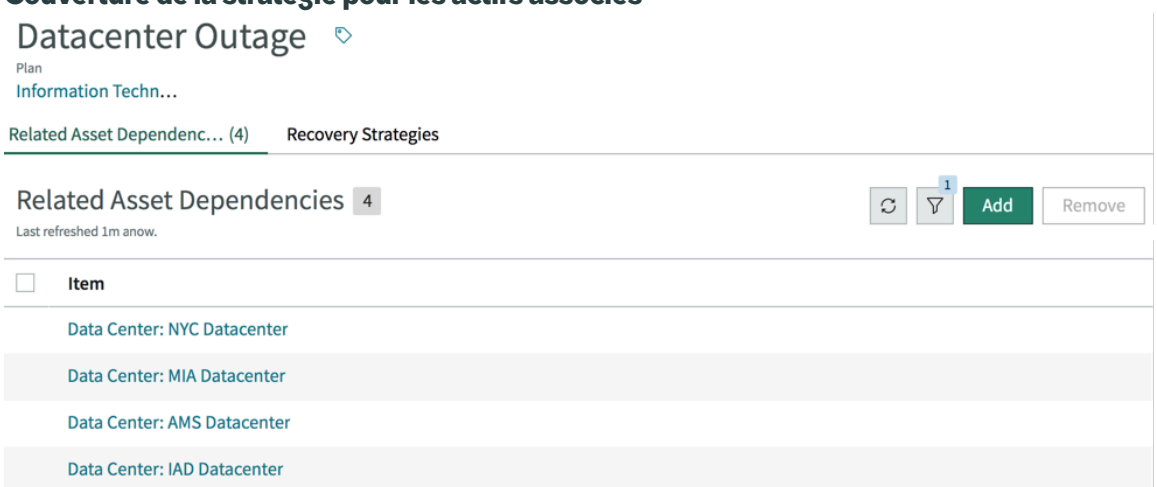
En tant que gestionnaire de programme, vous pouvez vérifier s'il existe des stratégies de récupération pour différents scénarios de perte des plans détenus par les planificateurs. De telles évaluations vous permettent d'être préparé à ces scénarios.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous voyez les détails d'un scénario de perte associé à un plan, vous pouvez également afficher les actifs qui sont joints au plan et les stratégies de récupération pour chacun de ces actifs. Par exemple, le centre de données de New York peut être un actif connexe pour un scénario de perte de panne de centre de données d'un plan de support client. Vous pouvez créer une stratégie de récupération en estimant le temps nécessaire à son implémentation pour que le centre de données de New York soit opérationnel.

Couverture de la stratégie pour les actifs associés



Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur l'état **En brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Scénarios de perte** du plan.
6. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du scénario de perte dans la colonne **Nom** .
7. Pour ajouter un actif connexe à la liste existante des actifs qui peuvent être impactés et dépendre du scénario de perte du plan, cliquez sur l'onglet **Dépendances de l'actif connexe** .
   Pour plus d'informations, consultez Identifier les scénarios de perte et les aligner sur un plan de continuité d'activité.
8. Pour supprimer un actif du plan, sélectionnez l'élément, puis cliquez sur **Supprimer**.

   Remarque :
   Vous pouvez ajouter ou supprimer un actif, en fonction du plan, uniquement si vous êtes gestionnaire de programme ou propriétaire du plan.

9. Pour établir une stratégie et récupérer un actif critique, cliquez sur l'onglet **Stratégies de récupération** .
   a. Cliquez sur le bouton **Créer**.
   b. Saisissez un nom et une description pour le programme de récupération et déterminez les détails d'implémentation pour récupérer l'actif.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. Pour ajouter une tâche de reprise à la stratégie de récupération d'un scénario de perte d'un plan, cliquez sur l'onglet **Tâches de reprise** .

    Vous pouvez créer une tâche de récupération au niveau de la stratégie de récupération ainsi qu'au niveau du plan. Consultez la rubrique suivante : Créer, mettre à jour et regrouper des tâches de récupération.

Créer, mettre à jour et regrouper des tâches de récupération

Créez des tâches dans un plan pour faire sortir votre entreprise de diverses situations de sinistre. Classer les tâches par ordre de priorité en déterminant les actifs critiques à récupérer et en estimant le délai avant lequel la tâche doit être terminée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez la tâche à un groupe, en identifiant un propriétaire, pour exécuter les processus et procédures d'une récupération. La tâche contient des détails sur l'élément à récupérer et l'heure à laquelle elle doit être effectuée.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Tâches de reprise** du plan.
   L'onglet **Tâches de reprise** affiche toutes les données dans des listes modifiables. Vous pouvez classer les tâches par ordre de priorité en triant, regroupant et filtrant chaque colonne de données comme vous le souhaitez.
6. Pour créer une tâche de récupération, cliquez sur **Nouveau**.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une tâche de reprise

Champ	Description
ID de tâche	Numéro affecté à chaque tâche. Indique la position de la tâche par rapport aux autres tâches de la grille. Vous permet d'afficher les tâches dans une séquence particulière, en particulier dans un PDF imprimé.
Périmètre	Actif récupéré par la tâche. Si le champ est vide, la tâche récupère l'actif au niveau du plan. Sinon, le périmètre de la tâche de récupération est récupéré.
Équipe de reprise	Équipe à laquelle la tâche de récupération est affectée.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Référencer un autre plan	Option pour indiquer que la tâche de récupération n'est pas une tâche individuelle, mais fait référence à un plan distinct avec son propre ensemble de tâches. Si la case n'est pas cochée, la tâche de récupération est exécutée normalement selon la séquence d'ID de tâche au moment de l'exercice.
Sélectionner le plan	Plan de la liste de l'onglet **Plans connexes** . Si la tâche contient un plan connexe référé, les tâches du plan référé sont exécutées avant que l'exécution ne se poursuive séquentiellement avec le reste des tâches de récupération dans le plan principal. Le champ s'affiche uniquement si la case **Référencer un autre plan** est cochée.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche est affectée.
Dépendances	Les tâches dépendent de l'actif et du plan, excluant la dépendance cyclique.
Documentation	Détails sur l'exécution du plan.
Stratégie de reprise	Objectif de récupération d'un actif identifié dans un plan.
Délai d'achèvement	Heure à laquelle la tâche de récupération doit être terminée.
Élément de configuration	Élément ou actif récupéré dans cette tâche.
Description	Brève note sur la tâche de récupération.

Remarque :
Vous pouvez créer une tâche de récupération au niveau de la stratégie de récupération ainsi qu'au niveau du plan.

b. Cliquez sur **Créer**.

Grille des tâches de reprise

Toutes les tâches de récupération que vous avez créées pour le plan apparaissent dans une grille. Vous pouvez regrouper les tâches de reprise en fonction des champs de la table de tâches de récupération. Le regroupement vous aide à regrouper les tâches de récupération comme vous le souhaitez, à vous concentrer et à gérer les groupes de tâches.

Remarque :
Pour effectuer un regroupement par champ, vous devez configurer la valeur des critères de groupe en tant qu'administrateur BCM en sélectionnant l'option **Tâches de reprise de groupe** et une valeur dans le champ **Grouper par** du modèle de plan avant de créer le plan.

Dépendances

La colonne des dépendances affiche les tâches de récupération qui correspondent au niveau du périmètre de l'actif et au niveau du plan. Toutefois, s'il se trouve au niveau du champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’application, il affiche les tâches de récupération qui correspondent au niveau du champ d’application, ainsi que les tâches qui n’en ont pas.

S’il se trouve au niveau du plan, les tâches de récupération correspondant uniquement au niveau du plan s’affichent. Considérant que la tâche de récupération au niveau du plan n’a aucun champ d’application.

S’il existe une dépendance cyclique entre des tâches, ces tâches de récupération ne sont pas **affichées** dans la colonne Dépendances.

Groupe de tâches

Regroupe les tâches en fonction du champ **Grouper par** dans le modèle de plan.

7. Pour modifier les données d’une cellule, double-cliquez et cliquez à nouveau dans la cellule.
8. Pour appliquer le regroupement et le filtre, cliquez sur l’icône représentant des points de suspension verticaux.

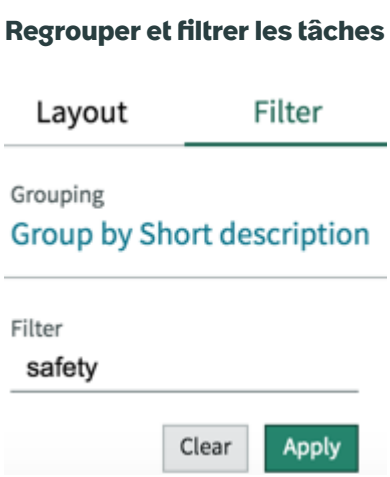
Trier

Vous pouvez trier les données au niveau de chaque colonne. Le premier clic dans l’en-tête de colonne trie les données de la colonne dans l’ordre croissant ( ). Le clic suivant rend le tri décroissant ( ). Un autre clic supprime le tri.

Filtre

Appliquez le filtre de colonne pour filtrer les données qui ont du texte simple. Par exemple, vous pouvez filtrer les tâches avec de brèves descriptions qui parlent de sécurité.

Utilisez le filtre numérique simple pour filtrer les données urgentes. Par exemple, vous pouvez appliquer le filtre à la colonne **Délai d’achèvement** pour filtrer les tâches qui doivent être effectuées dans l’heure qui suit une interruption d’activité.



9. Pour supprimer le filtre, cliquez sur le bouton **Effacer** .
10. Pour supprimer une ou plusieurs tâches de récupération, sélectionnez le ou les enregistrements et cliquez sur le bouton **Supprimer** .

Afficher les détails généraux d’un plan de continuité d’activité

Utilisez l’onglet **Détails** du plan pour afficher les informations générales sur le modèle utilisé pour le plan, son type et d’autres détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.admin, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.planner

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **l'état Brouillon** dans la liste Planification.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement de plan dans la colonne **Nom** .
5. Cliquez sur l'onglet **Détails** du plan de continuité d'activité (PCA).
   Cet onglet vous donne un résumé des détails du plan. Vous pouvez modifier les informations si nécessaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer** après avoir mis à jour les détails du plan.
7. Pour générer un PDF et télécharger une copie du PCA sur votre disque dur local, cliquez sur **Générer le PDF**.
   Un message s'affiche avec un lien téléchargeable vers le BCP PDF.

   Remarque :
   Une fois le plan approuvé, le PDF est généré et joint au plan.

8. Pour faire passer un plan de l'état **Approuvé** à **l'état Brouillon** , sélectionnez le bouton **Modifier** .
9. Pour créer une copie du plan, cliquez sur le bouton **Copier** .
   Si vous avez l'autorisation de modifier une BIA, vous pouvez également la copier. Un planificateur BCM et un gestionnaire de programme peuvent supprimer un plan et ses enregistrements de table connexes lorsque le plan est à l'état Brouillon, En cours de révision et Retourné. L'administrateur BCM peut supprimer un plan, quel que soit son état.

   a. Saisissez le nom du nouveau plan dans la fenêtre contextuelle Copier le plan.

   b. Cliquez sur **Confirmer**.

   - L'action de copie crée une réplique exacte du plan avec le nom que vous saisissez dans la fenêtre contextuelle Copier le plan. Le plan copié passe à l'état **Brouillon** .
   - L'action copie les actifs du plan, les sections de documentation du plan, les équipes de reprise, les scénarios de perte, ses dépendances des actifs et stratégies de récupération connexes, ainsi que les tâches de récupération du plan d'origine sur le plan copié.
   - Les sections de documentation du plan copié sont à l'état **En attente** . Modifiez chaque section, si nécessaire, et déplacez-la à **l'état Terminé** .
   - Les dépendances sont renseignées lorsque le plan est copié.

Afficher les flux d'état d'approbation pour un plan d'entreprise

Affichez les transitions d'états d'approbation envoyées à chaque niveau du processus d'approbation et les détails des approbateurs lorsque vous dirigez le plan d'entreprise à travers plusieurs niveaux d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager, sn_bcm.viewer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
   Vous pouvez afficher les enregistrements d'approbation pour un plan d'entreprise qui est à n'importe quel état à l'exception des états **Brouillon** et **En cours de révision** .
3. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement du plan d'affaires dans la colonne **Nom** .
4. Pour afficher les détails d'approbation du plan, cliquez sur la liste connexe Approbations.
   Si aucun enregistrement d'approbation n'est à l'état demandé pour le plan, vous pouvez **soit le rejeter** , soit **l'approuver** .
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'approbation dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher le nom de l'approbation, le niveau d'approbation, son état actuel et les détails des approbateurs tels que les utilisateurs et les groupes.
6. Pour afficher l'historique d'approbation du plan, cliquez sur l'onglet **Détails** .

   a. Cliquez sur la liste connexe Historique d'approbation.
      Vous pouvez afficher l'historique d'approbation complet avec les détails des approbateurs et la date et l'heure de sa création.

Transitions d'états pour plusieurs niveaux d'approbations de plans :

Pas encore demandé

État dans lequel aucune approbation n'a encore été envoyée aux approbateurs à un niveau respectif.

Demandé

Les approbations sont envoyées aux approbateurs de ce niveau. De même, l'état de tous les niveaux successifs d'approbations devient Pas encore demandé.

Approuvé

Un ou plusieurs approbateurs ont approuvé le plan au niveau respectif. En conséquence, l'état du niveau d'approbation suivant passe à Demandé.

Rejeté

Un ou plusieurs approbateurs ont rejeté le plan à un niveau particulier. En conséquence, l'état de tous les niveaux d'approbation suivants passe à N'est plus nécessaire.

N'est plus nécessaire

Si les approbateurs d'un niveau ont rejeté le plan, l'état passe à N'est plus nécessaire pour tous les niveaux d'approbations suivants.

Workflows structurés pour la gestion de l'exercice et de la gestion de crise

La continuité des activités est un ensemble continu d'activités visant à réduire les risques d'une organisation et à améliorer sa capacité à réagir aux perturbations et à s'en remettre. À cet effet, la gestion de la récupération et de l'exercice permet de tester et d'améliorer en permanence vos plans de continuité, et de minimiser les interruptions d'activité en cas de crise.

Les objectifs de la gestion de la récupération et de l'exercice sont les suivants :

Planifier l'exercice de la gestion de la récupération

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Assurer la mise à l'essai et l'amélioration continues des plans de continuité.
- Améliorez l'efficacité et la facilité d'utilisation des plans lors d'événements de crise réels et simulés.

Gestion de crise

- Minimisez l'indisponibilité des fonctions et processus business critiques dans l'ensemble de l'organisation.
- Minimisez les impacts financiers, réputationnels, juridiques et réglementaires pendant un événement de crise.

Démarrer un événement d'exercice

Créez un événement d'exercice pour tester vos plans de continuité et de reprise d'activité à une date planifiée et surveiller l'achèvement des tâches de l'événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur le lien **Démarrer un exercice** dans la section **Actions** de l'espace de travail.
3. Renseignez les champs du formulaire modal.

Formulaire Créer un exercice

Champ	Description
Description courte	Nom de l'événement d'exercice.
Affecté à	Remplit automatiquement le nom de l'utilisateur qui a créé l'événement d'exercice. En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez mettre à jour le champ.
Méthode d'exercice	Méthode pour implémenter l'événement. Les méthodes peuvent être de type Simulation, Tabletop ou Procédure pas à pas. ○ Simulation : environnement qui simule une catastrophe réelle avec l'équipement, les fournitures et le personnel nécessaires. ○ Simulation : Exercice effectué dans une salle avec une équipe qui analyse le plan, à la recherche de lacunes. ○ Procédure pas à pas : chaque membre de l'équipe passe en revue en détail une composante du plan afin d'identifier les faiblesses. ○ Fonctionnel : option permettant d'inclure des tâches ad hoc qui ne font pas partie d'un plan.
Début planifié	Date de début planifiée de l'événement d'exercice.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description détaillée de l’événement de l’exercice.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L’événement d’exercice est créé et est à l’état **En attente** .

Démarrer un événement de crise

Contrairement à un événement d’exercice, un événement de crise frappe soudainement. Votre entreprise doit être équipée pour relever le défi et doit être en mesure de récupérer rapidement les fonctions commerciales critiques pour vous éviter des pertes commerciales.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous n’avez peut-être pas de plan prêt pour une crise, car elle frappe soudainement sans préavis. Toutefois, vous pouvez préparer un événement et y ajouter des tâches en fonction des besoins.

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur le lien **Démarrer un événement de crise** dans la section **Actions** .
3. Renseignez les champs du formulaire modal.

Formulaire Signaler un événement de crise

Champ	Description
Description courte	Nom de l’événement de crise.
Affecté à	Remplit automatiquement le nom de l’utilisateur qui a créé l’événement de crise. En tant que gestionnaire de programme BCM, vous pouvez mettre à jour le champ.
Description	Description détaillée de l’événement de crise.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L’événement de crise est créé et est dans l’état **En attente** .

Passez en revue les détails de l’événement et démarrez un événement d’exercice

Examinez les détails d’un événement dans l’onglet **Détails** , démarrez un événement pour tester votre plan de continuité ou de reprise d’activité et surveillez la fin de l’événement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l’icône Listes (icône 
3. Cliquez sur l’état **En attente** dans la liste Exercices.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Passez en revue les détails de l'événement d'exercice dans l'onglet **Détails** et mettez-les à jour si nécessaire.

Détails d'un événement d'exercice

Champ	Description
Événement	
Description courte	Brève description de l'événement.
Type d'événement	Remplit automatiquement le type d'événement
État	État actuel de l'événement.
Affecté à	Coordinateur de l'événement pour gérer et compléter l'événement.
Description	Description détaillée de l'événement.
Planification	
Début planifié	Date de début planifiée de l'événement.
Approbateurs du plan	Approbateurs de l'exercice de l'événement.
Approbateurs des résultats	Personne qui approuve le résultat du plan.
Périmètre	
Méthode d'exercice	Méthode pour implémenter l'événement. Remplit automatiquement la méthode d'exercice précédemment sélectionnée.
Objectifs	Objectifs à atteindre à partir de l'événement d'exercice.
Objectifs	Objectif de l'événement.
Résultats	
Débuts du travail	Date de début réelle de l'exercice.
Fins de tâches	Date à laquelle l'exercice a été terminé.
Fermé le	Date à laquelle l'événement d'exercice a été clôturé. Le champ apparaît lorsque l'événement passe à l'état Fermé.
Résultat	Résultat de l'exercice.
Synthèse des résultats	Résumé de l'événement de l'exercice.
Améliorations recommandées	Recommandations sur la façon d'améliorer l'événement d'exercice.
Activité	
Notes de travail	Informations supplémentaires sur l'événement d'exercice.

Remarque :
Vous ne pouvez pas afficher la section **Résultats** dans l'état **En attente** . Toutefois, vous pouvez afficher la section dans tous les autres états.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'événement est à l'état **En attente** .
7. Cliquez sur **Démarrer l'événement** pour l'exercice après avoir mis à jour les détails.
   Lorsque vous démarrez un exercice, le champ **État** passe à l'état **Travail en cours** . En tant qu'approbateur de résultat, vous pouvez mettre à jour les dates de début et de fin réelles de l'exercice si l'exercice n'a pas été effectué à la date planifiée. Mettez à jour le résultat ou le résultat de l'exercice. Le résultat peut être Réussi, Réussi avec quelques problèmes ou En échec. Saisissez le résumé des résultats et les améliorations recommandées qui peuvent être suivies pour les exercices futurs.
8. Si tous les plans activés des tâches d'événement pour l'exercice sont terminés, cliquez sur le bouton **Soumettre pour approbation** .

   Vous devez saisir les dates **de début réelle** et de **fin réelle** avant de soumettre l'événement d'exercice pour approbation. Mettez à jour les détails dans la section **Résultats** . Enregistrez le formulaire une fois que vous avez effectué les modifications et avant de le soumettre pour approbation.

   Approbation en attente

   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous pouvez uniquement mettre à jour le champ **Notes de travail** .

   Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si aucun enregistrement d'approbation n'est à l'état demandé pour l'événement, vous pouvez **soit le rejeter** , soit **l'approuver** .

   Vous pouvez afficher les détails de l'approbation dans la liste connexe Approbations avec son nom, son niveau d'approbation et l'état de l'approbation.

   Sélectionnez la liste connexe Historique d'approbation pour afficher l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, la date à laquelle l'approbation a été demandée et les commentaires éventuels.

   Remarque :
   Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

   Retourné

   Lorsque l'événement est rejeté, l'état est défini sur **Retourné** . Il peut être déplacé vers les états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné qu'elle est liée à un événement, seules certaines sections telles que la description, les résultats et les notes de travail peuvent être mises à jour dans le formulaire.

   Lorsque l'événement est à l'état **Retourné** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement.

   À partir de l'état **Retourné** , vous pouvez uniquement ajouter des commentaires et des pièces jointes à la tâche d'événement.

   Fermé terminé et Fermé incomplet

   Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en cliquant sur le bouton **Fermer l'événement** .

   Approuvé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'événement est approuvé, l'état est défini sur **Approuvé** . Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

9. Pour générer un PDF, cliquez sur le bouton **Générer un PDF** et téléchargez le PDF.
   Si vous avez un accès en modification à l'événement d'exercice, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement en format PDF sur votre disque dur local.

Remarque :
Par défaut, le fichier PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

Gérer un événement de crise

Examinez et mettez à jour les détails d'un événement de crise dans l'onglet **Détails** . Préparez l'événement à une crise susceptible de frapper et de perturber votre entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **État En attente** dans la liste Événements de crise.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Passez en revue les détails de l'événement de crise et mettez-les à jour si nécessaire.

Détails d'un événement de crise

Champ	Description
Événement	
Description courte	Nom ou description de l'événement.
Type d'événement	Remplit automatiquement le type d'événement
État	État actuel de l'événement.
Affecté à	Coordinatrice de l'événement qui gère la crise.
Description	Description détaillée de l'événement.
Informations supplémentaires	
Débuts du travail	Date de début réelle de l'événement de crise.
Fins de tâches	Date à laquelle l'événement de crise s'est terminé.
Fermé le	Date à laquelle l'événement a été clôturé. Le champ apparaît lorsque l'événement passe à l'état Fermé.
Activité	
Notes de travail	Informations supplémentaires sur l'événement de crise.
Composer	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail (privées)	Informations supplémentaires sur l'événement de crise.

6. Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour ajouter n'importe quel document en tant que pièce jointe.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
   L'événement est à l'état **En attente** .
8. Pour démarrer l'événement de crise, cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** .
   Une fois l'événement démarré, il passe à l'état **Travail en cours** .
9. Si tous les plans activés des tâches d'événement pour l'événement de crise sont terminés, cliquez sur le bouton **Soumettre pour approbation** .

   Vous devez saisir la date de **fin réelle** et enregistrer le formulaire avant de soumettre l'événement pour approbation.

   Approbation en attente

   Lorsque vous cliquez sur **Soumettre pour approbation**, l'événement est défini sur l'état **En attente d'approbation** . Dans cet état, vous pouvez uniquement mettre à jour le champ **Notes de travail** .

   Si des règles d'approbation sont configurées pour l'événement, les approbations sont générées et envoyées aux approbateurs. Si aucun enregistrement d'approbation n'est à l'état demandé pour l'événement, vous pouvez **soit le rejeter** , soit **l'approuver** .

   Vous pouvez afficher les détails de l'approbation dans la liste connexe Approbations avec son nom, son niveau d'approbation et l'état de l'approbation.

   Sélectionnez la liste connexe Historique d'approbation pour afficher l'état d'approbation, le nom de l'approbateur, le numéro d'événement, la date à laquelle l'approbation a été demandée et les commentaires éventuels.

   Remarque :
   Si vous êtes un gestionnaire de programme BCM, vous pouvez voir les boutons **Approuver** et **Rejeter** .

   Retourné

   Lorsque l'événement est rejeté, l'état est défini sur **Retourné** . Il peut être déplacé vers les états **Soumettre pour approbation**, **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** . Étant donné qu'elle est liée à un événement, seules certaines sections telles que la description, les résultats et les notes de travail peuvent être mises à jour dans le formulaire.

   Lorsque l'événement est à l'état **Retourné** , vous pouvez modifier l'état de l'actif de l'événement.

   À partir de l'état **Retourné** , vous pouvez uniquement ajouter des commentaires et des pièces jointes à la tâche d'événement.

   Fermé terminé et Fermé incomplet

   Lorsque l'événement est approuvé, la seule option disponible est de fermer l'événement. Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** en cliquant sur le bouton **Fermer l'événement** .

   Approuvé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'événement est approuvé, l'état est défini sur **Approuvé** . Vous pouvez définir l'état de l'événement sur **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**.

10. Pour générer un PDF, cliquez sur le bouton **Générer un PDF** et téléchargez le PDF.
Si vous disposez d'un accès en modification à l'événement de crise, vous pouvez enregistrer une copie de l'événement au format PDF sur votre disque dur local.

Remarque :
Par défaut, le fichier PDF est généré et joint après la fermeture de l'événement.

Afficher les détails de l'événement et surveiller l'achèvement des tâches d'événement

Affichez les détails de l'événement et ajoutez des éléments impactés pour démarrer un événement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour un exercice actif ou un événement de crise à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de continuité d'activité, cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Événement** de la section **Mes exercices** .
3. Pour mettre à jour l'événement à partir de la vue Listes de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Listes (icône).
4. Si l'enregistrement est un événement d'exercice et qu'il est en attente, cliquez sur le lien **En attente** dans la liste Exercices.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
6. Examinez les détails de l'événement dans l'onglet **Détails** .

   Vous pouvez afficher et mettre à jour tous les détails d'un événement. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le type d'événement.

   Un gestionnaire de crise doit être en mesure de signaler un événement de crise avec les informations fournies dans l'onglet Détails. Pour plus d'informations, consultez Gérer un événement de crise.

7. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour ajouter des éléments impactés.
Pour ajouter une liste des éléments impactés et des plans activés à l'événement, consultez Ajouter des actifs et des plans impactés à un événement.
8. Cliquez sur l'onglet **Tâches d'événement** .
Cet onglet s'affiche pour tous les événements de crise, à l'exception des exercices qui sont des événements de type **fonctionnel** uniquement.

   La section Plans, qui apparaît sous forme de panneau latéral, affiche tous les plans activés qui sont ajoutés à l'événement.

   Lorsqu'un plan est activé, toutes les tâches de reprise dont le champ d'application est vide et celles dont le champ d'application correspond à l'actif impacté du plan activé sont ajoutées en tant que tâches d'événement pour ce plan activé.

   Chaque plan activé est une carte interactive qui vous indique le nombre d'actifs en cours de récupération et le nombre de tâches d'événement terminées pour ce plan

Traduction automatique

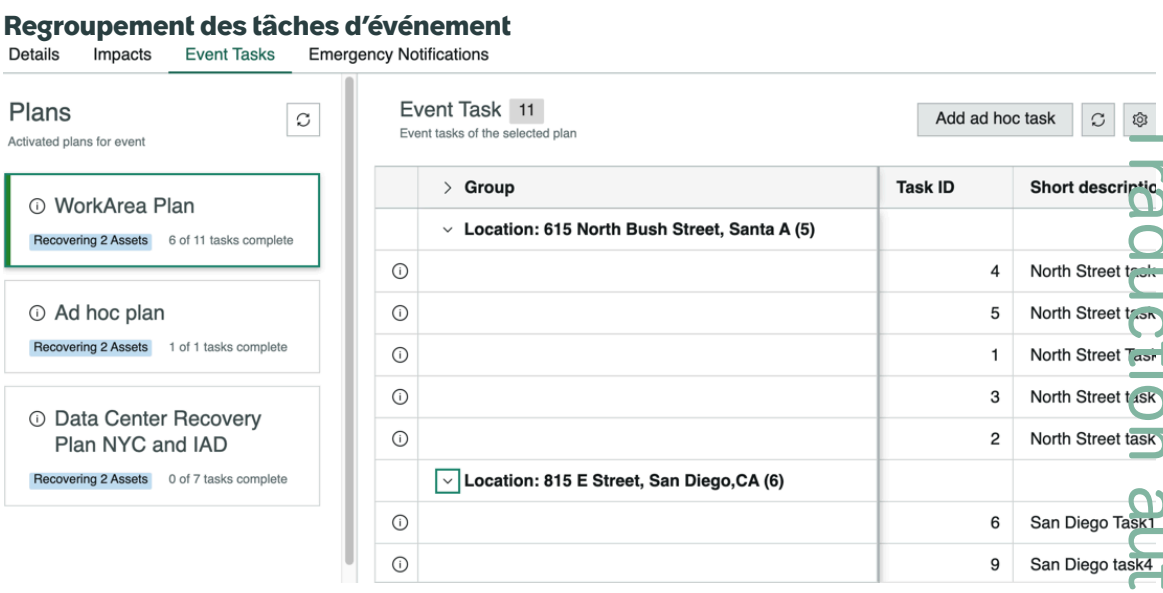
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

activé. Lorsque vous ajoutez un plan activé à la tâche d'événement, toutes les tâches de récupération du plan sont ajoutées en tant que tâches d'événement à l'événement.

Vous pouvez également créer une tâche pour l'événement qui n'est couverte dans aucun des plans existants pour l'événement en tant que tâche ad hoc.

a. Cliquez sur une carte de plan activée pour afficher les tâches d'événement associées.
La carte du plan activé sélectionnée est mise en surbrillance en vert et affiche toutes les tâches d'événements de ce plan dans une grille sur le volet droit.

Si le plan est pré-groupé, la tâche d'événement est également pré-groupée. Utilisez la première colonne de la grille, qui est la colonne du groupe de tâches, pour afficher les tâches d'événements pré-groupées.



Remarque :
Si le plan activé fait référence à un autre plan pour récupérer un actif connexe, tous ces plans connexes sont répertoriés sous le plan principal activé en tant que **plans connexes** dans le volet gauche.

Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'un événement de récupération, consultez Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs de plan connexes dans l'événement.

b. Pour ajouter une tâche ad hoc à l'événement, cliquez sur le bouton **Ajouter une tâche ad hoc** .

Formulaire Créer une tâche d'événement

Champ	Description
Description courte	Brève note sur la tâche d'événement.
ID de tâche	La valeur par défaut est le nombre suivant de tâches d'événements existantes pour le plan.
Groupe d'affectation	Groupe auquel la tâche d'événement est affectée.
Affecté à	Utilisateur ou utilisateurs du groupe d'affectation. Si **le champ Groupe d'affectation** est vide, sélectionnez n'importe quel utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste des délégataires supplémentaires	Utilisateurs supplémentaires.
Actifs concernés	Actifs impactés pour la tâche d'événement.
État	La valeur par défaut est **l'état En attente** .
Dépendances	Pour les tâches copiées à partir du niveau du plan, les dépendances sont copiées à partir de la tâche de récupération du plan. Impossible d'ajouter des dépendances pour des tâches ad hoc.
Description	Informations sur la tâche d'événement.
Activité	
Notes de travail	Informations sur la tâche d'événement partagées en interne.

c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas créer de tâche ad hoc pour les plans activés dont l'état est **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

d. Pour mettre à jour une tâche d'événement existante, cliquez sur ⓘ de la tâche dans la grille.

e. Mettez à jour les dates **de démarrage réelles** et de **fin réelles** pour la tâche d'événement.

f. Mettez à jour les champs d'affectation, si nécessaire.

g. Saisissez toute information relative à la tâche d'événement dans le champ **Notes de travail** de la section **Activité** .

h. Cliquez sur **Enregistrer**.

Calcul de la durée réelle et de l'effort total de récupération d'un actif d'événement :

La durée réelle de récupération d'un actif d'événement est calculée selon la formule Fin réelle : début réel d'un actif d'événement

- Le début réel d'un actif d'événement correspond à l'heure de début minimale de la tâche d'événement exécutée pour l'actif d'événement, c'est-à-dire la tâche d'événement qui a l'actif d'événement comme actif impacté. Et l'heure de début minimale du plan activé sans tâche.
- La fin réelle d'un actif d'événement est l'heure de fin maximale de la tâche d'événement exécutée pour l'actif d'événement, c'est-à-dire la tâche d'événement qui a l'actif d'événement comme actif impacté. Et l'heure de fin maximale du plan activé sans tâche.

L'effort total d'un actif d'événement est calculé en cumulant le temps réel nécessaire à toutes les tâches d'événement exécutées pour l'actif d'événement, c'est-à-dire l'actif impacté dans la tâche d'événement qui contient l'actif d'événement. Et l'effort total de tous les plans activés associés à l'actif sans tâche.

Durée réelle d'une tâche d'événement

Différence de temps entre l'heure de début réelle et l'heure de fin réelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Durée réelle d’un plan activé avec une tâche

La différence entre le début et la fin réels du plan activé, où

- Le début réel d’un plan activé est l’heure de début minimale de la tâche d’événement pour ce plan
- La fin réelle d’un plan activé est l’heure de fin maximale de la tâche d’événement pour le plan

Durée réelle d’un plan activé sans tâche

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé.

Effort total d’un plan activé avec une tâche

Somme des durées réelles de toutes les tâches d’événements qui appartiennent au plan.

Effort total d’un plan activé sans tâche

La différence entre le début réel et la fin réelle du plan activé.

Transitions d’états d’une tâche d’événement :

Ouvert

Lorsqu’un événement est démarré, ses tâches d’événement qui n’ont pas de tâche de récupération dépendante passent à l’état **Ouvert** .

En attente

Les tâches d’événement qui dépendent d’autres tâches de récupération sont à l’état **En attente** lorsque l’événement est démarré. Une fois les tâches dépendantes fermées, la tâche d’événement parente passe à l’état **Ouvert** .

Ignorer la tâche

Ce bouton n’est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de programme BCM. **Le bouton Ignorer** apparaît lorsque la tâche est en **attente** ou **ouverte** et que l’événement doit être à l’état Travail en cours. Cliquer sur **Ignorer la tâche** fait passer la tâche à l’état **Fermé ignoré** . Les heures de début et de fin réelles à cet état sont vides.

Répétition

Ce bouton n’est disponible que si vous êtes connecté en tant que gestionnaire de programme BCM. La tâche est à l’état **En attente** . Cliquer sur **Déclencher** fait passer la tâche à l’état **Ouvert** , quelles que soient ses dépendances.

Travail en cours

La tâche est à l’état **Ouvert** . Cliquer sur le bouton **Travail en cours** fait passer la tâche à l’état **Travail en cours** . Vous pouvez mettre à jour l’heure de début réelle de la tâche dans le champ **Début réel** dans cet état. Si vous ne mettez pas à jour le début réel, la date et l’heure actuelles sont enregistrées comme l’heure de début réelle. Les options disponibles suivantes sont **l’état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Fermé terminé

La tâche est fermée et terminée. L’heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour la fin réelle, la date et l’heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin effective.

Fermé incomplet

L’heure de fin réelle de la tâche est enregistrée dans le champ **Fin réelle** . Si vous ne mettez pas à jour la fin réelle, la date et l’heure actuelles sont enregistrées comme heure de fin effective. Mettez à jour les informations nécessaires dans le champ **Notes de travail** et enregistrez la tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter des actifs et des plans impactés à un événement

Quantifiez la performance de vos plans de continuité et de reprise en les liant à un événement et en les mettant à l'épreuve. Vous pouvez mesurer la réussite d'un plan par l'achèvement des tâches d'événement jointes aux plans.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un bon plan de continuité d'activité est le résultat d'une évaluation réfléchie de l'analyse d'impact sur l'entreprise et des risques liés à une situation perturbatrice. Cependant, le plan ne devient viable qu'après avoir été testé lors d'un événement.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Pour mettre à jour un exercice actif ou un événement de crise à partir de la page d'accueil de l'espace de travail de continuité d'activité, cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Événement** de la section **Mes exercices** .
3. Pour mettre à jour l'événement à partir de la vue Listes de l'espace de travail, cliquez sur l'icône Listes (icône ).
4. Si l'enregistrement est un événement d'exercice et qu'il est en attente, cliquez sur le lien **En attente** dans la liste Exercices.
5. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
6. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour afficher la liste des éléments impactés.
   Vous pouvez ajouter des actifs, des plans activés pour la récupération des actifs et un plan ad hoc pour un actif d'événement.
7. Cliquez sur l'onglet **Impacts** pour afficher la liste des éléments impactés.

   La grille des impacts affiche les actifs impactés et les plans activés. Vous pouvez :
   - Ajouter les actifs impactés et les plans liés aux actifs
   - Afficher les plans liés aux actifs sous les actifs respectifs dans la grille
   - Ajouter un plan ad hoc qui n'a pas de référence de plan
   - Affichez les détails de la récupération des actifs et du plan activé en cliquant sur l'icône Informations (ⓘ)

   Pour plus d'informations sur la logique qui sous-tend le calcul des entités de tâche de récupération, consultez Calcul de la durée réelle et de l'effort total pour récupérer un actif d'événement.

   Si les actifs impactés sont des données de CI CMDB qui sont entrées automatiquement dans la BIA en fonction des dépendances CMDB et lorsque ces actifs sont inclus dans le périmètre du plan, alors, au moment de la récupération de l'actif, les actifs connexes et les plans connexes sont automatiquement extraits dans l'événement d'exercice en tant qu'actifs impactés et plans activés dans l'onglet **Impacts** .

   Pour plus d'informations sur la planification et l'exécution d'un événement de récupération, consultez Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs de plan connexes dans l'événement.
8. Cliquez sur le bouton **Ajouter des actifs** pour récupérer les actifs dans l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le type d'élément impacté ou l'élément principal à récupérer dans la fenêtre contextuelle Ajouter des actifs.

b. Cliquez sur **Suivant**.

c. Sélectionnez les éléments ou actifs impactés dans la fenêtre contextuelle Ajouter des actifs.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.
La grille affiche les actifs dans la colonne **Brève description** . Lorsque ces ressources sont ajoutées à l'événement, elles deviennent des ressources d'événement. La grille affiche également l'état des actifs, qu'ils soient récupérés ou non, et le temps réel nécessaire à la récupération.

9. Cliquez sur **le bouton Ajouter des plans** .
Les actifs peuvent faire partie d'un plan approuvé ou sans plan.

Utilisez le bouton groupé pour ajouter autant de plans que nécessaire à un événement. Toutefois, vous ne pouvez ajouter qu'un seul plan ad hoc à l'événement. **Le bouton Ajouter un plan ad hoc** apparaît lorsqu'un plan ad hoc est créé pour un événement. Ce plan ad hoc est celui qui apparaît dans la fenêtre contextuelle du plan ad hoc lorsque vous sélectionnez des actifs.

Le bouton Ajouter un plan ad hoc s'affiche après la création d'un plan ad hoc pour un événement. La même chose est mappée aux actifs sélectionnés dans le modal de plan ad hoc.

- Pour sélectionner un plan dont l'actif impacté fait partie, sélectionnez **Afficher le plan des actifs impactés**.

  a. Sélectionnez l'actif impacté dans le champ **Sélectionner un actif impacté** .

  b. Cliquez sur **Suivant**.

  c. Sélectionnez les plans de l'actif impacté dans la fenêtre contextuelle Sélectionner les plans à ajouter.

  Cette action crée le plan activé s'il n'existe pas déjà, puis mappe l'actif impacté au plan activé dans la table Actif impacté sur le plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

- Pour afficher tous les plans et sélectionner les actifs des plans, sélectionnez **Afficher tous les plans**.

  a. Cliquez sur **Suivant**.

  b. Sélectionnez des plans dans la liste du modal Sélectionner les plans à ajouter.

  c. Cliquez sur **Suivant**.

  d. Sélectionnez les actifs impactés pour les plans sélectionnés à partir du modal Choisir les actifs des plans sélectionnés.

  Cette action ajoute les actifs impactés, les plans activés et mappe les actifs impactés avec les plans activés dans la table Actif impacté sur le plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan].

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comme le plan est activé pour l'événement actif, les plans ou les actifs ne peuvent pas être supprimés une fois que l'événement est à l'état **En cours** .

e. Cliquez sur **Confirmer** pour procéder à l'activation des plans sélectionnés. Ce message s'affiche pour les événements qui sont à l'état **En cours** .

Remarque :
Les éléments impactés ou les actifs d'événement, les plans activés et leur état sont affichés dans la grille.

10. Cliquez sur le bouton **Ajouter un plan ad hoc** .
Après avoir ajouté des actifs à l'événement, vous pouvez cliquer sur le bouton **Ajouter un plan ad hoc** pour ajouter un plan ad hoc pour les actifs sélectionnés de l'événement.

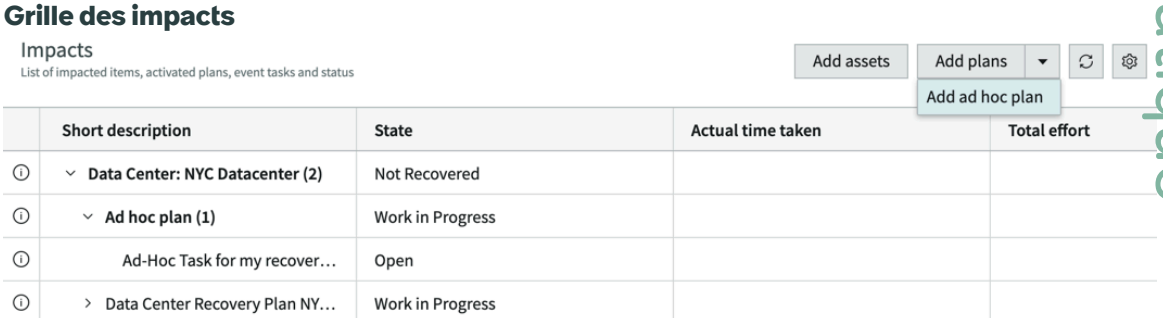
Remarque :
Cette action ajoute un plan ad hoc s'il n'existe pas déjà pour l'événement. Après l'ajout d'un plan ad hoc à l'événement, tous les actifs impactés que vous sélectionnez sont ajoutés à ce plan ad hoc existant chaque fois que vous cliquez sur le bouton Ajouter un plan ad hoc.

Il ne peut y avoir qu'un seul plan ad hoc par événement.

- Vous pouvez supprimer l'impact d'un événement qui correspond à ses actifs, plans activés et tâches jusqu'à ce que l'événement commence ou soit à l'état **En attente** .
- Si l'exercice ou l'événement de crise est à l'état **Travail en cours** , vous ne pouvez pas supprimer les impacts associés.
- Vous ne pouvez pas ajouter d'actifs d'événement, de plans activés ou de tâches d'événements lorsque l'événement présente les états **Fermé terminé** ou **Fermé incomplet** .

Vous pouvez afficher les actifs et plans sélectionnés dans une hiérarchie sur la grille dans la colonne **Brève description** .

Grille des impacts



11. Pour mettre à jour les détails de l'impact, cliquez sur ⓘ de l'enregistrement respectif pour lancer l'actif de l'événement et le plan activé dans la vue de formulaire.

a. Pour afficher les détails du plan activé, cliquez sur ⓘ pour l'enregistrement du plan respectif dans la grille des impacts.
Vous pouvez afficher le numéro du plan activé, le nom du plan, sa brève description, l'état du plan, la priorité et les détails de la description.

b. Cliquez sur le lien **Ouvrir l'enregistrement** en regard du nom du régime.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L'action ouvre le plan dans un onglet distinct, où vous pouvez afficher ses détails complets.

Détails modifiables dans un actif impacté

Dans les détails de l'actif impacté, vous pouvez uniquement modifier **l'état** de l'actif s'il a été récupéré ou non, et le **temps réel nécessaire** pour récupérer l'actif. Toutefois, le reste des détails de l'actif impacté sont en lecture seule.

Détails modifiables dans un plan activé

Vous pouvez modifier l'état du plan, sa priorité et sa description. Toutefois, vous ne pouvez pas modifier le numéro du plan activé ni sa brève description.

Détails modifiables dans une tâche d'événement impactée

Vous ne pouvez modifier que les champs **de liste Groupe d'affectation**, **Affecté à** et **Délégataire supplémentaire** . Les autres champs sont en lecture seule.

12. Cliquez sur **Enregistrer**.
13. Cliquez sur l'icône d'actualisation (pour afficher l'état mis à jour de l'actif ou du plan, ainsi que le temps réel nécessaire pour récupérer l'actif.

Flux de données, planification, exécution et récupération des actifs du plan associés dans un événement

Lorsque les données des éléments de configuration sont disponibles sur les mêmes éléments, Now Platform il est possible d'utiliser les mêmes éléments pour évaluer les dépendances dans Business Impact Analysis (BIA). Les dépendances de la BIA peuvent ensuite être utilisées dans la planification et les événements. Les éléments de configuration (CI) peuvent également être ajoutés manuellement aux plans et aux événements.

Vous pouvez également ajouter de nouveaux plans avec des actifs à récupérer dans une séquence.

Les avantages du flux de données automatique sont les suivants :

- Vous pouvez réutiliser les données de l'élément de configuration (CI) qui sont créées dans CMDB dans BIA, et à partir de la BIA, les dépendances sont utilisées dans les plans et les événements.
- Vous avez la possibilité de bifurquer vers un plan référé connexe dans la tâche du plan principal avant d'exécuter le reste des tâches du plan principal, en particulier lorsque les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plans référés sont gérés par les planificateurs d'autres départements ou équipes pour récupérer leurs actifs respectifs.

- Le flux d'exécution est séquencé selon l'ID de tâche et aucune tâche d'événement n'est ignorée entre les deux.

Flux automatique des données de la CMDB vers la BIA et la BIA vers les plans

Lorsqu'un enregistrement est créé en Now Platform tant qu'élément de configuration dans CMDB, l'enregistrement et tous ses éléments connexes sont disponibles pour que vous puissiez les exploiter en tant qu'actifs afin d'évaluer les dépendances dans BIA.

CMDB

Les données sont créées en tant que CI et l'enregistrement est stocké dans CMDB. Dans CMDB, ce CI est associé à d'autres éléments par une relation qui dépend des autres éléments associés ou qui est utilisée par eux. Par exemple, s'il s'agit d'un centre de données à New York, il peut dépendre de l'application sur site SAP et d'autres serveurs Web, processus business, emplacements, etc.

BIA

Lorsque vous évaluez un BIA en fonction des dépendances CMDB, le CI CMDB et ses éléments connexes sont automatiquement disponibles en tant qu'éléments à évaluer dans BIA. Vous pouvez ajouter ces dépendances et la source de ces éléments est suivie en tant que CMDB. Par conséquent, les données créées dans CMDB sont disponibles en tant que dépendances dans BIA. En outre, vous pouvez créer manuellement d'autres dépendances dans BIA. Par exemple, le centre de données NYC et son application SAP sur site dépendante sont disponibles dans BIA pour être ajoutés en tant que dépendances. En outre, vous pouvez également ajouter manuellement des dépendances telles qu'une installation : New York.

Plan

Lors de la phase de planification, si vous avez défini le champ d'application de l'élément dépendant de la BIA et que vous l'avez ajouté en tant que champ d'application, les dépendances de l'élément du champ d'application sont disponibles en tant qu'actifs associés. En outre, les plans existants pour ces actifs sont disponibles en tant que plans connexes. En outre, vous pouvez également ajouter de nouveaux plans. Par exemple, un plan est créé pour Data Center : NYC, avec lequel les plans connexes des actifs connexes tels que l'application SAP sur site et Facility : New York (créés dans BIA) passent également automatiquement à la phase de planification. En plus des éléments provenant de la BIA, vous pouvez également ajouter manuellement de nouveaux actifs au plan.

Dans l'onglet **Tâches de reprise** d'un plan, vous pouvez également faire référence à un autre plan et sélectionner le plan dans la liste des plans connexes.

Exercice

Dans ce cas, les actifs impactés et les plans activés sont automatiquement transférés vers l'onglet **Impacts** en fonction des dépendances dans la BIA. Outre le champ d'application principal de l'exercice et les impacts associés, vous pouvez également ajouter manuellement des actifs et des plans, qui sont tous extraits dans l'exercice pour la récupération.

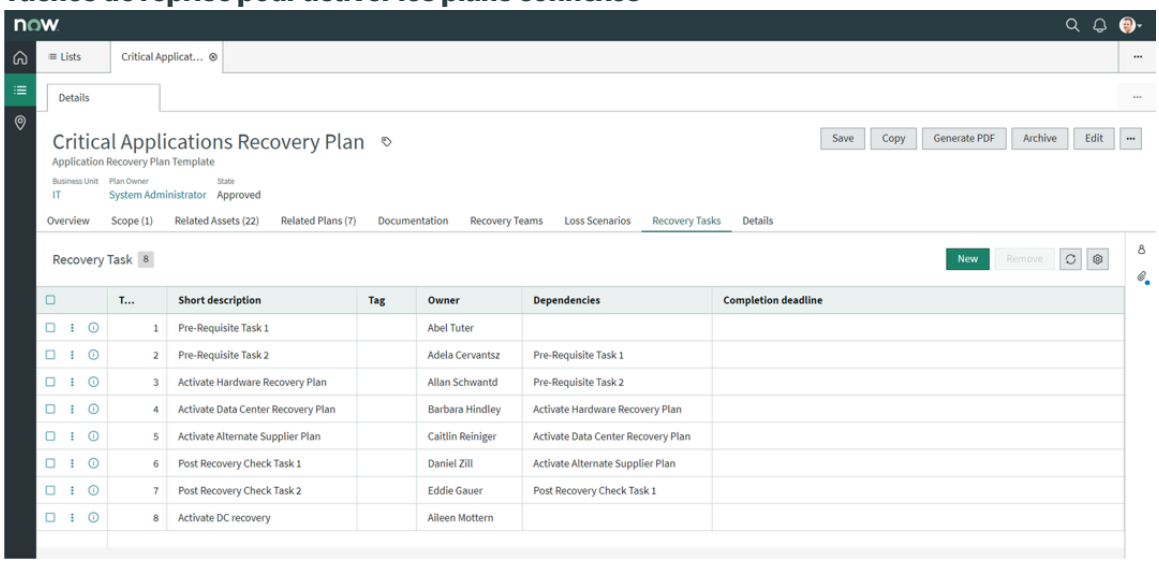
Phase de planification

Dans cette phase de planification, en tant que planificateur, vous pouvez identifier les actifs connexes, ajouter les plans connexes et définir une séquence et des dépendances pour l'exécution de la récupération.

Traduction automatique

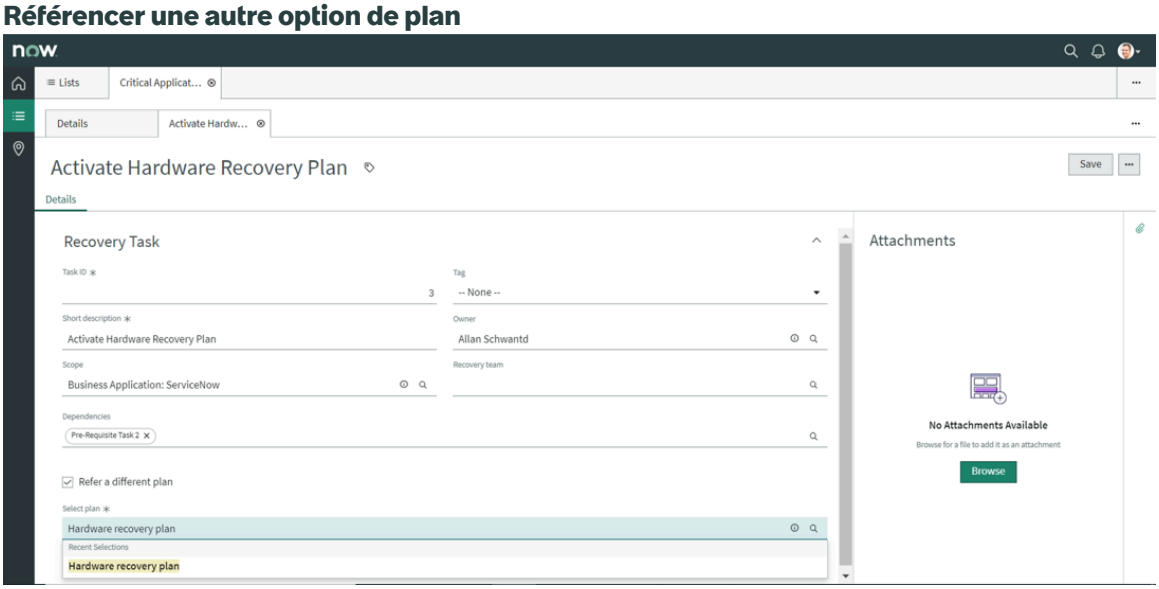
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches de reprise pour activer les plans connexes



Si vous devez récupérer des actifs dans le centre de données A avant de récupérer des actifs dans le centre de données B, vous pouvez vous référer à un plan différent qui suit le processus de récupération du centre de données A. Dans ce cas, utilisez l'option **Référencer un autre plan** dans l'onglet **Tâches de récupération** du plan principal, puis sélectionnez le plan pertinent parmi les plans connexes pour récupérer le centre de données A. Le plan référé a son propre ensemble de tâches que l'application exécute lorsqu'il s'agit de cette tâche particulière. Vous pouvez également définir une séquence pour l'exécution du plan référencé dans les tâches d'événements du plan principal.

Référencer une autre option de plan



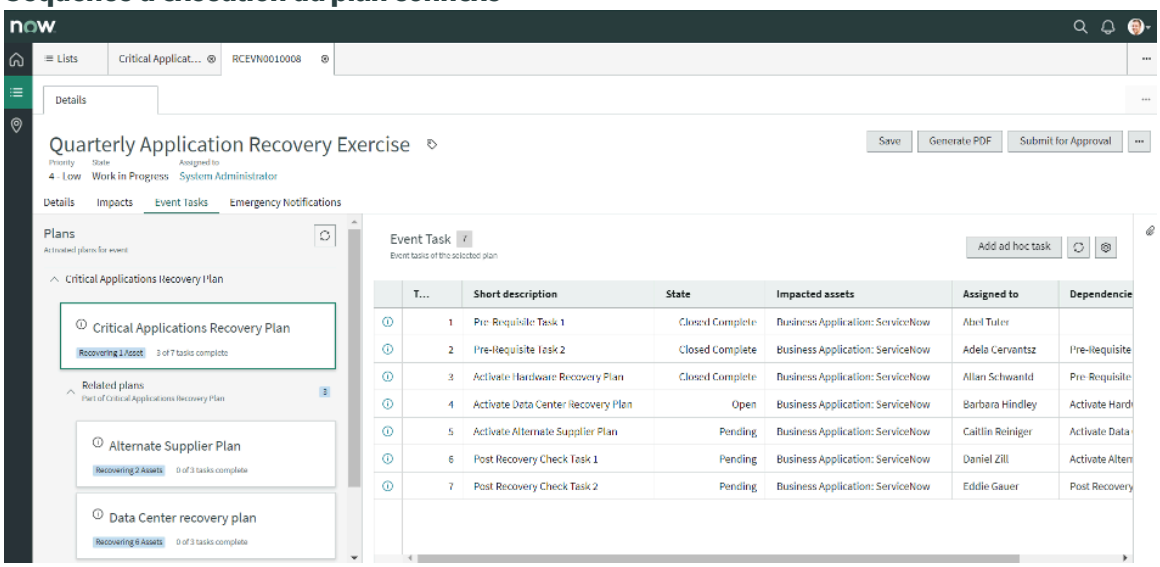
Phase de suivi et d'exécution

Dans la phase de suivi et d'exécution, vous pouvez activer les plans appropriés lors de la reprise d'un événement. Lorsque vous ajoutez un actif impacté dans l'onglet **Impacts** d'un exercice, tous les actifs et plans connexes sont extraits. De même, si vous ajoutez un plan, tous ses sous-plans sont également ajoutés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Séquence d'exécution du plan connexe



Accédez à l'onglet **Tâches d'événement** pour suivre l'exécution des tâches d'événement du plan principal sélectionné. Lorsque vous cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** pour un événement, les tâches sont déclenchées pour exécution. Lorsque vous sélectionnez le plan principal activé dans la section **Plans** du volet gauche, vous pouvez afficher toutes les tâches d'événements du plan sélectionné répertoriées dans le volet droit en tant que tâches d'événement. Dans la section **Plans** à gauche, sous le plan principal se trouvent les **plans connexes**. Les tâches d'événements du plan principal sont exécutées dans l'ordre de l'ID de tâche de façon séquentielle, mais lorsqu'une tâche particulière de la séquence a un plan référé ou connexe, l'application bifurque vers ce plan et exécute toutes les tâches énumérées dans ce plan et termine la séquence avant de revenir au plan principal d'origine d'où elle a bifurqué pour terminer le reste des tâches dans le Séquence. Par conséquent, il existe une liste principale de tâches de récupération sous un plan principal, au sein de laquelle il existe des sous-plans avec leur propre ensemble de sous-tâches de récupération. L'application exécute toutes les tâches de façon séquentielle dans le plan référé avant de continuer à exécuter le reste des tâches de récupération de façon séquentielle dans le plan principal.

Remarque :

Pour un plan principal principal, s'il existe des plans référés connexes, l'application exécute uniquement le sous-plan référé mais n'exécute aucun autre plan connexe que le sous-plan pourrait avoir. La hiérarchie d'exécution s'arrête au premier niveau uniquement s'il existe des sous-plans.

Afficher vos tâches de récupération à partir du libre-service

Affichez les tâches qui vous sont affectées ou qui sont affectées à une équipe de tâches de reprise dont vous faites partie pour récupérer les actifs à la suite d'une crise ou d'un événement d'exercice (type fonctionnel). Votre gestionnaire de programme BCM vous attribue les tâches et vous pouvez les consulter à tout moment à partir du menu de l'application en libre-service.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_bcm.recovery_team_member

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Mes tâches de reprise**.
2. Affichez la liste des tâches d'événement qui vous sont affectées, du groupe affecté dont vous faites partie ou d'une équipe de reprise à laquelle vous appartenez.
3. Triez la colonne **Type d'événement** pour répertorier les tâches liées à la crise en haut.
4. Affichez la colonne **Type de tâche d'événement** pour déterminer s'il s'agit d'un événement planifié ou ad hoc.
5. Cliquez sur le lien vers **l'ID de tâche** d'une tâche d'événement que vous souhaitez mettre à jour. Vous pouvez mettre à jour les détails **Début réel** et **Fin réelle** .
6. Pour ajouter des notes à l'activité de tâche d'événement, cliquez sur la liste connexe Activité et ajoutez les informations dans le champ **Notes de travail** .
7. Pour mettre à jour la tâche vers le champ **État** en cours, cliquez sur le bouton **Travail en cours** .
8. Pour fermer la tâche, cliquez sur le bouton **Fermer terminé** ou **Fermer incomplet** . Pour plus d'informations, consultez Transitions d'états d'une tâche d'événement.
9. Cliquez sur **Mettre à jour** après vos modifications.

Carte Crisis Management

Vous pouvez intégrer l'application Crisis Management à la carte Crisis Management pour recevoir des alertes, car l'alerte se nourrit des menaces possibles dans la poursuite des opérations business de votre organisation.

Un flux de menaces correspond aux informations de Data Intelligence d'une menace potentielle ou actuelle qui peut constituer un danger pour une organisation et interrompre ses activités ou désactiver ses processus business. Les flux de menaces peuvent inclure, mais sans s'y limiter :

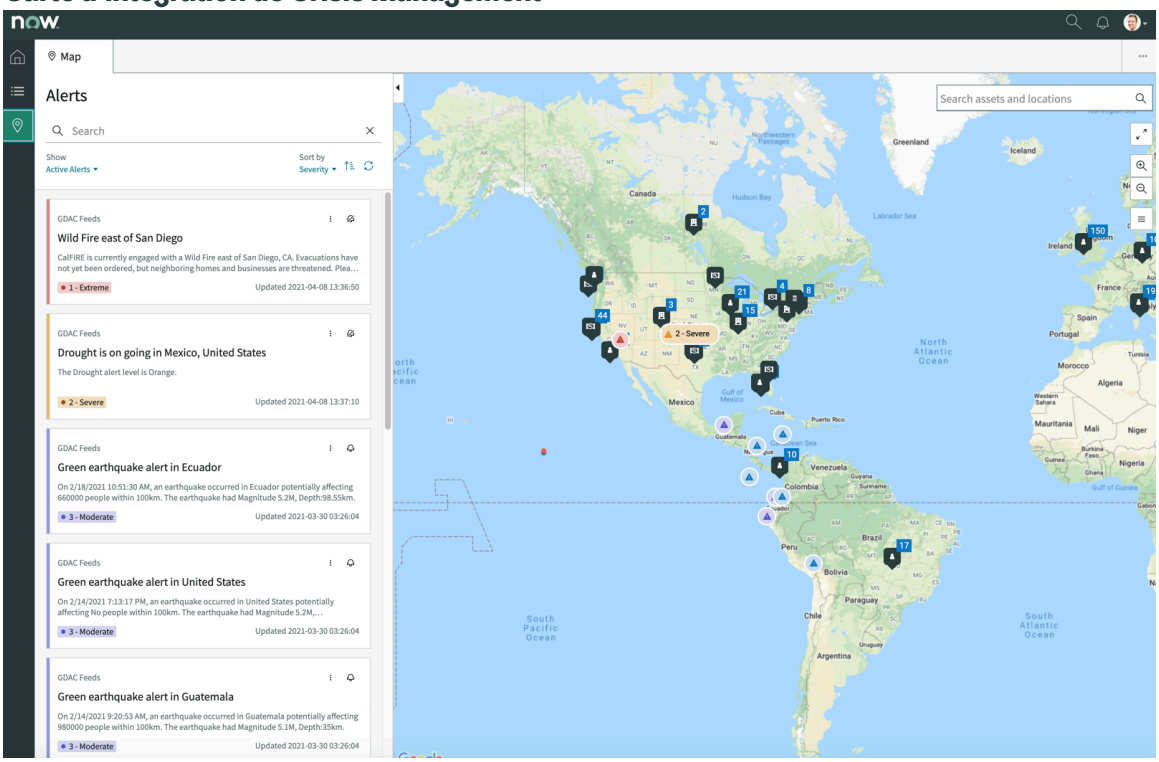
- Temps violent ou tornade
- Ouragan
- Séisme
- Avertissements d'incendie de forêt ou de drapeau rouge
- Inondation
- Troubles civils ou émeutes
- Guerre ou conflit militaire

En tant qu'administrateur BCM, vous pouvez activer ou désactiver les intégrations de flux de menaces fournies par le système de base. Vous pouvez également configurer des flux de menaces supplémentaires dans l'application Crisis Management. L'intégration et les configurations que vous configurez alertent le gestionnaire de crise des menaces et l'aident à prendre les mesures appropriées à temps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte d'intégration de Crisis Management



Configurer la carte de crise

Avant d'intégrer la carte de gestion de crise aux emplacements géographiques de vos actifs, vous devez effectuer certaines configurations pour afficher les alertes actives dans la carte de crise.

Présentation du flux, de l'alerte et de l'événement

Flux

Un flux est un contenu d'actualités mis à jour fréquemment et fourni sur un site Web mondial. Pour vous abonner à un fil d'actualités, saisissez manuellement l'adresse Web ou l'URL du canal de flux dans le champ **Web** du formulaire Flux.

Alerte

Une alerte est une notification qui signale qu'un incident s'est produit à un endroit et à une heure spécifiques. Tout d'abord, un incident ou un événement se produirait. Ensuite, l'alerte déclenche une notification qui signale ou notifie l'incident aux personnes concernées pour qu'elles prennent des mesures.

Événement

En fonction de la sévérité des alertes, vous pouvez prendre des mesures en notifiant simplement les personnes concernées de l'incident qui s'est produit ou en déclarant un événement de crise. Un événement peut devenir un événement de crise s'il perturbe les opérations de l'entreprise. Dans ce cas, vous pouvez exécuter le workflow de gestion de crise pour activer les plans de continuité d'activité et de récupération d'urgence pour les sites touchés par l'événement.

Étapes de configuration pour intégrer la carte de crise

Vous devez suivre les étapes de configuration suivantes pour que les flux de menaces et d'alertes s'affichent dans la visualisation de la carte de crise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour rechercher des emplacements sur la carte de crise, configurez la propriété système.
- Pour gérer vos abonnements au flux de menaces provenant de l'interne et de l'externe, configurez les importations de données planifiées.
- Pour tracer les actifs ou les ressources de votre organisation sur la carte de crise, configurez les ressources.
- Pour spécifier les conditions dans lesquelles un flux doit s'afficher en tant qu'alerte sur la carte de crise, configurez des règles d'alerte.
- Enfin, pour réagir à une alerte critique à partir du tableau de bord de la carte de crise, configurez une action d'alerte.

Configurer la recherche de lieux dans la carte de crise

Définissez la propriété système pour gérer la recherche des lieux sur la carte de crise.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour activer la fonctionnalité de carte de crise dans l'application GRC : Crisis Map, vous devez configurer Google Maps. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .

Remarque :
Avant d'activer la fonctionnalité Carte de crise, assurez-vous d'avoir acheté et configuré Google l'API Mappes.

Procédure

1. Pour ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], saisissez sys_properties.list dans le volet gauche du filtre de navigation de l'application.
2. Recherchez sn_bcm_map.use_google_places_lib dans la colonne **Nom** .
3. Pour rechercher des lieux dans Google Map, définissez la valeur sur **Vrai** dans la colonne **Valeur** de la propriété système sn_bcm_map.use_google_places_lib.

Configurer les importations de données planifiées pour la carte de crise

Gérez vos abonnements aux flux de menaces provenant de sources internes ou externes en configurant les importations de données planifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Vous devez configurer Google Maps afin d'activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux de menaces fournissent une connaissance situationnelle des menaces potentielles ou actuelles qui pèsent sur la sécurité d'une organisation. Les alertes de menace peuvent être des alertes météorologiques, des alertes de pandémie, des situations géopolitiques ou des événements internes tels que des incidents de sécurité et des pannes système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Importations planifiées**.
   Les deux importations de données planifiées suivantes existent dans le système de base.

Nom	Source de données
Source du flux GDAC	Flux GDAC
Weather.gov Importation planifiée des alertes graves	Alertes météo Gov

2. Pour ajouter une nouvelle importation de données planifiée, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Importation de données planifiée

Champ	Description
Nom	Nom de l'importation planifiée. Normalement, la source est le nom.
Source de données	Source interne ou externe des données de menace et d'alerte utilisées pour l'importation.
Exécuter en tant que	Utilisateur ayant l'autorisation d'importer les alertes de menace.
Actif	Option permettant de définir l'alerte comme active.
Application	Champ en lecture seule. Ce champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise.
Exécution	Fréquence à laquelle les données sont importées.
Conditionnel	Option permettant d'indiquer si un script conditionnel est requis pour l'importation d'alerte de menace.
Importation simultanée	Option permettant d'autoriser les importations simultanées.
Exécuter le script avant importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script de préimportation.
Exécuter le script après importation	Option permettant d'activer l'exécution d'un script après importation.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une ressource pour la carte de crise

Configurez les ressources pour tracer les actifs de l'organisation sur la carte de crise. Les actifs peuvent être des emplacements, des employés, des centres de données, des fournisseurs et autres. La configuration des ressources est également requise comme entrée pour configurer des règles d'alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurez Google Maps pour activer la fonctionnalité de carte de crise. Pour en savoir plus, consultez Configurer l'API Google Maps .

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Configurations des ressources**.
2. Pour ajouter une nouvelle importation de données planifiée, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des ressources

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de ressource utilisée dans la visualisation de carte.
Icône	Image représentant un élément de ressource sur la carte.
Table	Table des ressources à tracer sur la carte.
Champ d'emplacement	Colonne d'emplacement de la table utilisée comme emplacement sur la carte.
Utiliser les coordonnées	Option permettant d'activer les coordonnées pour tracer les ressources sur la carte géographique.
Application	Champ en lecture seule. Ce champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise.
Actif	Option permettant d'indiquer que la configuration de la ressource est active.
Catégorie	La valeur est l'application BCM. Permet d'identifier les ressources liées à BCM lorsque plusieurs applications utilisent le composant.
Peut faire l'objet d'une recherche	Option permettant d'indiquer si la ressource peut faire l'objet d'une recherche dans la visualisation de carte.
Champ de l'utilisateur du contact	Contact pour la communication de la ressource ciblée.
Alias de contact	Contacts pour identification.
Champs d'affichage	Champs sélectionnés pour l'affichage en tant que contacts.
Conditions	Conditions de filtrage des enregistrements à partir de la table.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des règles d'alerte pour afficher les alertes dans la carte de crise

Définissez des règles d'alerte pour spécifier les conditions dans lesquelles un flux doit être créé et affiché dans le tableau de bord en tant qu'alerte. Vous pouvez également spécifier les conditions dans lesquelles une alerte n'est plus valide et l'ignorer du tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur

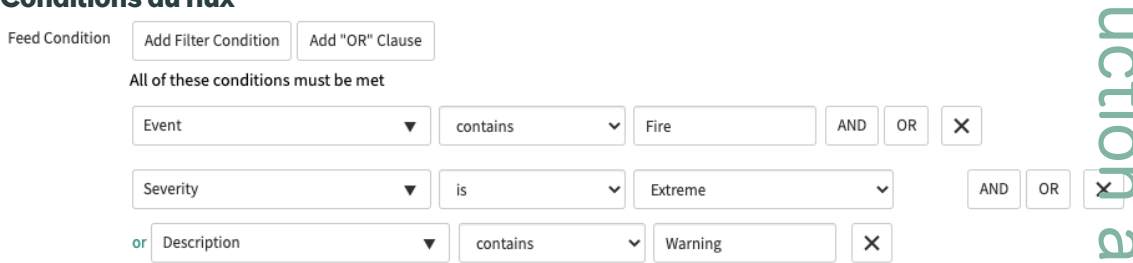
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez une alerte pour informer le gestionnaire de crise d'un danger imminent, d'un préjudice potentiel ou d'un risque susceptible d'entraîner une interruption de l'activité. Configurez des conditions de filtre pour notifier les événements ou les flux qui peuvent se produire dans un périmètre à partir de l'emplacement de vos actifs.

Configurer une règle d'alerte : définissez des conditions simples pour évaluer une règle d'alerte et déterminer les éléments de flux qui génèrent une alerte. Ces alertes sont affichées sur la carte Crisis Management.

Filtres de condition de flux

Utilisez ces conditions de filtre pour définir vos règles pour une alerte de flux. La définition de conditions de filtre vous aide à filtrer les alertes critiques pour vos emplacements d'entreprise parmi les milliers de flux provenant des ressources de flux auxquelles vous êtes abonné. Les emplacements d'entreprise peuvent être des bureaux d'entreprise, des emplacements d'employés, des centres de données, des fournisseurs et autres.

Conditions du flux



Filtres de script de condition avancée

Utilisez l'option de règles avancées pour définir une règle de filtrage avec un script de condition. Par exemple, vous pouvez définir une condition basée sur la proximité de la crise avec vos emplacements d'actifs. Vous pouvez également activer la règle.

Procédure
1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Règles d'alerte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'alerte

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'alerte.
Actif	Option permettant de définir la règle active.
Application	Champ en lecture seule. Ce champ permet de distinguer les éléments pertinents pour la carte de crise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Ordre d'affichage de la règle d'alerte. Par défaut, il est de 100.
Description	Détails sur l'alerte.
Créer une condition	
Si la ressource est impactée	Option permettant d'activer une règle d'alerte si une ressource est impactée.
Avancé	Option permettant d'activer des règles de filtrage avancées avec un script de condition pour la règle d'alerte.
Optimiser la zone d'impact	Option permettant d'indiquer si la zone de carte doit être optimisée. Cochez la case pour des performances optimales.
Condition du flux	Conditions pour filtrer les alertes en fonction de la règle définie.
Script de condition avancée	Ce champ s'affiche si l'option **Avancé** est sélectionnée. Entrez un script pour filtrer les flux en fonction d'un critère, par exemple, alertes actives.
Rejeter la condition	
Si le flux est supprimé	Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être ignorée du tableau de bord si le flux est supprimé.
Si les ressources ne sont pas impactées	Option permettant d'indiquer que l'alerte doit être ignorée du tableau de bord si aucune ressource n'est impactée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une action d'alerte

Les actions d'alerte sont les actions de suivi que vous pouvez effectuer à partir du tableau de bord de la carte de crise.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur système

Procédure

1. Accédez à la **Flux de données sur les menaces et les alertes** > **Administration** > **Actions d'alerte**.
   Les deux actions suivantes sont disponibles dans le système de base.

Nom	Description
Notification	Utilisée pour envoyer des notifications par e-mail aux personnes concernées et aux gestionnaires des actifs qui se trouvent dans le rayon d'impact.
Déclarer une crise	Utilisé pour déclarer une combinaison d'actifs d'alerte et d'actifs critiques comme événement de crise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour ajouter une nouvelle action d'alerte, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Action d'alerte

Champ	Description
Titre	Titre de l'action d'alerte.
Description	Description détaillée de l'action d'alerte.
Nom	Nom de l'action dans le tableau de bord de la carte de crise.
Nom de l'action	Nom unique pour l'action d'alerte.
Exécution unique	Option permettant d'indiquer l'exécution de l'action une ou plusieurs fois à partir du tableau de bord.
Type	Type d'action à exécuter. Il peut s'agir d'une tâche, d'un script ou d'un flux.
Type de tâche	Type de tâche utilisé pour l'action.
Application	Champ en lecture seule. Le champ est utilisé comme marqueur pour filtrer les éléments pertinents pour la gestion de crise à partir d'une liste commune d'actions.
Actif	Option permettant d'indiquer que l'action d'alerte est active.
Commande	Affichez l'ordre à suivre sur le tableau de bord.
Exécuter automatiquement	Option permettant l'exécution automatique de l'action en fonction d'une condition.
Rôles	Rôles d'utilisateur qui peuvent exécuter la tâche avec succès.
Champs d'affichage	Champs à afficher dans les actions de réponse une fois celles-ci exécutées.
Condition	Conditions d'exécution des actions.
Script de tâche	Script de tâche à exécuter lorsque l'utilisateur clique sur le contrôle d'action sur le tableau de bord.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Afficher et gérer les alertes dans l'interface de la carte de crise

Business Continuity Management s'intègre à la carte de crise pour vous fournir l'aptitude à identifier une menace et sa géolocalisation à partir de vos emplacements d'actifs.

Avant de commencer

Il vous aide non seulement à identifier une menace en tant que crise commerciale, mais également à informer vos parties prenantes et à la déclarer comme un événement de crise s'il a le potentiel de perturber votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Activez l'application Business Crisis Management Map (sn-crisis-map) pour la fonctionnalité de carte de crise.

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez la carte de crise pour gérer les flux, classer les alertes par ordre de priorité en fonction de leur gravité et créer des événements. Par la suite, vous pouvez exécuter le workflow de gestion de crise et activer les plans de continuité d'activité et de reprise d'activité pour les emplacements touchés par l'événement.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte (

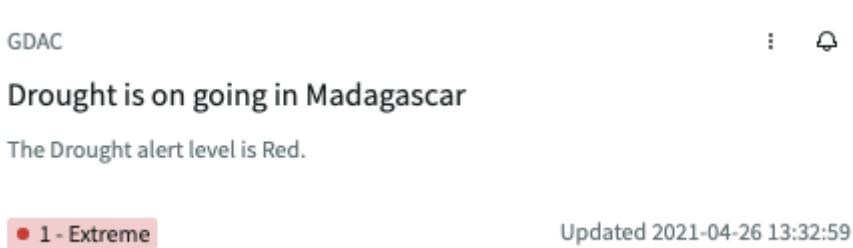
La section des alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue de carte se trouve à droite.

Fonctionnalité de contrôle des alertes	Description
Rechercher des alertes	Mot clé pour rechercher et filtrer les alertes de la liste.
Sélectionner des alertes actives ou ignorées	Liste permettant de sélectionner les alertes actives ou ignorées. Lorsqu'une alerte est ignorée, elle devient inactive.
Sélectionner une colonne par laquelle effectuer le tri	Liste permettant de sélectionner et d'afficher les alertes en fonction de leur gravité, de leur date de création ou de mise à jour.
Modifier l'ordre de tri (icône	Ordre de tri des alertes, par ordre croissant ou décroissant.
Actualiser les alertes (	Option permettant d'actualiser la liste d'alertes et les composants de carte après une mise à jour.

Les alertes de menace, en fonction de leur gravité ou dans tout ordre de tri que vous avez défini, sont affichées dans une vue de liste. Lorsque vous pointez vers une alerte dans la liste des alertes, vous pouvez afficher des détails supplémentaires sur l'impact de la menace.

Chaque enregistrement d'alerte de la liste contient les détails suivants :

Enregistrement d'alerte dans la liste d'alertes



Titre

Nom de l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Description

Brève note sur l’impact de l’alerte.

Gravité

Intensité de l’impact de la menace. Elle peut être extrême, grave, modérée, mineure ou inconnue.

Détails mis à jour

Date et horodatage de la dernière mise à jour de l’alerte.

3. Cliquez sur un enregistrement d’alerte pour ouvrir l’alerte dans sa vue détaillée et afficher sa zone impactée correspondante sur la carte.
4. Pour revenir à la vue de liste des alertes, cliquez sur le bouton **Retour** .
5. Pour ouvrir les détails de l’alerte dans la vue de formulaire, cliquez sur l’option **Ouvrir l’alerte** dans l’icône du menu d’alerte (⋮).
   Cette action ouvre l’enregistrement dans un onglet **Détails** distinct.
6. Pour revenir à la liste d’alertes, cliquez sur l’onglet **Carte** .
7. Si l’alerte ne constitue actuellement pas une menace pour les sites de vos employés, vos centres de données, vos entreprises principales ou l’un de vos établissements commerciaux, cliquez sur l’option **Ignorer l’alerte** dans le menu d’alerte.
   Si vous savez que l’alerte n’entravera pas vos opérations business, vous pouvez l’ignorer dans la vue de liste ainsi que dans sa vue détaillée. Lorsque vous ignorez une alerte dans la vue de liste, elle est supprimée de la liste. Si vous ignorez une alerte de la vue détaillée, l’alerte est supprimée et vous êtes renvoyé à la vue de liste afin que vous puissiez examiner les autres alertes de la liste. Dans les deux cas, un message de confirmation concernant la suppression de l’alerte s’affiche.
8. Pour vous abonner aux notifications d’alerte, cliquez sur l’icône d’abonnement (🔔).
   Vous recevez un e-mail et des notifications d’espace de travail chaque fois que l’alerte ou son élément de flux source est mis à jour.

Définir des contrôles pour personnaliser dynamiquement les alertes sur la carte

Utilisez un ensemble de contrôles sur la carte de crise pour afficher les alertes critiques pour vos emplacements d’actifs.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

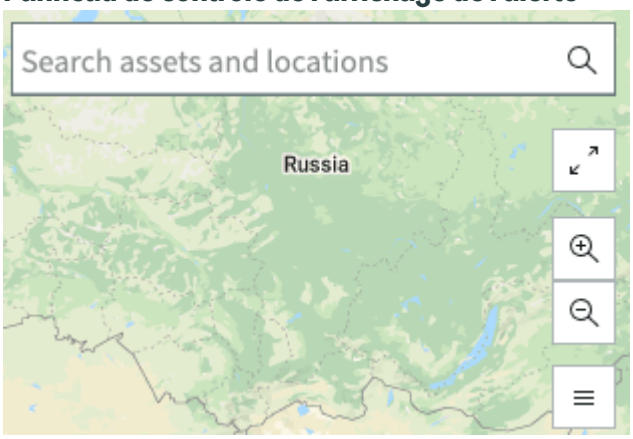
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez personnaliser la carte de crise pour afficher les couches que vous souhaitez afficher sur la carte. Utilisez les contrôles pour afficher les emplacements, les emplacements des employés ou les entreprises principales.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Panneau de contrôle de l'affichage de l'alerte



La barre de recherche vous aide à rechercher les actifs et les emplacements. Un ensemble de commandes de zoom vous permet d'effectuer un zoom avant et un zoom arrière pour vous concentrer sur la zone contenant les informations affichées dans ce calque. Les couches vous aident à obtenir des détails supplémentaires sur la carte. Utilisez le bouton de réinitialisation pour effacer vos paramètres de contrôle.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte ( ).

   La section des alertes se trouve à gauche de l'espace de travail et la vue de carte se trouve à droite.
3. Cliquez sur le champ **Rechercher des actifs et des emplacements** et saisissez un emplacement ou un centre de données impacté par une alerte.
   Lorsque vous recherchez un emplacement, une liste mixte des résultats de votre entreprise avec la valeur d'affichage des enregistrements ainsi que leurs icônes, et les icônes d'épingle Google Map s'affichent.

   Si vous n'êtes pas sûr des emplacements des employés ou des centres de données, utilisez le contrôle Couches.
4. Pour modifier le niveau de zoom de la carte et afficher des zones spécifiques, utilisez les boutons de contrôle de zoom, zoom avant (et zoom arrière (
5. Pour sélectionner et afficher les actifs tels que les emplacements des actifs, les centres de données ou les entreprises principales sur la carte, cliquez sur l'icône des couches (
6. Pour effacer la carte de tous les résultats de recherche, cliquez sur l'icône de réinitialisation ( ).

Afficher la classification des couches de ressources

Affichez vos actifs ou ressources sur la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les couches que vous voyez sur la carte, telles que les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont les ressources que vous avez configurées. Chacune de ces couches récupère les données des tables de ressources respectives. Les actifs, les centres

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de données et les ressources des sociétés principales récupèrent les données à partir des tables d'emplacement, de centre de données et de société, respectivement.

Les emplacements d'actifs qui sont proches les uns des autres sont regroupés et un nombre cumulé d'actifs s'affiche à côté de l'icône d'actif.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte ( ).
3. Cliquez sur l'icône des calques ( )

   Les couches de la carte s'affichent sous forme d'épingles sur une carte Google et sont configurables. Tous les détails de la couche, tels que les emplacements des actifs, les actifs, les centres de données et les sociétés principales, sont affichés sur la carte à l'aide de leurs icônes configurées.

   Utilisez le contrôle des couches pour afficher uniquement les actifs sélectionnés ou tous les actifs qui peuvent être activés et désactivés sur la carte. En tant que gestionnaire de crise, lorsque vous consultez les alertes actives, vous pouvez prendre une décision éclairée en vous concentrant sur un seul actif qui peut être critique à ce moment-là par rapport aux autres.
4. Pour afficher une ressource ou un actif sélectif sur la carte, cochez la case de cet actif.

   Contrôler les actifs sur la carte

   Les icônes de l'actif sélectionné sont affichées sur la carte. Les icônes de couche s'affichent dans des bordures noires, tandis que les icônes d'alerte se trouvent dans un cercle blanc.
5. Cliquez sur une icône d'actif sur la carte pour afficher ses détails.

   Par exemple, si vous cliquez sur une icône de centre de données ( ) qui n'a pas de nombre ou de nombre à côté, une fenêtre contextuelle apparaît avec les informations d'affichage que vous avez configurées dans la table Configuration des ressources [sn_fam_resource_config].

   Si vous avez configuré les champs **Alimentation** et **Consommation électrique** de la table des centres de données [cmdb_co_datacenter] en tant que champs d'affichage dans le formulaire Configuration des ressources, les détails de la consommation d'énergie de ce centre de données s'affichent dans la fenêtre contextuelle, ainsi que ses coordonnées d'emplacement.
6. Cliquez sur une icône d'actif accompagnée d'un chiffre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La carte effectue un zoom avant pour afficher tous les actifs qui correspondent au nombre de cette grappe. Vous pouvez également cliquer sur chaque actif de la grappe et explorer n'importe quel actif pour afficher ses détails dans la fenêtre contextuelle.

Vous ne pouvez afficher qu'un seul popover à la fois. La fenêtre contextuelle disparaît en cliquant sur un autre nœud.

7. Cliquez sur l'icône de réinitialisation (pour effacer les résultats de recherche sur la carte.

Afficher les actifs à risque dans la zone impactée

Affichez la liste des ressources qui sont en jeu en raison d'une menace d'alerte qui se trouve à proximité de vos emplacements d'entreprise. Prenez des mesures pour protéger vos ressources et éviter des pertes majeures.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte ( ).
3. Cliquez sur un enregistrement d'alerte pour ouvrir l'alerte dans sa vue détaillée.

Vous pouvez afficher différents détails de l'alerte dans l'en-tête du formulaire.

En-tête du formulaire Actifs à risque

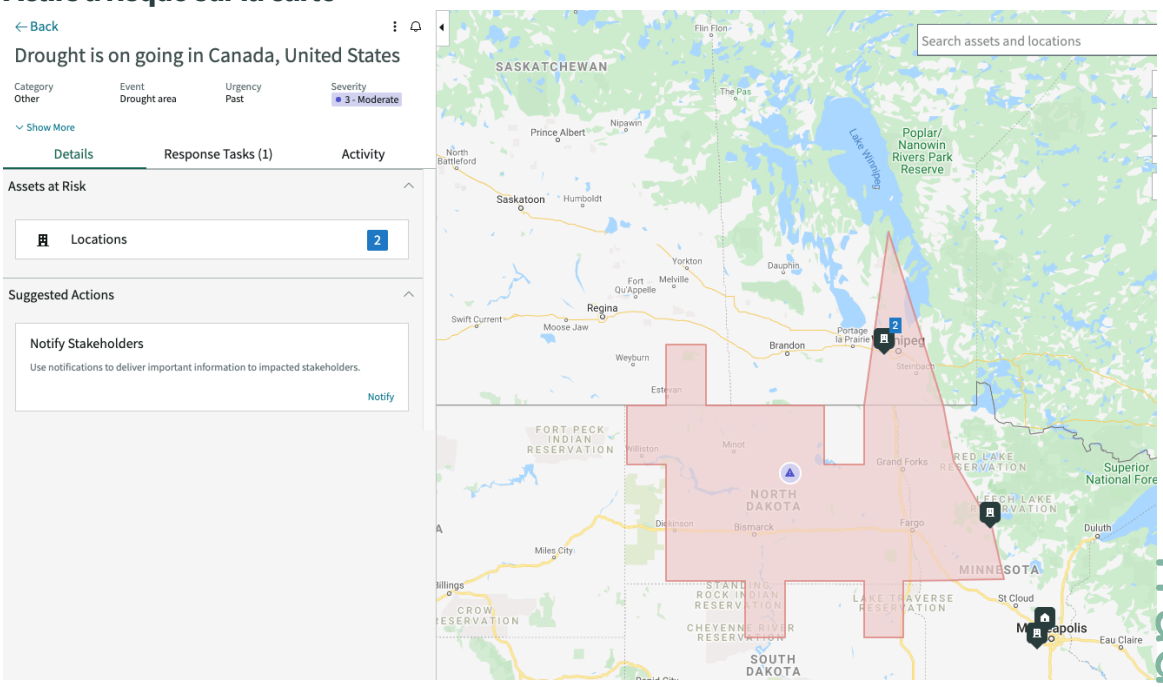


- Titre de l'alerte
- Catégorie de l'alerte
- Urgence de l'alerte, qu'elle frappe immédiatement ou qu'elle soit prévue à l'avenir
- Sa gravité en termes de perte
- Sa certitude quant à la probabilité qu'il puisse frapper
- Source du flux d'alerte
- Coordonnées de la zone impactée
- Source ou site Web en provenance duquel l'alerte de flux a été reçue
- Sa description

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actifs à risque sur la carte



4. Développez la section **Actifs à risque** pour afficher tous les actifs répertoriés qui sont à risque. Les **actifs à risque** répertorient les emplacements, les centres de données et les sociétés principales qui se trouvent dans la zone impactée de l'alerte. Elle affiche également le nombre d'actifs impactés. Vous pouvez afficher la zone impactée sur la carte et effectuer toutes les actions suggérées.

   La limite de la zone impactée de l'alerte sur la carte est marquée en mauve. Vous pouvez afficher les actifs à risque dans cette zone impactée sur la carte. Si l'un de vos emplacements, centres de données ou entreprises principales est impacté par l'alerte, vous pouvez modifier la zone impactée pour inclure l'actif.

5. Pour modifier une zone impactée, cliquez sur l'icône du menu d'alerte (

   a. Cliquez sur l'option **Modifier la zone d'impact** .

   b. Dans la fenêtre contextuelle Modifier la zone impactée qui s'ouvre sur la carte, sélectionnez Custom Shape (Forme personnalisée) ou Custom Radius (Rayon personnalisé) en fonction de la forme de la zone impactée.

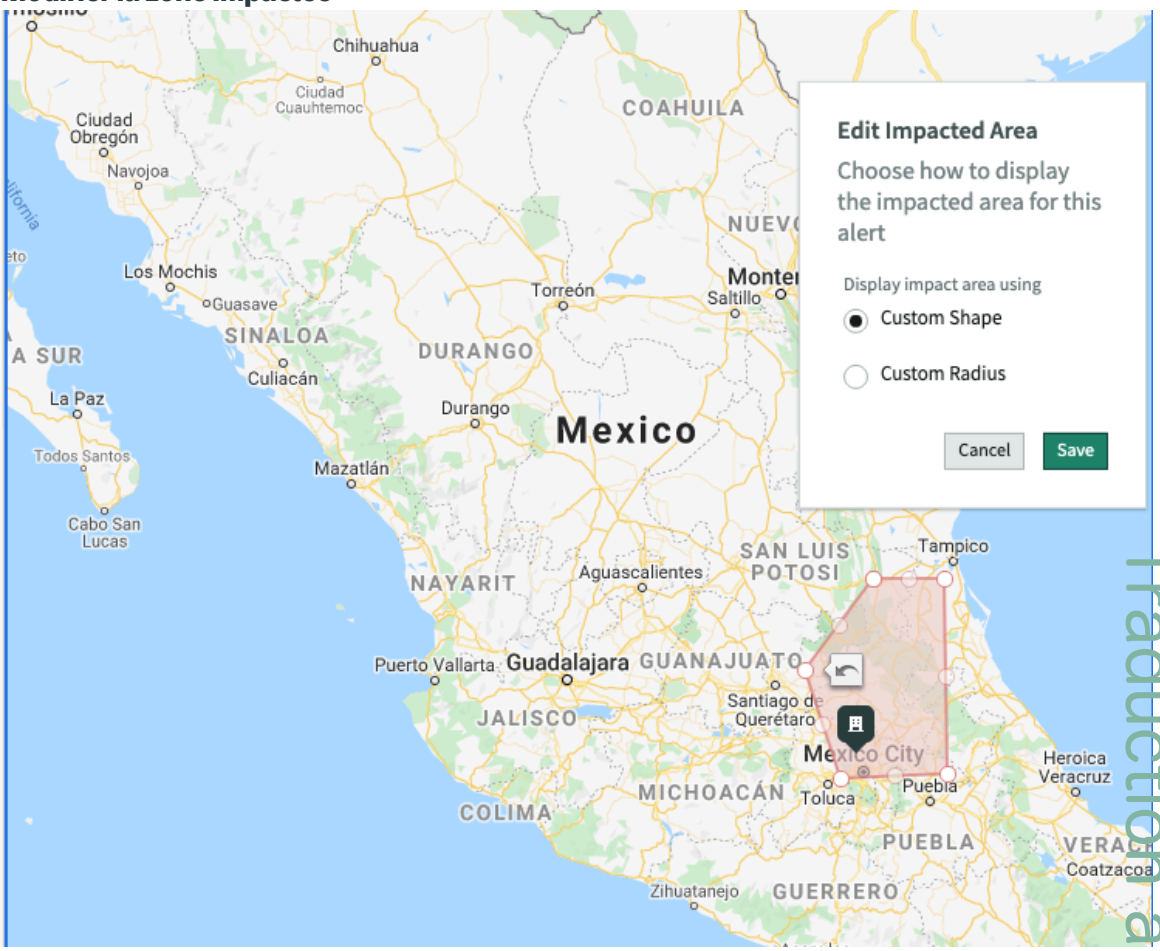
      - Forme personnalisée : sélectionnez Forme personnalisée si la zone impactée est de forme polygonale.
      - Rayon personnalisé : si la zone impactée est un cercle.

   c. Cliquez sur le sommet de la limite de la zone impactée et faites-le glisser pour inclure l'emplacement de l'actif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modifier la zone impactée



d. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Enregistrez ou placez un signet sur l'URL de l'alerte pour ouvrir la vue détaillée de l'alerte directement à tout moment.
7. Cliquez sur une carte d'actif comme un emplacement ou un centre de données dans la section **Actifs à risque** .
   La vue de liste des enregistrements s'ouvre dans un nouvel onglet.
8. Pour afficher les détails de l'actif, cliquez sur le lien vers l'enregistrement dans la colonne **Nom** .
   Vous pouvez afficher les détails complets de l'actif, y compris sa latitude et sa longitude.

Informer les personnes concernées et lancer les workflows de réponse de Crisis Management

Notifiez les personnes concernées et lancez plusieurs workflows pour les équipes de reprise de votre organisation afin de les aider à répondre à la menace et à prendre les mesures nécessaires.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM ou gestionnaire de programme BCM

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône de la carte ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur un enregistrement d'alerte.

En tant que gestionnaire de crise, tout en consultant les alertes et leur gravité, vous pouvez initier les actions appropriées et déclencher des workflows Crisis Management pour que les personnes concernées respectives répondent et agissent sur la crise. La section **Actions suggérées** répertorie les différentes réponses que vous pouvez initier.

Notifier les personnes concernées

Informez les personnes concernées importantes des actifs à risque en raison de l'alerte.

Déclarer un événement de crise

Démarrez un événement pour activer les tâches de récupération afin de récupérer les actifs avec une équipe de récupération.

4. Pour notifier une partie prenante de la crise imminente par e-mail, cliquez sur le bouton **Notifier** dans la carte Notifier les parties prenantes.
Dans la fenêtre modale qui s'ouvre, identifiez la ou les personnes concernées et communiquez-leur l'information. Il s'agit d'un processus en deux étapes, où vous identifiez le public et rédigez un e-mail pour le lui envoyer.

   a. Sélectionnez une audience dans la liste de la fenêtre contextuelle Notifier les personnes concernées. Vous pouvez sélectionner une audience supplémentaire dans la liste qui, selon vous, doit également être notifiée.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. À l'étape 2 du processus, vérifiez les détails de l'alerte et rédigez un e-mail approprié dans le champ **Corps de l'e-mail** .

   d. Cliquez sur le bouton **Envoyer la notification** .
   Vous recevez un message indiquant que l'action est exécutée.

5. Pour activer un plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence pour les sites concernés, cliquez sur **Déclarer une crise** dans la carte Déclarer un événement de crise.

   a. Saisissez une brève description de l'événement de crise dans la fenêtre modale Déclarer un événement de crise qui s'ouvre.

   b. Cliquez sur **Suivant**.

   c. Sélectionnez les actifs à risque qui se trouvent dans le rayon de l'alerte de menace.

   d. Cliquez sur **le bouton Démarrer un événement de crise** .

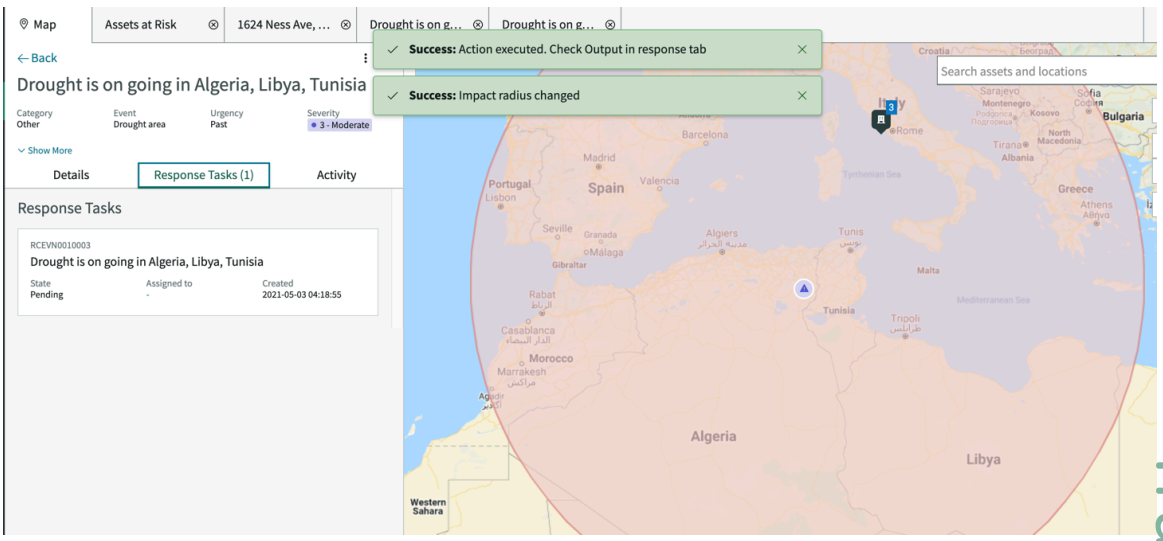
Lorsque vous déclenchez ces actions, des scripts distincts s'exécutent pour déclencher l'action de notification d'alerte et la déclaration de l'événement de crise. Un message s'affiche pour confirmer que vos actions ont été exécutées. Vous pouvez accéder à l'onglet **Tâches de réponse** pour afficher les détails de l'action et de l'événement de récupération.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Déclarer un événement de crise



Que faire ensuite

1. S'il s'agit d'un événement de récupération, cliquez n'importe où sur la carte Tâches de réponse pour afficher les détails de l'événement.
2. Dans l'onglet **Détails** de l'événement, mettez à jour les détails si nécessaire.
3. Cliquez sur le bouton **Démarrer l'événement** . L'événement de la crise est alors activé. Tous les plans associés à cet événement de reprise et les tâches qui y sont associées sont mis en action. Le workflow de Gestion de crise commence à récupérer les actifs impactés. Pour plus d'informations, consultez Gérer un événement de crise.

   Tous les actifs à risque sont copiés dans la table Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset] associée à l'événement [sn_recovery_event].

Intégration de Crisis Management au système de notifications Everbridge

Vous pouvez intégrer Crisis Management dans Business Continuity Management l'application avec le système de notifications Everbridge. Le système Everbridge vous permet d'envoyer une notification d'urgence à des personnes ou à un groupe de personnes pour les alerter d'une urgence imminente. Il fournit une notification unidirectionnelle et une communication bidirectionnelle via des canaux de livraison correctement établis.

L'application Crisis Management utilise Business Continuity Management Everbridge pour diriger certaines activités de réponse aux crises. Cette intégration permet d'envoyer des notifications sur les événements critiques aux personnes concernées et de coordonner les réponses de celles-ci dans un canal de livraison bidirectionnel efficace.

Pour envoyer une notification, vous avez besoin des contacts, des groupes et des canaux de livraison appropriés. Les canaux de livraison sont créés et stockés dans Everbridge et vous devez importer ces canaux de livraison pour l'ID de votre organisation. Ces canaux de livraison sont utilisés pour l'envoi de notifications et la création de contacts.

Étapes de configuration pour la notification d'urgence

La configuration de la fonctionnalité de notification d'urgence vous oblige, en tant qu'administrateur BCM, à configurer certaines données préalables. Les étapes de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration vous aident à établir une connexion cohérente avec Everbridge et un workflow d'envoi de notifications réussi côté Everbridge.

Les configurations suivantes doivent être configurées pour que différents utilisateurs utilisent l'espace de travail Crisis Management pour envoyer une notification d'urgence et surveiller le workflow de notification :

- Pour créer une connexion et authentifier vos informations d'identification avec Everbridge, consultezCréer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge.
- Pour obtenir les détails de livraison des contacts à partir d'Everbridge et les utiliser pour envoyer des notifications, consultez Importer des canaux de livraison à partir d'Everbridge.
- Pour obtenir des détails sur le type de contacts à partir d'Everbridge, consultez Importer des types d'enregistrement à partir d'Everbridge.
- Pour préconfigurer un modèle de notification afin d'envoyer un e-mail ou un SMS à vos contacts, consultez Définir un modèle pour la notification d'urgence.
- Pour créer des contacts pour l'envoi de la notification, consultez Créer des contacts pour les notifications d'urgence.
- Pour configurer des règles de filtrage des contacts à partir de la table des utilisateurs, consultez Créer des règles d'importation de contacts.
- Pour créer un groupe de contacts, reportez-vous à la section Créer un groupe de contacts de notification.

Voici un diagramme de flux qui montre comment les différentes étapes de configuration sont connectées pour l'intégration :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de configuration des notifications d'urgence



Créer une connexion et authentifier les informations d'identification avec Everbridge

Dans un premier temps, établissez une connexion et authentifiez vos informations d'identification de connexion auprès d'une instance Everbridge pour envoyer une notification à l'aide d'un canal de livraison. Cette connexion vous aide non seulement à envoyer, mais aussi à recevoir des communications.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
2. Cliquez sur le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et de nouvelles informations d'identification** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une connexion et des informations d'identification

Champ	Description
Nom de la connexion	Nom de la connexion. C'est là qu'intervient Everbridge Connection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL de connexion	Adresse de base de l'API Everbridge.
ID d'organisation	ID de l'organisation Everbridge. **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID d'organisation à partir de l'instance Everbridge.
ID du modèle d'incident	ID unique du modèle d'incident Everbridge. **Remarque :** Vous pouvez obtenir l'ID à partir de l'instance Everbridge.
Nom des informations d'identification	Nom des informations d'identification Everbridge.
Nom d\'utilisateur	Nom d'utilisateur de l'utilisateur de l'API dans Everbridge.
Mot de passe	Mot de passe pour valider et établir la connexion.

4. Cliquez sur **Créer**.

Importer des canaux de livraison à partir d'Everbridge

Après avoir configuré la connexion et les informations d'identification avec Everbridge, vous devez importer les canaux de livraison à partir d'Everbridge. L'envoi de notifications est facilité par ces canaux de diffusion.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Trouver comment joindre ou communiquer avec vos parties prenantes en temps de crise peut présenter de nombreux défis. Il se peut que vos notifications ne leur parviennent pas, car ils n'utilisent peut-être plus les méthodes de livraison que vous utilisez. Le fait d'avoir importé des canaux de livraison pour atteindre vos contacts et groupes sélectionnés rend votre service de notification beaucoup plus sûr et gérable.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Canaux de livraison**.
2. Cliquez sur **Importer**.
   Tous les canaux de livraison sont importés d'Everbridge avec succès. En cas de succès, vous recevez un message de confirmation, sinon un message d'erreur s'affiche.

Importer des types d'enregistrement à partir d'Everbridge

Importez les types d'enregistrement de votre ID d'organisation à partir d'Everbridge et utilisez-les pour créer des contacts.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les types d'enregistrement sont des informations stockées dans Everbridge qui sont nécessaires pour créer des contacts.

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Types d'enregistrements**.
2. Cliquez sur **Importer**.
   Les types d'enregistrement de votre ID d'organisation avec la catégorie sont importés d'Everbridge. En cas d'importation réussie, vous obtenez un message de confirmation, sinon un message d'erreur.

Définir un modèle pour la notification d'urgence

Créez un modèle avec des informations prédéfinies que vous pouvez utiliser pour envoyer rapidement une notification à vos utilisateurs en cas d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous pouvez définir un modèle rédigeant des informations sur l'e-mail pour une crise d'urgence particulière susceptible de frapper spécifiquement un emplacement ou une installation de l'entreprise.

Procédure
1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des notifications Everbridge** > **Modèles de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle de notification

Champ	Description
Nom	Nom du modèle de notification.
Description	Brève note sur l'objectif du modèle.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification.
Note de bas de page	Message de fin de la notification.
SMS	Message envoyé par SMS.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer des contacts pour les notifications d'urgence

Utilisez la ServiceNow liste des utilisateurs pour créer manuellement des contacts et synchroniser les contacts avec Everbridge pour envoyer des notifications d'urgence.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé le contact à partir de la liste d'utilisateurs, vous pouvez mettre à jour les contacts et les synchroniser avec Everbridge.

Les canaux de livraison sont importés d'Everbridge vers la table Canaux de livraison. À l'aide des canaux de livraison importés, vous pouvez créer manuellement les détails de livraison du contact ou l'administrateur système peut effectuer une importation facile.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contact

Champ	Description
Source	○ Si vous avez créé le contact manuellement à partir de la liste d'utilisateurs, alors c'est Manuel. ○ Si vous avez utilisé la règle de synchronisation pour créer un contact, il s'agit alors de la règle de synchronisation.
Dernière synchronisation	Remplit automatiquement la date à laquelle le contact a été synchronisé avec Everbridge pour la dernière fois.
ID du contact	ID unique du contact.
État de la synchronisation	La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le contact est créé. L'état peut également être : ○ **Réussite** : lorsque le contact est synchronisé avec Everbridge avec succès. ○ **Erreur** : en cas d'erreur de synchronisation. ○ **Mise à jour** : si le contact ou les détails de livraison ont été modifiés.
Utilisateur	Référence de l'utilisateur issue de la table Utilisateurs [sys_user].
ID du contact externe	ID du contact dans Everbridge.
Erreur de synchronisation	Erreur lors de la synchronisation du contact avec Everbridge.

Vous pouvez supprimer un contact que vous avez créé manuellement à partir de la table Utilisateur. Toutefois, le contact doit avoir l'état **Nouveau** . Si l'enregistrement utilisateur référencé est supprimé, une tâche planifiée qui s'exécute chaque semaine supprime le contact de la table Contacts.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour créer les détails de livraison pour le contact que vous avez créé, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Détails de la **livraison** .

   a. Sélectionnez le canal de livraison dans la liste que vous avez importée.

   b. Saisissez une valeur.
   Si le canal de livraison est l'e-mail, saisissez un ID d'e-mail.

   c. Entrez l'ordre de préférence dans lequel les canaux de livraison sont priorisés pour l'envoi des notifications.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Pour importer des contacts à l'aide d'une règle de synchronisation, vous devez d'abord créer une règle d'importation de contacts.

7. Pour importer des contacts en fonction des règles de synchronisation des contacts, cliquez sur le bouton **Importer des utilisateurs** .
   Actualisez la page de formulaire pour obtenir la liste d'utilisateurs importée.

   L'action Importer des utilisateurs lit la table Utilisateurs [sys_user] en fonction des règles de synchronisation des contacts et crée un enregistrement dans la table Contacts.

8. Pour synchroniser votre liste de contacts avec celle d'Everbridge, cliquez sur le bouton **Synchroniser avec Everbridge** .
   Une fois les contacts synchronisés avec Everbridge, l'état de l'action de synchronisation est enregistré dans le champ État de la **synchronisation** . L'ID unique des contacts qui sont synchronisés avec succès dans Everbridge est enregistré en tant **qu'ID de contact externe** de la table Contacts.

Créer des règles d'importation de contact

Créez une règle d'importation de contact à appliquer à la table Utilisateur et filtrez les utilisateurs en tant que contacts pour les notifications d'urgence.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La règle d'importation de contact est appliquée sur la table par défaut, c'est-à-dire la table Utilisateur [sys_user]. La référence utilisateur unique qui est le sys_id de la table des utilisateurs et l'ID de contact unique de la table des contacts qui est synchronisée avec Everbridge sont mappés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Règles d'importation des contacts**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règles d'importation de contact

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	La valeur par défaut est la table Utilisateur [sys_user]
Condition de filtre	Condition appliquée à la table Utilisateur pour filtrer les enregistrements.
Type d'enregistrement	Catégorie par défaut du type d'enregistrement.
Mappage d'utilisateur	Référence utilisateur unique issue de la table Utilisateurs.
Mappage de l'ID de contact	ID unique de chaque contact utilisé pour la synchronisation avec Everbridge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un groupe de contacts de notification

Créez un groupe de contacts de notification à l'aide des Now Platform groupes. Utilisez les membres du groupe comme contacts pour la notification d'urgence. Synchronisez les membres du groupe en tant que contacts avec Everbridge et suivez les membres non synchronisés en tant qu'exceptions.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur BCM (sn_bcm.admin)

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Configuration des contacts Everbridge** > **Groupes de contacts de notification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe de contact de notification

Champ	Description
Groupe	Référence à la table Groupe d'utilisateurs.
État de la synchronisation	La valeur par défaut est **Nouveau** lorsque le groupe est créé. ○ **Réussite** : le groupe de contact est synchronisé avec Everbridge. ○ **Erreur** : en cas d'erreur de synchronisation. ○ **Mise à jour** : si le groupe de contacts est modifié.
Dernière synchronisation	Remplit automatiquement la date de la dernière synchronisation du groupe avec Everbridge.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour synchroniser le groupe avec les groupes d'Everbridge, cliquez sur **Synchroniser les groupes avec Everbridge**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actualisez la page pour obtenir l'état synchronisé du groupe.

Si un groupe ne s'est pas synchronisé avec Everbridge, un message d'erreur s'affiche.

6. Pour afficher les noms des membres du groupe qui n'ont pas été synchronisés avec Everbridge, cliquez sur la liste connexe **Exceptions de l'utilisateur du groupe** .

Example:
Un groupe compte cinq membres, dont quatre sont déjà synchronisés avec Everbridge et existent en tant que contacts. Lorsque vous synchronisez le groupe, un groupe est créé dans Everbridge avec les quatre membres du groupe synchronisés. Toutefois, le membre unique non synchronisé est enregistré comme une exception affichant un message expliquant les raisons de l'échec de la synchronisation.

Vous pouvez d'abord synchroniser ce contact particulier, puis le groupe avec Everbridge.

Créer une notification d'urgence et surveiller son workflow dans l'espace de travail

Utilisez l'onglet **Notification d'urgence** dans l'espace de travail de l'événement pour créer une notification pour un événement de crise ou un événement d'exercice où la méthode d'exercice est Fonctionnelle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_bcm.planner, sn_bcm.program_manager ou sn_bcm.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envoyez une notification d'événement à partir de l'espace de travail qui déclenche un workflow complet d'activités de l'état **Brouillon** à **Terminé** dans Everbridge, où toutes les activités peuvent être surveillées depuis l'espace de travail.

Lorsque vous envoyez une notification d'urgence à partir de l'espace de travail, l'action crée un incident et une notification pour que l'incident dans Everbridge soit envoyé aux contacts et groupes appropriés.

Procédure

1. Accédez à la **Continuité d'activité** > **Espace de travail de continuité d'activité**.
2. Cliquez sur l'icône Listes ( ).
3. Cliquez sur **État En attente** dans la liste Événements de crise.

Remarque :
Si la **méthode d'exercice** est **fonctionnelle**, vous pouvez créer une notification d'urgence pour un événement d'exercice.

4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'événement dans la colonne **Nombre** .
5. Cliquez sur la liste connexe **Notifications d'urgence** .
6. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Nouvelle notification s'ouvre dans un onglet distinct.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une notification

Champ	Description
Description courte	Titre de la notification d'urgence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle	Modèle préconfiguré qui a l'objet de l'e-mail et les canaux de remise pour les contacts.
État de notification	État de la notification dans l'espace ServiceNow de travail.
États de la communication	État de la notification dans Everbridge.
Description	Description de la notification.
Contacts et groupes	
Contacts	Personnes à qui la notification est envoyée. Les contacts correctement synchronisés avec Everbridge sont répertoriés.
Groupes de contacts de notification	Groupes de contact auxquels la notification est envoyée. Les groupes de contacts correctement synchronisés sont répertoriés.
Paramètres	
Confirmations requises	Option si une confirmation est requise de la part du contact pour la notification reçue.
Canaux de livraison	Canaux de communication utilisés pour l'envoi de la notification.
Détails du message	
Objet	Titre de la notification.
Corps du message	Message d'introduction de la notification. Si un modèle est sélectionné, les détails du message sont renseignés automatiquement à partir du modèle.
Note de bas de page	Message de fin de la notification.
SMS	Message envoyé par SMS.

La notification que vous créez est à l'étape **Brouillon** .

8. Pour enregistrer la notification et l'envoyer plus tard, cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour supprimer la notification qui est à l'étape **Brouillon** , cliquez sur **Supprimer**.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

    L'action d'envoi crée une notification dans Everbridge.

    Lorsque vous créez et envoyez une notification pour un événement de crise dans l'espace de travail, un incident correspondant est créé avec une notification dans Everbridge.

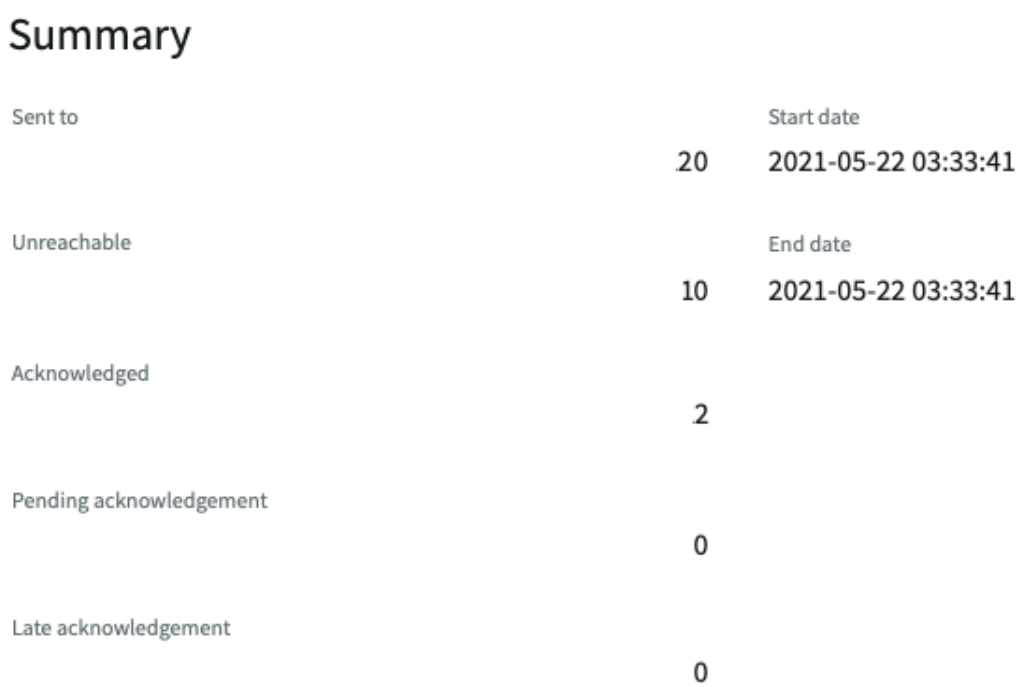
11. Pour savoir s'il existe des erreurs dans l'envoi de la notification, actualisez la page.
    En cas d'erreur d'envoi, **l'état de la notification** passe à **Erreur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Pour obtenir l'état d'Everbridge de la notification envoyée aux contacts dans le champ État de la **communication** , cliquez sur le bouton **Obtenir l'état** de la réponse.
La section **Résumé** affiche la liste des contacts et des groupes auxquels la notification a été envoyée, ainsi que leurs réponses. Il affiche également le nombre de contacts qui n'ont pas pu être joints, le nombre de contacts qui ont authentifié la notification et le nombre de confirmations en attente. Ces informations sont récupérées auprès d'Everbridge et affichées sur votre espace de travail.

Résumé de la notification envoyée aux contacts



Envoyé à

Nombre de contacts à qui la notification a été envoyée.

Inaccessible

Nombre de contacts à qui la notification n'a pas été envoyée.

Authentifié

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification.

Confirmation en attente

Nombre de contacts n'ayant pas confirmé la réception de la notification.

Confirmation en retard

Nombre de contacts ayant confirmé la réception de la notification après l'expiration de la durée de la notification.

Si la notification n'a pas pu être remise à de nombreux contacts, créez une autre notification pour le même événement de crise. Cette fois, vous pouvez envoyer à une équipe de responsables, car la notification précédente n'a pas atteint beaucoup de contacts.

Avant de soumettre un événement pour approbation, toutes les notifications en cours doivent être fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Pour supprimer une notification dont l'état est **Brouillon** ou **Erreur** , cliquez sur le lien vers l'enregistrement de notification d'urgence dans la colonne **Nombre** .

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas supprimer une notification qui est à l'état **Tentative d'envoi**, **En cours** ou **Terminé** .

b. Cliquez sur **Supprimer** dans l'icône Actions supplémentaires ( ).

> **Remarque :**
> Maintenant que l'événement est fermé et que l'incident correspondant dans Everbridge est également fermé, vous ne pouvez plus créer de notifications pour cet événement.

État du workflow de la notification d'urgence

Le tableau répertorie les différents états auxquels la notification d'urgence passe du côté d'Everbridge. Vous pouvez suivre la livraison de la notification et surveiller son état dans l'espace de travail jusqu'à ce qu'elle soit correctement transmise aux contacts du côté d'Everbridge.

Flux d'état de la notification d'urgence

Une notification d'urgence que vous créez pour un événement de crise, lorsqu'elle est envoyée à Everbridge, crée un incident correspondant avec une notification. La brève description de l'événement dans l'espace de travail est créée en tant qu'incident avec une notification dans Everbridge.

État de notification

La notification d'urgence créée et envoyée à partir de l'espace de ServiceNow Business Continuity Management travail est suivie dans le champ État de la **notification** .

États de la communication

La notification d'urgence reçue dans Everbridge et les différentes étapes auxquelles elle passe jusqu'à ce qu'elle soit livrée sont suivies dans le champ État de la **communication** .

État du workflow de notification d'urgence

État de notification	États de la communication
Brouillon : le brouillon est stocké dans l'espace de travail.	
Tentative d'envoi : la notification est en cours d'envoi depuis l'espace de travail.	
Erreur : erreur lors de la création de la notification dans Everbridge.	
En cours : la notification est créée avec succès dans Everbridge.	**Actif** : une notification est créée et est active. Un incident et une notification pour l'incident sont créés. La notification reste active pendant la durée définie dans Everbridge.
	Envoyé : une fois la durée définie écoulée, l'état passe à Envoyé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État du workflow de notification d'urgence (suite)

État de notification	États de la communication
Terminé : la notification est envoyée.	
	Arrêté : l'envoi de la notification est arrêté.

Référence Business Continuity Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Business Continuity Management .

Composants installés avec Business Continuity Management

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Business Continuity Management.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec le périmètre
Administrateur BCM [sn_bcm.admin]	Créez, lisez, écrivez et supprimez l'accès à toutes les tables, y compris les données de base.	• sn_bcm.gestionnaire_programme • sn_bcm.core_manager • sn_bia.bia_admin • sn_bcp.plan_admin	Business Continuity Management - Core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec le périmètre
		• sn_grc_appr.admin **Remarque :** L'administrateur BCM contient le Approver Configurator rôle administrateur, mais pas le rôle de Approver Configurator développeur. Pour des raisons de sécurité, l'administrateur Approver Configurator a un accès en lecture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Si vous disposez du Approver Configurator rôle de développeur dans l'application GRC: Approver Configurator , vous disposez d'un accès en création et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Pour en savoir plus sur les rôles de l'application, reportez-vous à la GRC: Approver Configurator section Rôles installés avec GRC: Approver Configurator.	
BCM Gestionnaire de programme [sn_bcm.gestionnaire_de_programme]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à toutes les tables de l'application BCM .	• sn_bcp.plan_manager • sn_bia.bia_manager • sn_recovery.event_manager • sn_bcm.core_viewer • workspace_user • service_viewer	Business Continuity Management - Core
BCM Planificateur [sn_bcm.planner]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à tous les BCP, BIA, exercices et événements de crise créés ou détenus par le planificateur.	• sn_bia.bia_planner • sn_bia.bia_viewer • sn_bcp.plan_contributor • sn_recovery.event_user	Business Continuity Management - Core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec le périmètre
	Remarque : Si vous disposez du rôle de planificateur BCM et que vous n'êtes pas le propriétaire de l'exercice, vous ne pouvez pas supprimer les actifs d'un exercice ou supprimer un plan de l'exercice, mais vous pouvez ajouter les actifs ou un plan. En outre, si vous n'êtes pas le propriétaire du plan, vous ne pouvez ajouter les plans approuvés que dans un exercice ou un événement de crise.	• sn_bcm.core_viewer • workspace_user • service_viewer	
BCM Contributeur [sn_bcm.contributor]	• Accès en lecture à tous les tableaux de BIA, d'exercices et d'événements de crise. • Accès en lecture aux tables BCP si le contributeur est inclus dans la liste des contributeurs. • Créer et supprimer des	• sn_bia.bia_contributor • service_viewer • sn_bcm.core_viewer	Business Continuity Management - Core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec le périmètre
	dépendances existantes lorsque le groupe est dans l'état En attente. • Accès en écriture aux champs d'état RTO, RPO et catégorie de dépendance, à la durée d'interruption des champs modifiables RTO et RPO et aux champs modifiables d'évaluation des dépendances. • Mettre à jour l'état du RTO, du RPO et de l'évaluation des dépendances.		
BCM Viewer [sn_bcm.visionneuse]	Affichez toutes les données des BCM applications.	• sn_recovery.event_viewer • workspace_user • sn_bia.bia_viewer • sn_bcp.visionneuse_du_plan • service_viewer • sn_bcm.core_viewer	Business Continuity Management - Core
BCM Membre de l'équipe de récupération [sn_bcm.recovery_team_member]	Consultez la liste des tâches de reprise pour les événements de crise et les exercices affectés par le BCM gestionnaire de programme.	• sn_recovery.event_viewer • sn_bcp.visionneuse_du_plan • sn_bcm.core_viewer • sn_recovery.event_member	Business Continuity Management - Core

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles	Disponible avec le périmètre
Administrateur de configuration de l'approbation [sn_grc_appr.admin]	Crée, lit, écrit et supprime l'accès à toutes les tables de configuration du configurateur d'approbateur.	**Remarque :** Pour approuver un enregistrement de configuration d'approbation dans l'application, vous devez disposer d'un BCMBCM rôle. Si vous ajoutez un BCM utilisateur sans rôle au processus d'approbation d'un enregistrement de configuration d'approbation, l'enregistrement peut devenir inaccessible car son état est inaccessible.	Business Continuity Management - Configurateur d'approbateurs
Approbateur [sn_grc_appr.approbateur]	Créer, lire, écrire et supprimer l'accès à la table Approbation.		Business Continuity Management - Configurateur d'approbateurs

BCM Rôle d'opérateur Lite

Pour en savoir plus sur le rôle d'opérateur Lite, reportez-vous à la BCM section Business Continuity Management Opérateurs Lite.

Tables installées

Table	Description	Installé avec le périmètre
BCM Choix [sn_bcm_choice]	Pour que l'administrateur configure les options de choix dans BCM les BCM applications.	Business Continuity Management – Core
Section de documentation [sn_bcm_document]	Stocke les sections d'un document pour un plan.	Business Continuity Management – Core
Définition d'élément [sn_bcm_element_definition]	Stocke toutes les données pour les définitions d'activité.	Business Continuity Management – Core
Variable d'élément [sn_bcm_element_variable]	Stocke les colonnes personnalisées configurées pour une définition d'élément.	Business Continuity Management – Core
Configuration de la grille [sn_bcm_grid_configuration]	Stocke la configuration pour une grille particulière. Par exemple, la grille d'évaluation des dépendances.	Business Continuity

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description	Installé avec le périmètre
	La configuration de grille peut avoir plusieurs configurations de colonnes de grille.	Management – Core
Configuration des colonnes de grille [sn_bcm_grid_column_configuration]	Stocke les données des colonnes qui doivent être affichées pour une configuration de grille.	Business Continuity Management – Core
Question d'analyse de l'impact [sn_bcm_impact_analysis_question]	Stocke les questions d'analyse d'impact pour une catégorie d'impact.	Business Continuity Management – Core
Catégorie de l'impact [sn_bcm_impact_category]	Stocke les délais applicables et la valeur RTO maximale d'un BIA.	Business Continuity Management – Core
Note de l'impact [sn_bcm_impact_rating]	Stocke les évaluations d'impact pour une catégorie d'impact.	Business Continuity Management – Core
Scénario de perte [sn_bcm_loss_scenario]	Stocke les éléments touchés dans un scénario de perte.	Business Continuity Management – Core
Niveau de reprise [sn_bcm_recovery_tier]	Stocke les délais de reprise applicables pour un niveau de couche de reprise.	Business Continuity Management – Core
Délai de reprise [sn_bcm_timeframe]	Stocke la durée à laquelle un délai de reprise commence.	Business Continuity Management – Core
Tâches de reprise [sn_bcp_recovery_task]	Stocke les tâches d'activité de tous les plans de continuité d'activité et de reprise d'activité.	Business Continuity Management – Planification
Plan connexe [sn_bcp_plan_plan]	Stocke les plans connexes pour le plan primaire dans BCP.	Business Continuity Management – Planification
Documentation du plan [sn_bcp_document]	Stocke le contenu d'une section de documentation qui fait partie d'un modèle de plan.	Business Continuity Management – Planification
Plan [sn_bcp_plan]	Stocke l'état des plans de continuité et de reprise d'activité.	Business Continuity Management – Planification

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description	Installé avec le périmètre
Actifs de plan [sn_bcp_plan_asset]	Stocke l'écart RPO, RTO, RTA et RTO des actifs du plan de tous les plans.	Business Continuity Management – Planification
Dépendance de l'actif connexe [sn_bcp_plan_asset_dependency]	Stocke les actifs en tant qu'éléments de configuration qui dépendent d'un scénario de perte de plan.	Business Continuity Management – Planification
Scénario de perte du plan [sn_bcp_plan_loss_scenario]	Stocke la relation entre un plan et un scénario de perte.	Business Continuity Management – Planification
Tâche du plan [sn_bcp_plan_task]	Stocke les éléments de configuration identifiés pour une tâche de plan.	Business Continuity Management – Planification
Stratégie de reprise [sn_bcp_recovery_strategy]	Stocke la stratégie de récupération associée à un actif identifié dans un scénario de perte du plan.	Business Continuity Management – Planification
Équipe de reprise [sn_bcp_recovery_team]	Stocke les utilisateurs et les groupes affectés à l'équipe de récupération d'un plan.	Business Continuity Management – Planification
Modèle de plan [sn_bcp_template]	Stocke les sections de document, les définitions d'éléments et les scénarios de perte identifiés pour chaque modèle de plan.	Business Continuity Management – Planification
Source du rapport de dépendance [sn_bia_dependency_report_source]	Stocke les colonnes suivies dans un rapport. Utilisé lors de la création d'un rapport ad hoc sur la table des dépendances.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	Stocke toutes les données relatives à BIA et au modèle utilisé.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Résultat de catégorie d'impact [sn_bia_category_result]	Stocke les résultats de catégorie d'impact de toutes les BIA.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Dépendance [sn_bia_dependency]	Stocke les groupes de dépendances et leurs détails d'élément.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description	Installé avec le périmètre
Groupe de dépendances de l'impact [sn_bia_dependency_group]	Stocke les définitions d'éléments ou les groupes de dépendances associés à un BIA.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Résultat [sn_bia_result]	Stocke le résultat de la catégorie, la durée de l'interruption et les données d'évaluation de l'impact.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Modèle BIA [sn_bia_template]	Stocke les catégories d'impact et les groupes de dépendances dont dépend un processus business.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Mappage des délais des scores [sn_bia_score_timeframe_mapping]	Stocke les résultats du mappage du score de seuil et du délai.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Plan activé [sn_recovery_activated_plan]	Stocke la liste des plans de récupération activés lors d'un exercice ou d'un événement réel.	Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération
Événement [sn_recovery_event]	Stocke l'état et les détails du propriétaire des événements.	Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération
Actifs de l'événement [sn_recovery_event_asset]	Stocke le nom de l'actif et l'état indiquant si l'actif est récupéré ou non dans un événement réel ou d'exercice.	Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération
Tâche d'événements [sn_recovery_event_task]	Stocke les détails de l'état et les délégataires des tâches d'événement.	Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération
Actif impacté sur le plan activé [sn_recovery_impacted_asset_to_activated_plan]	Mappe les actifs impactés avec les plans activés.	Business Continuity Management – Gestion de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description	Installé avec le périmètre
		l'exercice de récupération
Approbation [sn_recovery_approval]	Stocke les détails de l'approbation de l'événement.	Business Continuity Management – Gestion de l'exercice de récupération
Configuration de l'approbation [sn_grc_appr_approval_configuration]	Stocke les informations de configuration d'approbation qui s'appliquent à n'importe quel document business tel que BIA, BCP, événements ou n'importe quelle table.	Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs
Niveau d'approbation [sn_grc_appr_approval_level]	Stocke les informations sur le niveau d'approbation pour une configuration d'approbation d'un document business.	Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs
Règle d'approbation [sn_grc_appr_approval_rule]	Stocke des informations sur la règle d'approbation appliquée au document commercial.	Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs
Approbation [sn_grc_appr_approval]	Stocke des informations sur les approbateurs pour chaque niveau d'approbation.	Business Continuity Management – Configurateur d'approbateurs
Approbation [sn_bia_approval]	Stocke les informations des approbateurs BIA pour chaque niveau d'approbation.	Business Continuity Management – Analyse de l'impact
Approbation [sn_bcp_approval]	Stocke des informations sur les approbateurs BCP pour chaque niveau d'approbation.	Business Continuity Management – Planification

Traduction automatique

Propriétés installées

Pour connaître les propriétés installées avec l'application, reportez-vous à Propriétés installées avec Business Continuity Management.Business Continuity Management

Includes de script dans Business Continuity Management

Lorsque vous téléchargez l'application Business Continuity Management , plusieurs scripts includes sont ajoutés à votre instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Script includes mis à jour pour la Washington DC mise en production

Script includes mis à jour pour la Washington DC mise en production

Includes de script	Description
ActivePlanCandidateFilter	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans le filtre de plan actif BCP.
BCPConstants	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans les constantes BCP.
BCPDataVisualizationUtilsBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la visualisation des données BCP.
BCPDependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les plans.
BCPDocumentationRecordAPIBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base de l'API de l'enregistrement de documentation BCP.
BCPDocumentationRecordAPI	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les API d'enregistrement de documentation BCP.
Interface utilisateur BCPRecordUI	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les pages de l'interface utilisateur d'enregistrement BCP.
BCPRecordUIBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base de l'interface utilisateur de l'enregistrement BCP.
BCPRecordAPI	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'API d'enregistrement BCP.
BCPTemplateUtilsBase	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans la base des utilitaires du modèle BCP.
BIADependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les BIA.
DependencySnapshotUpdateStrategyBase	Contient l'API pour l'action Mettre à jour les dépendances et la tâche planifiée.
EventDependencyUpdateStrategyBase	Contient l'API pour la mise à jour des dépendances dans les événements.
PlanRestAPIResourceUtil	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de ressources de l'API REST du plan BCP.
PlanRestAPIResourceUtil	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de ressources de l'API REST du plan BCP.
RemplirBIAForPlanAsset	Contient les fonctions utilitaires utilisées pour remplir la BIA pour le plan et l'actif.
PlanCopyUtilBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans la base de l'utilitaire de copie de plan BCP.
PlanUtil (en anglais)	Contient les fonctions d'utilitaire utilisées dans l'utilitaire de plan BCP.
PlanCommonUtils	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire commun du plan.
RecoveryTasksUtil	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans l'utilitaire de tâches de récupération BCP.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre de travail des relations entre données

L'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) prend en charge l'application BCM avec le cadre de travail sous-jacent afin d'extraire les dépendances dans les BIA, les plans et les événements à partir de différentes sources telles que CMDB, BIA et BCP. À partir de la Washington DC version, l'application Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) est installée avec l'application BCM par défaut.

Cadre de travail pour l'extraction des dépendances

Le Cadre de travail des relations entre données (sn_grc_rel_config) stocke les configurations relatives à la façon dont un type d'objet principal peut être lié à d'autres types d'objet. Il permet aux utilisateurs de configurer la source (nœud principal) pour les mises à jour des dépendances, de configurer sa relation avec les nœuds enfants et d'extraire les dépendances pour l'objet sélectionné.

Une tâche planifiée analyse les données de configuration d'objet à intervalles réguliers et vérifie si des dépendances ont été mises à jour. Si des changements sont observés au niveau des dépendances, la tâche planifiée récupère les dépendances de l'objet sélectionné à partir de l'une des sources configurées telles que BIA, BCP ou CMDB.

Avantages de l' Cadre de travail des relations entre données

La Cadre de travail des relations entre données fournit les avantages suivants pour les utilisateurs de l'application BCM :

- Fournit une API unique pour extraire les dépendances à partir de différentes sources.
- Prend en charge la configuration du nœud principal (source) et maintient ses relations avec ses nœuds enfants tels que les actifs, les risques, etc.
- Permet aux utilisateurs de contrôler les performances en sélectionnant différentes sources.

Rôles associés à Cadre de travail des relations entre données

Les rôles suivants sont associés à l'application Cadre de travail des relations entre données .

Rôles associés à Cadre de travail des relations entre données

Rôles	Description
Cadre de travail des relations entre données Administrateur [sn_grc_rel_config.admin]	Configure la relation des types d'objets, par exemple la relation du nœud principal avec les nœuds enfants.
Cadre de travail des relations entre données lecteur [sn_grc_rel_config.reader]	Affiche les données pour les types d'objet tels que définis dans la .Cadre de travail des relations entre données **Remarque :** Tous les BCM utilisateurs de l'application ont le rôle de Cadre de travail des relations entre données lecteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables pour le cadre de travail

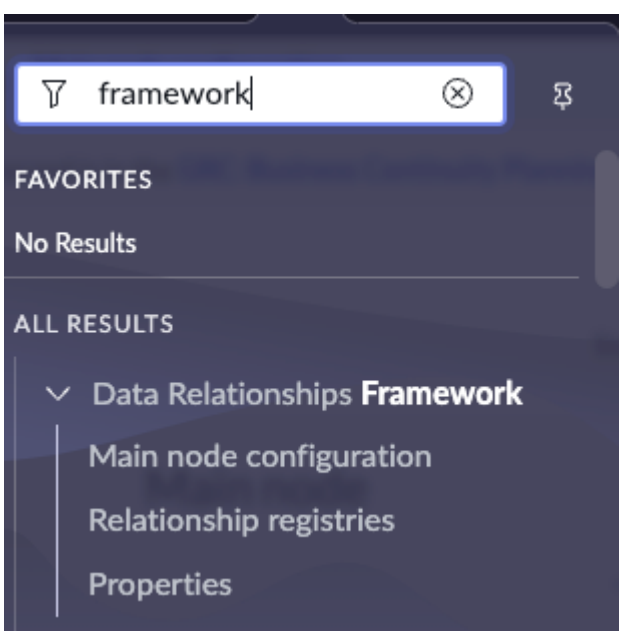
Pour prendre en charge le Cadre de travail des relations entre données, les nouvelles tables suivantes ont été ajoutées et les tables existantes ont été révisées.

Tables utilisées pour Cadre de travail des relations entre données

Tables nouvelles et existantes	Table	Description
Nouvelle table	Configuration de nœud principale [sn_grc_rel_config_main_node_config]	Table permettant de stocker la configuration du nœud principal à partir duquel les dépendances sont extraites.
Nouvelle table	Configuration de la relation de nœud [sn_grc_rel_config_node_rel_config]	Table permettant de stocker la configuration qui détermine les dépendances du nœud principal et des nœuds enfants. Il conserve également une référence à la configuration de nœud principale.
Table existante	Registres des relations [sn_data_registry_relationship]	Table servant à déterminer la relation d'un objet avec d'autres objets.

Modules pour configurer les relations

Les BCM utilisateurs de l'application peuvent accéder à **Data Relationship Framework** dans l'Application Navigator et accéder à ses modules pour configurer les relations.

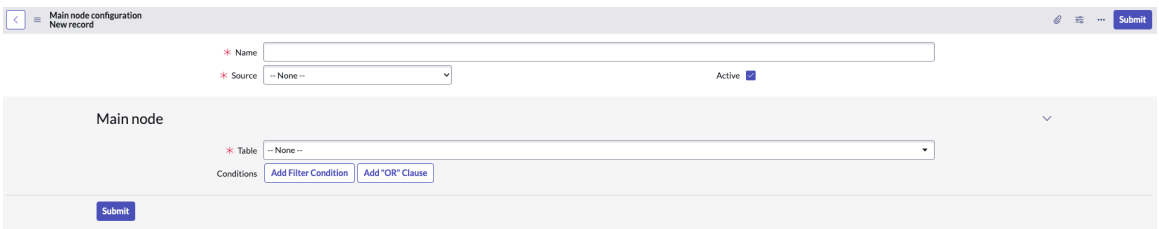


L'application Cadre de travail des relations entre données se compose des modules suivants :

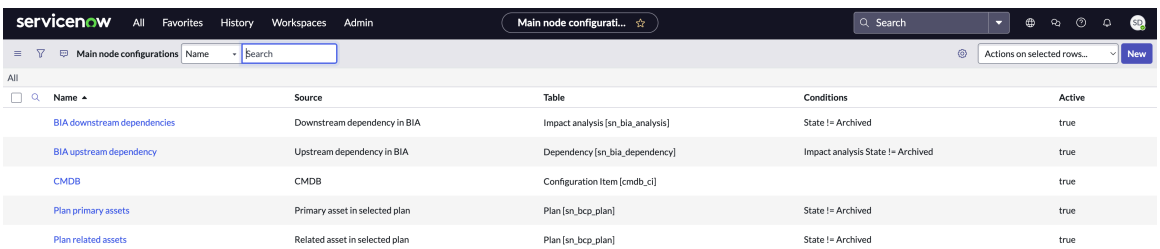
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Configuration du nœud principal : configurez les détails du nœud principal, tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions du serveur de fichier, etc., comme illustré dans les exemples suivants.



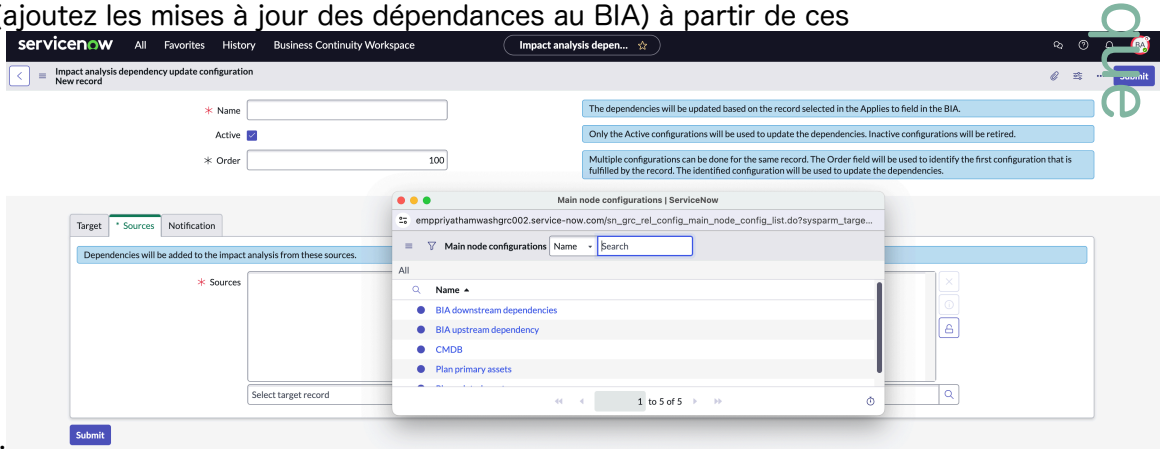
Les configurations de nœuds principales suivantes sont fournies en tant que sources avec le système de base, comme illustré dans l'exemple suivant :



- Dépendance BIA en amont
- Dépendances BIA en aval
- CMDB
- Actifs primaires du plan
- Actifs liés au plan

Les BCM administrateurs utilisent la configuration de nœud principale pour effectuer les tâches suivantes :

- Configurez le module de configuration des mises à jour des dépendances de l'analyse d'impact et extrayez les mises à jour des dépendances dans un BIA (ajoutez les mises à jour des dépendances au BIA) à partir de ces sources.

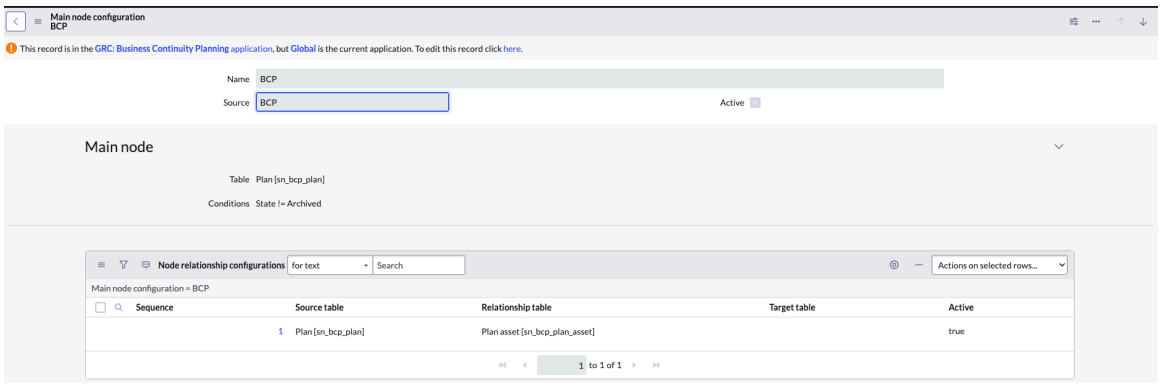


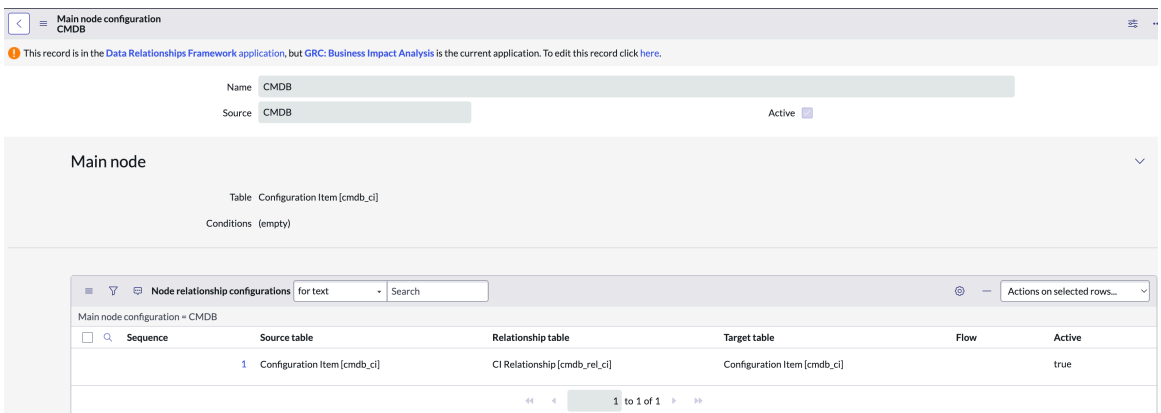
- Configurez le module de configuration des mises à jour des dépendances de planification et extrayez les mises à jour des dépendances de planification dans un plan (ajoutez les actifs connexes mis à jour au plan) à partir de ces sources.
- Configurez le module de configuration de la source de dépendance d'événement et configurez les sources pour les mises à jour des dépendances d'événements (ajoutez les actifs impactés mis à jour à un événement de récupération).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

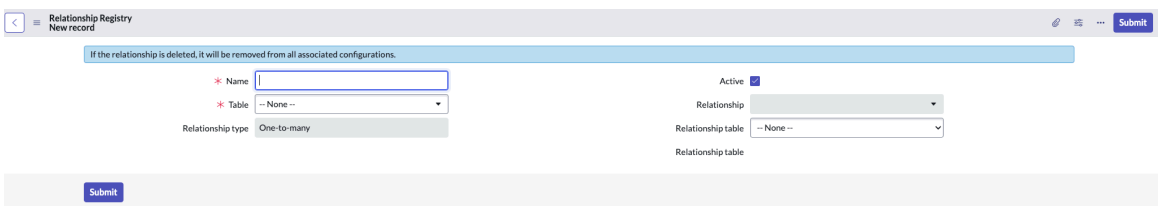
Les enregistrements de configuration des nœuds principaux pour les plans et CMDB sont illustrés dans les exemples suivants.



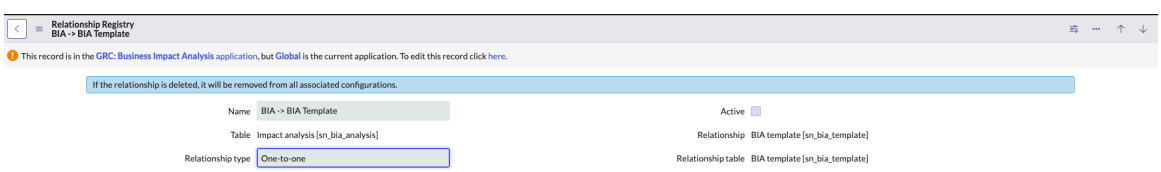


Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement de configuration de nœud principal, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de configuration de nœud principal.

2. Registres des relations : configurez les registres des relations pour le nœud principal. Les registres de relations font partie de la configuration à 360 degrés dans GRC laquelle un utilisateur peut définir comment un objet a un objet connexe. Les détails de configuration d'un enregistrement de registre de relation, tels que son nom, sa table, son type de relation, sa table de relations, etc., sont affichés dans le formulaire.



L'exemple suivant montre un exemple d'enregistrement de registre de relation pour un BIA et un modèle BIA.

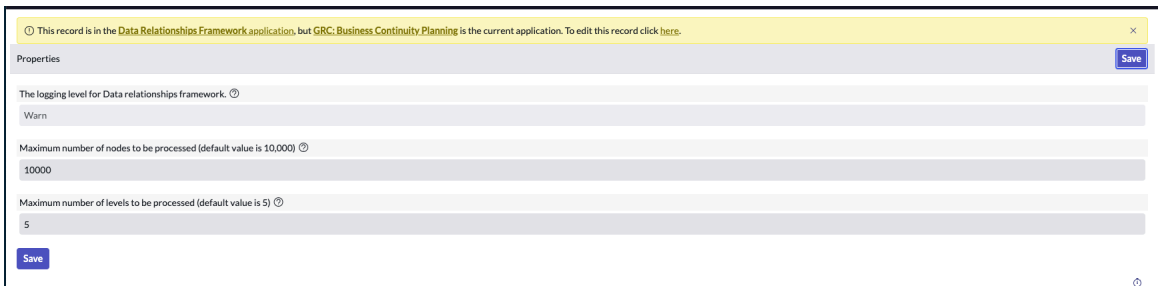


Pour en savoir plus sur la création d'un enregistrement de registre de relation, reportez-vous à la section Créer un enregistrement de registre de relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Propriétés : configurez les propriétés de la Cadre de travail des relations entre données comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour en savoir plus sur la configuration des propriétés, reportez-vous à la section Configurez les propriétés pour le Cadre de travail des relations entre données.

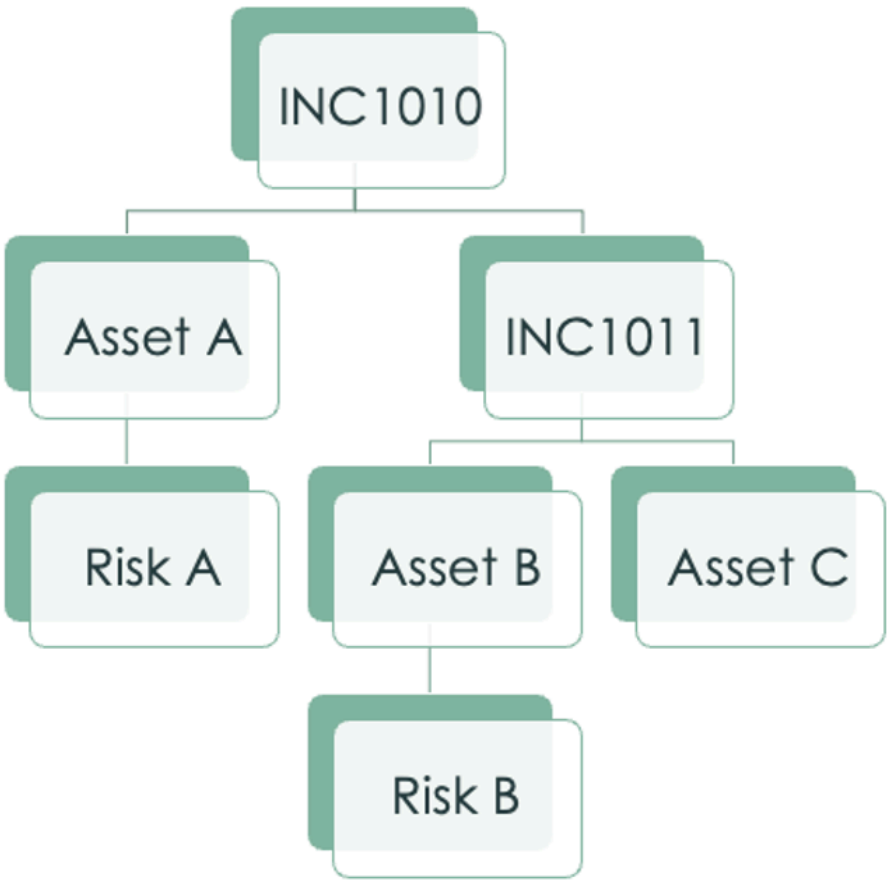
Cas d'utilisation pour Cadre de travail des relations entre données

La méthode est Cadre de travail des relations entre données utilisée pour configurer les relations de nœuds et d'actifs, telles que le mappage d'un nœud principal à son nœud enfant ou le mappage d'un actif à un risque.

Considérez le cas d'utilisation suivant qui montre la configuration de nœud principale et ses relations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dans cet exemple, INC1010 est le nœud principal où la source est un incident. INC1010 comporte deux nœuds enfants :

1. Actif A : l'élément de configuration affecté pour l'actif A est le risque A.
2. INC1011 : Les éléments de configuration (CI) affectés pour INC1011 sont les actifs B et C. Pour l'actif B, l'élément de configuration affecté est le risque B.

Avec le sous-jacent Cadre de travail des relations entre données, les relations suivantes sont configurées :

- Nœuds principaux :
  - INC1010 > actif A
  - INC1010 > INC1011
- Relations des nœuds :
  - Actif A -> Risque A
  - INC1011 > actif B
  - INC1011 > actif C
  - Actif B : risque > B
- Nœuds d'entrée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Source = Incident
- Enregistrement = INC1010
- Niveaux max = 5
- Nœuds max. = 1 000

- Nœuds de sortie :
  - INC1010
  - Actif A
  - INC1011
  - Risque A
  - Actif B
  - Actif C
  - Risque B
- Bords:
  - INC1010 > actif A
  - INC1010 > INC1011
  - Actif A -> Risque A
  - INC1011 > actif B
  - INC1011 > actif C
  - Actif B : risque > B

Limites de l'utilisation de l'option Cadre de travail des relations entre données

L'a Cadre de travail des relations entre données les limitations suivantes :

- Les données récupérées pour un objet ne peuvent pas être réutilisées à d'autres fins.
- Les sources fournies dans le cadre de travail doivent être utilisées pour extraire les mises à jour des dépendances dans un objet. Vous ne pouvez pas configurer vos propres sources pour l'extraction des données.

Créer un enregistrement de configuration de nœud principal

Créez un enregistrement de configuration de nœud principal pour configurer la source d'extraction des dépendances. Vous pouvez configurer les détails du nœud principal, tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions du déposant, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Configuration de nœud principale**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement de configuration de nœud principal s'affiche dans la liste Configurations de nœuds principales.

Formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal pour créer un enregistrement de configuration de nœud principal dans le Cadre de travail des relations entre données.

Formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Formulaire Nouvel enregistrement de configuration de nœud principal

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de configuration de nœud principal. Par exemple, BCP.
Source	Source de l'enregistrement de configuration de nœud principal. Options disponibles : • **Dépendance BIA en amont** • **Dépendances BIA en aval** • **CMDB** • **Actifs primaires du plan** • **Actifs liés au plan**
Actif	Option pour indiquer que l'enregistrement est actif.
Table	Table utilisée pour établir la relation. Par exemple, Plan [sn_bcp_plan].
Condition	Condition de filtre utilisée pour définir la relation de l'enregistrement de configuration. Par exemple, vous pouvez définir la condition sur `"Status in source" "is" "Valid"`.

Créer un enregistrement de registre de relations

Créez un enregistrement de registre de relation pour établir une relation entre l'enregistrement et l'objet défini dans la table. Vous pouvez configurer les détails du nœud principal, tels que son nom, sa source, son nom de table, les conditions du déposant, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Registres des relations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'enregistrement du registre des relations est affiché dans la liste des registres des relations.

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Utilisez le formulaire Enregistrement de registre de relation pour créer un enregistrement de registre de relation.

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Formulaire Nouvel enregistrement du registre des relations

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement du registre de relation. Par exemple, Analyse BIA –> Problème.
Table	Table utilisée pour configurer l'enregistrement du registre des relations. Par exemple, Analyse de l'impact [sn_bia_analysis].
Type de relation	Type de relation pour l'enregistrement du registre des relations. Options disponibles : • **Un à un** : un enregistrement a une relation avec un enregistrement d'une autre table. • **Un-à-plusieurs** : un enregistrement a une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table. • **Plusieurs-à-plusieurs** : un ou plusieurs enregistrements ont une relation avec un ou plusieurs enregistrements d'une autre table. • **Relation scriptée** : utilisez des scripts pour définir la relation entre les tables.
Actif	Option pour indiquer que l'enregistrement du registre de relation est actif.
Relation	Table utilisée pour établir la relation avec l'objet défini dans le champ **Table** . Par exemple, Problème [sn_grc_issue].
Table de relations	Champ en lecture seule. La table sélectionnée dans le champ **Relation** est affichée en tant que table de relations par défaut. Par exemple, Problème [sn_grc_issue].

Configurez les propriétés pour le Cadre de travail des relations entre données

Configurez les propriétés de l'application Cadre de travail des relations entre données .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_rel_config.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail pour les relations avec les données** > **Propriétés**.
2. Mettez à jour les propriétés dans le formulaire.
   Pour en savoir plus sur les propriétés du formulaire, reportez-vous à la section Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés.
3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés

Utilisez le Cadre de travail des relations entre données formulaire Propriétés pour configurer les propriétés de relation pour Cadre de travail des relations entre données les API.

Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés

Cadre de travail des relations entre données Formulaire Propriétés

Champ	Description
Niveau de journalisation pour Cadre de travail des relations entre données	Niveau de journalisation pour le Cadre de travail des relations entre donnéesfichier . Options disponibles : • **Déboguer** • **Info** • **Avertissement** • **« Erreur »** La valeur par défaut est Avertissement.
Nombre maximal de nœuds à traiter	Nombre maximal de nœuds à traiter lors de l'appel de l'API Cadre de travail des relations entre données . La valeur par défaut est 10 000. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle affiche les résultats pour un maximum de 10 000 nœuds.
Nombre maximal de niveaux à traiter	Nombre maximal de niveaux à traiter lorsque l'API Cadre de travail des relations entre données est appelée. La valeur par défaut est de 5. Par exemple, lorsque l'API est appelée, elle traite au maximum 5 niveaux de relations et ne va pas plus loin que 5 niveaux.

Séparation de domaine et Business Continuity Management

Business Continuity Management prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Business Continuity Management prend en charge la séparation de domaine. Les tables sont agrégées par bandes avec l'ID de domaine et le chemin de domaine. Domain separation signifie Business Continuity Management que seul un utilisateur du domaine de l'application ou du domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités fonctionnent Business Continuity Management dans un environnement séparé par domaine, à condition que les actions soient effectuées par des Business Continuity Management utilisateurs au sein de ce domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Business Continuity Management

Domain separation n'est prise en charge qu'au niveau des données pour Business Continuity Management. La configuration des données de tâches planifiées entre niveaux n'est pas prise en charge. Par conséquent, vous devez copier la tâche planifiée dans chacun de vos domaines pour respecter la séparation des niveaux de données.

Pour configurer Domain Separation pour Business Continuity Management:

1. Créez votre domaine, puis créez des Business Continuity Management utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (Business Continuity Management administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces conseils pour réussir la séparation de domaines :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.
- Les politiques et les exportateurs doivent se trouver dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

Tables séparées par domaine dans Business Continuity Management

Toutes les Business Continuity Management tables incluent une colonne **Domaine** .

Information associée

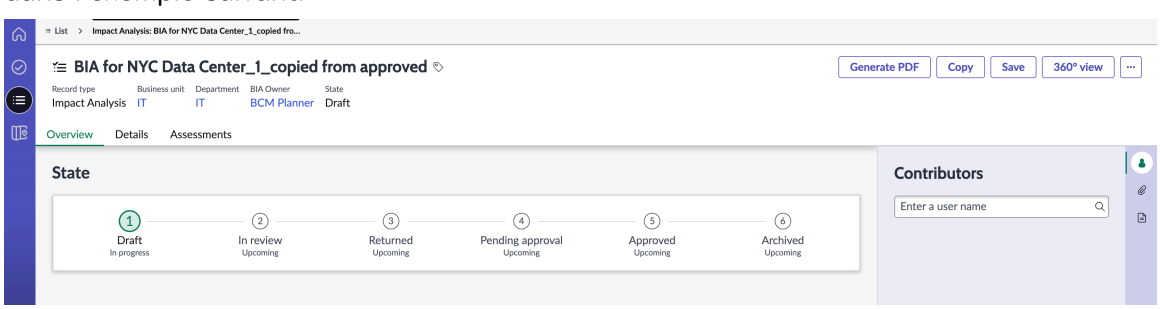
Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

GRC Modèle de page d'enregistrement pour BCM les enregistrements

À partir de la Washington DC mise en production, les GRC enregistrements utilisent le modèle de page d'enregistrement commun GRC . Vous pouvez tirer parti de la nouvelle variante des pages d'enregistrement pour rationaliser la création de pages, simplifier la maintenance et réduire le coût de possession des pages.

Avec la migration de page d'enregistrement standard, vous pouvez configurer un style cohérent et un aspect uniforme pour tous les BCM enregistrements. Vous pouvez également configurer l'en-tête de l'enregistrement pour afficher des informations supplémentaires telles que la priorité, la date d'échéance, la source du problème, le type de problème, etc.

Un enregistrement dans l'application BCM avec le modèle d'enregistrement GRC est affiché dans l'exemple suivant.



Remarque :
Si vous effectuez une mise à niveau vers la version 17.x des applications, vous pouvez également revenir à la page d'enregistrement précédente.

Composant d'exécution pas à pas dans l'onglet Vue d'ensemble des enregistrements

Le composant d'exécution pas à pas de l'onglet **Vue d'ensemble** indique la progression des états pour l'enregistrement.

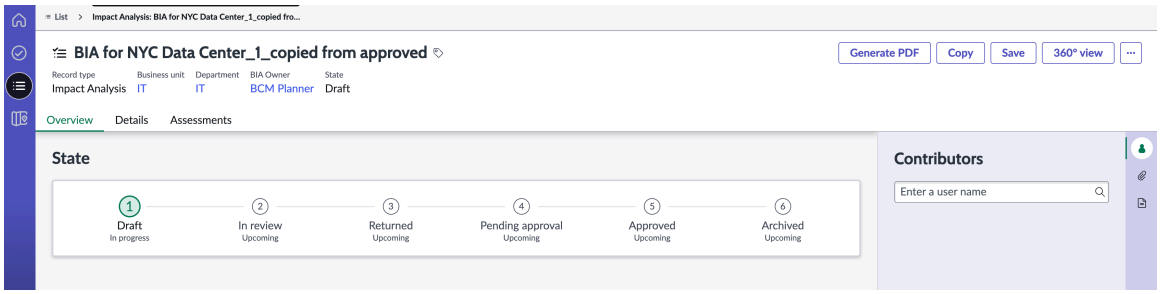
Composant d'exécution pas à pas dans l'onglet Vue d'ensemble des enregistrements

Le composant d'exécution pas à pas de l'onglet **Vue d'ensemble** indique la progression des états pour l'enregistrement.

La valeur numérique de l'état actuel de l'enregistrement est mise en surbrillance dans le composant d'exécution pas à pas pour référence, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Un enregistrement typique passe par la progression suivante des états :

- **Brouillon**
- **En cours de révision**
- **Retourné**
- **Approbation en attente**
- **Approuvé**
- **Archivé**

Si un enregistrement nécessite d'autres mises à jour et qu'il est rejeté par l'approbateur de l'enregistrement, il est défini sur l'état **Renvoyé** par le logiciel d'application. Lorsque le propriétaire de l'enregistrement met à jour les détails de l'enregistrement, il suit à nouveau le workflow d'approbation.

Compliance Case Management

Signalez, examinez, analysez et résolvez un ticket de conformité ou émettez une demande de conformité à l'aide de l'application ServiceNow® GRC: Compliance Case Management .

L'application Compliance Case Management vous aide à signaler, examiner et résoudre les tickets de conformité, tels que les réclamations et les violations. L'application Compliance Case Management fournit un workflow hautement configurable basé sur un ticket ou une demande de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires de tickets de conformité, les analystes de tickets de conformité et les administrateurs de tickets de conformité utilisent l'application Compliance Case Management .	Configurez votre Compliance Case Management application.	Créez un ticket de conformité, une demande, des tâches de ticket, etc.

Référence

Obtenez des détails sur les composants tels que les tables et les rôles.

Traduction automatique

Explorer Compliance Case Management

Découvrez comment utiliser l'application GRC: Compliance Case Management pour signaler, examiner, analyser et résoudre un ticket de conformité ou émettre une demande de conformité pour votre organisation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages de Compliance Case Management

L'application Compliance Case Management offre les avantages suivants :

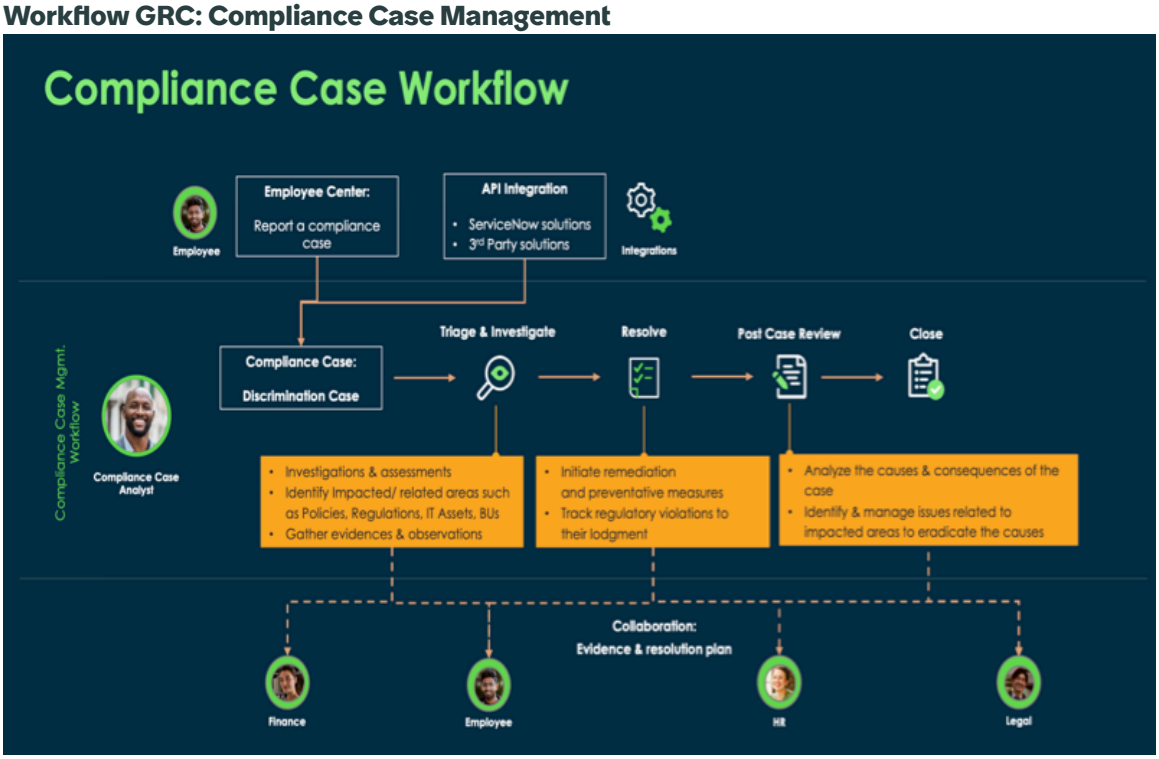
- Signalement, enquête et résolution de tickets ou d'événements de conformité, tels que des demandes, des réclamations et des violations.
- Émettez une demande de conformité, comme des modifications de politique, des clarifications et des questions.
- Enregistrement des règlements qui ont été violés par l'impact de l'événement, avec la date de lieu de l'événement.
- Collaborez sans effort avec plusieurs équipes pour examiner et gérer les tickets et les demandes de conformité.
- Fournir un workflow hautement configurable basé sur un ticket ou une demande de conformité.

Workflow des tickets de conformité

Le workflow dans l'application Compliance Case Management est un processus qui vous permet de signaler et de gérer les tickets qui nécessitent l'attention de l'équipe de conformité.

Le diagramme suivant montre le workflow de l'application GRC: Compliance Case Management .

Workflow GRC: Compliance Case Management



Les différentes étapes du workflow de conformité sont décrites comme suit :

- Signaler un ticket de conformité
- Trier le ticket de conformité
- Enquêter et évaluer le ticket de conformité
- Résoudre le ticket de conformité
- Revue post-ticket et fermeture

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler un ticket de conformité

Un utilisateur métier ou une équipe de conformité signale une violation de conformité. Un utilisateur métier peut signaler un ticket dans l'application Centre des employés . Une équipe de tickets de conformité peut signaler les tickets dans l'application Compliance Workspace . Pour plus d'informations, consultez Signaler un ticket de conformité dans GRC: Compliance Case Management.

Trier le ticket de conformité

Une fois qu'un ticket de conformité est signalé, l'équipe de conformité trie le ticket du point de vue de la validité. L'équipe affecte ensuite un analyste de ticket pour travailler sur le ticket.

Enquêter et évaluer le ticket de conformité

L'analyste de ticket de conformité collabore avec plusieurs équipes pour enquêter, recueillir des preuves et capturer les détails et les réponses concernant le ticket. Ensuite, l'analyste de ticket crée les tâches de ticket pour lancer une enquête et une évaluation d'un ticket signalé et les affecte à un propriétaire de tâche de ticket.

Le propriétaire de la tâche de ticket ajoute les détails demandés et les soumet à l'analyste de ticket pour révision. En fonction des réponses d'enquête et d'évaluation, l'analyste de ticket effectue les tâches suivantes :

- Ajoutez les zones impactées par un ticket de conformité. Par exemple, les zones ou objets impactés qui pourraient être impactés sont les entités, les contrôles, les emplacements ou les utilisateurs concernés par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité.
- Ajoutez les zones associées au ticket de conformité. Par exemple, les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle ou les événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité.
- Ajoutez les réglementations de conformité qui pourraient être impactées au ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des règles de conformité à un ticket de conformité.
- Ajoutez les causes et les conséquences de ce ticket de conformité, telles que la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé, ainsi que ses conséquences sur l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité.

Résoudre le ticket de conformité

Une fois que toute l'analyse du ticket signalé est terminée, l'analyste de ticket lance les actions de rattrapage et les mesures préventives pour résoudre le ticket. L'analyste de cas assure également le suivi des violations réglementaires à signaler afin de s'assurer qu'elles sont transmises aux organismes de réglementation.

Revue post-ticket et fermeture

L'analyste de cas analyse les causes et les conséquences du cas. Ensuite, l'analyste de ticket effectue une analyse de la cause première pour supprimer la cause du ticket. L'analyste de ticket peut examiner le ticket pour identifier et gérer les problèmes liés aux zones impactées. Pour plus d'informations, consultez Ajouter ou créer un problème pour un ticket de conformité. Enfin, l'analyste de conformité travaille en étroite collaboration avec les différentes équipes pour examiner et fermer le ticket de conformité.

Traduction automatique

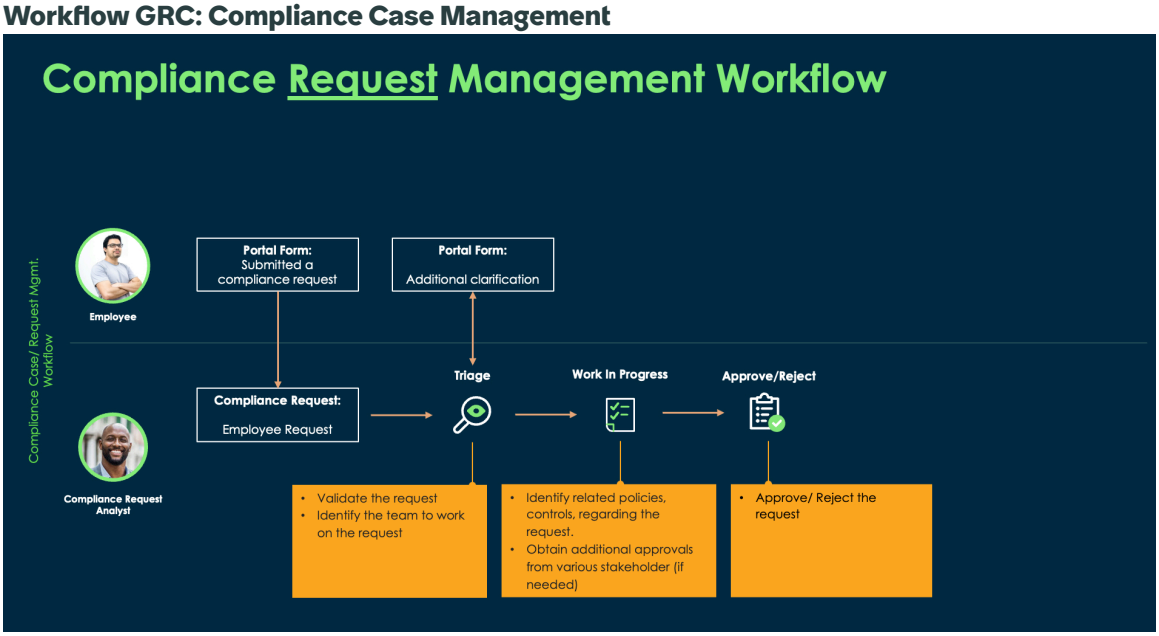
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de demande de conformité

Utilisez le workflow de demande dans l'application Compliance Case Management pour émettre et gérer des demandes de conformité au sein d'une organisation. En utilisant ce workflow, votre équipe de conformité traite vos demandes de conformité de manière efficace et efficiente.

Le diagramme suivant montre le workflow d'une demande de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Workflow GRC: Compliance Case Management



Les différentes étapes d'une demande de conformité sont décrites comme suit :

- Émettre une demande de conformité
- Triage de la demande de conformité
- Travail sur une demande de conformité
- En attente d'approbation de la demande
- Annuler une demande de conformité
- Fermer une demande de conformité

Émettre une demande de conformité

Un utilisateur métier ou une équipe de conformité émet une demande de conformité. Un utilisateur métier peut introduire une demande dans l'application Centre des employés . Une équipe de tickets de conformité peut émettre des demandes dans l'application Compliance Workspace . Pour plus d'informations, consultez Émettre une demande de conformité dans GRC: Compliance Case Management.

Triage de la demande de conformité

Lorsqu'une demande de conformité est émise, l'équipe de conformité affecte un analyste de demande pour travailler sur le ticket. L'analyste de demande trie ensuite le ticket du point de vue de la validité. En effectuant cette évaluation, l'analyste des demandes s'assure que seules les demandes valides et pertinentes poursuivent le processus de conformité. Une fois que l'analyste de demande a vérifié que la demande est valide, la demande passe à l'état En cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail sur une demande de conformité

Dans l'étape En cours, l'analyste de demande détermine tous les besoins pour la demande émise. L'analyste de demande vérifie l'éligibilité de la demande et identifie tous les documents justificatifs, tels que les politiques, les contrôles, les citations et les objectifs de contrôle associés à la demande. L'analyste de ticket peut approuver ou rejeter la demande de conformité. Si nécessaire, l'analyste peut solliciter les approbations des différentes personnes concernées.

En attente d'approbation de la demande

Une fois la demande examinée, elle atteint cette étape où une décision concernant son approbation ou son rejet est prise. Cette étape implique l'évaluation de la demande soumise. Si la demande répond aux critères nécessaires, elle est approuvée. Dans le cas contraire, il peut être rejeté avec les justifications fournies au demandeur. Les demandes peuvent être envoyées pour approbation à plusieurs utilisateurs et peuvent être approuvées ou rejetées par l'un d'entre eux. L'option **N'importe lequel des approbateurs** permet de fermer la demande dès qu'elle reçoit une approbation ou un rejet de l'un des approbateurs affectés. Pour plus d'informations, consultez Créer un workflow d'approbation.

Annuler une demande de conformité

À ce stade, une demande peut devoir être annulée s'il ne s'agit pas d'une demande de conformité. Une demande peut être annulée avec les justifications fournies au demandeur. Une demande peut être annulée à n'importe quelle étape, y compris à l'état Triage, En cours et En attente d'approbation.

Fermer une demande de conformité

Une fois qu'une demande de conformité est entièrement traitée et approuvée ou rejetée, elle passe à l'étape Fermé. Cette étape indique que toutes les actions nécessaires liées à la demande ont été prises. La demande est considérée comme résolue et aucune autre action n'est requise.

Page de destination Compliance Case Management

Consultez une vue d'ensemble de toutes les informations relatives à votre ticket de conformité sur votre GRC: Compliance Case Management page de destination. Vous pouvez également créer les tickets, les demandes et les problèmes à partir de cette GRC: Compliance Case Management page de destination.

Vue d'ensemble

Vous pouvez lancer la page de destination de gestion des tickets de conformité à l'aide de l'icône de lanceur (

La GRC: Compliance Case Management page de destination se compose des sections suivantes :

- Tickets
- Demandes
- Mes tâches

Traduction automatique

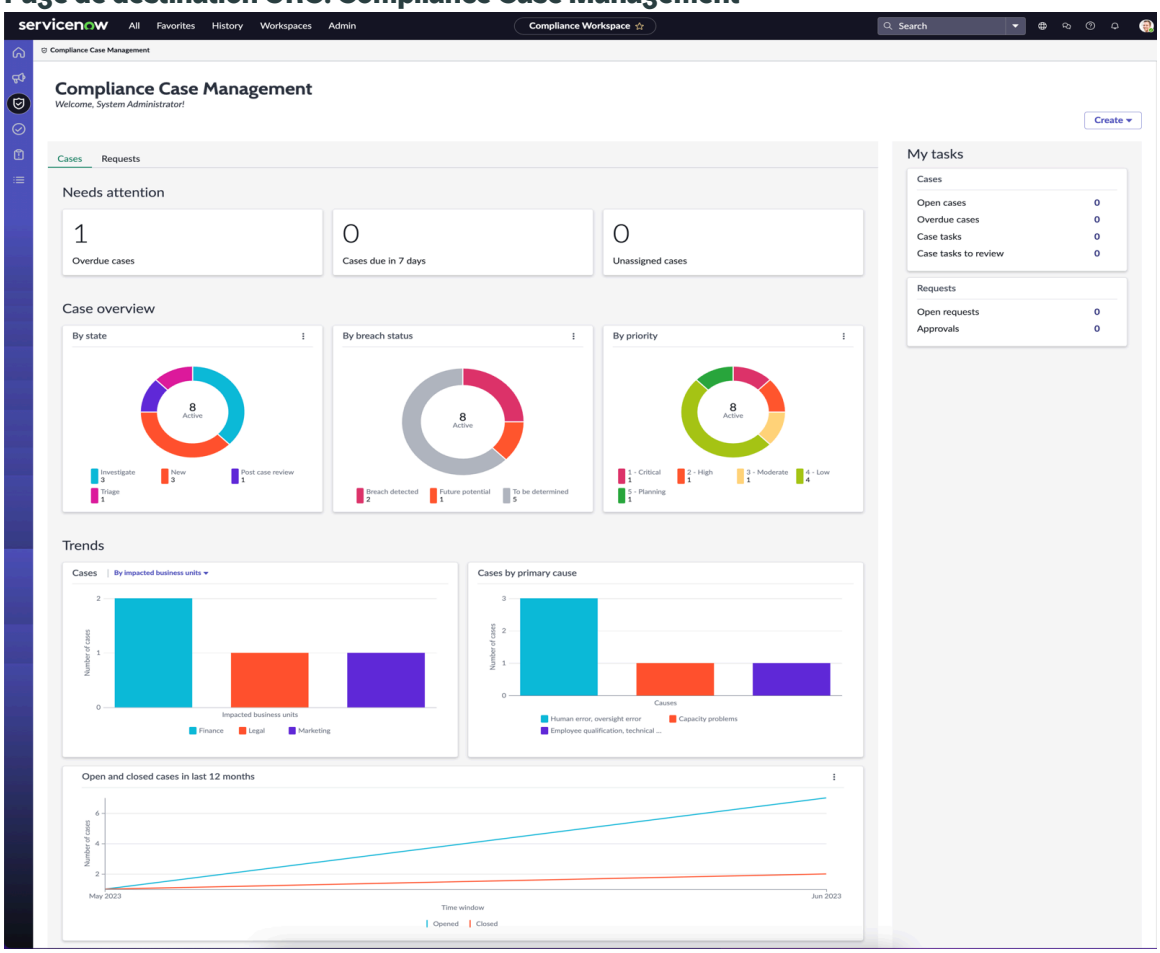
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Tickets

La section Tickets comprend les cartes qui fournissent des informations sur les tickets de conformité. Vous pouvez voir les tickets à surveiller, une vue d'ensemble, les tendances et les informations de surveillance.

L'exemple suivant montre les cartes disponibles pour les tickets sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

Page de destination GRC: Compliance Case Management



Le tableau suivant décrit les cartes disponibles pour les tickets sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

Section Tickets

Carte	Description
À surveiller	Vue d'ensemble des événements ou tickets qui nécessitent une attention immédiate : **Tickets en retard** Tickets dont la date de fermeture est dépassée. **Tickets à échéance dans 7 jours** Tickets dont la date de fermeture est comprise dans les sept prochains jours. **Tickets non affectés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section Tickets (suite)

Carte	Description
	Tickets pas encore affectés à un analyste de ticket.
Vue d'ensemble du cas	Représentation graphique de tous les tickets actifs par état, état de violation et priorité : **Par état** Affiche le nombre de tickets actifs selon les états de workflow dans lesquels ils se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire de tickets de conformité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs à l'état d'enquête. **Par état de violation** Affiche le nombre de tickets actifs uniquement lorsqu'une violation est détectée, qu'une probabilité de violation est dans le futur ou que l'état de la violation est déjà déterminé. **Par priorité** Affiche le nombre de tickets actifs selon la priorité définie au niveau du ticket.
Tendances	Tendances concernant vos tickets : • Les cas signalés par les unités business et les emplacements géographiques affectés. • Nombre de tickets signalés pour chaque cause principale. • Nombre de tickets ouverts et fermés au cours des 365 derniers jours.
Suivi	Éléments à suivre : • Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de conformité • Nombre de problèmes en retard • Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours

Section Demandes

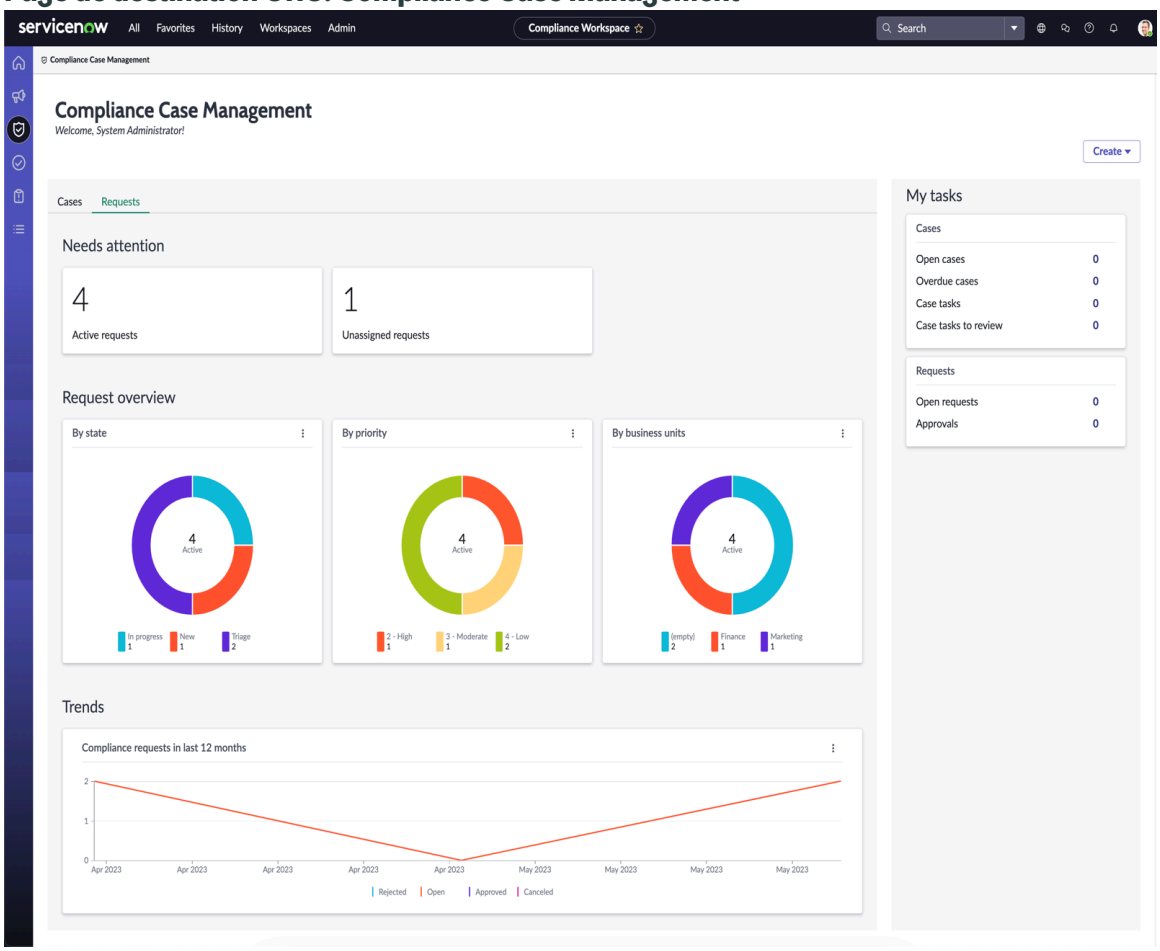
La section Demandes comprend les cartes qui fournissent des informations sur les demandes de conformité. Vous pouvez voir les demandes à surveiller, une vue d'ensemble et les tendances.

L'exemple suivant montre les cartes disponibles pour les demandes sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination GRC: Compliance Case Management



Le tableau suivant décrit les cartes disponibles pour les demandes sur la page de GRC: Compliance Case Management destination.

Carte	Description
À surveiller	Vue d'ensemble des demandes qui nécessitent une attention immédiate : **Demandes actives** Toutes les demandes ouvertes. **Demande non affectée** Demandes qui ne sont pas encore affectées.
Aperçu de la demande	Représentation graphique de toutes les demandes actives par état, priorité et unités business : **Par état** Affiche le nombre de demandes actives selon les états de workflow dans lesquels elles se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire de tickets de conformité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs dont l'état est En cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte	Description
	Par priorité Affiche le nombre de demandes actives selon la priorité définie au niveau de la demande. **Par unités business** Affiche le nombre de demandes actives classées par unités business.
Tendances	Nombre de demandes de conformité ouvertes, approuvées, rejetées et annulées au cours des 12 derniers mois.

Section Mes tâches

La section Mes tâches se compose des sections individuelles pour les tickets et les demandes.

Dans la section Tickets, vous pouvez accéder à tous les tickets et tâches qui vous sont affectés :

Tickets ouverts

Tous les tickets qui vous sont affectés.

Tickets en retard

Tous les tickets en retard qui vous sont affectés.

Tâches de cas

Toutes les tâches de ticket sur lesquelles vous êtes affecté.

Tâches de ticket à examiner

Tâches de ticket en attente que vous devez examiner. Par exemple, supposons qu'en tant qu'analyste de ticket, vous avez créé une tâche de ticket et l'avez affectée à un propriétaire de tâche de ticket pour travailler dessus. Le propriétaire de la tâche de ticket a terminé la tâche de ticket et vous l'a soumise pour révision. Maintenant, vous devez passer en revue et terminer ces tâches de ticket.

Dans la section Demandes, vous pouvez accéder à toutes les demandes qui vous sont affectées :

Demandes ouvertes

Toutes les demandes qui vous sont affectées.

Approbations

Toutes les demandes en attente d'approbation.

Utiliser la liste connexe Vue d'ensemble du ticket de conformité

La liste connexe Vue d'ensemble des tickets de conformité affiche les détails d'un ticket. Par exemple, vous pouvez voir la description, l'état, le calendrier et les jalons, les tâches de ticket et les problèmes liés à un ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management .

La Compliance Case Management liste connexe Vue d'ensemble comprend les sections suivantes :

- Description
- État

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Calendriers et jalons des tickets
- Vue d'ensemble des tâches de tickets
- Suivi
- Pièces jointes

Section de description

La section Description inclut les informations détaillées que vous pouvez renseigner lors de la création d'un ticket de conformité. Par exemple, vous pouvez ajouter l'objectif, l'action effectuée, la chronologie, les règles et réglementations applicables, ainsi que toute preuve ou tout document pertinent. Cette section vous permet de comprendre le contexte du ticket et de prendre les mesures nécessaires pour le résoudre.

Section d'état

La section État inclut les états de workflow d'un ticket de conformité. Par exemple, dans cette section, vous pouvez voir différentes étapes du ticket de conformité, telles que Nouveau, Triage, Enquêter, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer. Ces états déterminent l'état du ticket. Un administrateur de ticket de conformité peut configurer ces états dans l'application GRC: Compliance Case Management . Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow.

Section Jalons et calendriers des tickets

La section Jalons et calendriers des tickets inclut les détails de tous les jalons ou événements du cycle de vie du ticket dans une plage chronologique. Dans cette section, vous pouvez voir un aperçu des événements clés, tels que la date à laquelle le ticket a été signalé, s'est produit, a été détecté ou a été fermé. Vous pouvez également filtrer les événements pour afficher les options suivantes sur la plage de chronologie après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** :

Date de création du ticket

Date à laquelle le ticket a été créé.

Date de détection

Date à laquelle le ticket a été détecté.

Date de survenue

Date à laquelle le ticket s'est produit.

Jalon

Dates associées aux jalons de rattrapage de l'examen.

Violation

Dates associées à l'analyse de la violation.

Aujourd'hui

Date actuelle sur la chronologie.

Fermeture du ticket

Date à laquelle le ticket a été fermé ou a respecté l'accord sur les niveaux de service (SLA) de fermeture du ticket.

Durée du ticket

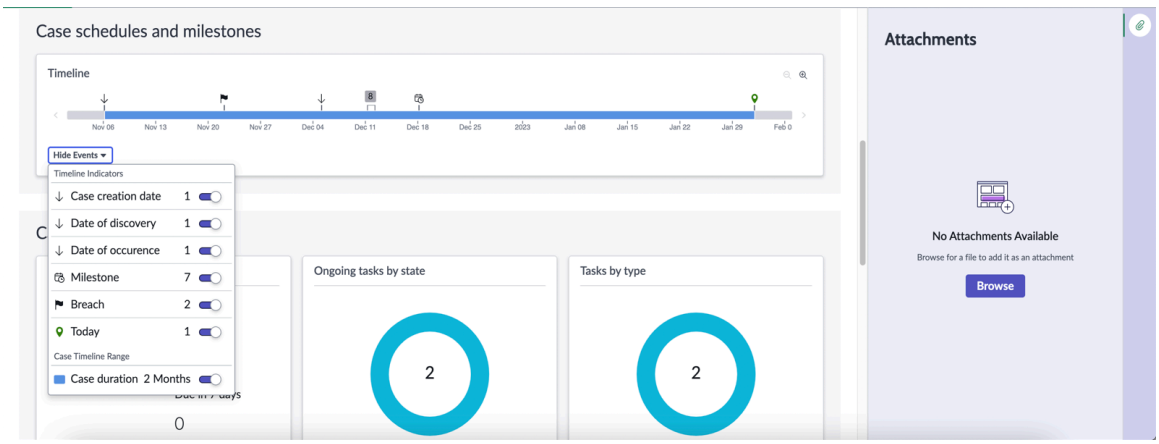
De la date de création du ticket à la dernière date jalon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant montre les options disponibles une fois que vous avez sélectionné l’option **Afficher les événements** .

Jalons des calendriers de tickets



Remarque :
Les options qui s’affichent après avoir sélectionné l’option **Afficher les événements** sont limitées aux événements et jalons disponibles pour le ticket.

Section Vue d’ensemble des tâches de ticket

La section Vue d’ensemble de la tâche de ticket comprend les sous-sections suivantes :

Tâches

Nombre total de tâches de ticket, de toutes les tâches de ticket en retard et des tâches de ticket à échéance dans sept jours.

Tâches en cours par état

Nombre de tâches de ticket actives par états.

Tâches par type

Nombre de tâches de ticket actives par type de ticket.

Section de suivi

La section Suivi affiche les informations suivantes :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de conformité
- Nombre de problèmes en retard
- Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours

Section Pièces jointes

La section Pièce jointe vous permet de charger un fichier en tant que pièce jointe d’un ticket. Dans cette section, vous trouverez toutes les pièces jointes qui ont été ajoutées.

360° Relationship Visualization d’un ticket de conformité

Utilisez la vue de ticket de conformité à 360° pour explorer la relation entre votre ticket de conformité et tous ses objets associés dans une visualisation distinctive. Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez intégrer Compliance Case Management l’application 360° Relationship Visualization .

Traduction automatique

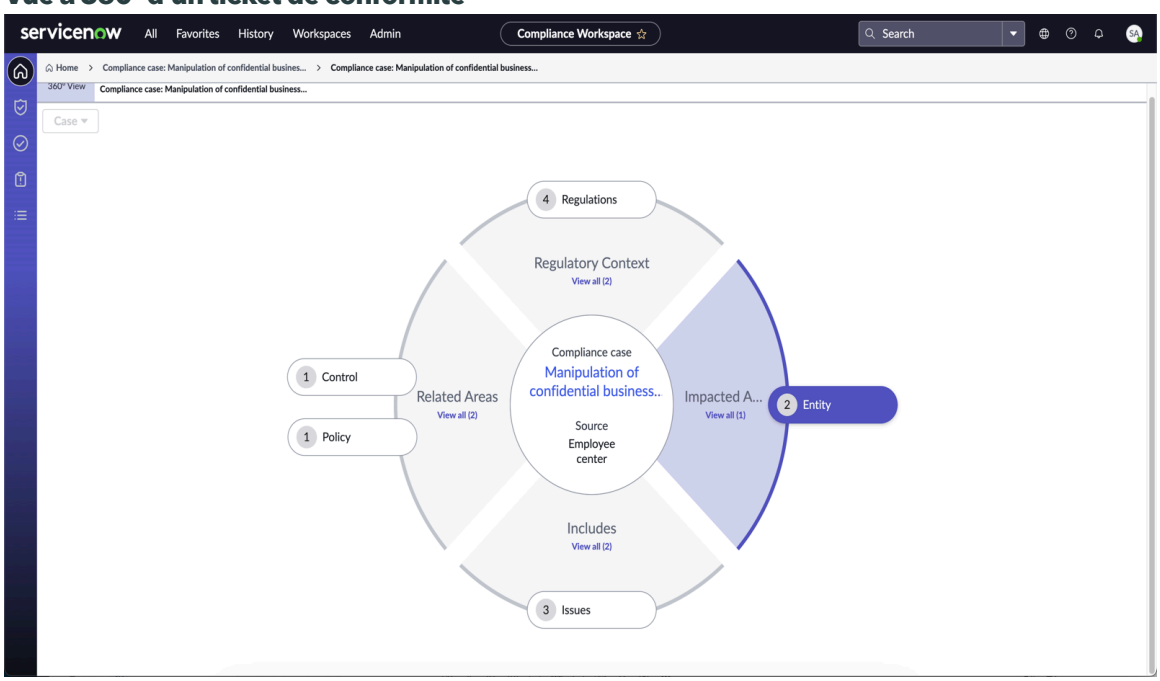
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue à 360° d'un ticket de conformité

Lorsque vous lancez la vue à 360º à partir d'un enregistrement de ticket de conformité, vous pouvez visualiser les relations entre l'enregistrement sélectionné et tous ses objets associés. Cette visualisation fournit des informations précieuses sur la façon dont ces objets interagissent et sont liés les uns aux autres dans le ticket de conformité. Vous pouvez effectuer des actions sur les enregistrements affichés. Par exemple, vous pouvez explorer plus en profondeur pour explorer plus d'informations ou créer des enregistrements.

L'exemple suivant montre la vue à 360° d'un ticket de conformité :

Vue à 360° d'un ticket de conformité



Pour explorer la vue à 360° et apprendre à la lancer, reportez-vous à la section Explorer la vue à 360º.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs susceptibles d'utiliser 360° Relationship Visualization, leurs rôles et responsabilités, reportez-vous à 360° Relationship Visualization.

Vue à 360° des objets de conformité intégrés au ticket de conformité

La vue à 360º d'un enregistrement de ticket de conformité offre une perspective complète et détaillée des différents objets associés au ticket. Les objets associés sont des entités, des citations, des règlements, des tâches de ticket, des problèmes, des contrôles et des politiques. Par exemple, lorsque vous sélectionnez l'option Entité, elle vous permet d'explorer la liste des entités associées au ticket de conformité. Vous pouvez également afficher la source à partir de laquelle le ticket de conformité a été émis.

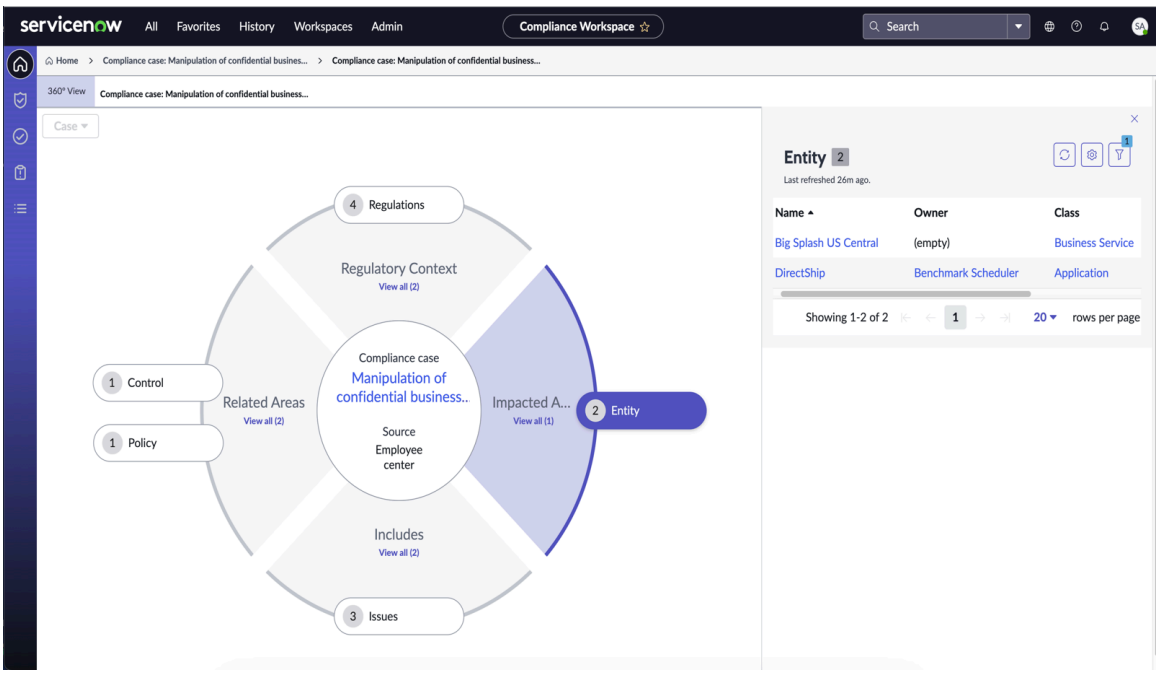
La vue à 360º vous permet d'accéder aux informations sur la source à partir de laquelle le ticket de conformité a été émis.

L'exemple suivant montre les entités liées à un ticket de conformité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités liées au ticket de conformité



Configurer Compliance Case Management

Vous pouvez configurer l'application Compliance Case Management pour signaler, examiner, analyser et résoudre un ticket ou des demandes de conformité.

Suivez l'ordre des tâches ici pour configurer l'application GRC: Compliance Case Management . Ces tâches vous aident à gérer efficacement les tickets et les demandes de conformité.

Télécharger Compliance Case Management

Avant d'exécuter l'application Compliance Case Management dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application ServiceNow Store vous permet de télécharger les principaux produits et applications. Un produit contient une ou plusieurs applications qui sont concédées sous licence en tant que groupe. Par exemple, l'application GRC est un produit.

Procédure

1. Dans l'application ServiceNow Store , vous devez vous assurer que vous disposez des autorisations, ou des licences, nécessaires pour l'application et ses applications dépendantes.

   Remarque :
   Ce processus s'applique uniquement aux applications téléchargées sur les instances de production. Si vous téléchargez les applications sur vos instances de non-production ou de développement, il n'est pas nécessaire d'obtenir des autorisations. Accéder à Activer un ServiceNow Store l'application .

2. Activez l'application et exécutez-la sur votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Installer Compliance Case Management

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application GRC: Compliance Case Management (sn_comp_case).L'application inclut les données de démonstration et les applications et modules d'extension associés ServiceNow® Store , le cas échéant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Compliance Case Management :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, voir Tables installées avec Compliance Case Management et Rôles installés avec Compliance Case Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez l'application Compliance Case Management (sn_comp_case) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès de ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.
6. Sélectionnez **Installer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un type de ticket

Créez un type de ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management pour classer les tickets de conformité par type d'occurrence. Par exemple, vous pouvez créer un type de ticket, comme un ticket financier, un code de conduite ou un ticket RH.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer un type de ticket pour classer les tickets de conformité par type d'occurrence. Une fois que vous avez défini le type de ticket, l'analyste de conformité et le gestionnaire de conformité peuvent sélectionner le type de ticket sur le formulaire de ticket. Un type de ticket est mappé à un modèle d'état qui spécifie les états de workflow et les conditions de transition pour le ticket de conformité. Pour définir les états et les transitions du workflow, reportez-vous à Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de type de ticket, reportez-vous à Formulaire Type de ticket.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types de tickets s'affiche.
5. Dans la liste connexe Sous-types de tickets, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de ticket.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sous-type de ticket

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le sous-type de ticket.
Nom	Nom du sous-type de ticket. Par exemple, Conflit d'intérêts.
Parent	Type de ticket parent. Ce champ est automatiquement défini sur le type de ticket parent.
Actif	Option permettant de sélectionner le sous-type de ticket comme actif ou inactif.
Description	Description de l'objectif du sous-type de ticket. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de ticket.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. **Facultatif :** Pour créer une règle de vue au lieu d'utiliser celle par défaut, reportez-vous à Créer une règle de vue.
9. **Facultatif :** Pour créer une règle d'affectation au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à la section Créer une règle d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de ticket

Utilisez le formulaire Type de ticket dans l'application Compliance Case Management pour classer les tickets de conformité par type.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Type de ticket

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le type de ticket.
Nom	Nom du type de ticket. Par exemple, Code de conduite.
Catégorie de tickets	Catégorie du type de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Actif	Option permettant de sélectionner le type de ticket comme actif ou inactif.
Description	Description de ce type de ticket. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de ticket.
Modèle d'état	
Modèle d'état	États des workflows pour le type de ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow.
Configuration de l'évaluation	
Modèles d'évaluations	Modèle d'évaluation pour le type de ticket. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'évaluation.
Configuration de modèle	
Modèles de documents	Modèle permettant de générer des rapports PDF (Portable Document Format) pour les tickets de conformité associés à ce type de ticket.

Créer une règle de vue

Définissez les règles de vue pour l'espace de travail et la vue par défaut dans l'application GRC: Compliance Case Management . En définissant les règles, vous pouvez contrôler l'apparence du ticket de conformité ou du formulaire de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Ouvrez un type de ticket à partir de la liste.
3. Dans le formulaire de type de ticket, sélectionnez **Règles d'affichage**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Règle de vue, reportez-vous à Formulaire Règle de vue.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Règle de vue

Utilisez le formulaire Règle de vue pour définir l'espace de travail et les règles d'affichage par défaut dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Règle de vue

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier la règle.
Table	Table à laquelle s'applique cette règle de vue. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Vue	Option de vue pour laquelle vous créez une règle : • **Vue par défaut** : définissez la vue de formulaire dans l'environnement classique. • **Espace de travail** : définissez la vue de formulaire dans l'espace de travail.
Expérience restreinte	Option permettant d'activer cette règle de vue pour un ou plusieurs espaces de travail.
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Compliance Case Management**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel cette règle de vue s'exécute.
Actif	Option permettant d'activer la règle de vue.
Conditions	
Rôles	Rôles auxquels cette règle de vue s'applique.
Conditions	Créateur de condition pour définir des conditions pour la règle de vue.
Paramètres du formulaire	
Masquer les détails et les actions d'interface utilisateur	Option permettant de masquer l'onglet **Détails** dans la liste connexe.
Masquer les champs d'entrée du journal	Option permettant de désactiver les champs journal sur les formulaires de l'espace de travail.
Masquer la navigation de la section	Option permettant de désactiver la navigation de section d'accès direct sur les formulaires de l'espace de travail.
Désactiver la réduction de la section	Option permettant de désactiver la réduction de la section de formulaire par défaut.
Onglets de formulaire	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de vue (suite)

Champ	Description
Ordre d'onglet par défaut	Option permettant de sélectionner l'ordre d'onglet par défaut sur le formulaire Espace de travail.
Ordre d'onglet	Option pour définir l'ordre de tabulation sur le formulaire Espace de travail. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous désélectionnez l'option **Ordre d'onglet par défaut** .
Focus d'onglet par défaut	Élément qui doit être au premier plan lorsque vous ouvrez un enregistrement dans la table spécifiée dans cette règle.

Créer une règle d'affectation

Créez une règle d'affectation et appliquez-la à un type de ticket ou de demande de conformité à l'aide de l'application Compliance Case Management . L'utilisation d'une règle d'affectation vous permet de déterminer la personne ou le groupe approprié pour gérer un ticket de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une règle d'affectation pour affecter le ticket ou la demande à un utilisateur ou à un groupe selon les conditions prédéfinies.

Procédure

1. Pour définir la règle d'affectation d'un type de ticket, accédez à **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de ticket**.
2. Pour définir une règle d'affectation pour un type de demande, accédez à **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de demandes**.
3. Ouvrez un ticket ou un type de demande à partir de la liste.
4. Sur le formulaire Type de ticket ou Type de demande, sélectionnez **Règles d'affectation**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à Formulaire de règle d'affectation.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire de règle d'affectation

Utilisez le formulaire Règle d'affectation pour définir les règles d'affectation de ticket dans l'application Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Description
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle d'affectation s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Compliance Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation.
S'applique à	
Table	Table à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**
Conditions	Créateur de condition pour définir des conditions pour la règle d'affectation.
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel le ticket ou la demande est affecté.
Groupe	Groupe auquel le ticket ou la demande est affecté.
Script	
Script	Script pour définir la règle d'affectation avancée.

Créer un type de demande

Créez un type de demande dans l'application GRC: Compliance Case Management pour classer et gérer les demandes de conformité. Une fois que vous avez créé un type de demande, les analystes et les gestionnaires de conformité peuvent sélectionner le type de demande requis sur le formulaire de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Types de demandes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de demande, reportez-vous à Formulaire Type de demande.

4. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types s'affiche.
5. Dans la liste connexe Sous-types, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de demande.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sous-type

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le sous-type.
Nom	Nom du sous-type. Par exemple, Mise à jour de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Parent	Type de demande parente. Ce champ est automatiquement défini sur le type de demande parent.
Actif	Option permettant de sélectionner le sous-type comme actif ou inactif.
Catégorie de tickets	Catégorie du sous-type. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_request].**
Description	Description de l'objectif du sous-type. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de demande.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. **Facultatif :** Pour créer une règle de vue au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à Créer une règle de vue.
9. **Facultatif :** Pour créer une règle d'affectation au lieu d'utiliser la règle par défaut, reportez-vous à Créer une règle d'affectation.

Formulaire Type de demande

Utilisez le formulaire Type de demande de l'application Compliance Case Management pour classer les demandes de conformité par type.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Formulaire Type de demande

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le type de demande.
Nom	Nom du type de demande. Par exemple, Mise à jour/ Question sur la politique.
Catégorie	Catégorie du type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_request].**
Actif	Option permettant de sélectionner le type de demande comme actif ou inactif.
Description	Description de ce type de demande. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le type de demande.
Modèle d'état	
Modèle d'état	États des workflows pour le type de demande. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow.
Configuration de modèle	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de demande (suite)

Champ	Description
Modèles de documents	Modèle permettant de générer des rapports au format PDF (Portable Document Format) pour les demandes de conformité associées à ce type de demande.

Créer un modèle d'état pour définir les états et les transitions du workflow

Créez un modèle d'état pour définir les états de workflow et les conditions de transition pour les types de tickets et de demandes de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle d'état est une liste d'états qui décrivent le workflow d'un enregistrement. Avec un modèle d'état, vous pouvez définir les transitions d'états pour un ticket ou un type de demande spécifique. Le type de ticket ou de demande suit les états de workflow et les conditions de transition définis dans le modèle d'état.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Modèle d'état GRC, reportez-vous à Formulaire Modèle d'état GRC.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Modèle d'état GRC

Utilisez le formulaire Modèle d'état GRC pour définir les états du workflow et les conditions de transition dans l'application Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Modèle d'état GRC

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'état. Par exemple, Ticket de violation.
Application	Nom de l'application à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Compliance Case Management**.
Actif	Option permettant de sélectionner le modèle d'état comme actif ou inactif.
Table	Table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case].**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Modèle d'état GRC (suite)

Champ	Description
Modèle d'état	Champ pour contenir la valeur du modèle d'état dans une table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
État	Champ pour contenir la valeur d'état dans une table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **État**.

Créer un état de workflow pour un ticket ou une demande de conformité

Créez un état de workflow pour un ticket ou une demande de conformité afin de définir le cycle de vie du ticket ou de la demande à l'aide de l'application Compliance Case Management .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état auquel vous souhaitez ajouter le workflow.
3. Dans le menu contextuel États du workflow GRC, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire État du workflow, reportez-vous à Formulaire État du workflow.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire État du workflow

Utilisez le formulaire État du workflow pour définir les états du workflow dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire État du workflow

Champ	Description
État	Nom de l'état du workflow pour le ticket de conformité : • **Nouveau** • **Triage** • **Rechercher** • **Résoudre** • **Revue post-ticket** • **Fermer** • **Annulé**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire État du workflow (suite)

Champ	Description
	Nom de l'état du workflow pour la demande de conformité : • **Nouveau** • **Triage** • **En cours** • **Annulé** • **En attente d'approbation** • **Approuvé** • **Rejeté** • **Fermé**
Application	Nom de l'application à laquelle cette règle de vue s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Compliance Case Management**.
Modèle	Modèle d'état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d'état.
Type d'affichage	Option de type d'affichage de l'état du workflow : • **En tant que nœud** : option permettant de sélectionner en tant qu'état parent. • **En tant que sous-niveau** : option à sélectionner en tant que sous-état de l'état parent.
Est facultatif	Option permettant de sélectionner l'état comme facultatif. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque le nœud En tant que sélectionné** dans **Type d'affichage**.
Étiquette d'exécution pas à pas	Étiquette à afficher sur le composant d'exécution pas à pas pour l'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le sous-niveau En tant que est** sélectionné dans **Type d'affichage**.
État du modèle parent	État de parent pour l'état de sous-niveau. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le sous-niveau En tant que est** sélectionné dans **Type d'affichage**.

Définir les transitions d'états de modèle pour un ticket ou une demande de conformité

Définissez les conditions de transition pour contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les transitions d'états sont une liste de conditions d'entrée ou de sortie de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'état, utilisez le créateur de condition pour créer une liste des conditions requises pour accéder à chaque état ou en sortir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état pour lequel vous souhaitez définir la transition d'état du modèle.
3. Pour définir la transition d'état du modèle, sélectionnez l'état de workflow requis.
4. Dans le menu contextuel Transitions d'état du modèle, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez passer à partir de l'état sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour activer la transition automatique de l'état du workflow, sélectionnez l'option **Transition automatique** .
7. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe des conditions de transition d'état du modèle GRC s'affiche.
8. Dans le menu contextuel des conditions de transition d'état du modèle **GRC**, sélectionnez Nouveau.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de transition d'état du modèle GRC, reportez-vous à Formulaire Condition de transition d'état du modèle GRC.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Condition de transition d'état du modèle GRC

Utilisez le formulaire Condition de transition d'état du modèle GRC pour définir les conditions de transition afin de contrôler la façon dont un ticket ou une demande de conformité traverse les différents états de workflow à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Condition de transition d'état du modèle GRC

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Transition d'état	Transition d'états. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de transition d'état du modèle.
Application	Nom de l'application à laquelle cette condition s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Compliance Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer la condition de transition d'état du modèle.
Description	Description de cette transition d'état. Par exemple, dans le champ **Description** de l'état Nouveau, vous pouvez entrer L'état Nouveau peut passer uniquement à l'état Analyser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition de transition d'état du modèle GRC (suite)

Champ	Description
Message d'erreur	Message d'erreur à afficher lorsque les conditions ne sont pas remplies.
Exige	Conditions de transition : • **La tâche est passée par l'approbation** : la condition passe si la tâche associée a une approbation acceptée ou rejetée. • **La tâche est approuvée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est approuvée. • **La tâche est rejetée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est rejetée. • **Condition de transition** : conditions pour cette transition d'état. • **Script de transition** : conditions avancées pour cette transition d'état.
Condition	Conditions à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Condition de transition** est sélectionné dans **Exige.**
Script	Script à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Script de transition** est sélectionné dans **Exige.**

Créer un modèle d'évaluation

Créez un modèle d'évaluation pour demander des réponses à l'évaluateur ou au réviseur. Vous pouvez créer ce modèle à l'aide du formulaire de type de mesure d'évaluation dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un modèle de questionnaire au lieu d'utiliser le modèle par défaut pour évaluer vos tickets de conformité. Une fois que vous avez configuré le modèle d'évaluation, il est disponible dans la section des tâches de ticket pour ce type de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de conformité** > **Modèles d'évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de mesure d'évaluation, reportez-vous à Formulaire Type de mesure d'évaluation.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire Type de mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour terminer l'évaluation à partir du moment où l'évaluation est générée.
Table	Table contenant les enregistrements. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket GRC principal [sn_grc_case_mgmt_core_case].**
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Rôles	Rôles qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce modèle.
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.
Introduction	Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation.

Utiliser Compliance Case Management

Signaler des tickets de conformité et gérer le cycle de vie d'un ticket à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Signaler un ticket de conformité dans GRC: Compliance Case Management

Vous pouvez signaler un ticket de conformité ou un événement qui nécessite l'attention de l'équipe de conformité à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez signaler un ticket à l'aide de l'une des options suivantes :

- Signaler un ticket de conformité depuis le Centre des employés
- Créer un ticket de conformité dans le Compliance Workspace

Signaler un ticket de conformité depuis le Centre des employés

Signalez toute violation des politiques ou directives de l'organisation à l'aide de l'application Centre des employés . En signalant un ticket, vous réduisez et évitez les actions réglementaires défavorables qui pourraient avoir un impact sur les finances, la réputation et la croissance de l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Dans la section Parcourir Risque et conformité, sélectionnez **Signaler un ticket de conformité**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Signaler un ticket de conformité, reportez-vous à Formulaire Signaler un ticket de conformité.

5. **Facultatif :** Sur le formulaire Signaler un ticket de conformité, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes pour joindre des documents justificatifs ou des preuves** .
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Signaler un ticket de conformité

Utilisez le formulaire Signaler un ticket de conformité pour signaler un ticket de Centre des employés conformité.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Signaler un ticket de conformité

Champ	Description
Titre	Nom du ticket. Par exemple, le verdict d'un procès a fuité.
Description	Brève description du ticket.
Type de ticket	Type du ticket signalé. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité**.
Sous-type de ticket	Sous-type du ticket signalé. Par exemple, Vol/perte de données.
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022.
Date de détection	Date à laquelle le ticket a été détecté. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022, mais est découvert par vous le 12-03-2022.
Origine du ticket	
Unité business impactée	Unité business qui est impactée par le ticket ou l'événement signalé.
Emplacement de l'occurrence	Emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, l'emplacement est Japon.
Département impacté	Département affecté par le ticket. Par exemple, Assistance clientèle.
Sous-emplacement de l'occurrence	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.

Créer un ticket de conformité dans le Compliance Workspace

Signalez toute violation des politiques ou directives de l'organisation à l'aide de l'application Compliance Case Management . En signalant un ticket, vous réduisez et évitez les actions réglementaires défavorables qui pourraient avoir un impact sur les finances, la réputation et la croissance de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, vos utilisateurs peuvent également signaler un ticket aux équipes de conformité par le biais d'appels téléphoniques ou d'e-mails. Les équipes de conformité peuvent ensuite créer ces tickets dans le Compliance Workspace et joindre les détails pertinents au ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de conformité (
3. Sur la page de Compliance Case Management destination, sélectionnez **Créer**.
4. Dans les options disponibles dans **Créer**, sélectionnez **Ticket**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un ticket de conformité, reportez-vous à Formulaire de ticket de conformité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de ticket de conformité

Utilisez le formulaire Créer un ticket de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management pour signaler un ticket de conformité.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un ticket de conformité

Champ	Description
Numéro	Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de ticket.
Titre	Nom du ticket. Par exemple, le verdict d'un procès a fuité.
Type	Type du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de conformité**.
État	État du workflow du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Demandeur	Personne ayant signalé le ticket.
Entité primaire	Entité affectée par le ticket. Ce champ est automatiquement défini sur l'entité identifiée dans la liste connexe Zones impactées.
Sous-type	Sous-type du ticket. Par exemple, Fraude et détournement de fonds.
Priorité	Priorité du ticket : • **1 - Critique** • **2- Élevé** • **3 – Modéré**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
	• **4 – Faible** • **5 - Planification**
Demandé au nom de	Nom de la personne pour qui vous avez créé le ticket.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité sélectionnée dans la liste connexe Zones impactées.
Description	Brève description du ticket.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté au ticket. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré sur le type de ticket lors de la configuration configurée.
Analyste de ticket	Analyste capable d'analyser et de travailler sur le ticket. L'analyste de ticket fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Utilisateur qui doit être informé du ticket.
Membre de la direction responsable	Cadre responsable du ticket.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où le ticket s'est produit. Par exemple, le Japon.
Unité business impactée	Unité business qui est affectée par les tickets ou événements signalés. Par exemple, Finances.
Source	Source à partir de laquelle le ticket est signalé : • **Manuel** : lorsque le ticket est créé à partir de Compliance Workspace, le champ affiche la source comme **Manuel**. • **Centre des employés** : lorsque le ticket est signalé depuis Centre des employésle , le champ affiche la source en tant que **Centre des employés**.
Source supplémentaire	Mode de signalement du ticket lorsqu'il est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **Manuel** est sélectionné dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
	• **E-mail** : lorsque vous créez le ticket à partir des informations que vous avez reçues par e-mail. • **Téléphone** : lorsque vous créez le ticket à partir des informations que vous avez reçues lors d'un appel téléphonique.
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, le sous-emplacement est Tokyo.
Département impacté	Département affecté par le ticket. Par exemple, Assistance clientèle.
Enregistrement source	Enregistrement source de l'objet source à partir duquel le ticket est créé. Par exemple, si le ticket est signalé à partir d'événements à risque, ce champ affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel le ticket est signalé.
Programmation	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022.
Date de détection	Date à laquelle le ticket a été détecté. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022, mais a été découvert le 12-03-2022.
Date de création du ticket	Date à laquelle le ticket a été créé. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.
SLA de fermeture de ticket	Date prévue de la fermeture du ticket.
Début planifié de l'enquête	Date de début planifiée pour enquêter sur le ticket.
Fin planifiée de l'enquête	Date de fin planifiée pour enquêter sur le ticket.
Début réel de l'enquête	Date de début réelle de l'enquête de ticket.
Fin réelle de l'enquête	Date de fin effective de l'enquête de ticket.
Début planifié du rattrapage	Date de début planifiée pour corriger le ticket.
Fin planifiée du rattrapage	Date de fin planifiée de la correction du ticket.
Début réel du rattrapage	Date de début réelle de la correction du ticket.
Fin réelle du rattrapage	Date de fin effective du rattrapage du ticket.
Analyse de la violation	
État de violation	État pour indiquer si une violation s'est produite ou non :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
	• **À déterminer** : lorsque la violation n'est pas encore déterminée. • **Violation détectée** : lorsque la violation est confirmée. • **Potentiel futur** : lorsque la violation ne s'est pas produite, mais qu'elle pourrait se produire à l'avenir. • **Pas de violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée.
État de génération de rapports	État du ticket signalé aux régulateurs. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des réglementations associées au ticket. Si un ticket comporte de nombreuses réglementations et même si l'une d'entre elles est identifiée comme devant être signalée, l'état de génération de rapports du ticket est défini sur À signaler. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**.
Début de violation	Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné à partir de **l'état Brèche**.
Fin de la violation	Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné à partir de **l'état Brèche**.
Gravité de la violation	Intensité de la brèche : • **Critique** • **Élevé** • **Moyen** • **Faible**
Importance de la violation identifiée	Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Violation détectée** ou **Potentiel futur** est sélectionné à partir de **l'état Brèche**.
Analyse de la cause première	
Cause primaire	Cause principale du ticket signalé. Ce champ est automatiquement défini sur la cause primaire sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un ticket de conformité (suite)

Champ	Description
Conséquences	Conséquences tirées de la cause principale du cas signalé. Par exemple, les dommages aux biens physiques.
Observations générales	Observations formulées au sujet de l'affaire.
Rattrapage effectué	Option permettant d'indiquer si des mesures correctives ont été prises pour traiter le ticket : • **Oui** • **Non**
Mesures préventives générales	Mesures préventives prises pour remédier à l'affaire.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur le ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur le ticket que vous souhaitez partager avec les clients.

Émettre une demande de conformité dans GRC: Compliance Case Management

Vous pouvez envoyer une demande de conformité à l'équipe de conformité à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management . Par exemple, vous pouvez soumettre une demande de conformité pour obtenir des conseils ou des orientations sur les politiques et directives de l'organisation.

Vous pouvez émettre une demande de conformité à l'aide de l'une des options suivantes :

- Émettre une demande de conformité à partir de Centre des employés
- Créer une demande de conformité dans le Compliance Workspace

Émettre une demande de conformité à partir de Centre des employés

Émettez une demande de conformité concernant les politiques, les questions et les directives de l'organisation à l'aide de l'application Centre des employés . En demandant des conseils, des éclaircissements ou de l'approbation, vous contribuez au maintien d'une culture de conformité au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_emp_user.grc_employee ou sn_comp_case.compliance_case_business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sur la page de Centre des employés destination, sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Dans la section Parcourir Risque et conformité, sélectionnez **Signaler une demande de conformité**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Signaler une demande de conformité, reportez-vous à Formulaire Émettre une demande de conformité.

5. **Facultatif :** Dans le formulaire Signaler une demande de conformité, sélectionnez **Ajouter des pièces jointes pour joindre des documents justificatifs ou des preuves** .
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Émettre une demande de conformité

Utilisez le formulaire Émettre une demande de conformité pour Centre des employés émettre une demande de conformité.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Formulaire Signaler une demande de conformité

Champ	Description
Nom	Nom de la demande. Par exemple, une demande de mise à jour de la politique - Examen médical annuel est obligatoire pour tous les employés permanents.
Description	Brève description de la demande.
Type de demande	Type de la demande.
Priorité	Priorité de la demande : • **1 - Critique** • **2- Élevé** • **3 – Modéré** • **4 – Faible** • **5 - Planification**
Demandés par	Nom de la personne qui a émis la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour qui vous avez créé la demande.
Unité business	Unité business qui est affectée par la demande. Par exemple, Juridique.
Emplacement	Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon.

Créer une demande de conformité dans le Compliance Workspace

Émettez une demande de conformité concernant les politiques, les questions et les directives de l'organisation à l'aide de l'application Compliance Case Management . En demandant des conseils, des éclaircissements ou des approbations, vous contribuez au maintien d'une culture de conformité au sein de l'organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst et sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de conformité (
3. Sur la page de Compliance Case Management destination, sélectionnez **Créer**.
4. Dans les options disponibles dans la liste Créer, sélectionnez **Demander**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Créer un ticket de conformité, reportez-vous à Formulaire de demande de conformité.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de demande de conformité

Utilisez le formulaire Créer une demande de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management pour émettre une demande de conformité.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Formulaire Créer une demande de conformité

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur un numéro de demande.
Nom	Nom de la demande. Par exemple, une demande de mise à jour de la politique - Examen médical annuel est obligatoire pour tous les employés permanents.
Description	Brève description de la demande.
Type	Type de la demande.
État	État du workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Priorité	Priorité de la demande : • **Aucun** • **1 - Critique** • **2- Élevé** • **3 – Modéré** • **4 – Faible** • **5 - Planification**
Demandés par	Nom de la personne qui a émis la demande.
Demandé au nom de	Nom de la personne pour qui vous avez créé la demande.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une demande de conformité (suite)

Champ	Description
	Remarque : Le groupe d'affectation est préconfiguré pour le type de demande pendant la configuration d'installation.
Approbateurs	Personne devant approuver la demande.
Affecté à	Personne affectée à cette demande.
Liste de surveillance	Utilisateur qui doit être informé de la demande.
Origine primaire	
Unité business	Unité business qui est affectée par la demande. Par exemple, Juridique.
Emplacement	Emplacement où la demande a été émise. Par exemple, le Japon.
Programmation	
Créé	Date à laquelle la demande a été émise. Ce champ est automatiquement défini sur la date et l'heure actuelles.
Approuvé le	Date à laquelle la demande a été approuvée.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur la demande.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur la demande que vous souhaitez partager avec vos clients.

Workflow de tâche de ticket Compliance

Vous pouvez collaborer avec plusieurs équipes pour enquêter, effectuer une évaluation de l'impact et recueillir les preuves afin de capturer les détails et les réponses à examiner dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Dès qu'un ticket de conformité est signalé, l'analyste de conformité peut créer des tâches de ticket et les affecter aux différents propriétaires de tâches de ticket. Les propriétaires de tâches de ticket peuvent alors travailler sur les tâches et les soumettre à l'analyste de ticket pour examen. Il existe trois types de tâches de ticket :

Évaluation

Une tâche de ticket d'évaluation nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket procède à une évaluation et fournisse des réponses. Une tâche de ticket de ce type peut uniquement être réaffectée.

Examen

Une tâche de ticket d'examen nécessite que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse des observations.

Autres

Une tâche de ticket Autres exige également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse des observations.

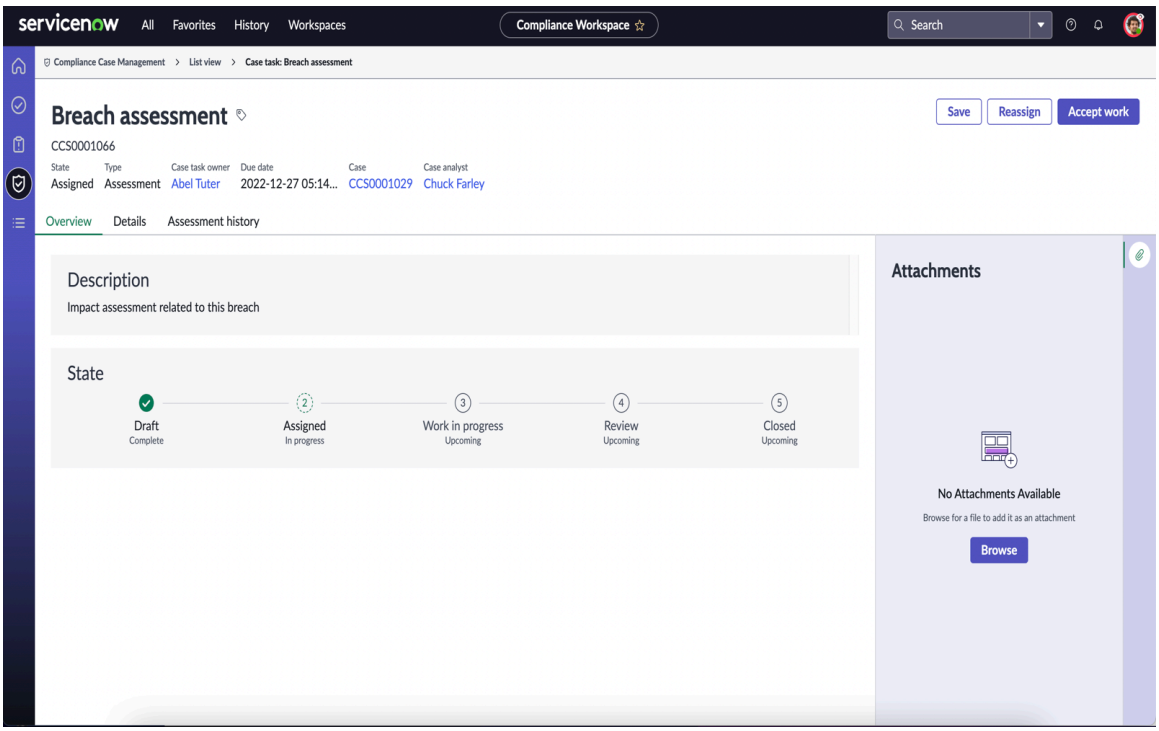
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois que les propriétaires de tâches de tickets travaillent sur une tâche, ils soumettent la tâche à l'analyste de tickets pour qu'il l'examine.

L'exemple suivant affiche le cycle de vie d'une tâche de ticket.

Workflow de tâche de ticket



Créer une tâche de ticket

Créez une tâche de ticket pour enquêter, rassembler des preuves et effectuer une évaluation afin d'analyser et d'évaluer un ticket signalé dans l'application GRC: Compliance Case Management . Chaque ticket peut avoir plusieurs tâches de ticket que vous pouvez affecter à différents propriétaires dans plusieurs équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un ticket a été signalé à l'équipe de conformité, un analyste de ticket de conformité peut créer des tâches de ticket et affecter les tâches aux propriétaires de tâches concernés. De cette façon, l'analyste de ticket de conformité peut collaborer avec différentes équipes pour examiner, évaluer et capturer les observations liées au ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la section Liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche de ticket.
5. Sélectionnez la liste connexe Tâche de ticket.
6. Sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Tâche de ticket, reportez-vous à Formulaire de tâche de ticket.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Pour affecter la tâche au propriétaire de la tâche de ticket, sélectionnez **Affecter la tâche**.
10. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos notes.
11. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Déplacer vers affecté.**
    L'état de l'enregistrement passe à **Affecté** et la tâche de ticket est affectée au propriétaire de la tâche de ticket.
12. **Facultatif :** Pour réaffecter la tâche de ticket à un autre utilisateur avant que la tâche de ticket ne soit acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket que vous avez spécifié, sélectionnez **Réaffecter**.

Remarque :
Vous pouvez uniquement réaffecter le type Évaluation des tâches de ticket.

a. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe approprié.
b. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez un nouveau propriétaire.
c. Dans la boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket, sélectionnez **Réaffecter**.

Formulaire de tâche de ticket

Utilisez le formulaire Tâche de ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management pour créer une tâche de ticket pour un ticket de conformité signalé.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire de tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini.
État	État du workflow de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Titre	Nom de la tâche en cours de création pour le ticket. Par exemple, Enquête pour frais de retard de paiement facturés à tort.
Type	Type de tâche : • **Évaluation** : collectez les réponses des utilisateurs au sujet du ticket. **Remarque :** Seules les tâches de ticket ayant le type de tâche de ticket Évaluation peuvent être réaffectées à un autre propriétaire de tâche, le cas échéant. • **Enquête** : créez une tâche de ticket pour effectuer une enquête pour le ticket signalé. Par exemple, vous voudrez peut-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
	être déterminer la cause des frais de retard de paiement facturés à tort. • **Autres** : tout autre type de tâche que vous configurez.
Priorité	Priorité de la tâche de ticket.
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation pour évaluer le ticket. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'évaluation** est sélectionnée à partir du **type**. **Remarque :** Chaque type de ticket peut être mappé à des modèles d'évaluation spécifiques pendant la configuration. Seuls les modèles mappés au ticket peuvent être sélectionnés. Par exemple, si le type de ticket est **Fraude financière**, les modèles d'évaluation propres au type de fraude financière sont disponibles. Vous ne pouvez pas sélectionner le même modèle d'évaluation si une évaluation ouverte avec le modèle d'évaluation sélectionné est déjà en cours d'élaboration.
Description	Brève description de la tâche de ticket. Cette description est utile pour l'utilisateur qui travaille sur la tâche de ticket.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaille sur la tâche de ticket. Tout utilisateur qui appartient au groupe sélectionné peut travailler sur la tâche de ticket si aucun propriétaire de tâche de ticket n'est spécifié.
Propriétaire de la tâche de ticket	Personne propriétaire de la tâche de ticket. L'utilisateur sélectionné dans ce champ doit être un membre du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent être informés du ticket.
Programmation	
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de ticket doit être terminée. **Remarque :** La date d'échéance doit être antérieure à la date spécifiée dans le champ **SLA de fermeture** de ticket du formulaire de ticket.
Date d'acceptation	Date à laquelle le ticket est accepté.
Créé	Date à laquelle le ticket est créé et affecté au propriétaire de la tâche de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
Date de fermeture de la tâche	Date à laquelle la tâche est fermée.
Résumé	
Observations	Observations que vous faites sur le ticket pendant que vous travaillez sur la tâche de ticket.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur la tâche de ticket.

Travailler sur une tâche de ticket

Acceptez la tâche de ticket, fournissez les détails demandés par l'analyste de ticket et soumettez la tâche de ticket pour révision dans l'application GRC: Compliance Case Management . Lorsqu'une tâche de ticket est affectée à un groupe d'affectation, tout utilisateur du groupe d'affectation peut accepter la tâche et travailler dessus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si le type d'une tâche de ticket est défini sur Évaluation, le propriétaire de la tâche de ticket doit procéder à une évaluation afin de déterminer les pertes subies à cause d'un ticket. Dans ce cas, le propriétaire de la tâche peut accepter le travail, puis passer l'évaluation. Si la tâche de ticket est de type Enquête ou Autres, le propriétaire de la tâche de ticket peut accepter la tâche, fournir des observations et soumettre le ticket pour révision à l'analyste de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module Mes tâches.
3. Ouvrez la tâche qui vous est affectée.
4. Dans la section Ouvrir, sélectionnez **Accepter la tâche**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. Selon votre type de tâche de ticket, sélectionnez l'une des options suivantes.

Que faire ensuite

1. Ajoutez les zones impactées par un ticket de conformité. Par exemple, les zones ou objets impactés qui pourraient être impactés sont les entités, les contrôles, les emplacements ou les utilisateurs concernés par le ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité.
2. Ajoutez les zones associées au ticket de conformité. Par exemple, les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle ou les événements à risque. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité.
3. Ajoutez les causes et les conséquences de ce ticket de conformité. Par exemple, vous pouvez ajouter la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé, ainsi que ses conséquences sur l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Ajoutez les réglementations de conformité qui pourraient être impactées au ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des règles de conformité à un ticket de conformité.
5. Ajoutez ou créez un problème lié à un ticket de conformité. Pour plus d'informations, consultez Ajouter ou créer un problème pour un ticket de conformité.

Réaffecter une tâche de ticket de type Évaluation

Réaffecter une tâche de ticket de type Évaluation à un autre utilisateur de l'application GRC: Compliance Case Management . Par exemple, un analyste de ticket ou un propriétaire de tâche de ticket peut réaffecter une tâche de ticket de conformité à un autre propriétaire de tâche de ticket si une tâche de ticket est affectée de manière incorrecte ou n'est pas acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'analyste de ticket, une fois qu'une tâche est affectée à un propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez la réaffecter à un autre utilisateur.

En tant que propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez également accepter la tâche, commencer à travailler dessus, puis réaffecter la tâche partiellement terminée à un autre utilisateur. Lorsque vous réaffectez une tâche de ticket partiellement terminée à un autre utilisateur, les données que vous fournissez sont également copiées et mises à la disposition du nouveau propriétaire de la tâche de ticket. Le propriétaire de la tâche qui vient d'être affecté peut modifier la tâche de ticket en fonction des besoins de ce propriétaire.

Remarque :
Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket dont le champ **Type** est défini sur **Évaluation**.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module Mes tâches.
3. Ouvrez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Dans la section Ouvrir, sélectionnez **Réaffecter**.
   La boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket s'affiche.
5. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe d'affectation.
6. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez le propriétaire.
7. Dans la boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket, sélectionnez **Réaffecter**.

Examiner et fermer une tâche de ticket

Examinez et fermez une tâche de ticket après qu'un propriétaire de tâche de ticket a fourni des réponses et des observations pour le ticket dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans le module Tâches, ouvrez la tâche à examiner.
3. Examinez la tâche de ticket, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

Ajouter une zone impactée à un ticket de conformité

Ajoutez une zone ou un objet impacté qui est affecté par le ticket ou l'événement de conformité dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les zones ou les objets impactés, tels que les entités, les contrôles, les sociétés et les utilisateurs concernés par le ticket de conformité. Un administrateur de conformité peut également configurer les options pour les zones impactées dans la configuration de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste  icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone impactée.
5. Sélectionnez la liste connexe Zones impactées.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez le type de zone impactée.
   Les enregistrements associés au type d'enregistrement sélectionné sont disponibles pour votre sélection.
8. Sélectionnez les enregistrements dans la liste disponible.
   La modification du champ **Type de sélection** efface la sélection actuelle.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une zone connexe à un ticket de conformité

Ajoutez une zone associée au ticket ou à l'événement de conformité signalé dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les zones connexes pour un ticket de conformité ou un événement signalé. Les domaines connexes comprennent les politiques, les citations, les objectifs de contrôle, le contrôle et les événements à risque. Un administrateur de conformité peut également configurer les options pour les zones connexes dans la configuration de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste  icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone connexe.
5. Sélectionnez la liste connexe Domaines connexes.
6. Sélectionnez **Ajouter**.
7. Sélectionnez le type de zone connexe.
   Les enregistrements associés au type d'enregistrement sélectionné sont disponibles pour votre sélection.
8. Sélectionnez les enregistrements dans la liste disponible.
   La modification du champ **Type de sélection** efface la sélection actuelle.
9. Sélectionnez **Ajouter**.
10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter une cause et une conséquence à un ticket de conformité

Définissez la cause première du ticket ou de l'événement de conformité signalé et ses conséquences sur l'organisation à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter plusieurs causes à un ticket ou à un événement de conformité et définir une cause primaire. Tout ticket de conformité ne peut avoir qu'une seule cause principale. Vous pouvez également ajouter une cause suspectée mais non confirmée. L'application Compliance Case Management vous permet d'ajouter les conséquences en fonction du ticket signalé et de toute action ou plan de rattrapage en place.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste  icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une cause et une conséquence.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Cause et conséquence, reportez-vous à Formulaire de cause à effet.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de cause à effet

Utilisez le formulaire Cause et conséquence pour définir la cause et les conséquences d'un ticket sur votre organisation dans l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de cause à effet

Champ	Description
Cause	Cause du ticket ou de l'événement.
État de cause	État de la cause : • **Suspecté** : lorsque la cause n'est pas confirmée. • **Confirmé** : lorsque la cause est confirmée.
Cause primaire	Option permettant de sélectionner la cause comme cause primaire.
Description de la cause	Brève description de la cause.
Conséquences et actions	
Conséquences	Conséquences du ticket ou de l'événement. Vous pouvez sélectionner plusieurs conséquences pour un ticket signalé.
Actions effectuées	Toute action ou mesure prise pour traiter le ticket.
Résumé	
Observations	Observations générales, s'il y a lieu.

Ajouter des règles de conformité à un ticket de conformité

Ajoutez les réglementations qui sont ou peuvent être impactées par le ticket de conformité signalé. Dans la plateforme, les ServiceNow réglementations sont capturées en tant que documents de référence. L'ajout des règlements au ticket vous permet d'identifier les règlements enfreints ou enfreints et empêche votre organisation d'obtenir des pénalités ou des amendes pour ce ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de ticket, vous pouvez choisir et ajouter les réglementations liées au ticket signalé. Par défaut, toutes les réglementations du système sont affichées. Après avoir ajouté les règlements, vous devez analyser les règlements qui n'ont pas été respectés et définir leur état de génération de rapports. L'état de déclaration vous aide à déterminer si le règlement doit être signalé ou non.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter un règlement.
5. Sélectionnez la liste connexe Réglementations et effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Ajouter**.

b. Sélectionnez les règlements à ajouter.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

6. Pour définir l'état de génération de rapports d'un règlement, sélectionnez et ouvrez le règlement.

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règlement

Champ	Description
Ticket	Cas auquel vous ajoutez le règlement. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
État de génération de rapports	État permettant de déterminer si le règlement doit être signalé immédiatement, à l'avenir ou s'il n'est pas nécessaire de le faire du tout. Les options sont les suivantes : ○ **À déterminer** : lorsque vous n'êtes pas certain que l'infraction doit être signalée. ○ **Signalable** : date à laquelle la violation doit être signalée. ○ **Non signalable** : lorsque la violation n'a pas besoin d'être signalée. ○ **Potentiellement signalable** : lorsque la violation peut être signalée à l'avenir sur la base de l'enquête sur le cas.
Document de référence	Document de référence qui constitue le règlement.
Date de dépôt	Date à laquelle le règlement est signalé aux organismes de réglementation.
Description	Brève description de la violation de la réglementation basée sur votre analyse.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter ou créer un problème pour un ticket de conformité

Identifiez et ajoutez un problème lié aux zones impactées d'un ticket de conformité signalé. Vous pouvez également créer un problème à partir de la GRC: Compliance Case Management page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.

2. Sélectionnez la liste  icône.

3. Dans la liste, sélectionnez **Tous les tickets**.

4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter un problème, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Créer un problème

Utilisez le formulaire Créer un problème pour GRC: Compliance Case Management ajouter un problème à un ticket de conformité.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer un problème

Champ	Description
Problème	
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source du problème, comme Service aux entreprises ou Analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème a été créé : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Le contrôle n'existe pas • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation
Classification	Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes : • Audit • Conformité • Operational Resilience

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Risque • Fournisseur
Emplacement	Emplacement du problème.
État	État du problème : • **Nouveau** • **Analyser** • **Répondre** • **Revue** • **Fermé terminé** • **Fermé incomplet**
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Priorité du problème : • **Critique** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Planification**
Évaluation du problème	Évaluation du problème : • **Très élevé** • **Élevé** • **Modéré** • **Faible** • **Très faible**
Description	Approbateur du plan d'analyse de scénario.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation pour le problème. Par exemple, Groupe de développement d'applications.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté : • **Gestionnaires de conformité** • **Gestionnaires des risques informatiques** • **Gestionnaires des risques**
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Programmation	
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Créé	Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Fermées	Date à laquelle le problème est fermé.
Date de début réelle	Date de début réelle du problème.
Date de fin réelle	Date de fin effective du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème.
Plan d'action	Plan d’action pour le problème.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le problème.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour le problème.
Paramètres	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour le problème.

Exporter un rapport au format PDF

Créez des rapports PDF (Portable Document Format) pour les tickets ou les demandes de conformité à l'aide de modèles prédéfinis ou personnalisés dans l'application GRC: Compliance Case Management . Cette fonctionnalité permet aux personnes concernées qui n'ont peut-être pas accès à l'application d'accéder tout de même aux données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comp_case.compliance_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez exporter les données de conformité vers des rapports PDF pour les partager facilement avec les équipes d'audit, les partenaires ou les comités internes, éliminant ainsi la nécessité d'accéder aux applications. Un administrateur de conformité peut sélectionner un modèle prédéfini ou créer un modèle de document personnalisé pour générer des rapports. Pour plus d'informations, consultez Configure a PDF document template .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Pour générer un rapport de ticket de conformité, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Pour générer un rapport de demande de conformité, sélectionnez **Toutes les demandes**.
5. Ouvrez le ticket de conformité ou la demande de conformité que vous souhaitez exporter sous forme de rapport PDF.
6. Sélectionnez ...
7. Sélectionnez **Exporter le PDF.**
   Le bouton **Exporter le PDF** s'affiche uniquement lorsqu'un modèle de document est spécifié dans le type d'enregistrement.
8. Sélectionnez le modèle pour générer un rapport PDF.
9. Sélectionnez **Exporter**.
   Un rapport PDF est généré et est disponible à télécharger dans la section Pièces jointes de l'enregistrement.
10. Pour télécharger une copie locale du rapport PDF, sélectionnez l'icône Plus d'actions sur le rapport PDF, puis sélectionnez **Télécharger**.

Composer des e-mails dans GRC: Compliance Case Management

Composez et envoyez un e-mail pour les tickets et demandes de conformité à l'aide de l'application GRC: Compliance Case Management . Cette fonctionnalité vous aide à communiquer avec différentes personnes concernées à l'intérieur ou à l'extérieur de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez composer et envoyer des e-mails concernant vos tickets et demandes à plusieurs personnes concernées. Par exemple, vous pouvez consulter l'équipe juridique pour obtenir des avis et des suggestions obligatoires sur le dossier de conformité enregistré. Vous pouvez gérer les e-mails à partir de la page d'enregistrement du ticket ou de la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste icône.
3. Pour composer un e-mail pour un ticket de conformité, sélectionnez **Tous les tickets**.
4. Pour composer un e-mail pour une demande de conformité, sélectionnez **Toutes les demandes**.
5. Ouvrez le ticket de conformité ou la demande de conformité que vous souhaitez exporter sous forme de rapport PDF.
6. Sélectionnez ...
7. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de brouillon d'e-mail

Champ	Description
À	ID d'e-mail du destinataire. Vous pouvez ajouter plusieurs ID d'e-mail dans ce champ pour envoyer un e-mail à plusieurs destinataires.
Objet	Un bref résumé ou titre de votre e-mail.
Message d'e-mail	Le corps de votre message comprend toutes les informations, demandes ou détails que vous souhaitez transmettre au destinataire. Vous pouvez formater le texte, ajouter des pièces jointes et inclure des liens dans cette section. **Remarque :** Vous pouvez envoyer des e-mails aux utilisateurs et aux ServiceNow® personnes concernées externes qui n'ont pas accès à l'instance ServiceNow® . Vous devez fournir les détails de base de l'enregistrement dans la ligne d'objet ou le corps de l'e-mail pour les informer de l'enregistrement auquel vous faites référence.

9. **Facultatif :** Pour ajouter des pièces jointes, sélectionnez **Joindre un fichier**.
10. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Compliance Case Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application GRC: Compliance Case Management .

Tables installées avec Compliance Case Management

Des tables sont ajoutées lors de l'activation de l'application GRC: Compliance Case Management .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des tables ajoutées à l'application GRC: Compliance Case Management .

Tables installées

Table	Description
Ticket GRC [sn_grc_case_mgmt_case]	Stocke tous les détails du ticket de conformité.
Classification des tickets [sn_grc_case_mgmt_case_classification]	Stocke les classifications des tickets de conformité.
Tâche de ticket [sn_grc_case_mgmt_case_task]	Stocke toutes les tâches de ticket qui ont été créées pour le ticket de conformité.
Type de ticket [sn_grc_case_mgmt_case_type]	Stocke les détails du type de ticket et du sous-type de ticket.
Cause [sn_grc_case_mgmt_cause]	Stocke les causes qui ont été ajoutées à la bibliothèque et mappées au ticket.
Cause et conséquence [sn_grc_case_mgmt_cause_consequence]	Stocke les causes et les conséquences qui ont été mappées au ticket.
Conséquence [sn_grc_case_mgmt_consequence]	Stocke les conséquences qui ont été ajoutées à la bibliothèque et mappées au ticket.
Ticket GRC principal [sn_grc_case_mgmt_core_case]	Stocke les détails des fonctionnalités de base du ticket.
Zone impactée [sn_grc_case_mgmt_impacted_area]	Stocke les zones impactées qui ont été mappées au ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Tâche de ticket à instance d'évaluation [sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_asmt_instance]	Stocke les détails de l'évaluation sur les tâches de ticket de type évaluation.
Problème à ticket [sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case]	Stocke les problèmes qui ont été mappés au ticket.
Réglementation [sn_grc_case_mgmt_regulation]	Stocke les réglementations qui ont été mappées au ticket.
Zone réglementée [sn_grc_case_mgmt_related_area]	Stocke les zones connexes qui ont été mappées au ticket.
Ticket de conformité [sn_comp_case_compliance_case]	Stocke les enregistrements de tickets de conformité.

Rôles installés avec Compliance Case Management

installe GRC: Compliance Case Management les rôles pour que l'analyste de conformité, le gestionnaire de conformité et l'administrateur de conformité effectuent leurs tâches respectives.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur métier de ticket de conformité [sn_comp_case.compliance_case_business_user]	L'utilisateur métier du ticket de conformité peut effectuer les tâches suivantes : • Créer des tickets et des demandes de conformité à partir de Centre des employés • Travaillez sur les tâches de ticket. .	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analyste de ticket de conformité [sn_comp_case.compliance_case_analyst]	L'analyste de ticket de conformité peut examiner le ticket. L'analyste de ticket de conformité peut effectuer les tâches suivantes : • Passez en revue les principales personnes concernées, les zones	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_analyst • sn_comp_case.compliance_case_business_u

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	impactées, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et les problèmes qui sont affectés à l'analyste de ticket. • Examinez tous les tickets non affectés.	
Gestionnaire des tickets de conformité [sn_comp_case.gestionnaire_ticket_conformité]	Le gestionnaire des tickets de conformité peut examiner les tickets créés et travailler dessus. Le gestionnaire de tickets de conformité peut effectuer les tâches suivantes : • Passez en revue les principales personnes concernées, les zones impactées, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et les problèmes qui sont affectés à l'analyste de ticket. • Examinez tous les tickets.	• sn_comp_case.compliance_case_analyst • sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrateur de ticket de conformité [sn_comp_case.compliance_case_admin]	Les administrateurs de tickets de conformité peuvent configurer l'application Compliance Case Management . Il peut effectuer les tâches suivantes : • Créez un type de ticket. • Créez un modèle d'état et des transitions. • Créez un modèle d'évaluation. • Supprimer les tickets. • Passez en revue les principales personnes concernées, les zones impactées, les domaines connexes, les causes et les conséquences, les réglementations et	• sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin • sn_comp_case.compliance_case_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les problèmes qui sont affectés à l'analyste de ticket.	
Utilisateur employé GRC [sn_grc_emp_user.grc_employee]	Les utilisateurs employés GRC peuvent créer des tickets et des demandes de conformité à Centre des employéspartir du .	N/A

Continuous Authorization and Monitoring

Continuous Authorization and Monitoring utilise les sept étapes définies par le RMF pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées concernant votre stratégie de sécurité.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Le module d'extension Continuous Authorization and Monitoring (com.sn_irm_cont_auth_monitor) est disponible sous forme d'abonnement distinct et nécessite une activation.

Explorer Continuous Authorization and Monitoring	**Configurer** • Télécharger Continuous Authorization and Monitoring • Affecter Continuous Authorization and Monitoring des rôles à vos utilisateurs	**Administrer** Préparer le package d'autorisation
Utiliser • Classer le package d'autorisation en catégories • Sélectionner les contrôles d'un package d'autorisation • Mettre en œuvre des contrôles • Évaluer, autoriser, surveiller et générer des rapports	**Développer** • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs	**Dépannage et demande d'aide** • Poser des questions ou y répondre dans le forum Continuous Authorization and Monitoring sur la page ServiceNow Community • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Présentation de Continuous Authorization and Monitoring

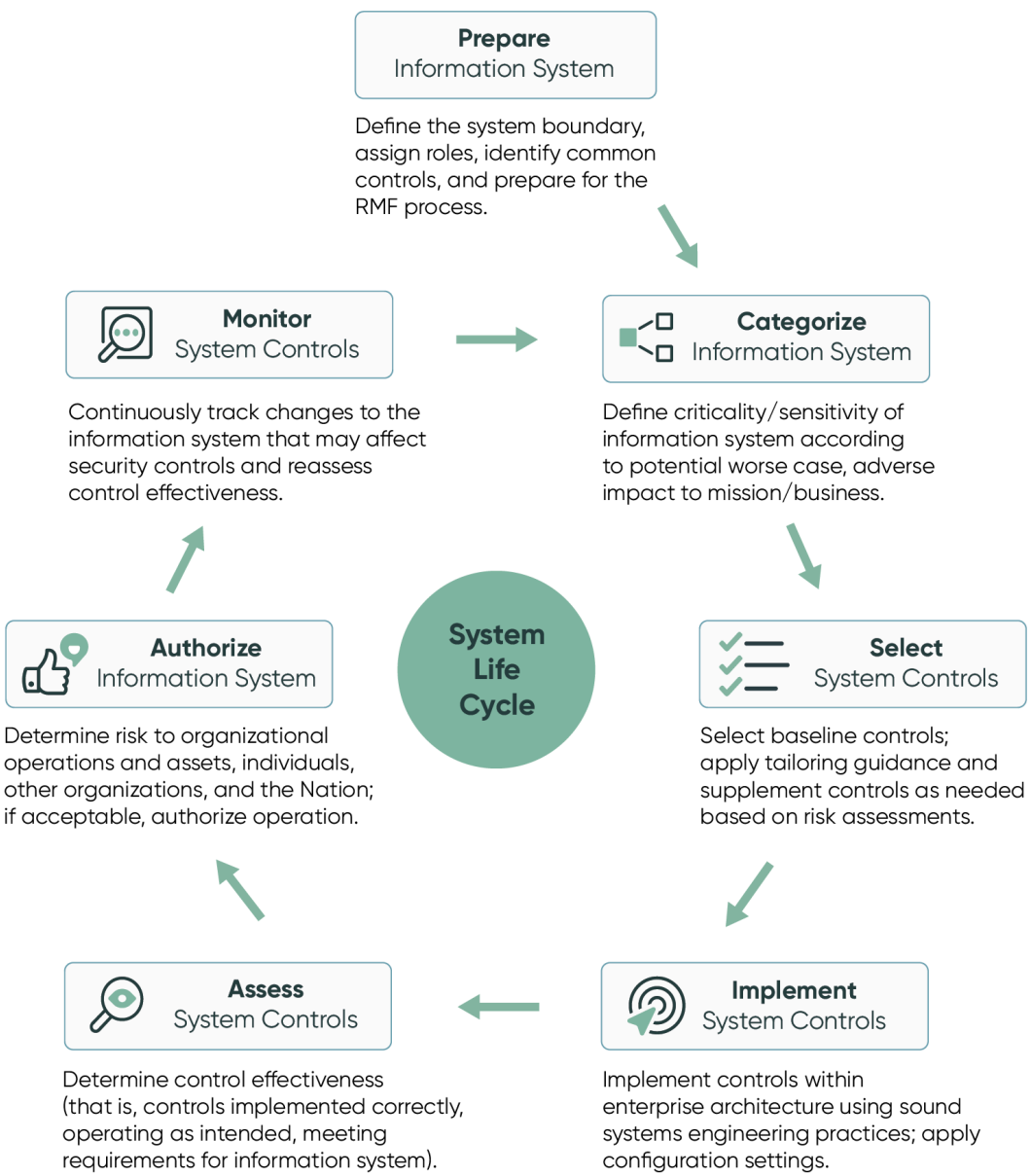
L'application ServiceNow® Continuous Authorization and Monitoring (CAM en abrégé) applique une approche standardisée pour automatiser le cadre de gestion des risques (RMF) du NIST.

Le RMF a été mandaté par le gouvernement fédéral des États-Unis pour fournir la résilience nécessaire pour soutenir les intérêts économiques et de sécurité nationale des États-Unis. Continuous Authorization and Monitoring utilise les sept étapes définies par le RMF pour vous permettre de prendre des décisions plus éclairées concernant votre posture de sécurité.

Le cycle de vie tel que défini par le RMF

Le RMF se compose des sept étapes illustrées ici.

Cycle de vie de la sécurité RMF



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Implémentation de Continuous Authorization and Monitoring

Suivez les étapes de la liste de vérification de l'application Continuous Authorization and Monitoring pour la télécharger Continuous Authorization and Monitoring à partir de et la préparer avant utilisation ServiceNow Store.

Liste de vérification de configuration pour Continuous Authorization and Monitoring

Cette liste de vérification inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sn_irm_cont_auth.admin

Procédure

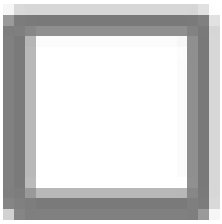
1. Créez et imprimez un PDF de cette rubrique de liste de vérification et cochez les tâches au fur et à mesure que vous les terminez.
2. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application Continuous Authorization and Monitoring

Élément	Description
☐	En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur système, vérifiez que les GRC applications principales sont installées sur une Now Platform instance. **Remarque :** Les GRC applications et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille. **a.** Pour vérifier que l'application GRC : GRC Profile est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez GRC Profile. **b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Install (Installer**) pour l'installer. **c.** Installez également les applications suivantes, selon vos besoins : ▪ GRC: Policy and Compliance Management ▪ GRC : Gestion des risques ▪ GRC : Audit Management **d.** Une fois ces applications installées, installez l'application Continuous Authorization and Monitoring principale. Si les applications mentionnées ci-dessus ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles depuis le ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et l' ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle Administrateur Continuous Authorization and Monitoring , dans votre Now Platform instance, vérifiez que vous avez affecté des utilisateurs avec les rôles requis Now Platform . Pour obtenir des instructions détaillées et obtenir la liste des rôles, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoring à Affecter Continuous Authorization and Monitoring des rôles à vos utilisateurs.

Félicitations ! Vous avez correctement configuré le Continuous Authorization and Monitoring système de base. De nombreux éléments inclus dans le système de base peuvent être personnalisés pour répondre aux besoins particuliers de votre entreprise. Reportez-vous aux liens de la liste de contrôle pour plus d'informations.

Télécharger Continuous Authorization and Monitoring

Avant d'exécuter GRC: Continuous Authorization and Monitoring (com.sn_irm_cont_auth_monitor) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Information associée

Liste des modules d'extension

Affecter Continuous Authorization and Monitoring des rôles à vos utilisateurs

Avant de pouvoir implémenter ou utiliser l'application Continuous Authorization and Monitoring , vous devez affecter des rôles à vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Sélectionnez le nom d'un utilisateur.
3. Sélectionnez l'onglet **Rôles** .
4. Sélectionnez **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté Collection vers la liste des rôles, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
Officiel de l’autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official]	L’agent d’autorisation est responsable de l’acceptation d’un système d’information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. Le rôle d’officiel d’autorisation contient : ○ sn_audit.user ○ sn_compliance.user ○ sn_irm_cont_auth.lecteur
Administrateur Continuous Authorization and Monitoring [sn_irm_cont_auth.admin]	L’administrateur Continuous Authorization and Monitoring est responsable de toutes les fonctions d’administration système de l’application Continuous Authorization and Monitoring . Le Continuous Authorization and Monitoring rôle administrateur contient : ○ sn_audit.gestionnaire ○ sn_compliance.admin ○ sn_doc.admin ○ sn_irm_cont_auth.lecteur ○ sn_irm_cont_auth.scheduler
Lecteur exécutif [sn_irm_cont_auth.executive_read]	L’Executive Reader dispose d’un accès en lecture seule à tous les modules de l’application Continuous Authorization and Monitoring . Le rôle Executive Reader contient : sn_irm_cont_auth.reader.
Propriétaire de l’information [sn_irm_cont_auth.propriétaire_information]	Le propriétaire de l’information est responsable de l’autorité législative, de gestion ou opérationnelle et de l’établissement de politiques et de procédures régissant sa génération, sa collecte, son traitement, sa diffusion et son élimination. Le rôle de propriétaire des informations contient : sn_irm_cont_auth.reader.
Gestionnaire de la sécurité du système d’information [sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager]	Gestionnaire de la conduite des activités de gestion de la sécurité des systèmes d’information. Ils élaborent et tiennent à jour le programme de cybersécurité à l’échelle du système.
Responsable de la sécurité du système d’information [sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer]	Chargé de veiller à ce que la posture de sécurité opérationnelle appropriée soit maintenue pour un système d'information. Le rôle de responsable de la sécurité du système d’information contient :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	○ sn_audit.user ○ sn_compliance.user ○ sn_grc.user ○ sn_irm_cont_auth.lecteur
Lecteur [sn_irm_cont_auth.reader]	Le lecteur est un rôle en lecture seule. Le rôle de lecteur contient : ○ sn_compliance.reader ○ sn_incident_read ○ sn_change_read
Planificateur [sn_irm_cont_auth.scheduler]	Le planificateur est responsable de l'exécution de toutes les tâches planifiées pour l'application. Ce rôle est destiné à un utilisateur technique. Le rôle de planificateur contient : sn_irm_cont_auth. system_owner.
Évaluateur des contrôles de sécurité [sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor]	L'évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) est chargé de procéder à une évaluation approfondie des contrôles de sécurité de gestion, opérationnels et techniques d'un système d'information. Le rôle d'évaluateur des contrôles de sécurité contient : ○ sn_audit.gestionnaire ○ sn_compliance.user ○ sn_irm_cont_auth.lecteur
Propriétaire du système [sn_irm_cont_auth.propriétaire_système]	Le propriétaire du système est responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information. Le rôle de propriétaire du système contient : ○ sn_audit.user ○ sn_compliance.user ○ sn_irm_cont_auth.lecteur
Utilisateur système [sn_irm_cont_auth.system_user]	L'utilisateur système est responsable de l'exécution du travail réel dans le système. Le rôle d'utilisateur système contient : sn_irm_cont_auth.reader.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Préparer le package d'autorisation

La première étape CAM mandatée par le RMF est Se préparer. Au cours de cette étape, vous pouvez configurer les limites d'autorisation, les superpositions de contrôle et les types d'informations, ainsi que créer le package d'autorisation proprement dit.

Lorsque l'étape de préparation est terminée, les six étapes suivantes se répètent encore et encore pour garantir une autorisation et une surveillance continues des contrôles.

Définir les limites d'autorisation

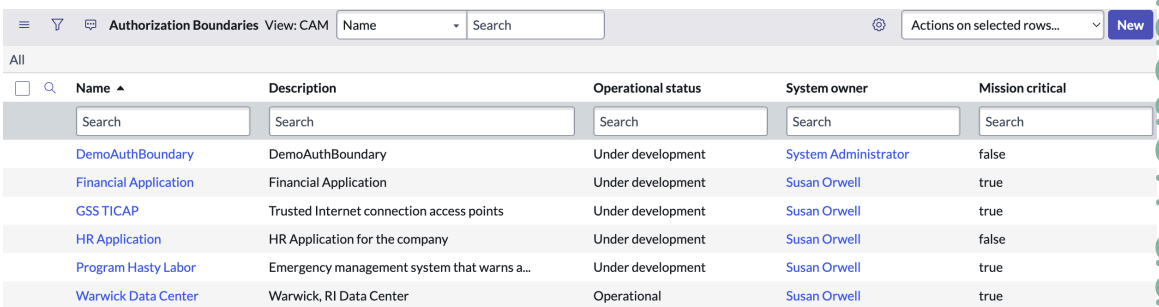
Une limite d'autorisation définit le champ d'application d'un système particulier qui peut être géré et surveillé en permanence à l'aide de l'application CAM .

Avant de commencer

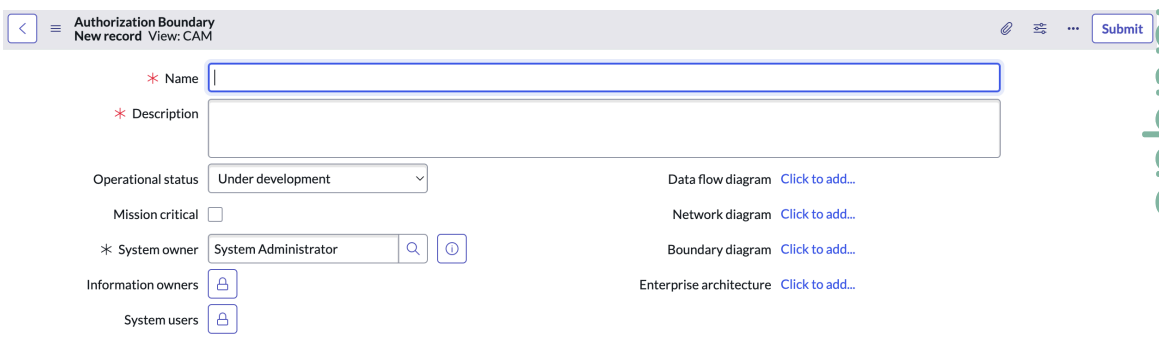
Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Toutes les limites d'autorisation**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Limite d'autorisation

Champ	Description
Nom	Nom de cette limite.
Description	Description de cette limite.
État opérationnel	Le statut opérationnel :

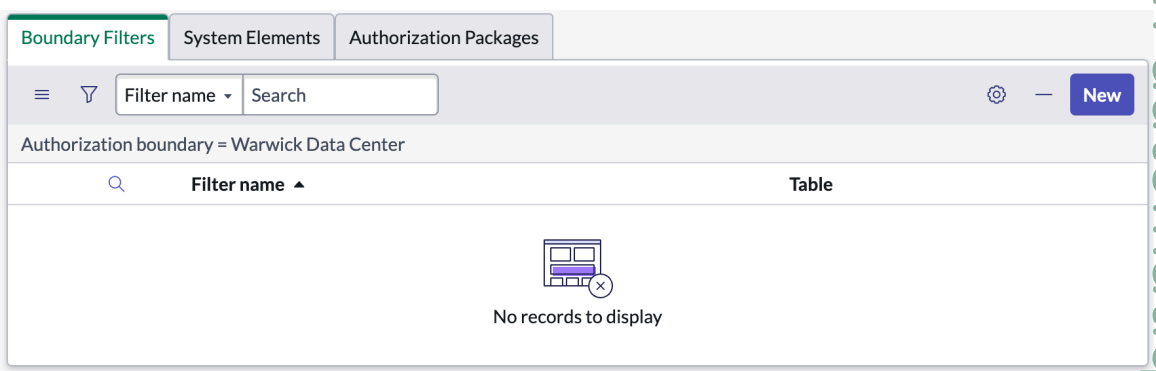
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sous développement ○ Réautoriser ○ Opérationnel ○ Désactivé
Stratégique	Si cette option est sélectionnée, la limite est critique.
Propriétaire du système	Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information.
Propriétaires d'informations	Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle.
Utilisateurs système	Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système.
Diagrammes	Si nécessaire, ou si vous n'avez pas de CMDB, ajoutez des diagrammes de flux de données, de réseau et de limites.

4. Enregistrez l'enregistrement.

   Les onglets suivants apparaissent. Utilisez ces onglets pour identifier les systèmes et parties de systèmes que vous possédez et qui doivent passer par le processus d'autorisation.



5. Vous pouvez utiliser l'onglet **Boundary Filters (Filtres de limites**) pour créer des filtres permettant d'identifier tous les éléments de votre système.
   Après avoir exécuté les filtres, les résultats apparaissent dans l'onglet **Éléments système** .
6. Si des éléments qui ne doivent pas être inclus dans le processus d'autorisation apparaissent, vous pouvez les sélectionner et sélectionner **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** en bas de l'écran.
7. Vous pouvez cliquer sur **Ajouter** pour inclure des actifs ou des systèmes supplémentaires à la liste des éléments système dans la limite d'autorisation.

Que faire ensuite

La procédure de définition de votre limite d'autorisation est terminée. L'étape suivante consiste à créer le package d'autorisation qui sera traité par le biais d'approbations. Vous pouvez initier le processus en cliquant sur l'onglet **Packages d'autorisation** ou via le volet de navigation. Pour plus de détails, voir Créer un package d'autorisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un package d'autorisation

Une fois que vous avez défini les limites d'autorisation pour les actifs ou les systèmes que vous souhaitez envoyer par le biais du processus d'autorisation d'exploitation, vous devez créer un package d'autorisation à cette fin. Le colis est ensuite traité selon les sept étapes prescrites par le RMF.

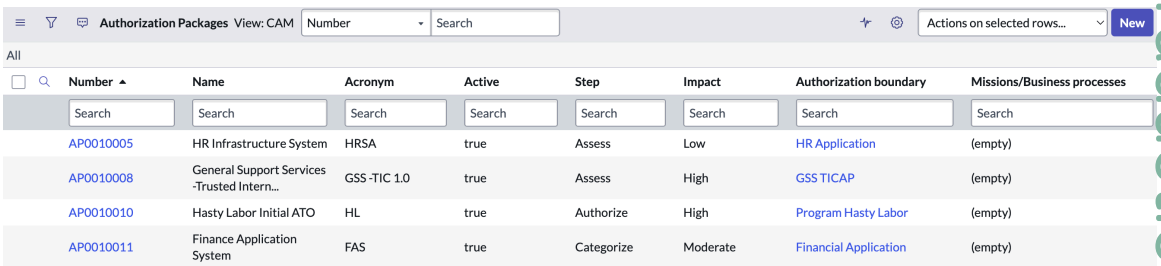
Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

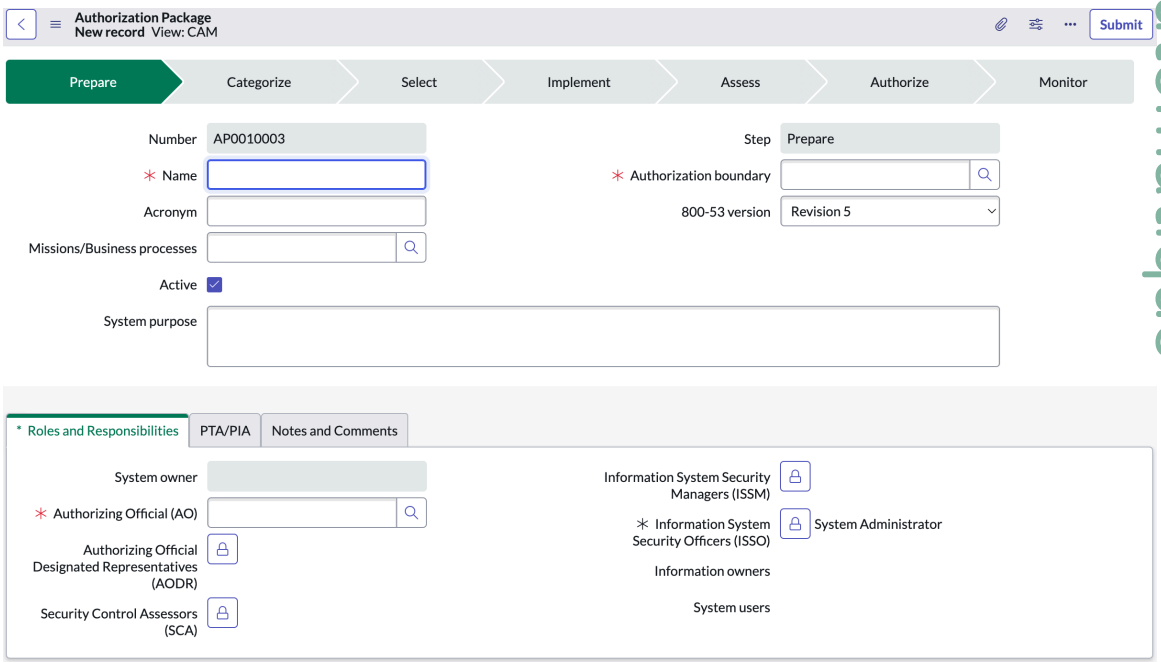
Remarque :
Ces rôles sont requis pour accéder au package d'autorisation uniquement après que celui-ci a dépassé l'état Préparer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Package d'autorisation

Champ	Description
Numéro	Numéro de package d'autorisation généré automatiquement.
Nom	Nom du package.
Acronyme	Si nécessaire, un acronyme pour identifier le package.
Missions/ processus business	Processus de gestion approprié pour ce package d'autorisation. Les processus business sont définis sur le Now Platform; par exemple, à **Politique et conformité** > **Définition du champ d'application** > **Processus business**.
Actif	Activez le package d'autorisation.
Étape	Étape RMF actuellement affectée au package.
Limite d'autorisation	Limite d'autorisation pour ce package.
Objectif du système	L'objectif derrière ce package d'autorisation.

4. Cliquez sur l'onglet **Rôles et responsabilités** et définissez les rôles des différentes personnes concernées pendant le processus d'examen et d'approbation.

Onglet Rôles et responsabilités

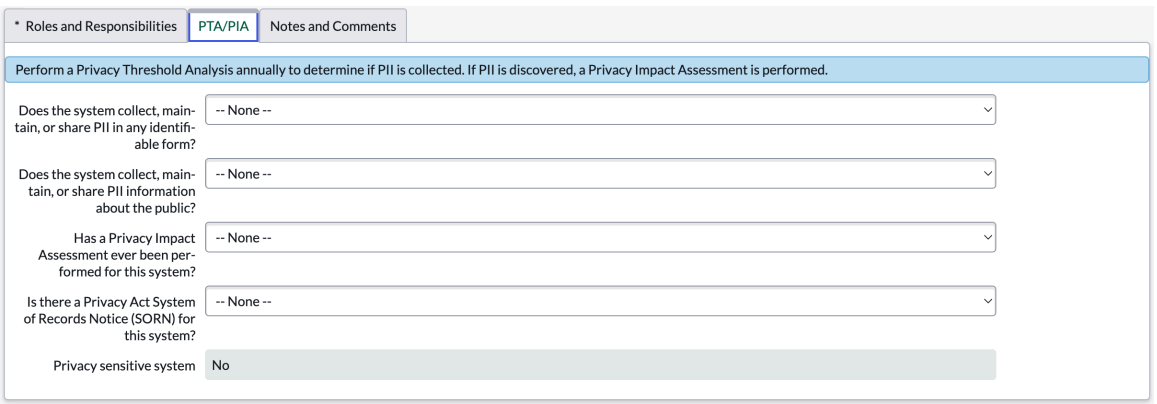
Champ	Description
Propriétaire du système	Personne responsable de l'obtention, du développement, de l'intégration, de la modification, de l'exploitation et de la maintenance d'un système d'information.
Officiel autorisé (AO)	Personne responsable de l'acceptation d'un système d'information dans un environnement opérationnel à un niveau de risque connu. En règle générale, cette personne se situe au niveau du CISO ou du CISO adjoint.
AODR (mandataires désignés officiels autorisés)	Un ou plusieurs AODR.
Évaluateurs des contrôles de sécurité (SCA)	Personnes responsables de la réalisation d'une évaluation approfondie des contrôles d'un système d'information.
Gestionnaires de la sécurité du système d'information (ISSM)	Les personnes chargées de mener les activités de gestion de la sécurité des systèmes d'information telles que désignées par l'ISSO.
ISSM (officiers de sécurité du système d'information)	Personnes chargées de veiller à ce que la posture de sécurité opérationnelle appropriée soit maintenue pour un système d'information.
Propriétaires d'informations	Les personnes responsables de l'autorité législative, de gestion et opérationnelle.
Utilisateurs système	Utilisateurs responsables de l'exécution du travail réel sur le système.

5. Cliquez sur l'onglet **PTA/PIA** et effectuez l'analyse du seuil de confidentialité en répondant aux questions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La PTA détermine s'il existe différents types d'informations personnelles identifiables (PII) dans les systèmes autorisés.



6. Si vous avez répondu **Non** à toutes les questions, vous n'êtes pas tenu de faire une analyse des facteurs relatifs à la vie privée et vous pouvez cliquer sur **Soumettre**.
7. Si vous avez répondu **Oui** à l'une ou l'autre des questions, vous devez effectuer une analyse des facteurs relatifs à la vie privée.

   a. Dans le champ Personnes chargées de répondre sur l'évaluation, cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez faire passer l'évaluation.

   b. Lorsque vous avez sélectionné les personnes interrogées, cliquez à nouveau sur l'icône de verrou.

   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   La notification de demande d'évaluation est envoyée aux personnes chargées de répondre sélectionnées.

   d. Lorsque l'EFVP est terminée, les réponses à l'évaluation apparaissent dans une liste connexe dans le formulaire Trousse d'autorisation.

8. Cliquez sur l'onglet **Notes et commentaires** pour ajouter des notes destinées aux clients au package.
9. Cliquez sur **Catégoriser** pour faire passer le package à l'étape suivante

Classer le package d'autorisation en catégories

Dans l'étape Catégoriser, vous définissez la criticité ou la sensibilité de votre système d'information en fonction des scénarios les plus défavorables potentiels. Cela implique de sélectionner des types d'informations pour le package à partir d'une liste de types d'informations fournie par le NIST et d'utiliser les types d'informations pour définir les niveaux d'impact du package.

Avant de commencer

Rôle requis : pour utiliser le bouton Catégoriser :

- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.agent_de_sécurité_système_info

Rôle requis : pour écrire dans un package d'autorisation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.agent_de_sécurité_système_info

Rôle requis : pour sélectionner les types d'informations :

- sn_irm_cont_auth.admin
- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système

Rôle requis : pour écrire dans les champs remplacés du formulaire Package :

- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système

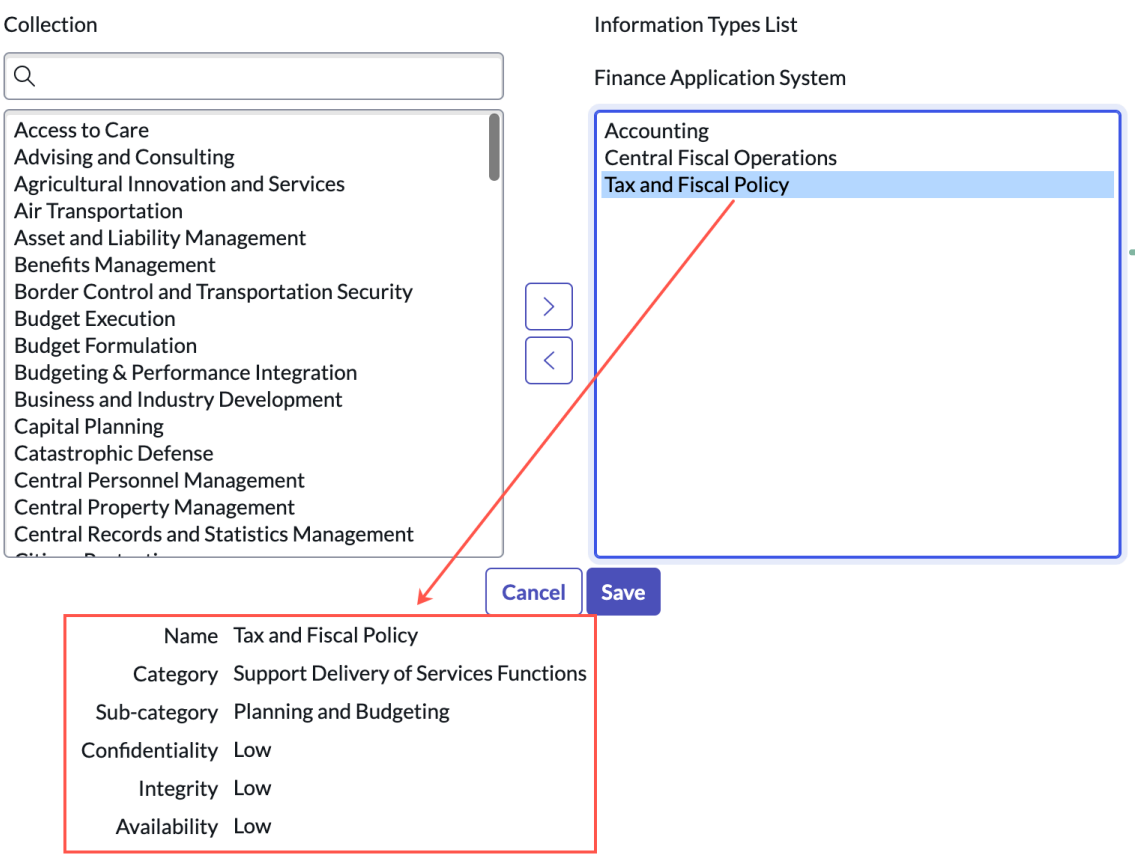
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous cliquiez sur **Catégoriser** sur le formulaire Package d'autorisation, un champ **d'impact** , un onglet **d'impact** et une liste connexe **de types d'informations** apparaissaient sur le formulaire.

Procédure

1. Dans la liste connexe Types d'informations, cliquez sur **Modifier**.

Remarque :
Lorsque vous cliquez sur les types d'informations, des conseils sur le type d'informations sélectionné apparaissent, notamment le nom, les catégories et les évaluations de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité (CIA) pour le type d'informations.

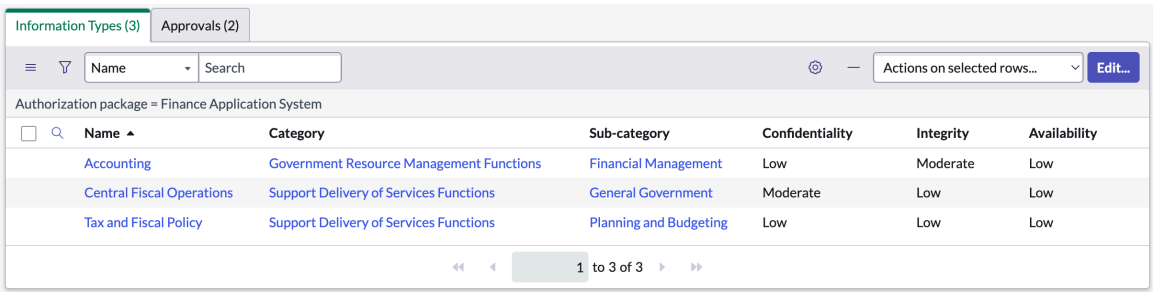


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Sélectionnez plusieurs fois les types d'informations que vous souhaitez sélectionner pour ce package d'autorisation et déplacez-les dans la zone de liste Type d'informations.
3. Lorsque vous avez terminé vos sélections, cliquez sur **Enregistrer**.

   La liste connexe Types d'informations contient maintenant les informations de conseil pour les types d'informations que vous avez sélectionnés.

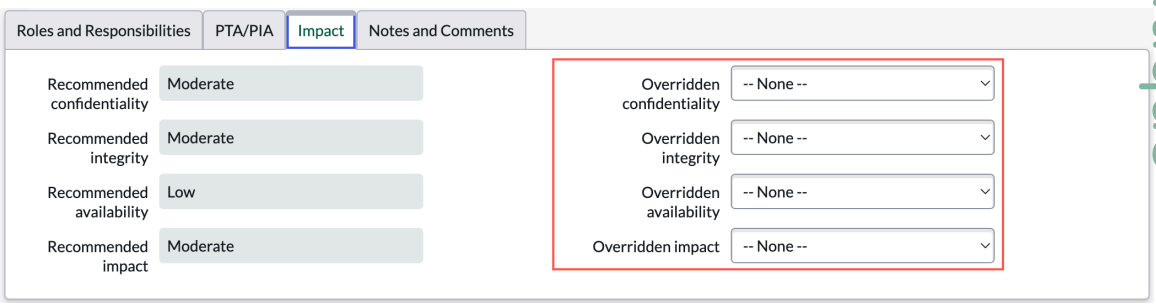


4. Cliquez sur l'onglet **Impact** et passez en revue les impacts recommandés pour les types d'informations que vous avez sélectionnés.

   Remarque :
   Les impacts affichés dans les champs **Recommandés** reflètent le pire scénario des types d'informations que vous avez sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un type d'informations avec des niveaux CIA élevés, les champs **recommandéssous l'onglet** Impact afficheront tous des niveaux **de risque élevés** . Les niveaux CIA sont utilisés pour calculer l'impact global des types d'informations que vous avez sélectionnés, qui s'affiche maintenant dans le champ **Impact** .

5. Vous pouvez remplacer n'importe quel niveau d'impact en modifiant les champs **remplacés** sur le côté droit du formulaire et en fournissant une justification.

   Lorsque vous fournissez des remplacements, le champ **Impact** est mis à jour en conséquence en fonction des niveaux CIA de mise à jour.



Important :
Il est essentiel que le champ **Impact** reflète fidèlement l'impact des données que vous autorisez. Tous les processus en aval à partir de ce point dépendent de ce niveau d'impact. Selon les directives du NIST, le nombre de contrôles que vous devez implémenter dépend de l'impact, comme suit :

- Risque élevé = 343 témoins
- Risque modéré = 262 témoins
- Risque faible = 125 témoins

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Une fois que vous avez défini l'impact, cliquez sur **Demander l'approbation**.
   Une demande d'approbation est envoyée au responsable de l'autorisation, qui accédera à Mes approbations à partir du volet de navigation et examinera les informations contenues dans la trousse. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Sélectionner** .

Sélectionner les contrôles d'un package d'autorisation

Lorsque les niveaux d'impact du package ont été approuvés, il est temps de sélectionner les contrôles de base de référence dans l'étape Sélectionner.

Avant de commencer

Rôle requis : pour écrire dans la table sn_im_cont_baseline_control_objective : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.admin

Pour accéder au bouton Marquer comme non applicable : sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'approbation a été reçue sur le formulaire de package d'autorisation, un champ **de superposition de contrôles** et une série de listes connexes de **contrôles** sont apparus sur le formulaire.

Procédure

1. Cliquez sur la liste connexe **Contrôles de la base de référence** .
   Elle affiche les contrôles de base de référence pour le niveau d'impact calculé du package. Le nombre de contrôles à implémenter (tel que défini par le NIST) dépend du niveau d'impact (élevé, modéré et faible).
2. Vous pouvez effectuer les actions suivantes sur la liste des contrôles.

Actions sur les contrôles de la base de référence

Action	Description
Ajouter des contrôles à la liste	Cliquez sur **Ajouter**, sélectionnez les contrôles que vous souhaitez ajouter, puis cliquez sur **Créer des contrôles de base de référence**.
Ajouter des contrôles à l'aide d'une superposition de contrôles	Sélectionnez une superposition de contrôle dans le champ **Superpositions de contrôle** . **Remarque :** Les superpositions de confidentialité et d'autres types de superpositions de contrôle peuvent être obligatoires par les organismes gouvernementaux, mais vous pouvez les créer pour ajouter un nombre donné de contrôles à votre liste.
Identifier certains contrôles comme étant non applicables	Sélectionnez les contrôles, cliquez sur **Marquer comme non applicable**, entrez une justification, puis cliquez sur **Confirmer**. Les contrôles que vous avez marqués de cette façon sont supprimés de la liste Contrôles de la **base de référence** vers la liste connexe **Contrôles non applicables** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action	Description
Hériter de contrôles à partir de contrôles communs	Vous pouvez créer des contrôles communs auxquels d'autres contrôles subordonnés peuvent être affectés afin qu'ils puissent en hériter des conseils en matière de risques. Par exemple, si vous avez un contrôle qui gère une installation entière, vous pouvez identifier les contrôles connexes qui hériteront de la protection et de la conformité du contrôle commun. Pour créer un contrôle commun, sélectionnez-le, cliquez sur **Créer un contrôle commun**, puis cliquez sur **OK** pour confirmer. Pour en savoir plus sur l'autorisation d'un contrôle à hériter d'un contrôle commun, reportez-vous à la section Hériter de la protection et de la conformité d'un contrôle commun.

3. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

   Une demande d'approbation est envoyée au responsable de l'autorisation, qui accédera à Mes approbations à partir du volet de navigation et examinera les informations contenues dans la trousse. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Implémenter** .

   Pour renvoyer le package à l'état Catégoriser, cliquez sur **Retour à l'étape précédente**. Tous les contrôles de base de référence sont supprimés et le package doit obtenir l'approbation pour passer à nouveau à l'état Sélectionner.

Hériter de la protection et de la conformité d'un contrôle commun

Une fois que vous avez créé un contrôle commun, vous pouvez identifier d'autres contrôles qui peuvent hériter de la protection et de la conformité de ce contrôle commun.

Avant de commencer

Rôle requis : propriétaire sn_irm_cont_auth.system, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer ou sn_irm_cont_auth.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Examinez ce scénario. Vous et moi sommes propriétaires du système. Vous possédez des centaines de serveurs et je suis propriétaire de l'installation dans laquelle ils sont installés. En fonction du niveau d'impact de votre package d'autorisation, le NIST vous recommande d'implémenter un nombre donné de contrôles pour protéger vos serveurs. Cependant, vous n'avez pas les moyens d'en mettre en œuvre deux :

- Protection contre l'incendie
- Contrôle d'accès des visiteurs

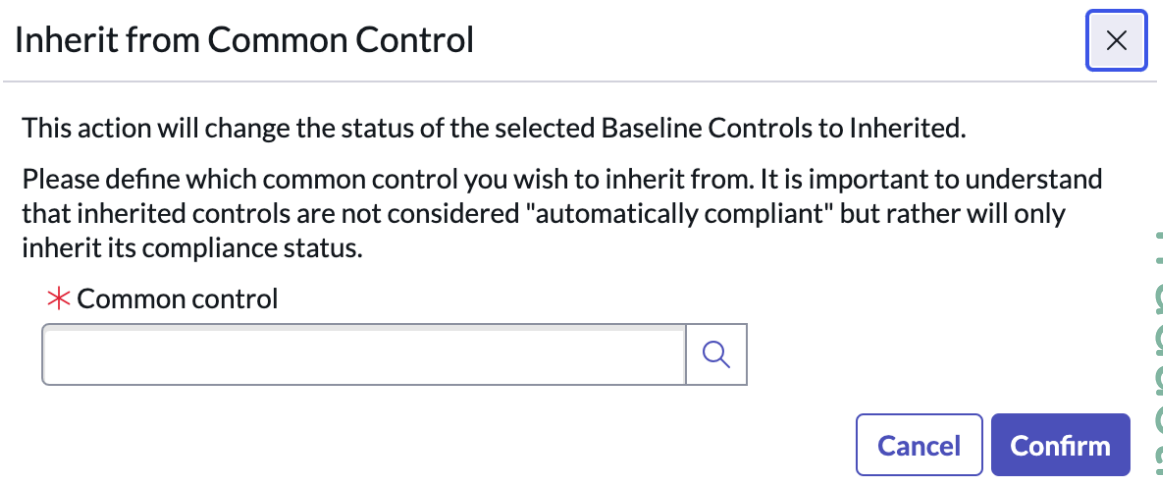
Vous savez que l'établissement dispose d'un système d'extinction d'incendie, d'alarmes incendie et de détecteurs de fumée. Vous savez également que l'établissement dispose de portes protégées par un système de badge. Vous décidez donc d'hériter de moi de la protection de ces contrôles, ainsi que de la conformité. Tant que je suis conforme à ces contrôles, vous l'êtes aussi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

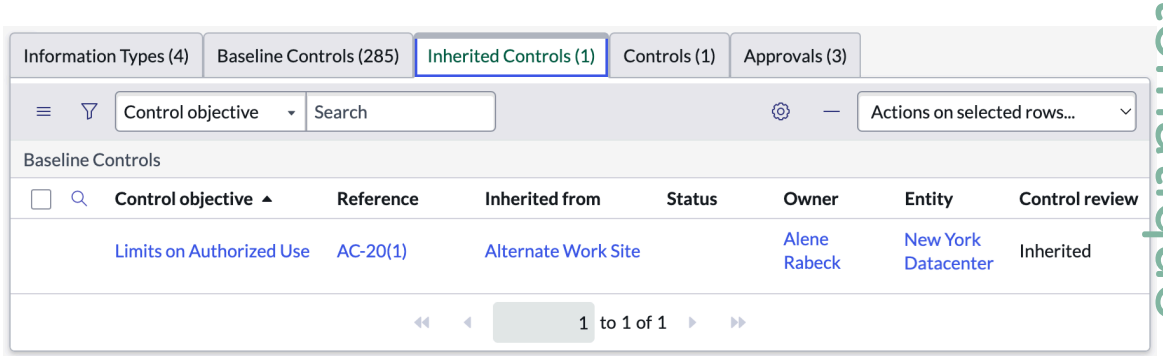
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Ouvrez un package d'autorisation dont l'état est Sélectionner.
3. Sélectionnez un contrôle dont vous souhaitez hériter de la protection et de la conformité d'un contrôle commun.
4. Cliquez sur **Hériter d'un contrôle commun**.



5. Sélectionnez le contrôle commun dont vous souhaitez hériter des protections, puis cliquez sur **Confirmer**.

   La liste connexe Contrôles hérités affiche maintenant l'objectif du contrôle et le contrôle commun dont il hérite de la protection et de la conformité.



Mettre en œuvre des contrôles

Une fois que vous avez sélectionné les contrôles à implémenter et effectué l'une des actions possibles sur ceux-ci, vous êtes prêt pour l'étape d'implémentation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.information_type, sn_irm_cont_auth.information_owner ou sn_irm_cont_auth.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque l'approbation a été reçue sur le formulaire Package **d'autorisation, un champ Pourcentage de contrôles implémentés** et une liste connexe de **contrôles** apparaissaient sur le formulaire.

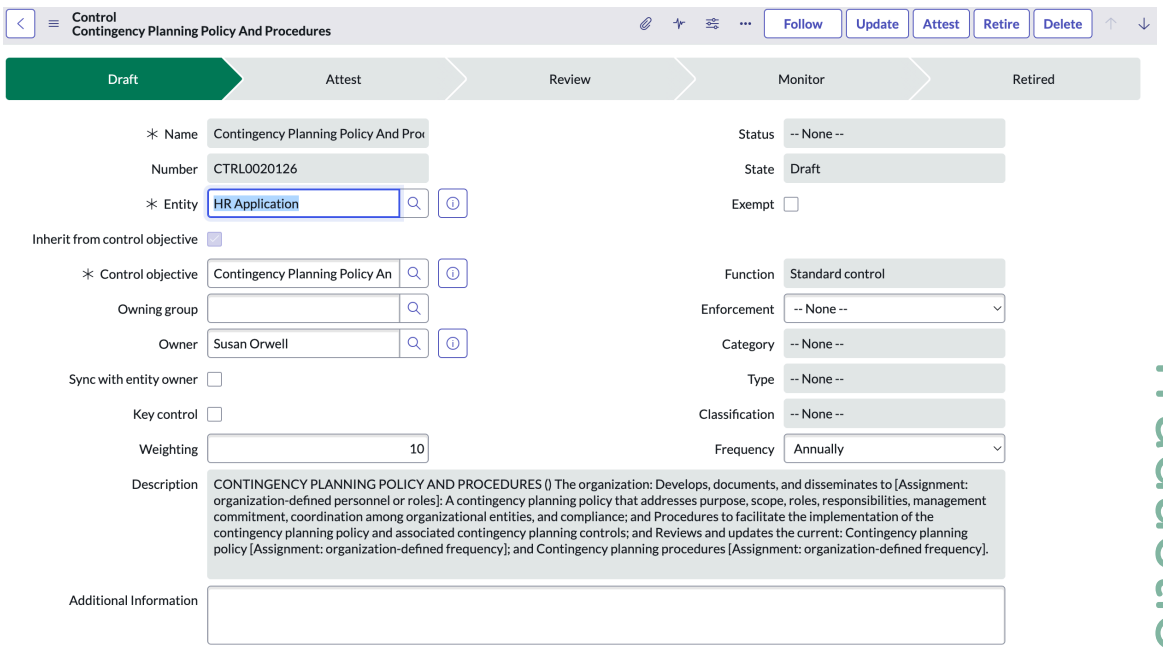
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La liste connexe **Contrôles** contient tous les contrôles créés à partir des objectifs de contrôle dans la limite d'autorisation sélectionnée.

Procédure

1. Dans la liste des champs, cliquez sur le numéro du champ (avec un préfixe CTRL) pour ouvrir le champ.



2. Le processus d'implémentation effectué par le propriétaire de votre système et d'autres membres du personnel technique ou de sécurité utilise le workflow de gestion des contrôles inhérent au système de base GRC .

   Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

   - Gérer les contrôles
   - Gérer les attestations de contrôle
   - Gérer les indicateurs de contrôle

3. Au fur et à mesure que vous implémentez vos contrôles, le champ **Pourcentage de contrôles implémentés** assure le suivi de votre progression.
4. Une fois que vous avez terminé le processus d'implémentation pour tous vos contrôles, cliquez sur **Évaluer** pour faire passer le package à l'état **Évaluation** .

   Pour renvoyer le package à l'état Sélectionner, cliquez sur **Retour à l'étape précédente**. Tous les contrôles actifs seront mis hors service et le package doit obtenir l'approbation pour passer à nouveau à l'état d'implémentation.

Évaluer, autoriser, surveiller et générer des rapports

Une fois le processus d'implémentation terminé, vous pouvez évaluer les contrôles internes et externes, générer des plans d'action et des jalons (POA&M) et gérer les demandes de changement et les éléments vulnérables.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_irm_cont_auth.propriétaire_système
- sn_irm_cont_auth.agent_de_sécurité_système_info
- sn_irm_cont_auth.authorization_official
- sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager
- sn_irm_cont_auth.admin

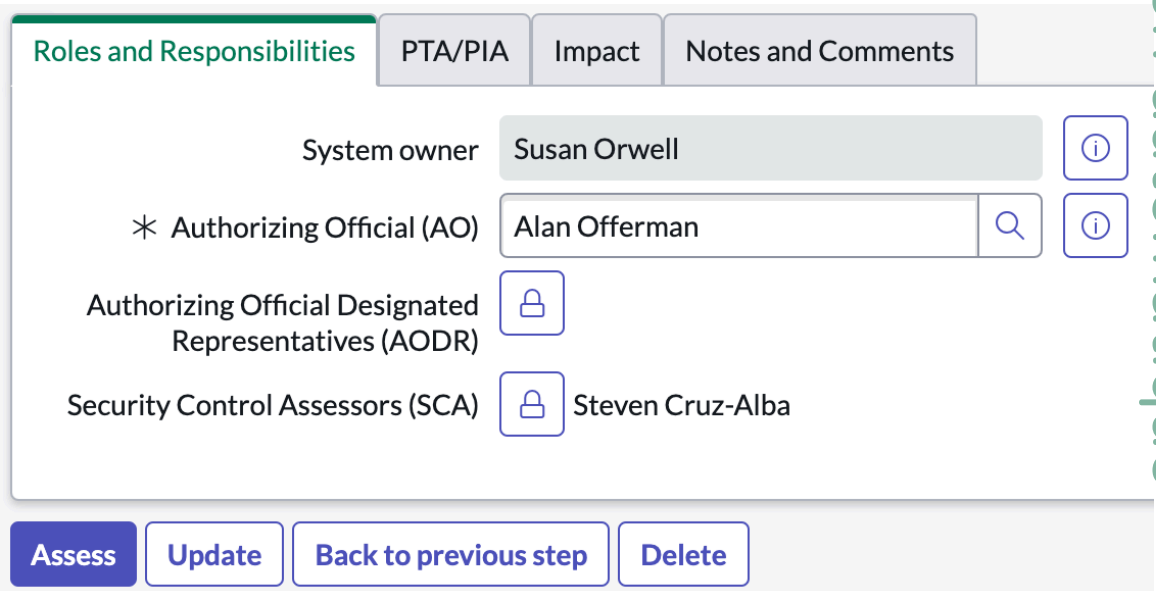
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus d'évaluation est généralement effectué par un utilisateur autre que le propriétaire du système ou le personnel qui a implémenté les contrôles.
L'état Évaluation ajoute les listes connexes **Évaluations de contrôle** et **Résumé des risques**, ainsi que les **ongletsPOA&M**, Demandes de changement, **Incidents de sécurité** et **Éléments vulnérables** au formulaire Package d'autorisation.

Remarque :
Des problèmes de performances ont été observés dans l'application Continuous Authorization & Monitoring lorsqu'un volume élevé d'enregistrements de demandes de changement et/ou d'incidents, ou les deux, est lié à un seul package d'autorisation. Si les délais de réponse des transactions sont longs, envisagez d'effectuer les solutions de contournement détaillées dans KB0861865 .

Procédure

1. Pour un package d'autorisation à l'état Implémenter, sélectionnez **Évaluer**.



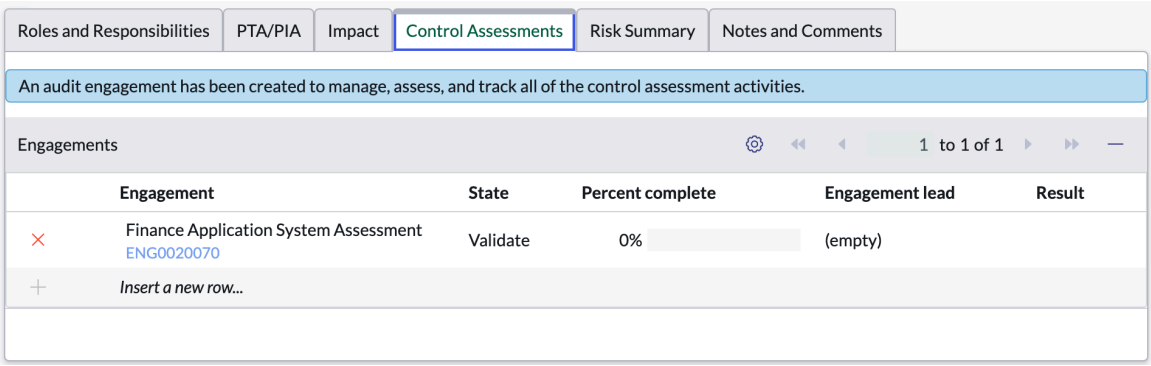
Remarque :
Un engagement d'audit est automatiquement créé.

Pour renvoyer le package à l'état Implémenter, sélectionnez **Retour à l'étape précédente**. L'état de l'engagement devient Fermé incomplet. En sélectionnant le bouton **Évaluer** , un engagement est créé.

2. Sélectionnez la liste connexe **Évaluations de contrôle** pour afficher l'engagement d'audit.

Traduction automatique

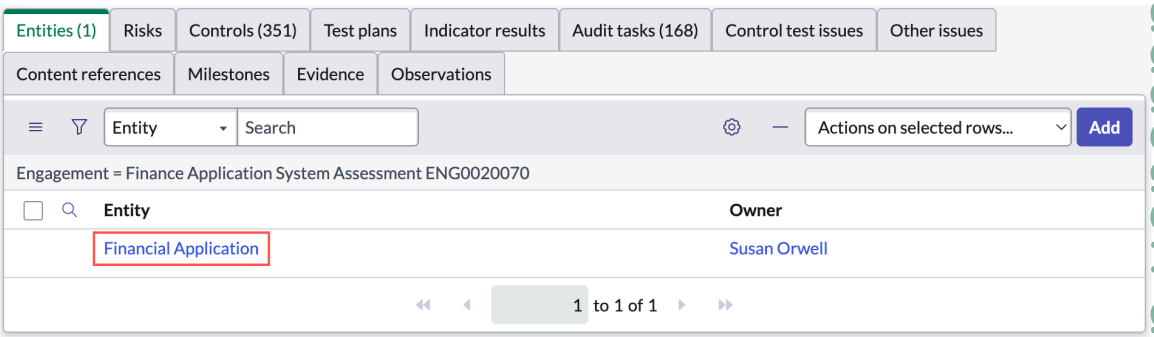
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



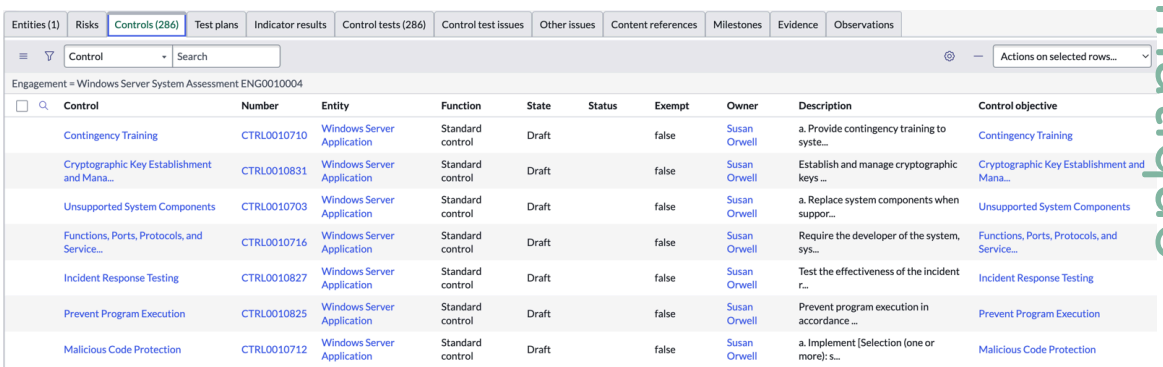
Remarque :
L'engagement d'audit est automatiquement affecté au SCA.

3. Sélectionnez le numéro d'engagement pour l'ouvrir.

Notez que l'onglet **Entités** affiche la limite d'autorisation pour le package.



4. Sélectionnez l'onglet **Contrôles** pour afficher tous les contrôles que votre équipe a implémentés.



5. Sélectionnez l'onglet **Plans de tests** .
Des plans de tests sont automatiquement créés pour le contrôle. Pour en savoir plus sur les plans de tests, reportez-vous à Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de tests.

6. Sélectionnez l'onglet **Tests de contrôle** pour afficher les tâches d'évaluation des contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'onglet Tâches d'audit de la vue Par défaut est renommé Onglet **Tests de contrôle** dans la vue FAO. Les noms des étiquettes de liste connexe varient et sont spécifiques à la vue que vous sélectionnez, qui est soit la vue par défaut, soit la vue FAO. Vous pouvez modifier l'affichage en sélectionnant l'icône Actions supplémentaires ( ), sélectionnez CAM dans la liste Affichage.

Pour en savoir plus sur les plans de tests, reportez-vous à Déterminer l'efficacité du contrôle d'un test de contrôle.

7. Dans la vue Par défaut, sélectionnez une tâche d'audit et effectuez le test de conception et le test d'opération pour juger de l'efficacité du contrôle.

   Pour obtenir des détails sur ce processus, consultez Gérer les engagements.

   Remarque :
   Tous les problèmes survenant pendant la phase d'évaluation apparaissent dans l'onglet **POA&M** . En outre, toutes les demandes de changement ou éléments vulnérables ouverts ciblant les éléments système du package apparaissent sous ces onglets.

8. Le propriétaire du système doit examiner et documenter tous les problèmes de POA&M, les demandes de changement et les éléments vulnérables qui menacent potentiellement vos systèmes.
9. Lorsque la révision est terminée, sélectionnez **Autoriser**.

   Remarque :
   Dans l'état Surveiller, la surveillance continue est possible si vous disposez d'indicateurs. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez examiner manuellement les contrôles. Pour plus d'informations, consultez Gérer les indicateurs de contrôle.

   Vous pouvez sélectionner le bouton **Générer un ou plusieurs rapports** pour générer un document FedRAMP System Security Plan (SSP) pour le package d'autorisation au format PDF.

   Le package passe à l'état **Autorisé** . Lorsque vous êtes satisfait que tout est en ordre, sélectionnez **Demander l'approbation**. Une demande d'approbation est envoyée au responsable de l'autorisation, qui accédera à Mes **approbations** à partir du volet de navigation et examinera les informations contenues dans la trousse. Lorsque l'approbation est reçue, le package passe à l'état **Surveiller** .

Comprendre les objectifs d'évaluation dans CAM

NIST 800-53A (National Institute of Standards and Technology) : les objectifs d'évaluation sont envoyés par le système de base avec CAM l'applicationServiceNow, qui sont mappés aux objectifs de contrôle de la révision 5.

Remarque :

- La norme NIST SP 800-53 est la norme de contrôle de la sécurité et de la confidentialité pour les systèmes d'information et les organisations fédérales.
- La norme NIST SP 800-53A est le guide d'évaluation des contrôles de sécurité dans les systèmes et les organisations d'information fédéraux : élaboration de plans d'évaluation de sécurité efficaces.

Chacun des modèles de test, importé par le système de base vers les ServiceNow utilisateurs CAM pour des objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5, dispose de modèles de procédure d'évaluation. Selon les directives du NIST, chaque modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de procédure d'évaluation a un identificateur et un objectif d'évaluation. L'objectif de l'évaluation est celui qui détermine la façon dont les contrôles sont testés.

Une nouvelle CAM vue est disponible pour le test de contrôle dans lequel l'efficacité de la conception est supprimée et il n'y a que l'efficacité de fonctionnement, qui est appelée Test de fonctionnement.

En CAM, un contrôle est testé à un niveau plus granulaire avec plusieurs procédures d'évaluation. Le test de contrôle mesure l'efficacité d'un contrôle. L'efficacité d'un essai de contrôle est mesurée par son efficacité opérationnelle et l'efficacité de la procédure d'évaluation, sur la base desquelles l'efficacité du contrôle de l'essai de contrôle est déterminée. Si le test de contrôle échoue, cela indique également l'échec de l'objectif d'évaluation.

Les critères de test de contrôle, tels que Examiner, Entretien et Test, sont disponibles pendant le test de contrôle. Ces champs sont en lecture seule, mais vous pouvez mettre à jour ces descriptions au niveau du modèle de test et du plan de test. Un ensemble de procédures d'évaluation est disponible en tant que liste connexe lors des tests de contrôle. Les procédures d'évaluation se situent au niveau objectif et peuvent être marquées comme non applicables en plus d'être efficaces, inefficaces et nulles.

Objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5

Control objectives View: CAM | for text | Search

All > Source = NIST 800-53-r4 .or. Source = NIST 800-53-r5 > Source = NIST 800-53-r5

Reference	Name	Source	Active
CP-2(2)	Capacity Planning	NIST 800-53-r5	true
CP-2(5)	Continue Mission and Business Functions	NIST 800-53-r5	true
CP-2(7)	Coordinate with External Service Providers	NIST 800-53-r5	true
IR-4(13)	Behavior Analysis	NIST 800-53-r5	true
IR-4(15)	Public Relations and Reputation Repair	NIST 800-53-r5	true
IR-4(3)	Continuity of Operations	NIST 800-53-r5	true
IR-4(9)	Dynamic Response Capability	NIST 800-53-r5	true
IR-5(1)	Automated Tracking, Data Collection, and...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(1)	Automated Reporting	NIST 800-53-r5	true
IR-4(5)	Automatic Disabling of System	NIST 800-53-r5	true
IR-4(7)	Insider Threats — Intra-organization Coo...	NIST 800-53-r5	true
IR-6(3)	Supply Chain Coordination	NIST 800-53-r5	true
IR-7(1)	Automation Support for Availability of I...	NIST 800-53-r5	true
IR-8	Incident Response Plan	NIST 800-53-r5	true
IR-9(3)	Post-spill Operations	NIST 800-53-r5	true
MA-2(2)	Automated Maintenance Activities	NIST 800-53-r5	true
IR-9	Information Spillage Response	NIST 800-53-r5	true
MA-1	Policy and Procedures	NIST 800-53-r5	true
MA-3(1)	Inspect Tools	NIST 800-53-r5	true
MA-3(5)	Execution with Privilege	NIST 800-53-r5	true

Traduction automatique

Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de tests

Utilisez le plan de tests qui est généré automatiquement pour un contrôle, qui est à l'état Évaluation, pour afficher et déterminer si le contrôle est évalué conformément au plan de procédure d'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans de procédure d'évaluation sont générés pour le plan de tests d'un contrôle en fonction de l'objectif du contrôle. Chaque objectif de contrôle a un modèle de test particulier, et des modèles de procédure d'évaluation sont créés pour ce modèle de test. Les plans de tests sont générés à partir du modèle de test d'un objectif de contrôle. De

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus, les plans de procédure d'évaluation sont générés à partir du modèle de procédure d'évaluation.

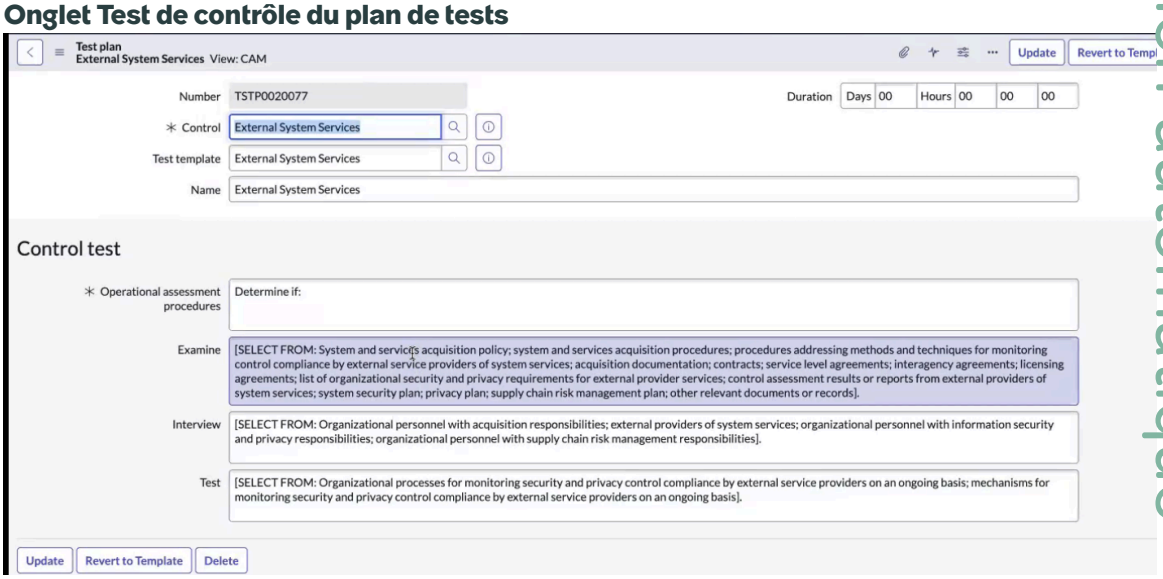
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les contrôles**.
2. Sélectionnez le contrôle qui a été évalué pour lequel les plans de tests sont créés.
3. Sélectionnez la liste connexe Plans de tests et cliquez sur le lien Plan de tests dans la colonne **Nombre** . Dans le formulaire Plan de tests qui s'ouvre, vous pouvez afficher les détails du plan de tests, tels que le nom du modèle de test à partir duquel ce plan de tests est généré et le nom du contrôle à évaluer en fonction de ce plan de tests.

   Les modèles de tests sont fournis par le système de base pour les contrôles NIST 800-53 révision 5. Les plans de tests sont automatiquement créés à partir de ces modèles de tests. Chaque fois que le package d'autorisation passe de l'état Implémenter à l'état Évaluer, les tests de contrôle sont créés à partir de ces plans de tests qui sont générés à partir des modèles de tests.

   Dans la section Test de contrôle, il y a quatre descriptions de champ telles que **Procédures d'évaluation opérationnelle**, **Examiner**, **Entretien** et **Test**. Les descriptions de l'examen, de l'entretien et du test sont tirées des directives du NIST et ajoutées au formulaire Modèle de test. Vous pouvez mettre à jour les descriptions des champs comme vous le souhaitez dans le formulaire Plan de tests.

   Onglet Test de contrôle du plan de tests

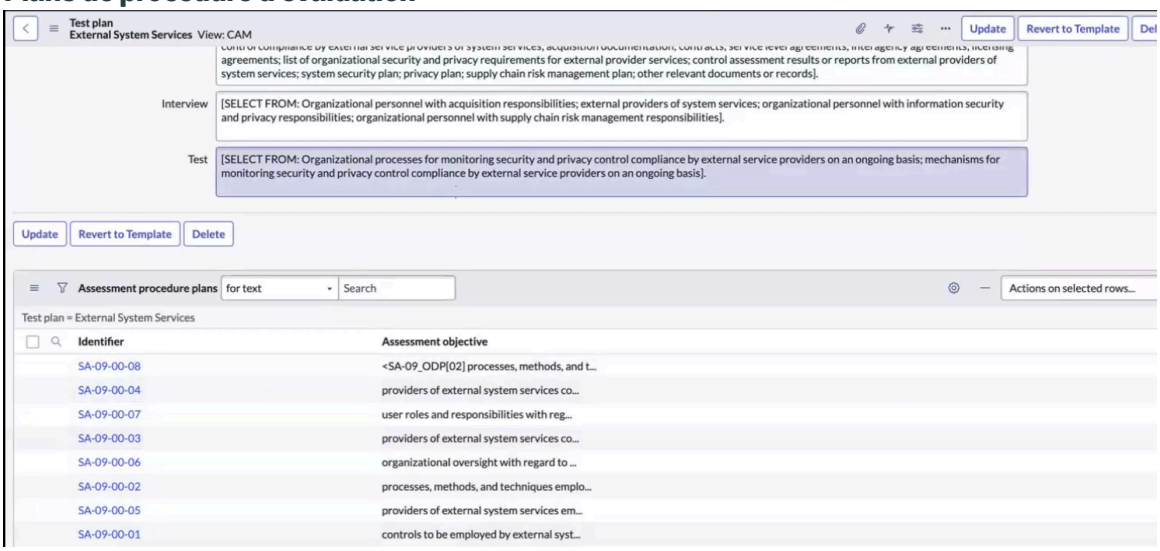


4. Pour mettre à jour les descriptions, sélectionnez le champ et mettez à jour le texte.
5. Sélectionnez **Mettre à jour** après avoir modifié les descriptions.
6. Pour revenir aux descriptions des tests de contrôle d'origine dans le modèle de test associé, cliquez sur le bouton **Revenir au modèle** .
7. Sélectionnez **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation pour confirmer votre décision.
8. Pour ouvrir le plan de procédure d'évaluation et afficher l'objectif de l'évaluation, sélectionnez le lien dans la colonne **Identificateur** de la section Plans de procédure d'évaluation.
   Dans le formulaire Plan de procédure d'évaluation, vous pouvez afficher l'identificateur du plan de procédure d'évaluation, le nom du plan de tests et l'objectif de l'évaluation. L'objectif de l'évaluation est la ligne directrice quant à la façon d'évaluer le contrôle. Si nécessaire, mettez à jour l'objectif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Plans de procédure d'évaluation



9. Pour afficher les tests de contrôle générés pour évaluer le contrôle, accédez à la liste connexe Tests de contrôle du formulaire d'engagement.

Déterminer l'efficacité du contrôle d'un test de contrôle

Appliquer l'efficacité objective des procédures d'évaluation et l'efficacité opérationnelle du test de contrôle pour déterminer l'efficacité du contrôle du test de contrôle. Une procédure d'évaluation est appliquée pour vérifier le test de contrôle à un niveau granulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer, sn_irm_cont_auth.authorization_official, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_manager, sn_irm_cont_auth.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les engagements**.
2. Sélectionnez l'engagement.
3. Sélectionnez l'onglet **Tests de contrôle** et cliquez sur un lien de test de contrôle dans la colonne **Nombre** .
4. Dans le formulaire Test de contrôle qui s'ouvre, vous pouvez afficher l'efficacité du contrôle dans le champ **Efficacité du contrôle** .
5. Sélectionnez l'onglet **Test de fonctionnement** pour afficher l'efficacité opérationnelle du test de contrôle.

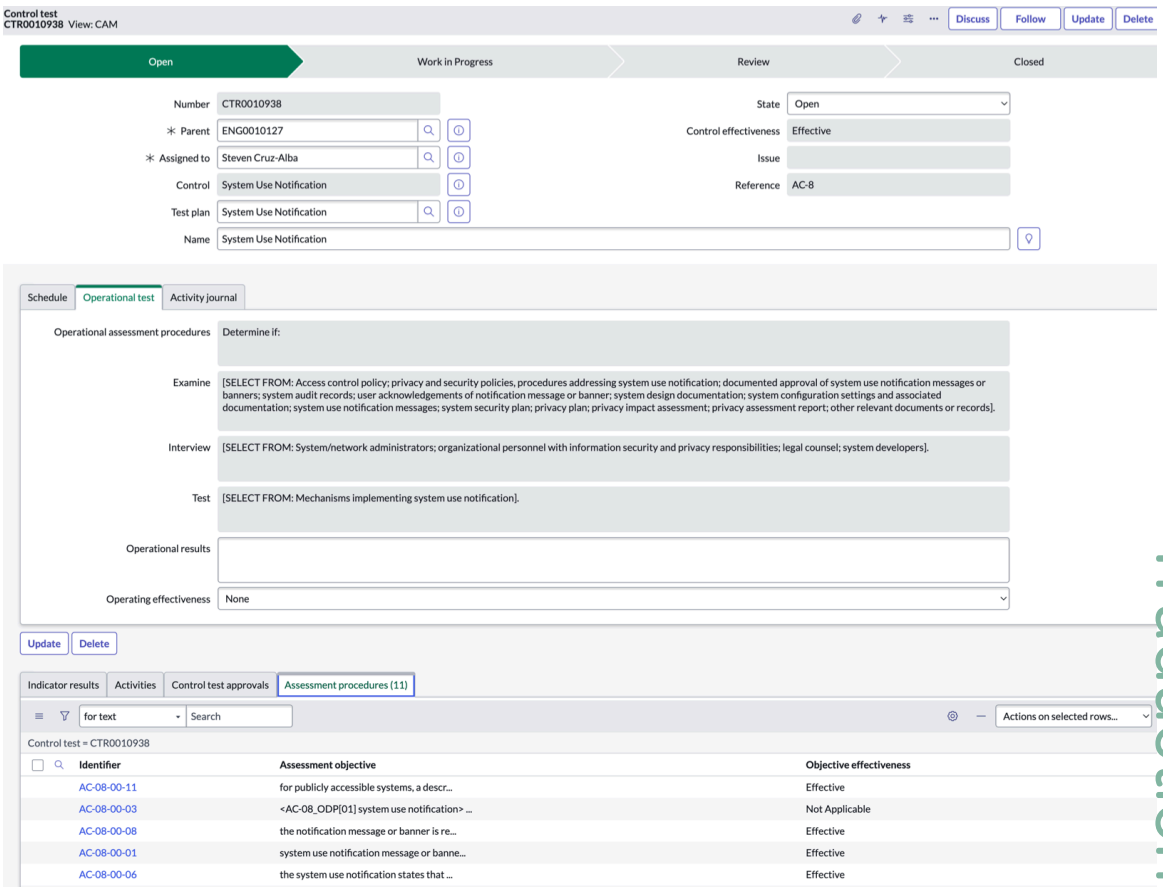
> **Remarque :**
> Les champs **Examiner**, **Entretien** et **Test** sont pré-remplis à partir des objectifs de contrôle du NIST et ne sont pas modifiables au niveau du test de contrôle. Si vous devez modifier l'une de ces descriptions, vous pouvez le faire dans le formulaire Plan de tests. Consultez Générer des plans de procédure d'évaluation pour un plan de tests.

6. Sélectionnez la liste connexe Procédures d'évaluation pour afficher l'efficacité objective de toutes les procédures d'évaluation.
   Le nombre de procédures d'évaluation générées est exactement égal au nombre de plans de procédure d'évaluation qui ont été générés à partir du plan de tests.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Efficacité du contrôle d'un test de contrôle



Les valeurs d'efficacité opérationnelle d'un test de contrôle sont les suivantes :

- Néant
- Non effectif
- Effectif

Les valeurs de l'efficacité objective d'un objectif d'évaluation sont les suivantes :

- Aucun : indique que la procédure d'évaluation n'a pas encore été analysée ou évaluée.
- Effectif
- Non effectif
- Non applicable : indique que la procédure d'évaluation n'est pas valide ou n'est pas requise pour cette vérification de test de contrôle.

L'efficacité de contrôle du test de contrôle est déterminée par :

Efficacité opérationnelle	Efficacité objective	Efficacité du contrôle
Efficace/Non effectif/Aucun	N'importe lequel est inefficace	Non effectif
Effectif	Sans objet/Aucun/Effectif	Effectif
Non effectif	Sans objet/Aucun/Effectif/Non effectif	Non effectif
Non effectif	Non effectif	Non effectif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Efficacité opérationnelle	Efficacité objective	Efficacité du contrôle
Aucun/Effectif	Effectif	Effectif
Néant	L'un est efficace et l'autre inefficace	Non effectif
Néant	L'un est Aucun et l'autre n'est pas applicable	Néant

Tant que le test de contrôle est à l'état Ouvert ou Travail en cours, peu importe si l'efficacité objective des procédures d'évaluation est nulle. Toutefois, vous ne pouvez pas faire passer le test de contrôle à l'état Révision tant que vous n'avez pas marqué chaque objectif d'évaluation comme Effectif, Non effectif ou Non applicable. Un message d'erreur s'affiche pour indiquer que vous devez vérifier l'objectif d'évaluation et le sortir de l'état Aucun, afin de faire passer le test de contrôle à l'état Révision ou Fermé terminé.

7. Sélectionnez le lien dans la colonne Identificateur de la liste connexe Procédures d'évaluation pour afficher le formulaire Procédure d'évaluation.
   Tous les champs du formulaire sont en lecture seule, à l'exception du champ **Efficacité objective** que vous pouvez modifier si le test de contrôle est à l'état Ouvert ou Travail en cours. Le champ **Efficacité objective** est en lecture seule à l'état Révision, ou dans n'importe quel état fermé tel que Fermé terminé, Fermé incomplet et Fermé ignoré.
8. Si vous mettez à jour la valeur d'efficacité objective de la procédure d'évaluation, sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Définir les exigences d'un contrôle au niveau de l'objectif du contrôle

Vous pouvez décomposer un contrôle à un niveau plus granulaire en exigences lorsque vous générez le contrôle au niveau de l'objectif du contrôle.

La définition des exigences de contrôle aide à :

- Évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) : évaluer individuellement chaque exigence du contrôle si les tests de contrôle comportent différents aspects.
- Agent d'autorisation (AO), Responsable de la sécurité du système d'information (ISSO) et Responsable de la sécurité du système d'information (ISSM) : Comprendre l'exigence qui a échoué, ce qui conduit à la non-conformité du contrôle, au lieu d'évaluer la défaillance du contrôle dans son ensemble.
- Répondant d'attestation identifié pour un contrôle : pour répondre au niveau des exigences de contrôle, qui est à un niveau plus granulaire, plutôt qu'au niveau du contrôle.

En tant CAM qu'utilisateur, vous pouvez décomposer les contrôles pour contrôler les exigences, gérer les exigences plus efficacement, les attester individuellement et autoriser le package. Vous pouvez également définir les exigences et les créer au niveau de l'objectif de contrôle lors de la génération de contrôles.

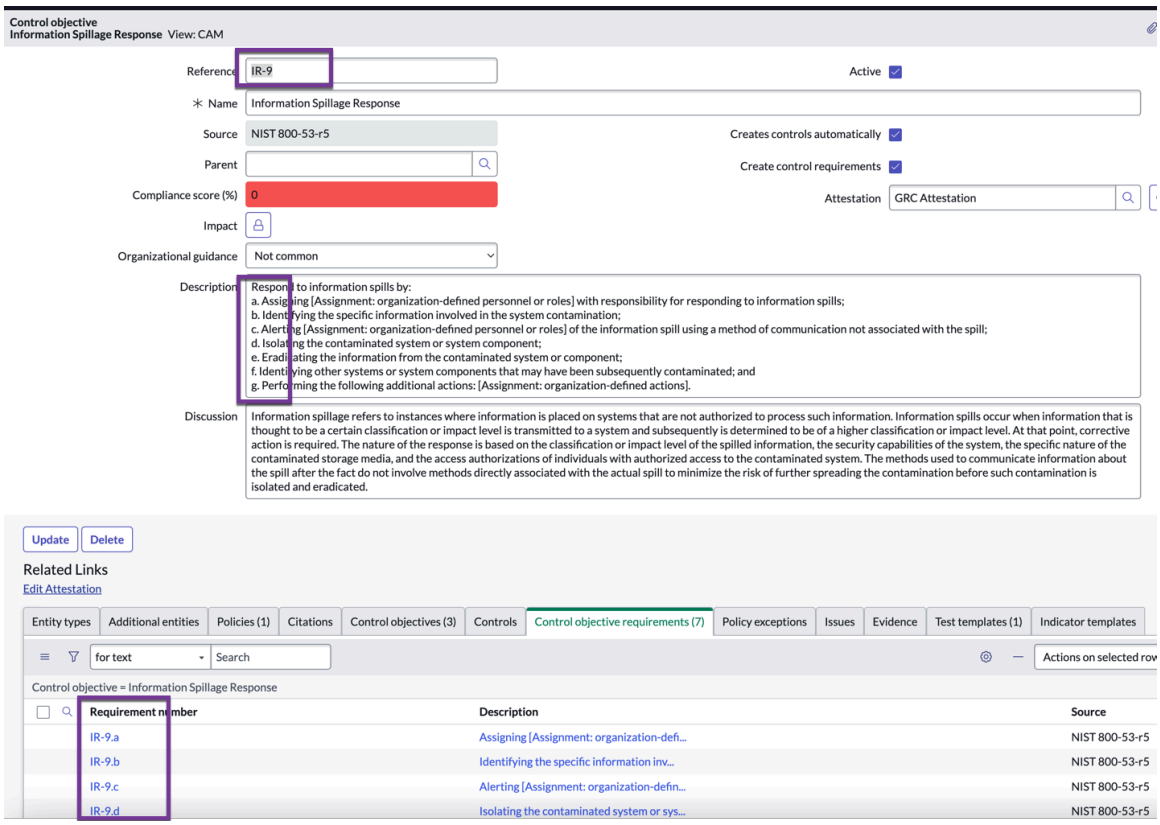
Création de contenu NIST à partir de la description de l'objectif de contrôle en tant qu'exigences de contrôle

Le ServiceNow système de base envoie aux utilisateurs les exigences de contrôle générées par les objectifs CAM de contrôle NIST 800-53 révision 5. Le champ **Description** du formulaire Objectif de contrôle répertorie les exigences réparties sous forme de sous-points avec des sous-numéros. La référence de l'objectif de contrôle est associée à chaque sous-numéro ou clause dans le champ **Description** et référencée comme **numéro d'exigence**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dans l'exigence d'objectif de contrôle. Par exemple, si la référence de l'objectif de contrôle est IR-9 et que la description de l'objectif de contrôle commence par un sous-numéro (a.), les deux sont regroupés pour générer la première exigence d'objectif de contrôle en tant que IR-9.a, avec d'autres sous-numéros ajoutés si disponibles. Par conséquent, s'il y a environ sept sous-descriptions, sept exigences de contrôle sont générées.



Détails des exigences de contrôle dans la CAM vue Objectif du contrôle et Formulaires de contrôle

La CAM vue du formulaire Contrôle comporte des champs qui ont été ajoutés pour capturer les détails des exigences de contrôle.

Pour tenir compte des détails des exigences de contrôle dans la CAM vue d'un formulaire d'objectif de contrôle et d'un formulaire de contrôle, une liste connexe des exigences d'objectif de contrôle et une liste connexe des exigences de contrôle sont ajoutées, respectivement.

Remarque :
Les vues du formulaire Objectif du contrôle et du formulaire Contrôle dans la CAM vue sont presque identiques à celles des formulaires Objectif du contrôle et Contrôle utilisés dans Policy and Compliance Management. Toutefois, certains champs ont été supprimés et d'autres ajoutés dans les formulaires pour capturer les détails des exigences de contrôle.

CAM vue d'un formulaire d'objectif de contrôle

CAM Vue du formulaire Objectif de contrôle

Champ	Description
Référence	Identificateur numérique unique ou numéro de référence du contenu.
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM Vue du formulaire Objectif de contrôle (suite)

Champ	Description
Source	Source de l'objectif de contrôle, qui est NIST 800-53 révision 5 pour lequel les modèles de test sont fournis.
Parent	Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Cette relation a pour but d'éviter la relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code de couleur : • 80 et plus en vert • 80 à 50 en jaune • moins de 50 en rouge
Actif	Option permettant d'activer un objectif de contrôle.
Crée automatiquement des contrôles	Option permettant d'indiquer que les contrôles sont automatiquement créés lorsqu'une entité est associée à partir de la liste connexe Entités supplémentaires en sélectionnant le bouton **Ajouter une relation** et l'entité.
Créer des exigences de contrôle	Option permettant de générer automatiquement les exigences de contrôle pour l'objectif de contrôle. **Remarque :** S'il n'y a pas d'exigences d'objectif de contrôle, il n'y en aura pas non plus.
Attestation	Référence au type de mesure. **L'attestation GRC** est choisie par défaut. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation du contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe change également.
Impact	Impact potentiel sur les fonctions business en raison de la perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité de la cible et des données.
Guide organisationnel	Définitions de contrôle de sécurité du NIST qui, lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle communes par les organisations, sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles.
Description	Description de l'objectif du contrôle.
Recommandation complémentaire	S'il s'agit d'un objectif de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 4, alors une direction pour l'implémentation de l'objectif de contrôle.
Discussion	S'il s'agit d'un objectif de contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 5, il s'agit des informations relatives au contenu provenant du NIST.

Les objectifs de contrôle ne sont que des lignes directrices et ne sont pas spécifiques à une entité ou à un objet. Vous pouvez lier un objectif de contrôle à n'importe quelle exigence d'objectif de contrôle, et une exigence d'objectif de contrôle à n'importe quel nombre d'objectifs de contrôle, car la relation entre l'objectif de contrôle et l'exigence d'objectif de contrôle est de type plusieurs-à-plusieurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe des exigences d'objectifs de contrôle

Champ	Description
Numéro de l'exigence	Numéro de l'exigence de l'objectif du contrôle.
Actif	Option pour rendre l'exigence active.
Description	Description détaillée de l'exigence pour l'objectif du contrôle.

Dans la liste connexe des exigences d'objectif de contrôle, vous pouvez sélectionner le bouton **Nouveau** pour créer une exigence pour l'objectif de contrôle si nécessaire, en fonction des exigences générées. Vous pouvez également sélectionner le bouton **Modifier** pour ajouter une exigence existante en matière d'objectif de contrôle à l'objectif de contrôle.

Remarque :

- Si l'objectif du contrôle est à l'état Inactif, vous ne pouvez pas créer ni ajouter de besoins pour l'objectif du contrôle. Par conséquent, les boutons **Nouveau** et **Modifier** ne sont pas disponibles.
- Si l'exigence d'objectif de contrôle est inactive, vous ne pouvez pas ajouter d'objectif de contrôle à l'exigence d'objectif de contrôle.

CAM vue du formulaire Contrôle

CAM vue du formulaire de contrôle

Champ	Description
Référence	Identificateur unique.
Nom	Nom du contrôle.
Numéro	Numéro d'identification unique du contrôle.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous faites passer l'état de l'entité de l'état Actif à l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que personne interrogée. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	• **Conforme** • **Non conformes** • **Non applicable**
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : • **Brouillon** : lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. • **Attester** : lorsque vous sélectionnez le bouton **Attester** et que vous prenez des attestations, le contrôle passe à cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle revient à l'état de brouillon, l'attestation est annulée. • **Révision** : les contrôles sont automatiquement déplacés vers Révision à partir de la phase d'attestation. • **Surveiller** : dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent déplacer le contrôle de l'état Révision à l'état Surveiller. • **Mis hors service** : les gestionnaires ou les administrateurs de conformité peuvent déplacer un contrôle de Moniteur vers Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ○ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ○ Les attestations associées sont annulées ○ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Package d'autorisation	Package d'autorisation auquel le contrôle est associé ou d'où il provient.
Fréquence	Liste des options : • Événementiel • Quotidien • Hebdomadaire • Mensuel • Trimestriel • 2 fois par an • Annuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	L'attestation est envoyée en fonction de la valeur sélectionnée pour le contrôle ou l'exigence de contrôle. **Remarque :** Pour plus d'informations sur la différence entre le champ **Fréquence** d'un contrôle et le champ **Fréquence d'attestation** d'une entité, consultez KB0694607 .
Pondération	Valeur utilisée pour calculer l'efficacité du score de contrôle. En fonction de la pondération de contrôle, la valeur d'efficacité du score de contrôle est calculée.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Allocation de contrôle	Type de contrôle créé. Il peut s'agir d'un système spécifique ou hybride.
Description	Description du contrôle.
Discussion	Informations relatives au contenu issues de la norme NIST 800-53 révision 5.
Recommandation complémentaire	S'il s'agit d'un contrôle provenant de la norme NIST 800-53 révision 4, il s'agit d'une direction pour l'implémentation du contrôle.
Déclaration d'implémentation	Une explication sur la façon dont le contrôle va être implémenté. Il s'agit d'une information obligatoire si le contrôle est créé à partir d'un package d'autorisation et à l'état Brouillon.
Attestation	
Prendre attestation au niveau des exigences	Option pour envoyer des attestations au niveau de l'exigence de contrôle et non au niveau du contrôle.
Attestation	Sélectionnez une option dans une liste d'options. • D'autres types d'attestation peuvent être configurés. • Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif du contrôle, tous les contrôles connexes sont également modifiés.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	• Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. • Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM vue du formulaire de contrôle (suite)

Champ	Description
	Remarque : Lorsque les champs **Attestation** et **Personnes chargées de répondre sur Attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous sélectionnez **Attester**.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.
Activités	Journaux de messages de changement d'état de contrôle.

Liste connexe des exigences de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l'exigence de contrôle.
Numéro de l'exigence	Numéro de référence.
Contrôle	Contrôle auquel l'exigence de contrôle est associée.
Statut	État de l'exigence de contrôle.
État	État du besoin.
Fréquence	Fréquence de contrôle.
Description	Description de l'exigence de contrôle.
Attestation	
Attestation	Type de mesure d'attestation.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	Utilisateurs qui attestent l'exigence de contrôle.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations sur l'exigence de contrôle. Lorsque l'exigence d'objectif de contrôle est dissociée, c'est-à-dire supprimée ou supprimée, l'exigence de contrôle devient manuelle. Ces informations sont consignées dans ce champ.
Activités	Journaux de messages de changement d'état de l'exigence de contrôle.

Traduction automatique

Configurer des contrôles de base de référence pour générer des contrôles et implémenter des exigences

Utilisez les contrôles de base de référence pour hériter d'un contrôle, marquer un contrôle comme commun ou créer un contrôle hybride. Créez un contrôle hybride pour hériter partiellement des exigences des contrôles communs et les exigences restantes sont créées pour le contrôle qui a été généré à partir du contrôle de base de référence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner, sn_irm_cont_auth.info_system_sec_officer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contrôles hybrides vous donnent non seulement la possibilité d'hériter d'exigences partielles de contrôles communs, mais vous donnent également la flexibilité nécessaire pour tirer le meilleur parti des exigences de contrôle communes tout en implémentant vous-même les exigences restantes pour ce contrôle.

Il CAM existe deux façons d'hériter des contrôles des objectifs de contrôle provenant de la norme NIST 800-53-r5 :

Héritage complet

Le contrôle est hérité directement et complètement. Par exemple, si le fournisseur commun, le bâtiment A, fournit un objectif de contrôle qui est la prévention des incendies, et que cet objectif de contrôle a environ trois exigences différentes, à savoir l'alarme incendie, la détection de fumée et l'aspersion, alors le contrôle est directement hérité en l'identifiant comme un contrôle commun.

Remarque :
Un contrôle associé à un package d'autorisation peut être un fournisseur commun à un autre package d'autorisation si le contrôle est marqué comme fournisseur de contrôle commun dans son package d'autorisation et que ce package particulier doit être à l'état Surveillé. Ce n'est qu'à ce moment-là qu'il est appelé contrôle commun.

Héritage hybride

Le contrôle est partiellement hérité. Dans ce cas, seules une ou quelques-unes des exigences du contrôle sont héritées. Si l'on considère l'exemple précédent, l'héritage hybride est activé dans les combinaisons suivantes :

- L'une des exigences, telle que l'alarme incendie, peut être héritée du bâtiment A, et les deux autres exigences peuvent être mises en œuvre automatiquement.
- L'une des exigences telles que l'alarme incendie peut être héritée du bâtiment A, et une autre exigence telle que la détection de fumée peut être héritée du bâtiment B. Le reste peut être auto-implémenté.
- Toutes les exigences sont héritées. Cet héritage n'est pas un héritage partiel, car au moins une des conditions doit être héritée et l'une d'entre elles doit être mise en œuvre automatiquement. Par conséquent, cet héritage ne peut pas être qualifié d'héritage hybride.

Remarque :
Le rôle et la responsabilité du dossier d'autorisation doivent être affectés à un fonctionnaire chargé des autorisations (AO) qui doit examiner et approuver le dossier d'autorisation lorsqu'il passe d'un état à un autre. L'officier de sécurité du système d'information (ISSO) est tenu de marquer un contrôle commun, de créer un contrôle hybride ou d'identifier un contrôle comme non applicable, car ces objectifs de contrôle proviennent du NIST. Une fois que le fonctionnaire d'autorisation (AO) a fourni l'approbation, le package d'autorisation passe à l'état Implémenter.

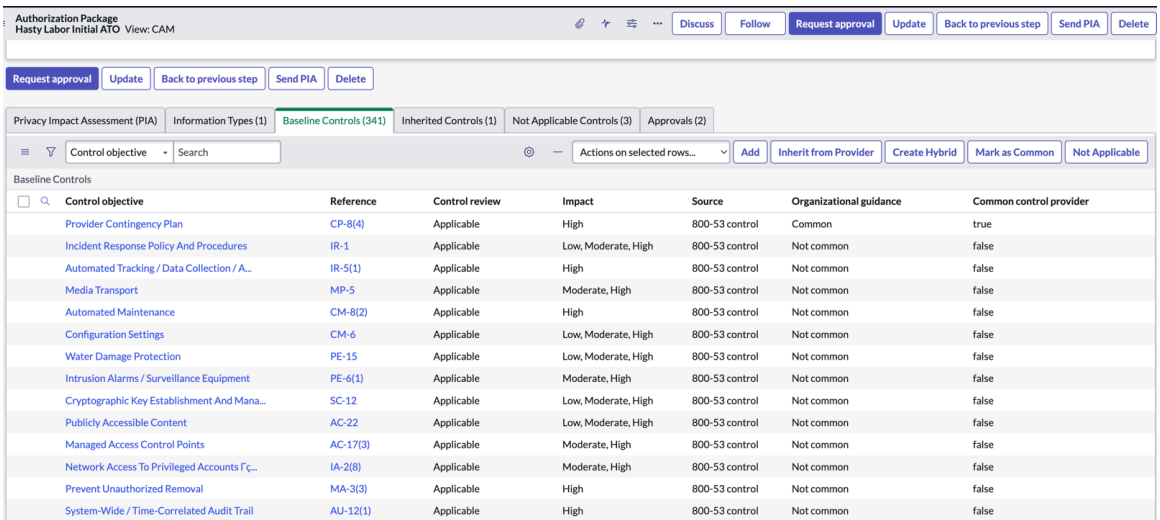
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Sélectionnez un enregistrement de package d'autorisation qui a l'état **Sélectionner** et auquel les contrôles de base de référence ont été ajoutés.
   À l'état **Sélectionner** , tous les contrôles de base de référence sont ajoutés et vous pouvez identifier le rôle de chaque contrôle de base de référence. Vous pouvez hériter d'un contrôle, marquer un contrôle comme commun ou créer un contrôle hybride.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions d'interface utilisateur sur les contrôles de base de référence



Control objective	Reference	Control review	Impact	Source	Organizational guidance	Common control provider
Provider Contingency Plan	CP-8(4)	Applicable	High	800-53 control	Common	true
Incident Response Policy And Procedures	IR-1	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Automated Tracking / Data Collection / A...	IR-5(1)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false
Media Transport	MP-5	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Automated Maintenance	CM-8(2)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false
Configuration Settings	CM-6	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Water Damage Protection	PE-15	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Intrusion Alarms / Surveillance Equipment	PE-6(1)	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Cryptographic Key Establishment And Mana...	SC-12	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Publicly Accessible Content	AC-22	Applicable	Low, Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Managed Access Control Points	AC-17(3)	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Network Access To Privileged Accounts Ç...	IA-2(8)	Applicable	Moderate, High	800-53 control	Not common	false
Prevent Unauthorized Removal	MA-3(3)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false
System-Wide / Time-Correlated Audit Trail	AU-12(1)	Applicable	High	800-53 control	Not common	false

3. Pour affecter des contrôles de base de référence à partir d'un fournisseur de contrôle commun en tant que contrôles communs, sélectionnez les objectifs de contrôle dans l'onglet Contrôles de la base de référence que vous souhaitez affecter en tant que contrôles communs.

a. Sélectionnez le bouton **Marquer comme commun** .

b. Sélectionnez **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

c. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** pour demander l'approbation.
Après approbation, le package d'autorisation passe à l'état Implémenter. Avant de passer à l'état Implémenter, l'option **Créer automatiquement des contrôles** du formulaire d'objectif de contrôle doit être définie sur true pour tous les contrôles de base de référence et les contrôles hybrides. Dans le cas contraire, un message d'erreur s'affiche avec la liste des objectifs de contrôle vous invitant à définir l'option **Crée automatiquement des contrôles** sur true.

d. Sélectionnez le lien des objectifs de contrôle dans le message et activez l'option **Crée automatiquement des contrôles** pour tous les objectifs de contrôle dans le formulaire d'objectif de contrôle respectif.

Une fois le package d'autorisation approuvé, les contrôles sont créés dans l'onglet Contrôles. Vous pouvez ensuite faire passer le package d'autorisation à l'état Évaluer. Dans cet état, l'évaluateur des contrôles de sécurité (SCA) est requis en tant que responsable de l'engagement, lorsque l'engagement est créé pour tester les contrôles. Une fois cet état passé, le package d'autorisation passe à l'état Autoriser.

Pour qu'un package d'autorisation soit disponible en tant que fournisseur de contrôle commun pour d'autres packages d'autorisation, il doit être à l'état Surveiller. Une fois que le package d'autorisation est passé à l'état Surveillance et que le marqueur Fournisseur de contrôle commun est défini sur vrai pour certains des contrôles de base de référence, les contrôles qui ont été générés pour ces contrôles de base de référence deviennent des fournisseurs de contrôle communs pour d'autres packages d'autorisation.

4. Pour hériter des exigences d'un contrôle commun d'un fournisseur de contrôle commun particulier ou créer un contrôle hybride, sélectionnez un seul objectif de contrôle dans l'onglet Contrôles de la base de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le bouton **Créer un hybride** .
La fenêtre contextuelle Créer un contrôle hybride répertorie les entités dans les groupes. Le regroupement par entité est utile lorsque d'autres numéros d'exigence sont ajoutés au numéro de référence d'un objectif de contrôle. Vous pouvez hériter partiellement des exigences de certains des fournisseurs de contrôle communs et implémenter vous-même le reste des exigences. Si vous sélectionnez toutes les exigences de contrôle de toutes les catégories de fournisseurs pour l'héritage sans qu'une seule exigence auto-implémentée ne soit pas héritée, les exigences ne sont pas partiellement héritées, mais deviennent l'héritage complet de toutes les exigences, ce qui n'est pas autorisé. Au moins une exigence auto-implémentée est requise pour créer un contrôle hybride.

b. Sélectionnez les exigences à partir des regroupements d'entités, en laissant une ou plusieurs exigences d'auto-implémentation pour ce contrôle.

c. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .
La liste connexe Contrôles hybrides s'affiche avec les contrôles de base de référence sélectionnés. Un contrôle de base de référence est un m2m d'un objectif de contrôle et d'un package d'autorisation.

d. Sélectionnez l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (pour afficher les besoins hérités.
Toutes les autres exigences qui ne sont pas énumérées ici sont mises en œuvre automatiquement.

Remarque :
Seuls les fournisseurs de contrôle communs avec des exigences de contrôle peuvent être utilisés pour créer des contrôles hybrides.

5. Pour hériter des contrôles d'un fournisseur commun, sélectionnez un objectif de contrôle dans la liste connexe Contrôles de la base de référence.

a. Sélectionnez le bouton **Hériter du fournisseur** .

b. Sélectionnez la liste Contrôle commun dans la fenêtre contextuelle Hériter d'un contrôle commun.

c. Sélectionnez les contrôles dont vous souhaitez hériter.

d. Cliquez sur le bouton **Confirmer** .
Les entités des contrôles que vous sélectionnez deviennent le fournisseur commun. Pour chacun de ces packages d'autorisation, il existe une liste connexe Contrôles hérités. Le champ **Hérité de** de cette liste connexe vous donne les informations sur le contrôle qui est le fournisseur de contrôle commun.

Remarque :
Pour hériter d'un fournisseur, ce qui est un héritage direct, il ne peut y avoir aucune exigence pour le contrôle.

6. Pour marquer un contrôle de base de référence particulier comme non applicable afin qu'il soit hors du workflow et n'autorise pas la génération de contrôles, sélectionnez un contrôle de base de référence

a. Sélectionnez le bouton **Non applicable** .

b. Saisissez une note pour justifier votre action dans le champ **Justification** .

c. Cliquez sur le bouton **Confirmer** .
Cette action modifie l'état du contrôle de base de référence sélectionné en **Non implémenté**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans l'état **Sélectionner** , vous avez effectué la configuration du type de contrôles à générer. Une fois la configuration terminée, vous pouvez approuver le package d'autorisation.

7. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
   Le package d'autorisation passe ensuite à l'état **Implémenter** . Dans cet état, les contrôles sont créés en fonction de la configuration.

Modifier l'état d'implémentation de l'exigence de contrôle au niveau du contrôle

Approuvez le package d'autorisation lorsqu'il se trouve à l'étape Sélectionner pour créer des contrôles. Après approbation, le package d'autorisation passe à l'étape Implémenter et les contrôles sont générés. Vous pouvez toujours modifier l'état d'implémentation des exigences de contrôle au niveau du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_cont_auth.system_owner

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contrôles sont générés pour tous les contrôles de base de référence dont la valeur est Applicable ou **Hybride** dans le champ **Examen** des **contrôles** de l'onglet Contrôle de la base de référence. En outre, le type de contrôle généré est déterminé par le champ **Allocation de contrôle** dans le formulaire Contrôle, qui peut être **spécifique au système** ou **hybride**.

- Les contrôles sont créés pour tous les contrôles provenant directement des contrôles de base de référence qui sont spécifiques au système et marqués comme applicables.
- Les contrôles sont créés pour les contrôles hybrides, qui auront des exigences basées sur la configuration hybride.
- Les contrôles ne sont pas créés pour les contrôles hérités.

Tous les contrôles sont générés dans l'état **Implémenter** , mais vous pouvez toujours mettre à jour la configuration au niveau du contrôle dans cet état.

Procédure

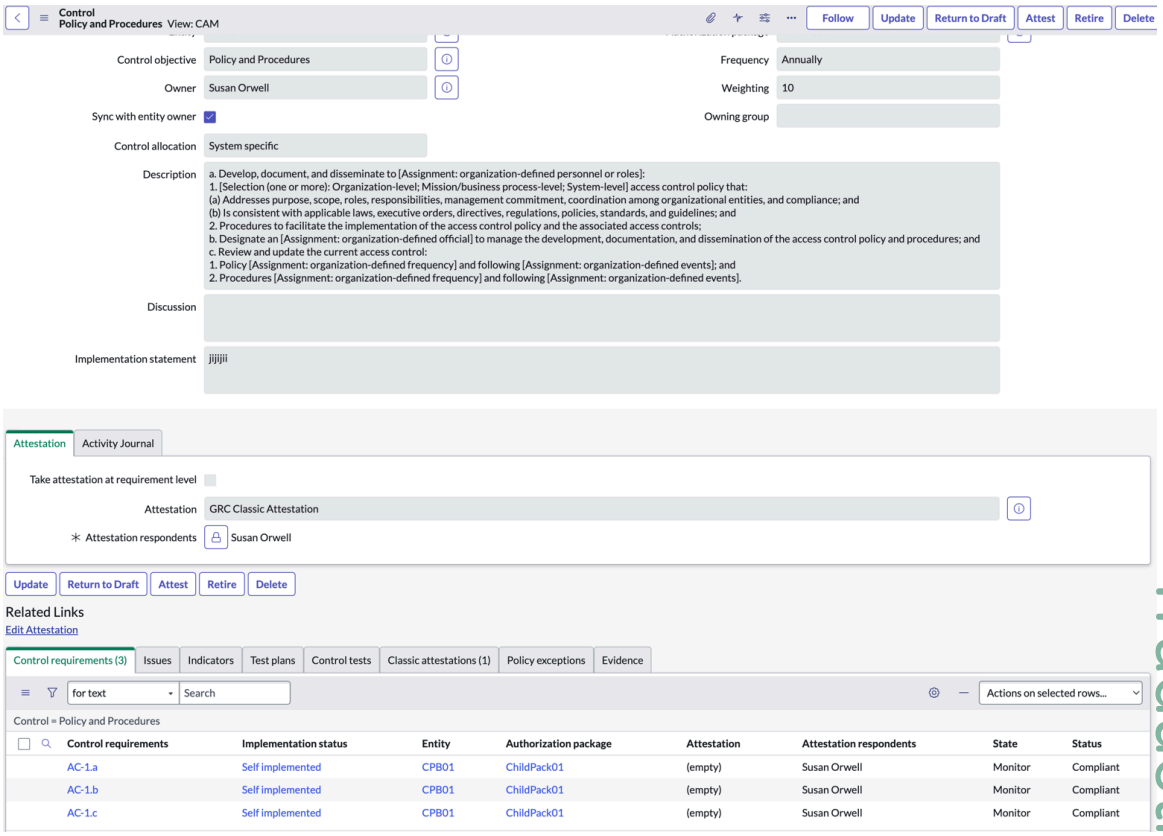
1. Accédez à la **Tous** > **Continuous Authorization and Monitoring** > **Tous les packages d'autorisation**.
2. Sélectionnez le package d'autorisation à l'état Implémenter, pour lequel vous souhaitez modifier la configuration du contrôle.
3. Sélectionnez la liste connexe Contrôles.
   Le nombre de contrôles générés est affiché dans la liste connexe Contrôles.

   ```
   Number of Controls = Baseline Controls + Hybrid Controls
   ```

4. Sélectionnez le contrôle pour modifier sa configuration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Pour modifier le fournisseur pour une exigence particulière, sélectionnez l’exigence de contrôle dans la liste connexe Exigences de contrôle.

a. Sélectionnez le bouton **Changer de fournisseur** .

b. Sélectionnez le champ de la liste **Contrôle commun** dans la fenêtre contextuelle Hériter d’un contrôle commun.
La requête de filtre répertorie uniquement les fournisseurs que vous n’avez pas encore sélectionnés.

c. Cliquez sur le bouton **Confirmer** .

Lors de la sélection de Confirmer, le filtre de requête supprime le fournisseur actuel du package d’autorisation de la liste Exigences de contrôle. Vous pouvez également sélectionner la liste connexe Journal d’activité pour afficher le message indiquant que le fournisseur a été modifié, enregistré dans le champ **Activités** .

Vous pouvez uniquement modifier le fournisseur pour le besoin en utilisant le bouton **Changer de fournisseur** . Toutefois, cette action ne rend pas l’exigence automatiquement conforme en changeant de fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous ne devez pas effectuer de sélection qui modifie la valeur dans le champ **Allocation de contrôle** du formulaire Contrôle lorsque vous effectuez ce changement de configuration. S'il s'agit d'un contrôle hybride et si cette exigence est la seule dont **l'état d'implémentation** est **Auto-implémenté**, et si le fournisseur est remplacé par un autre contrôle dont la valeur d'allocation de contrôle est **spécifique au système** où **l'état d'implémentation** de toutes les exigences est **hérité,** l'allocation de contrôle n'est plus hybride car toutes ses exigences sont héritées.

Pour un contrôle hybride, au moins une exigence doit être héritée et au moins une doit être auto-implémentée.

- Toutes les exigences sont auto-implémentées pour un contrôle spécifique au système.
- Au moins une exigence doit être auto-implémentée et les autres peuvent être héritées pour un contrôle hybride. Si elles sont héritées, les exigences de contrôle sont héritées d'un fournisseur, qui provient de la liste connexe Contrôles de la base de référence.

6. Pour modifier l'état d'implémentation des exigences de contrôle en auto-implémenté, sélectionnez ces exigences de contrôle dans la liste connexe Exigences de contrôle.

   a. Sélectionnez le bouton **Convertir en auto-implémenté** .

   b. Sélectionnez **Oui** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
   Vos sélections d'exigences de contrôle peuvent également inclure les exigences déjà auto-implémentées. Toutefois, après cette opération, seules les exigences qui étaient à l'état Hérité sont converties en Auto-implémentées.

   Par cette action d'interface utilisateur, la relation m2m existante entre le fournisseur de contrôle et le contrôle est supprimée. Par la suite, une nouvelle relation m2m est créée avec la nouvelle sélection. Un message décrivant le changement est également consigné dans le champ **Activités** de l'onglet Journal d'activité du formulaire Contrôle.

7. Pour convertir une exigence de contrôle de l'état auto-implémenté en état hérité, sélectionnez l'exigence dans la liste connexe Exigences de contrôle.

   a. Sélectionnez le bouton **Convertir en héritage** .

   b. Sélectionnez le champ de la liste **Contrôle commun** dans la fenêtre contextuelle Hériter d'un contrôle commun.
   Vous pouvez choisir parmi tous les fournisseurs disponibles pour hériter de cette exigence de contrôle. Après cette action d'interface utilisateur, l'exigence de contrôle auto-implémentée précédente est supprimée et la nouvelle exigence que vous avez sélectionnée est héritée du fournisseur. Simultanément, la configuration est également modifiée au niveau du package d'autorisation dans la liste connexe Contrôles hybrides, où les sélections d'exigences de ce contrôle de base de référence reflètent votre modification.

   S'il s'agit de la seule exigence auto-implémentée pour le contrôle hybride, vous ne pouvez pas la convertir en héritage.

8. Pour afficher la liste des exigences de contrôle pour un contrôle hybride, sélectionnez l'icône Afficher/masquer les listes hiérarchiques (▸) qui vous donne une vue hiérarchique.
   Vous pouvez également utiliser ▸ dans la liste connexe Contrôles hybrides. En outre, vous pouvez également effectuer les trois actions ci-dessus (Convertir en auto-implémenté, Convertir en hérité et Changer de fournisseur) à partir de la liste connexe Contrôles.

   À partir de l'état Implémenter, vous pouvez revenir à l'état Sélectionner. Dans ce cas, tous les contrôles qui étaient actifs et créés à l'état Implémenter seront supprimés ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mis hors service. Lorsque vous êtes dans l'état Sélectionner, vous pouvez modifier la configuration pour tous les contrôles hybrides et générer à nouveau des contrôles.

9. Pour rétablir un contrôle hybride en tant que contrôle de base de référence, sélectionnez le contrôle dans la liste connexe Contrôles hybrides.

   a. Sélectionnez le bouton **Revenir au contrôle de la base de référence** .

   b. Sélectionnez **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.
   Cette action supprime les sélections de besoins précédentes pour le contrôle hybride. Cela met également à jour le champ Examen des **contrôles** du contrôle de base de référence de **Hybride** à **Applicable**. Vous pouvez configurer les étapes pour ce contrôle de base de référence et sélectionner le bouton **Créer hybride** . Vous pouvez afficher les exigences de contrôle actuelles disponibles pour ce contrôle. Quatre changements de configuration sont possibles pour qu'un contrôle hybride redevienne un contrôle de base de référence :

   - Il doit s'agir d'un contrôle spécifique au système lors du retour à l'état Sélectionner, et vous pouvez le marquer comme hérité.
   - Passer d'un mode hybride à un mode hérité.
   - Déplacez le contrôle vers la base de référence, marquez-le comme commun et faites-en un fournisseur commun.
   - Convertissez le contrôle en non applicable afin qu'il soit hors du workflow et qu'aucun contrôle ne soit généré pour cela.

   Vous pouvez également rétablir un contrôle hérité en tant que contrôle de base de référence en sélectionnant le bouton **Revenir au contrôle de la base de référence** dans la liste connexe Contrôles hérités. Dans ce cas, le champ **Examen des contrôles** du contrôle de base de référence est mis à jour de **Hérité** à **Applicable**.

Impact des objets de conformité associés sur les exigences de contrôle

Les exigences d'objectif de contrôle sont créées pour un objectif de contrôle. Les exigences de contrôle sont générées pour tous les contrôles associés à un objectif de contrôle. Toutefois, un contrôle ou une exigence de contrôle peut devenir non conforme en raison d'un échec d'attestation ou de la création d'un problème à l'un des deux niveaux.

Associer un problème à une exigence de contrôle et son impact sur l'état du contrôle

Un problème peut être créé pour une exigence de contrôle via une attestation. Vous pouvez activer **l'option Prendre attestation au niveau des exigences** pour envoyer les attestations pour toutes les exigences de contrôle au lieu d'envoyer une attestation pour le contrôle au niveau du contrôle. L'option **Prendre attestation au niveau des exigences** se trouve dans la liste connexe Attestation du formulaire Contrôle.

Si l'attestation échoue, un problème est créé. Le problème créé en raison d'un échec d'attestation a le champ **Source du problème** balisé comme Échec de **l'attestation du besoin**.

Vous pouvez afficher la référence des exigences de contrôle dans le champ **Contrôle/ Risque** de la liste connexe Détails du formulaire Problème.

[store-future: BEGIN review]Problème manuel : vous pouvez sélectionner le bouton **Nouveau** dans la liste connexe Problème du formulaire Exigence de contrôle et créer un problème pour l'exigence de contrôle.

Remarque :
Si le contrôle est mis hors service, le bouton Nouveau est masqué, ce qui signifie que vous ne pouvez pas créer de problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un problème se produit au niveau des exigences de contrôle, son état devient non conforme. Étant donné que l'exigence de contrôle concerne essentiellement le contrôle, le problème est également ajouté à la liste connexe Problèmes du formulaire Contrôle. Étant donné que l'exigence de contrôle n'est pas conforme, le contrôle devient également non conforme.[End]

Vous pouvez fermer le problème en fournissant une réponse et en l'enregistrant dans le formulaire Problème. Votre réponse peut être **soit Régaler** , soit **Accepter**.

- Si vous sélectionnez Corriger et définissez l'état du problème sur Fermé terminé, l'exigence de contrôle devient conforme, à condition qu'il n'y ait aucun autre problème ouvert sur l'exigence de contrôle.
- Si vous sélectionnez Accepter, cela implique que le problème existe toujours et que vous l'acceptez. Dans ce cas, même si vous fermez le problème sans aucun autre problème ouvert, l'état de l'exigence de contrôle est toujours non conforme.

Par conséquent, pour rendre l'état de l'exigence de contrôle conforme, vous devez définir votre réponse sur Corriger et non sur Accepter.

Chaque fois que l'exigence de contrôle devient non conforme, le contrôle devient également non conforme. Lorsque l'état de l'exigence de contrôle devient conforme, il y a deux autres critères à vérifier au niveau du contrôle :

- Il ne doit y avoir aucun problème ouvert sur le contrôle.
- Il n'est pas nécessaire qu'une seule exigence du contrôle soit non conforme.

Si ces deux conditions sont remplies, alors l'état du contrôle devient conforme. Dans le cas contraire, l'état du contrôle reste non conforme même si l'état des exigences de contrôle est Conforme.

- Si le contrôle et les exigences de contrôle sont à l'état Brouillon ou Attester, vous pouvez transmettre l'attestation pour rendre le contrôle et les exigences de contrôle conformes.
- Si le contrôle et les exigences de contrôle sont dans l'état Examiner ou Surveiller, vous pouvez revenir **à l'état pour attester** et transmettre l'attestation pour rendre le contrôle et les exigences de contrôle conformes.
- Si l'exigence de contrôle est à l'état Surveillance ou Mis hors service, vous ne pouvez pas créer de problème pour l'exigence de contrôle.

Impact du test de l'indicateur et du test de contrôle sur l'état des exigences de contrôle

Une exigence de contrôle peut devenir non conforme en raison d'un problème créé à la suite d'un échec d'attestation sur cette exigence de contrôle. S'il n'y a aucun problème ouvert sur le contrôle ou même si vous fermez le problème qui existait, l'exigence de contrôle reste non conforme. Bien que le **résultat** de la tâche d'indicateur soit **réussi,** le contrôle reste non conforme, car l'une des exigences de contrôle du contrôle n'est pas conforme. Vous devez rendre explicitement conforme l'exigence de contrôle du contrôle, puis lorsque le test de l'indicateur est réussi, le contrôle devient conforme.

Il en va de même pour un test de contrôle.

Changements dans l'état de contrôle et leur impact sur les exigences de contrôle

Brouillon

Toutes les exigences de contrôle sont générées lorsque le contrôle est à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque le contrôle passe à l'état Brouillon, les exigences de contrôle associées passent également à l'état Brouillon.

Attester

Lorsque le contrôle passe à l'état Attester à partir de n'importe quel autre état, toutes les exigences de contrôle du contrôle passent également à l'état Attester, quelle que soit l'option Prendre **attestation au niveau de l'exigence** .

Remarque :
Lorsque vous sélectionnez le bouton **Attester** , vous pouvez utiliser une seule attestation au niveau des exigences de contrôle ou plusieurs attestations au niveau des exigences de contrôle, ce qui est guidé par l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** .

Revue

Pour l'attestation au niveau du contrôle, lorsque l'option **Prendre attestation au niveau des exigences** n'est pas sélectionnée, une fois l'attestation terminée, le contrôle passe à l'état Réviser. Simultanément, toutes les exigences de contrôle associées du contrôle passent à l'état Réviser.

Pour l'attestation au niveau de l'exigence de contrôle, lorsque l'option **Prendre attestation au niveau de l'exigence** est sélectionnée, l'attestation est envoyée à toutes les personnes chargées de répondre sur l'attestation de toutes les exigences de contrôle individuellement. Lorsque l'attestation est terminée, quel que soit le résultat de l'attestation comme Réussite ou Échec au niveau de l'exigence de contrôle, l'exigence de contrôle passe à l'état Réviser. Si l'attestation réussit, l'état de l'exigence de contrôle devient conforme et, en cas d'échec, l'exigence de contrôle devient non conforme. Une fois l'attestation terminée pour toutes les exigences de contrôle et lorsqu'elles sont toutes dans l'état Révision, le contrôle passe à l'état Révision.

Moniteur

Lorsque le contrôle passe à l'état Surveiller, les exigences de contrôle associées passent également à l'état Surveiller.

Les exigences de contrôle restent à l'état Surveiller tant que le contrôle reste actif et n'est pas revenu à l'état Brouillon ou Attester.

Mis hors service

Lorsque le contrôle est mis hors service, les exigences de contrôle passent à l'état Mis hors service.

La suppression d'un contrôle supprime ou supprime toutes les exigences de contrôle associées au contrôle.

Pour plus d'informations sur les scénarios de flux d'attestation, consultez l'article Workflow d'attestation pour le contrôle et les exigences de contrôle [KB0555561] dans la Now Support base de connaissances.

Impact des exigences héritées sur le cycle de vie d'un contrôle

1. Si l'une des exigences de contrôle devient non conforme, alors le contrôle correspondant est également non conforme.
2. Si l'une des exigences de contrôle héritées devient non conforme, le contrôle est également non conforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si une attestation pour un contrôle échoue, un problème est créé et le contrôle devient non conforme.
4. Si une attestation pour une exigence de contrôle échoue, un problème est créé et l'exigence de contrôle devient non conforme. Ainsi, le contrôle associé devient également non conforme.
5. Si l'une des exigences de contrôle héritées d'un contrôle hybride est mise hors service dans une telle condition, un problème automatisé est créé. La raison de la création du problème est indiquée dans le champ **Source du problème** du formulaire Problème avec Contrôle **du fournisseur mis hors service**. Un message approprié est également consigné dans la liste connexe Activité du formulaire Problème. Pour résoudre le problème, vous pouvez modifier le fournisseur de contrôle commun ou convertir l'exigence de contrôle en auto-implémentée.
6. Si le contrôle est à l'état Brouillon et que l'une de ses exigences est mise hors service, vous ne pouvez pas déplacer le contrôle de l'état Brouillon à l'état Attester.

Remarque :
Pour plus d'informations, consultez l'article Changements opérationnels et leur impact sur le flux de processus de contrôle et ses exigences [KB1587264] dans la Now Support base de connaissances.

Étapes de génération des exigences de contrôle et de mise à niveau

Les options **Créer automatiquement des contrôles** et **Créer des exigences de contrôle** dans le formulaire d'objectif de contrôle et l'état du package d'autorisation sont importantes pour créer des exigences de contrôle.

Logique de génération des exigences de contrôle

Si vous activez les options **Créer automatiquement des contrôles** et **Créer des exigences de contrôle** dans le formulaire Objectif de contrôle, le flux de génération d'éléments est déclenché automatiquement pour créer des contrôles et des exigences de contrôle, respectivement. En fonction de l'état du contrôle, l'état des exigences de contrôle générées change.

Si l'option **Créer des exigences de contrôle** est sélectionnée lorsque le package d'autorisation passe de l'état **Sélectionner** à l'état **Implémenter** , les contrôles sont générés. Dans le même temps, les exigences de contrôle pour les exigences d'objectif de contrôle sont également générées. Les exigences de contrôle ne sont générées que si les exigences d'objectif de contrôle sont présentes et si le marqueur est vrai. Si les exigences d'objectif de contrôle sont présentes, mais que le marqueur est faux, les exigences de contrôle ne seront pas générées.

Si, lors de la création de l'objectif de contrôle, le marqueur a été défini sur faux et que les exigences n'ont pas été générées, vous pouvez toujours générer les exigences de contrôle en sélectionnant le marqueur et en sauvegardant l'enregistrement de l'objectif de contrôle, à condition que les contrôles associés à cet objectif de contrôle particulier aient des exigences d'objectif de contrôle et que les contrôles soient actifs et à l'état Brouillon. Si les contrôles sont à un état autre que Brouillon, les exigences de contrôle ne seront pas générées. Toutefois, si, par exemple, le contrôle était à l'état Surveiller et qu'il est renvoyé à l'état Brouillon, les exigences de contrôle sont générées à condition que l'option **Créer des exigences de contrôle** soit sélectionnée.

Ajout de nouvelles exigences d'objectifs de contrôle

Il en va de même lorsque vous ajoutez des exigences d'objectif de contrôle à un objectif de contrôle à l'aide du bouton **Nouveau** ou **Modifier** dans la liste connexe Exigences d'objectif de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour

Si vous mettez à jour la description d'une exigence d'objectif de contrôle, la description de l'exigence de contrôle correspondante est mise à jour à condition que le contrôle soit à l'état Brouillon. Si le contrôle est dans un autre état, la description est mise à jour lorsque le contrôle revient à l'état Brouillon.

Supprimer

Si quelques-unes des exigences d'objectif de contrôle d'un objectif de contrôle sont supprimées, les exigences de contrôle correspondantes du contrôle ne peuvent pas être supprimées, mais elles sont marquées comme exigence manuelle. Cette condition est vraie pour les contrôles quel que soit leur état. Plus tard, si le contrôle passe à l'état Brouillon, vous pouvez supprimer la balise manuelle de ces exigences. En revanche, si un nouveau contrôle est créé après la suppression de certaines des exigences d'objectif de contrôle, le nouveau contrôle ne possède pas les exigences qui ont été supprimées, mais uniquement le nombre existant.

Si le package d'autorisation passe de l'état Implémenter à l'état Sélectionner, tous les contrôles CAM associés sont mis hors service et, par conséquent, toutes les exigences qui leur sont associées sont également mises hors service. Toutes ces actions sont gérées par la génération d'éléments.

Étapes de mise à niveau obligatoires

Les actions de configuration de mise à niveau suivantes ont lieu lors de la mise à niveau vers la Washington DC version :

1. Le champ **Package d'autorisation** et le champ **d'allocation de contrôle** du formulaire de contrôle viennent d'être ajoutés. Les valeurs de ces champs sont renseignées pour les contrôles existants CAM .
2. Pour tous les objectifs de contrôle NIST 800-53-révision 5, l'option **Créer des exigences de contrôle** est définie sur **True** par défaut dans le formulaire Objectif de contrôle.
3. Les exigences de contrôle sont créées pour tous les contrôles existants, à partir des objectifs de contrôle NIST 800-53-révision 5, qui sont à l'état Brouillon.

Continuous Authorization and Monitoring Rapports de vue d'ensemble

Vous pouvez afficher Continuous Authorization and Monitoring des rapports et d'autres visualisations dans la vue d'ensemble.

Les rapports que vous pouvez afficher dépendent de votre rôle d'utilisateur, comme suit :

- Pour afficher les rapports disponibles pour les utilisateurs disposant du CAM rôle Administrateur [sn_irm_cont_auth.admin], accédez à **Continuous Authorization and Monitoring** > **Vue d'ensemble CAM**.
- Pour afficher les rapports disponibles pour les utilisateurs ayant le rôle Officiel d'autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official], accédez à **Continuous Authorization and Monitoring** > **Vue d'ensemble AO**.
- Pour afficher les rapports disponibles pour les utilisateurs ayant le rôle d'évaluateur des contrôles de sécurité [sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor], accédez à **Continuous Authorization and Monitoring** > **Vue d'ensemble SCA**.

Rapports disponibles à partir du module Vue d'ensemble CAM

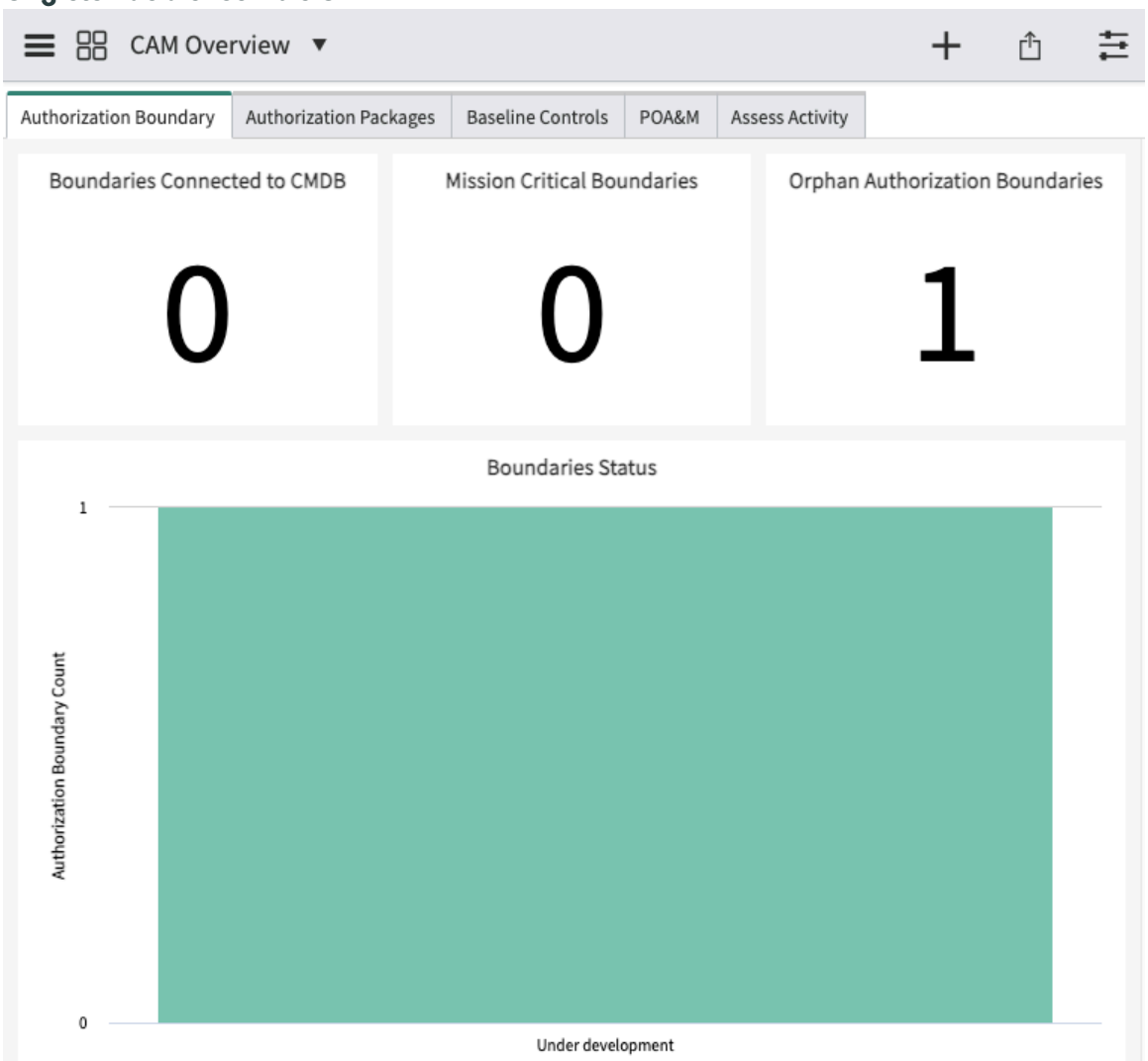
Les utilisateurs dotés du CAM rôle administrateur [sn_irm_cont_auth.admin] peuvent afficher les rapports dans le module de vue d'ensemble CAM .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le CAM module Vue d'ensemble comprend des rapports répartis sur cinq onglets.

Onglets Vue d'ensemble CAM



CAM Vue d'ensemble : onglet Limite d'autorisation

Les rapports de l'onglet Limites d'autorisation fournissent une vue d'ensemble générale des limites d'autorisation définies dans votre système.

Rapports de l'onglet Limite d'autorisation

Rapport	Description
Limites connectées à CMDB	Le nombre de limites d'autorisation définies pour fonctionner avec votre CMDB.
Limites essentielles à la mission	Nombre de limites d'autorisation définies comme étant critiques pour la mission. Pour plus d'informations, consultez Définir les limites d'autorisation.
Limites d'autorisation des orphelins	Nombre de limites d'autorisation non associées à un package d'autorisation.
État des limites	Nombre de limites d'autorisation dans chaque état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

CAM Vue d'ensemble - Onglet Packages d'autorisation

Les rapports de l'onglet Packages d'autorisation fournissent une vue d'ensemble générale des packages d'autorisation définis dans votre système.

Rapports sur l'onglet Packages d'autorisation

Rapport	Description
Packages avec impact remplacé	Nombre de packages d'autorisation avec un impact qui a été remplacé. Pour plus d'informations, consultez Classer le package d'autorisation en catégories.
Packages en attente d'approbation	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels une approbation a été demandée, mais qui n'ont pas encore reçu d'approbation.
Packages par impact	Nombre de packages d'autorisation classés par niveaux d'impact.
Forfaits par étape	Nombre de packages d'autorisation classés par étapes (par exemple, Surveiller, Accéder, Sélectionner, etc.).

CAM Vue d'ensemble - Onglet Contrôles de la base de référence

Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence vous permettent de suivre facilement l'état de tous les packages d'autorisation dans l'ensemble de l'agence.

Rapports dans l'onglet Contrôles de la base de référence

Rapport	Description
Packages avec contrôles hérités	Nombre de packages d'autorisation qui contiennent des contrôles de base de référence hérités d'un contrôle commun.
Packages avec contrôles communs	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés et implémentés.
Packages avec des contrôles non implémentés	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés, mais n'ont pas encore été implémentés.

CAM Vue d'ensemble : onglet POA&M

Les rapports de l'onglet POA&M offrent une visibilité sur la façon dont vos systèmes fournissent, héritent et implémentent des contrôles.

Rapports dans l'onglet POA&M

Rapport	Description
POA&M en attente	Nombre de plans d'action et de jalons (POA&M) en attente d'autorisation.
POA&M avec jalons	Nombre de POA&M qui contiennent des jalons.
POA&M avec tâches d'acceptation	Nombre de POA&M qui contiennent des tâches d'acceptation.
POA&M en retard	Nombre de POA&M ayant des jalons ou des tâches d'acceptation en retard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet POA&M (suite)

Rapport	Description
POA&M par état	Nombre de POA&M classés par état.
Packages avec POA&M	Nombre de packages d'autorisation qui contiennent des POA&Ms.
POA&M par priorité	Nombre de POA&M classés par priorité.
POA&M par réponse	Nombre de POA&M classés par réponses.

CAM Vue d'ensemble - Onglet Évaluer l'activité

Les rapports de l'onglet Évaluer l'activité vous permettent d'obtenir une visibilité accrue et de réduire les efforts de gestion autour d'un ; POA&M dans votre agence. Pour en savoir plus sur ces rapports, reportez-vous à Créer un engagement avec la planification avancée.

Rapports sur l'onglet Évaluer l'activité

Rapport	Description
Engagements inadéquats	Nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Engagements satisfaisants	Nombre d'engagements clôturés avec un résultat satisfaisant.
Engagements adéquats	Nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Contrôles par engagement	Nombre de contrôles classés par engagements.
Répartition des tâches d'audit	Tâches d'audit regroupées et/ou empilées par type de tâche, utilisateur affecté, tâche principale ou état.
Répartition POA&M	TPOA&M regroupés et/ou empilés par engagement, état ou réponse.
Résultats des tests de contrôle	Nombre de tests de contrôle effectués, répartis par cote d'efficacité de contrôle globale.
Résultats de l'engagement	Nombre global d'engagements d'audit menés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité.
Tâches d'audit en retard	Liste des tâches d'audit ouvertes ayant dépassé la date de fin planifiée.

Rapports disponibles à partir du module de vue d'ensemble AO

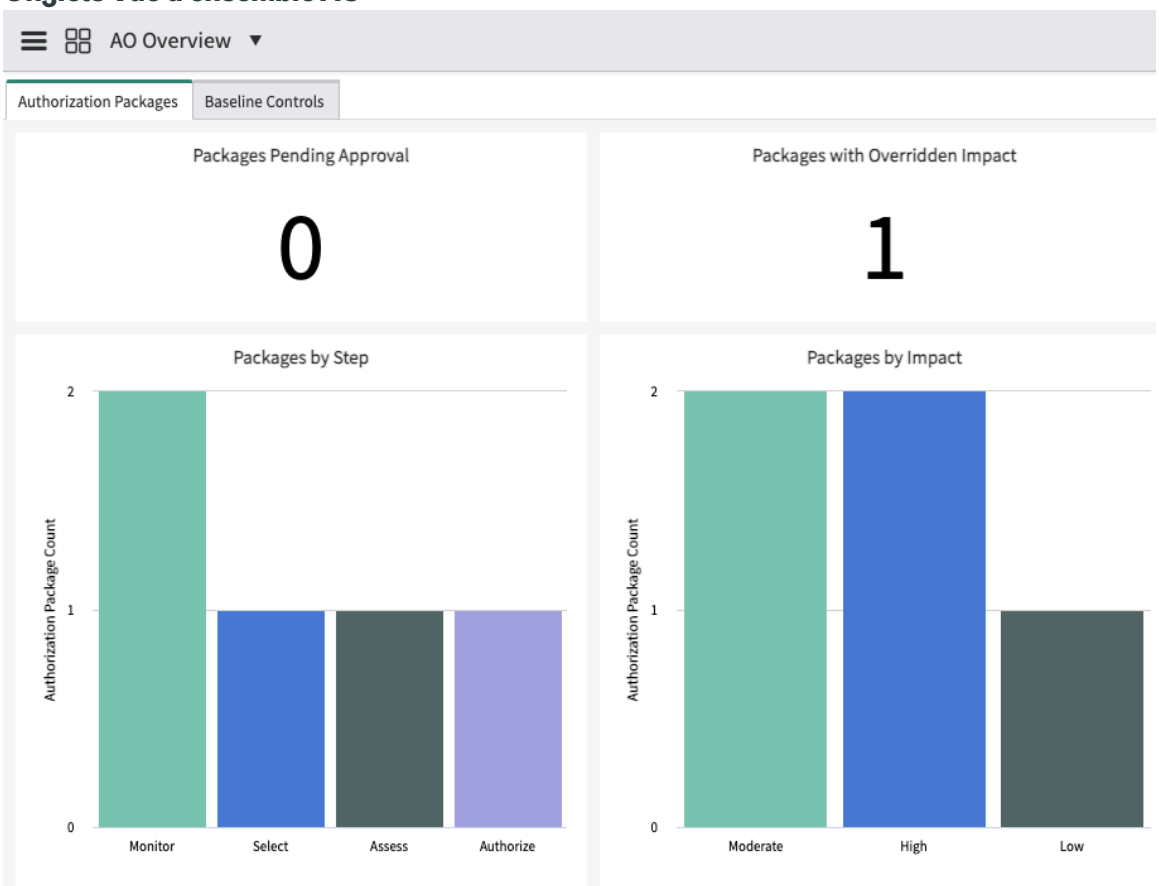
Les utilisateurs ayant le rôle Officiel d'autorisation [sn_irm_cont_auth.authorization_official] peuvent consulter les rapports dans le module de vue d'ensemble AO.

Le module de vue d'ensemble AO comprend des rapports sur deux onglets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets Vue d'ensemble AO



Vue d'ensemble AO - Onglet Packages d'autorisation

Les rapports de l'onglet Packages d'autorisation réduisent les efforts et le temps grâce à une visibilité centrale sur l'état de tous les packages.

Rapports sur l'onglet Packages d'autorisation

Rapport	Description
Packages en attente d'approbation	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels une approbation a été demandée, mais qui n'ont pas encore reçu d'approbation.
Packages avec impact remplacé	Nombre de packages d'autorisation avec un impact qui a été remplacé. Pour plus d'informations, consultez Classer le package d'autorisation en catégories.
Forfaits par étape	Nombre de packages d'autorisation classés par étapes (par exemple, Surveiller, Accéder, Sélectionner, etc.).
Packages par impact	Nombre de packages d'autorisation classés par niveaux d'impact.
Approbations en attente	Une liste de tous les packages en attente d'approbation.

Vue d'ensemble AO - Onglet Contrôles de la base de référence

Les rapports de l'onglet Contrôles de la base de référence fournissent une vue d'ensemble générale des contrôles de la base de référence dans votre système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet Contrôles de la base de référence

Rapport	Description
Packages avec des contrôles non implémentés	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés, mais n'ont pas encore été implémentés.
Packages avec contrôles hérités	Nombre de packages d'autorisation qui contiennent des contrôles de base de référence hérités d'un contrôle commun.
Packages avec contrôles communs	Nombre de packages d'autorisation pour lesquels des contrôles communs ont été créés et implémentés.
Score de conformité (%)	Scores de conformité (%) pour les politiques regroupées par nom ou par numéro.

Rapports disponibles à partir du module de vue d'ensemble SCA

Les utilisateurs disposant du rôle d'évaluateur des contrôles de sécurité [sn_irm_cont_auth.sec_control_assessor] peuvent afficher le module de vue d'ensemble SCA.

Le module Vue d'ensemble SCA comprend les rapports suivants.

Vue d'ensemble SCA

Les rapports sous Vue d'ensemble SCA vous permettent d'afficher et de gérer les évaluations de contrôle au fur et à mesure qu'elles se produisent afin de réduire les efforts et le temps de prise de décision.

Rapports sur la vue d'ensemble SCA

Rapport	Description
Engagements adéquats	Nombre d'engagements fermés avec un résultat adéquat.
Engagements satisfaisants	Nombre d'engagements clôturés avec un résultat satisfaisant.
Engagements inadéquats	Nombre d'engagements fermés avec un résultat inadéquat.
Contrôles par engagement	Nombre de contrôles classés par engagements.
Répartition des tâches d'audit	Tâches d'audit regroupées et/ou empilées par type de tâche, utilisateur affecté, tâche principale ou état.
Répartition POA&M	TPOA&M regroupés et/ou empilés par engagement, état ou réponse.
Résultats des tests de contrôle	Nombre de tests de contrôle effectués, répartis par cote d'efficacité de contrôle globale.
Résultats de l'engagement	Nombre global d'engagements d'audit menés pour chaque entité. Le graphique est empilé pour afficher les résultats d'audit globaux pour chaque entité.
Tâches d'audit en retard	Liste des tâches d'audit ouvertes ayant dépassé la date de fin planifiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Operational Resilience

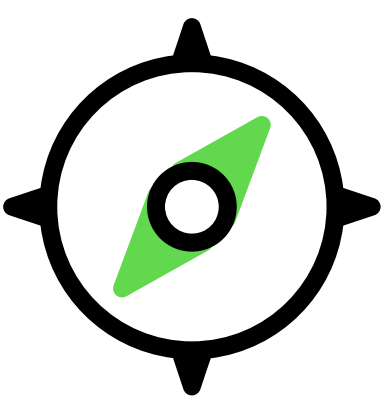
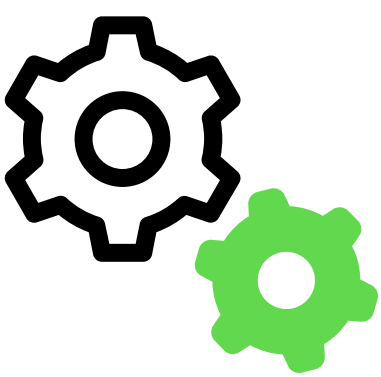
Operational Resilience est la capacité d'une organisation à réagir aux événements opérationnels indésirables, c'est-à-dire à anticiper et à prévenir ces événements, puis à en assurer la récupération et l'adaptation.

Vue d'ensemble de Operational Resilience

Face à un contexte économique en constante évolution, une entreprise peut subitement être confrontée à divers risques opérationnels. Chaque fonction de votre entreprise joue un rôle capital dans le maintien et la promotion de la résilience opérationnelle. Par exemple, l'équipe des risques doit avoir mis en place une stratégie de gouvernance adaptée pour identifier les risques opérationnels et y répondre. L'équipe IT doit identifier et traiter les menaces existantes et potentielles.

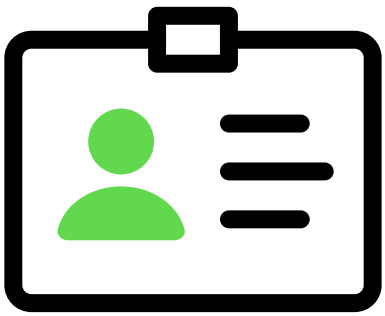
L'application ServiceNow® Operational Resilience permet à votre organisation de continuer à fournir vos services d'entreprise en cas d'événements opérationnels indésirables, notamment une pandémie, des conditions météorologiques extrêmes ou un piratage informatique. Grâce à Operational Resilience, vous pouvez surveiller et signaler les données de divers services et reprendre vos activités après une interruption, tout en atténuant l'impact sur vos clients.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser
		
En savoir plus Operational Resilience	Configurer l’application Operational Resilience	Configurer Operational Resilience la version classique Espace de travail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer	Référence	
		
Gérer les Operational Resilience tâches	Composants installés avec Operational Resilience	

Apprendre

Que signifie « résilience opérationnelle » ?

Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Operational Resilience

L’application Operational Resilience fournit une vue complète de votre état de résilience opérationnelle, y compris les détails du service, les entités et la posture des principaux domaines de votre entreprise.

Vue d'ensemble de Operational Resilience

L’application Operational Resilience aide votre organisation à obtenir une vision uniforme et à renforcer la résilience dans différentes fonctions business. En utilisant l’application Operational Resilience sur une seule plateforme, différentes équipes peuvent surveiller l’intégrité de leurs services au même endroit, comme illustré dans l’exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vision uniforme avec Operational Resilience



L'application Operational Resilience aide les différents départements à renforcer efficacement leur résilience opérationnelle :

- Les services informatiques peuvent automatiser leurs processus et suivre la disponibilité et le fonctionnement des systèmes de basculement de leurs applications.
- Les départements RH peuvent avoir une visibilité claire sur les tendances du marché, les pools de ressources et les risques de rétention.
- Les services des installations peuvent se concentrer sur la mise en œuvre des améliorations majeures qui vous aident à gérer vos opérations commerciales quotidiennes avec peu d'entretien.
- Les services de sécurité peuvent traiter efficacement les vulnérabilités physiques et les cybermenaces.
- Les équipes financières peuvent gérer efficacement les problèmes contractuels, les risques liés à la chaîne d'approvisionnement et les finances globales.
- Les équipes de gestion des risques peuvent analyser leurs risques potentiels et atténuer l'impact de leurs services sur les opérations business.

Operational Resilience et Business Continuity Management

Operational Resilience Définit les mesures qu'une organisation doit prendre de manière proactive pour prévenir toute interruption opérationnelle. Business Continuity Management met en œuvre une approche dans laquelle il élabore un plan pour répondre rapidement à une interruption susceptible d'avoir un impact sur l'ensemble de votre organisation.

Operational Resilience adopte une approche holistique pour fournir une prestation de services complète de bout en bout. Operational Resilience consiste à surveiller de manière proactive les statistiques de résilience et à s'assurer que la prestation de services se fait à tout prix. Business Continuity Management permet d'analyser les interruptions d'activité, de préparer un plan de récupération d'urgence et de répondre à un événement de crise au niveau des processus business.

Comme indiqué précédemment, Operational Resilience fournit une compréhension claire des statistiques de résilience opérationnelle de votre société sur le tableau de bord. Elle comprend les statistiques pour Business Continuity Management, les risques, les contrôles, les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

statistiques de service, etc. D'autre part, Business Continuity Management opère au niveau des processus d'affaires.

Rôles installés avec BCM les licences Pro et IRM Pro

À compter de la Washington DC version, Operational Resilience les rôles ont été modifiés pour contenir la relation des BCM licences Pro et IRM Pro.

Operational Resilience IRM Les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants. De même, Operational Resilience BCM les utilisateurs, les gestionnaires et les administrateurs de la licence Pro peuvent désormais accéder aux rapports, graphiques et données correspondants.

Pour en savoir plus sur les rôles révisés, reportez-vous à Rôles installés avec Operational Resilience.

Workflow Operational Resilience

L'application Operational Resilience fournit un workflow continu en quatre étapes qui aide vos gestionnaires et administrateurs de résilience à assurer la sécurité et le bien-être de votre organisation. Vous pouvez vous préparer et faire face aux événements indésirables en anticipant, en prévenant, en vous remettant et en vous adaptant à ces événements. Les étapes de résilience opérationnelle sont illustrées dans l'exemple suivant.

Les quatre étapes du workflow Operational Resilience



Pour renforcer la résilience de votre organisation, analysez chaque étape du cycle de vie de la résilience :

1. Anticiper : lorsque des événements désastreux se produisent, il n'est pas toujours évident de savoir quels services, quelles personnes et quels processus sont essentiels. Les silos organisationnels, les données médiocres et les différents outils peuvent entraver votre compréhension des risques et des dépendances inter-métiers. Un manque de hiérarchisation et de planification peut entraîner une prise de décision imprécise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour surmonter ces défis, l'application Operational Resilience vous aide à effectuer une analyse de scénarios de simulation afin de mieux planifier les meilleurs, les pires et les résultats attendus. L'application vous aide à vous préparer à ce que vous devez protéger et à identifier les zones à prioriser, en fonction de votre contexte métier et de risque.

2. Prévention : la plupart des procédures opérationnelles sont conçues pour l'efficacité plutôt que pour le risque et la conformité. Les entreprises s'appuient souvent trop sur les contrôles correctifs manuels, plutôt que sur les contrôles préventifs automatisés. L'alerte précoce des risques ou des événements indésirables peut être contrecarrée par des processus manuels et des données fragmentées. De telles pratiques peuvent paralyser votre réponse à des événements désastreux.

   L'application Operational Resilience peut vous guider dans la mise en place de contrôles suffisants qui réduisent la probabilité de problèmes potentiels à temps pour les atténuer efficacement. Grâce à l'intégration des activités de risque et de conformité à votre travail quotidien, les opérations se déroulent sans heurts avec moins d'efforts. Des processus et des politiques intelligents vous aident à gagner en efficacité. La surveillance continue déclenche une réponse immédiate et ciblée aux incidents.

3. Répondre/Récupérer : De nombreuses entreprises sont organisées de telle sorte qu'elles ne sont pas en mesure de réagir rapidement ou en toute sécurité aux événements indésirables. La communication en interne ou avec les vendeurs et les fournisseurs est médiocre. Les décisions prises en une fraction de seconde peuvent aggraver la situation, surtout lorsque les informations sont incomplètes ou obsolètes.

   Les plans de continuité créés à l'aide de l'application Operational Resilience peuvent vous aider à prévenir une escalade hors de contrôle d'un incident. Un plan de récupération pré-approuvé et testé vous prépare à répondre efficacement aux situations, réduit les risques et améliore le temps de récupération.

4. Adaptez-vous : la résilience opérationnelle vous permet de rebondir rapidement et facilement après un sinistre. Cependant, lorsque ces événements se produisent, ils ne sont pas souvent considérés comme des occasions d'apprentissage. Mais c'est le cas. Si vous les regardez de cette façon, vous avez une chance d'améliorer vos mesures de protection et de réagir efficacement au prochain événement. Tirer les leçons de ces événements et s'adapter peut permettre de minimiser les impacts et d'accélérer le rétablissement.

   Les événements indésirables, tels que les incendies, les conditions météorologiques extrêmes, les pandémies ou les violations de données, offrent des leçons sur ce qui pourrait mieux fonctionner. L'application Operational Resilience peut vous aider à collecter des données, à évaluer les résultats et à transmettre les conclusions à vos équipes. La visibilité sur le passé fournit aux chefs d'entreprise une vision d'une meilleure performance opérationnelle à l'avenir.

Operational Resilience avantages

L'application Business Continuity Management fournit les avantages suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantages	Fonctionnalités	Utilisateurs
Gérez vos Operational Resilience activités à partir du tableau de bord interactif sur la page d'accueil.	Explorer la page d'accueil	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs
Surveillez vos tâches individuelles et d'équipe à partir d'un seul tableau de bord dans la vue **Mes tâches** .	Exploration de la page Tâches et de la page Liste	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs
Configurez les services d'entreprise dans Operational Resilience l'espace de travail.	Configurer vos services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs
Analysez l'importance et la tolérance d'impact d'un service d'entreprise.	Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs
Effectuer une analyse de scénario dans l'espace Operational Resilience de travail.	Réalisation d'une analyse de scénarios dans Operational Resilience Workspace	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs
Auto-attester les services d'entreprise dans Operational Resilience l'espace de travail.	Auto-attestation des services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs
Associez un problème dans l'espace Operational Resilience de travail.	Associer un problème dans Operational Resilience Workspace	Operational Resilience Gestionnaires et utilisateurs

Configurer Operational Resilience

Configurez l'application pour identifier les risques, renforcer les Operational Resilience contrôles, surveiller les services et les processus et assurer une résilience complète de votre organisation.

Operational Resilience Vue d'ensemble de la configuration

La configuration Operational Resilience implique l'installation et la configuration de ServiceNow® Store l'application par les administrateurs.

Une configuration typique de l'application Operational Resilience se compose des étapes suivantes :

- Passez en revue les prérequis pour Operational Resilience. Pour plus d'informations, consultez Prérequis pour Operational Resilience.
- Téléchargez l'application Operational Resilience à partir du ServiceNow Storefichier . Pour plus d'informations, consultez Télécharger l'application Operational Resilience.
- Exécutez les tâches de configuration administrative. Pour plus d'informations, consultez Configurer les tâches administratives.

Prérequis pour Operational Resilience

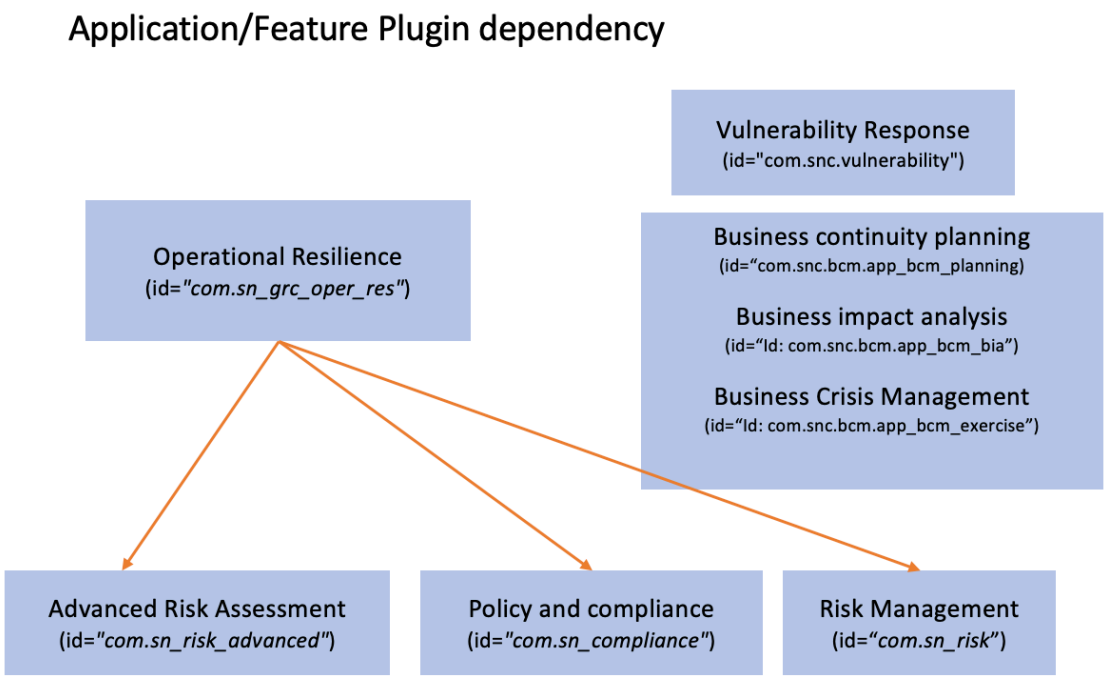
Avant d'installer l'application Operational Resilience , vous devez installer les applications requises GRC dans votre instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'exemple suivant montre la hiérarchie, les applications requises GRC et les Operational Resilience applications facultatives GRC que vous pouvez ajouter au tableau de bord de génération de rapports.

Operational Resilience Hiérarchie des applications



L'application Operational Resilience (com.sn_grc_oper_res) nécessite le téléchargement des applications requises suivantes :

- GRC : Advanced Risk
- GRC: Policy and Compliance Management
- GRC : Gestion des risques

Vous pouvez intégrer GRC: Operational Resilience avec les applications optionnelles suivantes :

- GRC : Business Continuity Management
- GRC : Vulnerability Response

Selon les applications installées dans votre instance, vous pouvez afficher les rapports sur le tableau de bord de génération de Operational Resilience rapports.

Télécharger l'application Operational Resilience

Téléchargez l'application GRC: Operational Resilience à partir du ServiceNow Store et exécutez-la dans votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Procédure

Suivez les instructions de Télécharger une application GRC à partir du ServiceNow Store pour la première fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension

Configurer les tâches administratives

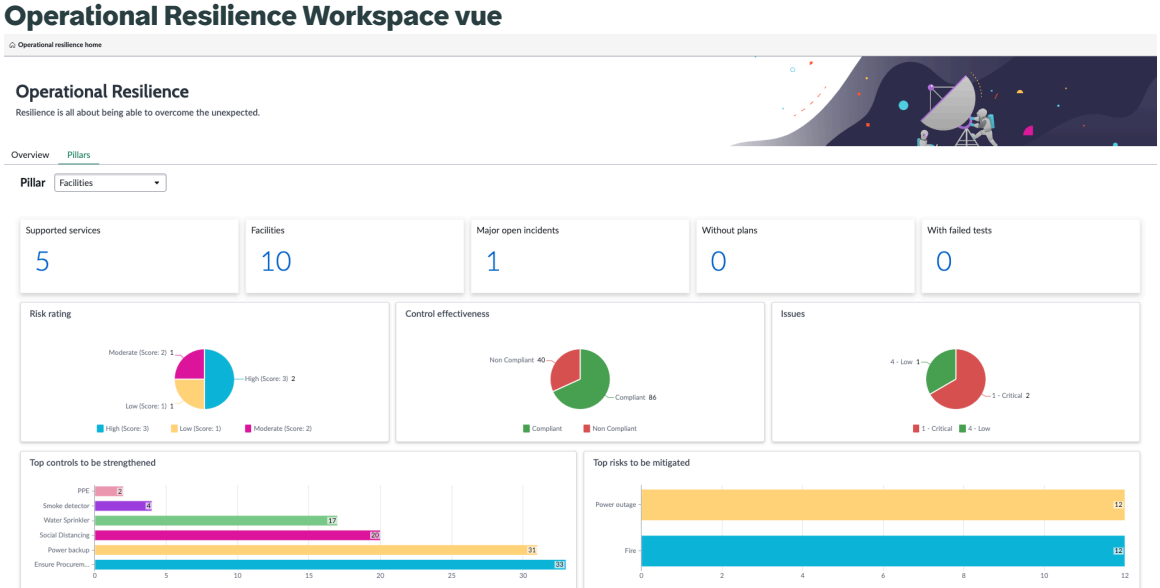
Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut effectuer les tâches de configuration dans l'application Operational Resilience .

Classique Operational Resilience et Operational Resilience Workspace

Avant cette Washington DC version, l'application Operational Resilience prenait en charge l'interface utilisateur classique. À partir de la Washington DC version, l'application Operational Resilience prend en charge Operational Resilience Workspace.

Operational Resilience Workspace est un ensemble de tâches et de workflows dans une zone de travail unique. Il vous permet de configurer plusieurs fonctionnalités dans une vue à volet unique, comme illustré dans l'exemple suivant.

Operational Resilience Workspace vue



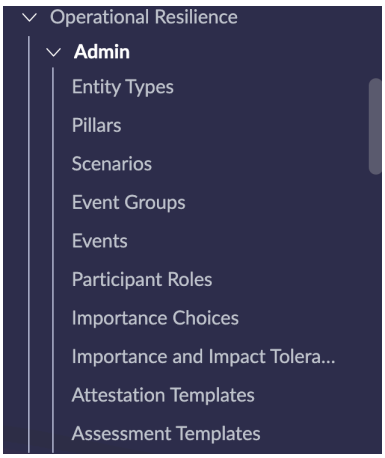
Module d'administration dans la vue classique Operational Resilience

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer le module d'administration à l'aide de la vue d'application classique Operational Resilience , comme illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'administration dans la vue classique



Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut configurer les entités suivantes à l'aide du module Admin :

- Types d'entité
- Piliers
- Scénarios
- Groupes d'événements
- Événements
- Rôles des participants
- Choix importants
- Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact
- Modèles d'attestation
- Modèles d'évaluations

Remarque :
Lorsque vous vous connectez à l'application en tant qu'utilisateur avec le rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez afficher le module Admin.

Operational Resilience Les administrateurs peuvent créer des piliers et modifier les rapports sur le tableau de bord.

Remarque :
Bien que vous puissiez modifier les types d'entités, leurs filtres et leurs piliers en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous devez faire preuve de prudence lors de la modification de ces entités.

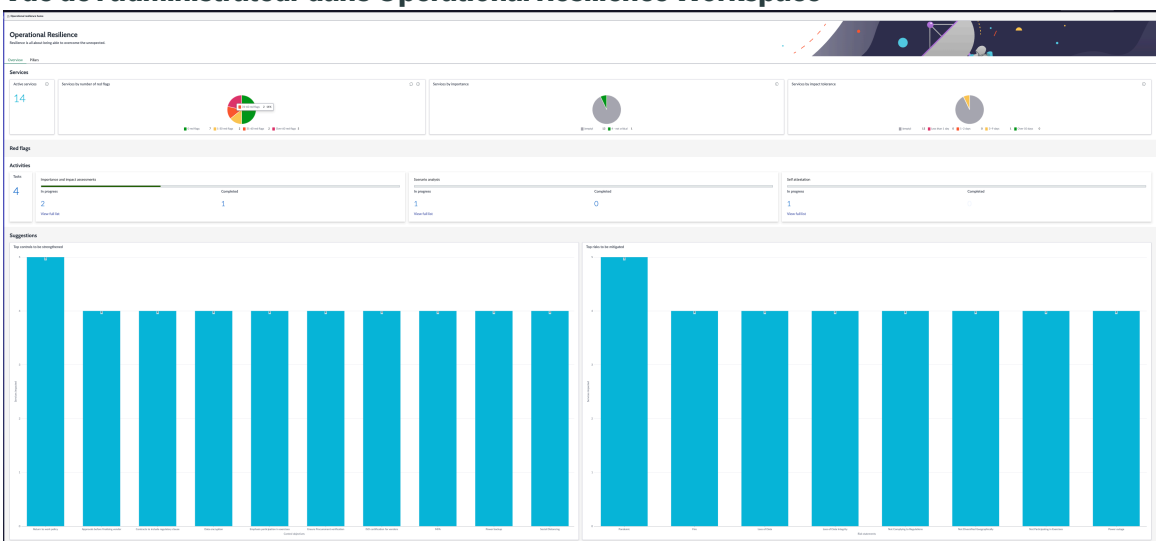
Vue de l'administrateur dans Operational Resilience Workspace

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin et que la Washington DC version est disponible dans votre instance, vous pouvez configurer la vue administrateur comme Operational Resilience Workspace illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue de l'administrateur dans Operational Resilience Workspace



Tâches de configuration administrative

Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut configurer les entités suivantes à l'aide du module Admin :

- Types d'entité
- Piliers
- Scénarios
- Groupes d'événements
- Événements
- Rôles des participants
- Choix importants
- Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact
- Modèles d'attestation
- Modèles d'évaluations

Remarque :
Lorsque vous vous connectez à l'application en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez afficher le module d'administration dans la vue classique ou la vue administrateur dans Operational Resilience Workspace.

Operational Resilience Les administrateurs peuvent créer des piliers et modifier les rapports sur le tableau de bord.

Remarque :
Bien que vous puissiez modifier les types d'entités, leurs filtres et leurs piliers en tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin, vous devez faire preuve de prudence lors de la modification de ces entités.

En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez les Operational Resilience rôles. Pour plus d'informations, consultez Affecter Operational Resilience des rôles à vos utilisateurs.
- Configurez un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise.
- Mettez en place un pilier pour définir les domaines clés de votre entreprise. Pour plus d'informations, consultez Configurer un pilier pour définir les domaines clés de votre entité d'entreprise.
- Vérifiez la liste de vérification de configuration. Pour plus d'informations, consultez Vérifier la liste de vérification de configuration.
- Créez un événement que vous pouvez associer à un scénario. Pour plus d'informations, consultez Créer un événement pour votre scénario.
- Classer un événement en l'associant à un groupe d'événements. Pour plus d'informations, consultez Créer un groupe d'événements pour votre scénario.
- Créez un scénario qui représente un risque. Pour plus d'informations, consultez Créez un scénario que vous pouvez associer à un événement.
- Ajoutez un rôle de participant pour votre analyse de scénario. Pour plus d'informations, consultez Ajouter un rôle de participant pour votre analyse de scénarios.
- Mettez à jour la note de l'évaluation à l'aide du module Choix importants. Pour plus d'informations, consultez Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants.
- Mettez à jour l'échelle d'évaluation de l'importance et de l'impact. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.
- Créez un modèle d'attestation. Pour plus d'informations, consultez Créer et modifier un modèle d'attestation.

Affecter Operational Resilience des rôles à vos utilisateurs

Affectez les rôles appropriés aux utilisateurs de l'application Operational Resilience .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour utiliser l'application Operational Resilience avec succès, vous devez affecter des rôles pertinents à vos utilisateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté Collection vers la liste des rôles, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.
   Pour en savoir plus sur les rôles, consultez Rôles installés avec Operational Resilience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise

Configurez un type d'entité dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir définir les données d'une entité d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

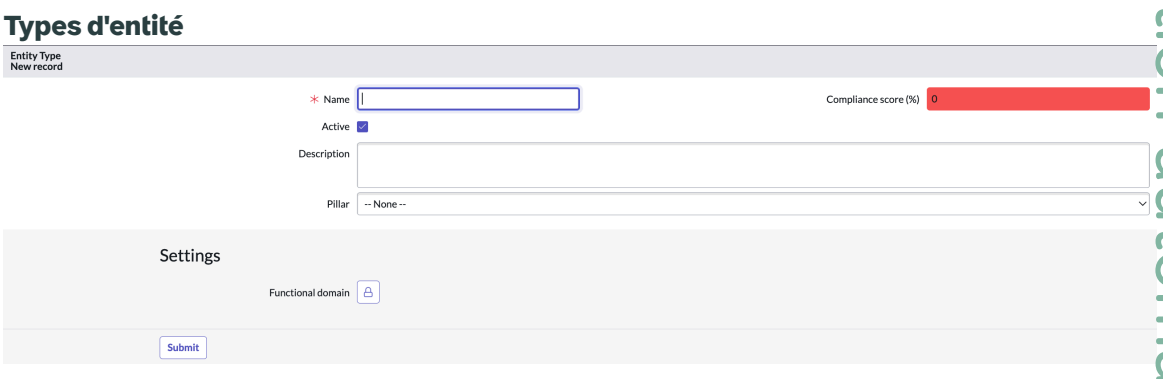
Une entité dans Gouvernance, risque et conformité peut être une personne, un processus, un département, une application ou un objet. Un type d'entité est Gouvernance, risque et conformité un groupe d'entités qui ont des attributs similaires.

Le formulaire Type d'entité dans l'application Operational Resilience est préconfiguré avec un filtre d'entité qui définit les données d'une entité.

Vous pouvez utiliser les types d'entité prédéfinis fournis avec le système de base ou créer un type d'entité en fonction de vos besoins professionnels. Vous pouvez utiliser Operational Resilience ces types d'entités tels qu'ils sont expédiés, les modifier selon vos besoins ou créer des types d'entités.

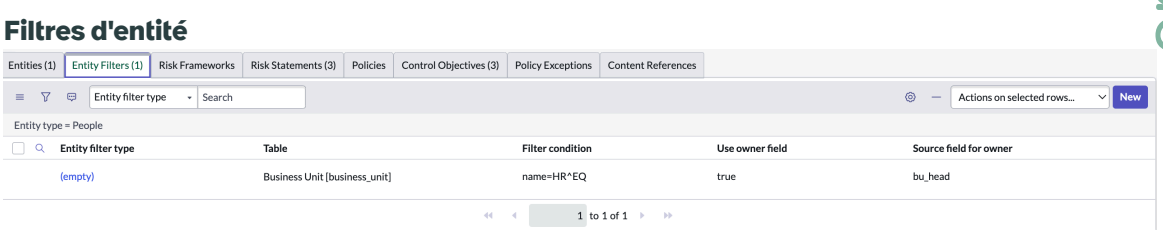
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Types d'entité**.



Chaque type d'entité inclut un filtre d'entité.

2. Cliquez sur le **nom** d'un type d'entité, puis cliquez sur l'onglet Filtres d'entité pour afficher son filtre.



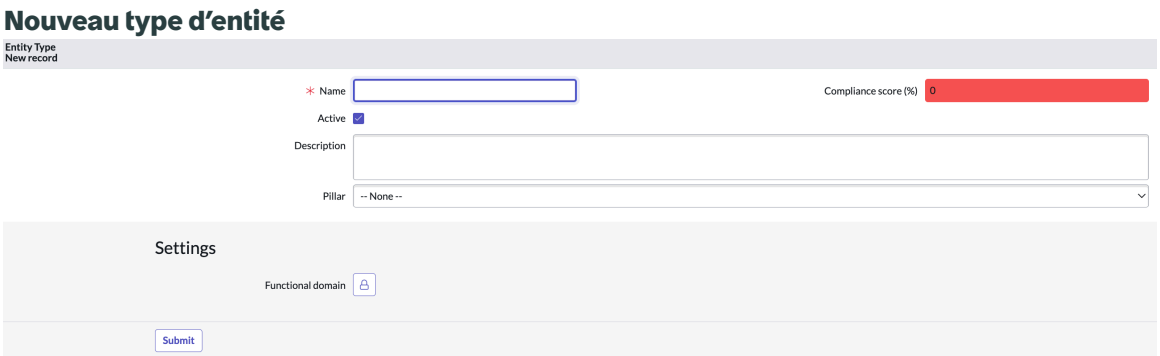
Le filtre d'entité est utilisé pour définir la table à partir de laquelle les données doivent être extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage dans l'application Operational Resilience .

> **Remarque :**
> Avec les types d'entité par défaut donnés, les installations, les personnes, les fournisseurs, les services, les processus et les technologies sont utilisés pour extraire les données dans les piliers.

3. Pour créer un type d'entité, revenez à l'écran Types d'entités, puis cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Type d'entité Formulaire Nouvel enregistrement.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le type d'entité nouvellement défini est répertorié dans l'écran Types d'entités.

Type d'entité Formulaire Nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire de nouvel enregistrement du type d'entité pour créer un type d'entité en fonction de vos besoins professionnels.

Type d'entité Formulaire Nouvel enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Type d'entité Formulaire Nouvel enregistrement

Champ	Description
Nom	Nom du type d'entité tel que Processus business, Services ou Installations.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) pour le type d'entité tel que défini dans l'application Policy and Compliance Management . Champ renseigné automatiquement.
Actif	Option permettant de marquer le type d'entité comme actif.
Description	Description du type d'entité.
Pilier	Catégorie utilisée pour organiser vos données de risque et à laquelle un type d'entité est affecté. Voici les options disponibles : • **Services** • **Processus** • **Fournisseurs** • **Technologie** • **Installations** • **Personnes**
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour l'entité, par exemple, conformité informatique et risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer un pilier pour définir les domaines clés de votre entité d'entreprise

Configurez un pilier dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir définir les domaines principaux pour votre entité d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

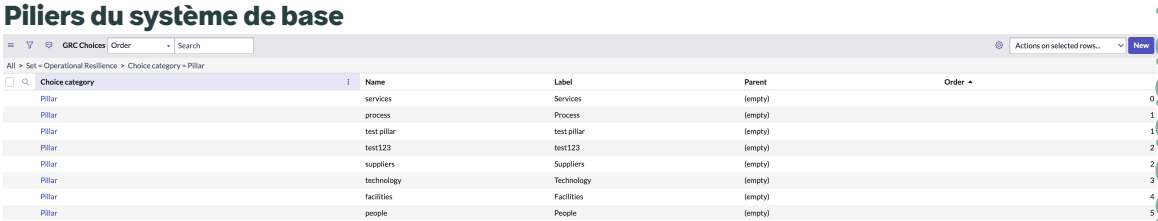
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le Operational Resilience système de base comprend les piliers prédéfinis tels que la technologie, les installations, les personnes, les services, les processus et les fournisseurs. Vous pouvez créer un pilier ou utiliser le pilier prédéfini pour vos besoins professionnels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Piliers**.
   L'exemple suivant montre les piliers du système de base. Pour chacun des piliers, un type d'entité par défaut est inclus dans le système de base.

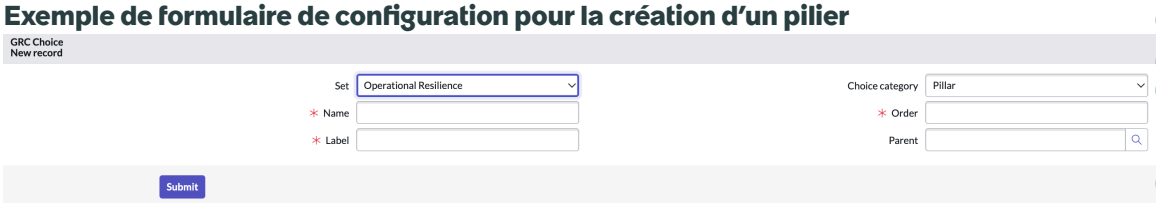
Piliers du système de base



   Par exemple, le pilier Technologie est livré avec le type d'entité Technologie présélectionné.

2. Pour créer un pilier, cliquez sur **Nouveau**.

Exemple de formulaire de configuration pour la création d'un pilier



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique GRC Formulaire Choix.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

GRC Formulaire Choix

Utilisez le GRC formulaire Choix pour configurer un pilier afin de définir les domaines clés de votre entité d'entreprise.

GRC Formulaire Choix

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

GRC Formulaire Choix

Champ	Description
Définir	Vue définie sur Operational Resilience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Formulaire Choix (suite)

Champ	Description
Nom	Nom auquel appartient le pilier tel que Processus, Fournisseurs, Technologie, Installations, Personnes, Services et Processus.
Étiquette	Étiquette du pilier qui s'affiche dans l'interface utilisateur.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **pilier** par défaut.
Commande	Ordre pour le pilier.
Parent	Entité parente associée au pilier sélectionné.

Créer un événement pour votre scénario

Créez un événement dans l'application Operational Resilience afin de l'associer à un scénario et d'évaluer son impact sur vos services.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un événement dans l'application Operational Resilience . Il peut s'agir d'une inondation ou d'une panne de courant. Vous pouvez classer les événements de type similaire sous un groupe d'événements.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'événement.
4. Dans le champ **Description** , saisissez la description de l'événement.
5. Dans le champ **Groupe d'événements** , sélectionnez un groupe d'événements.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire, reportez-vous à Formulaire Nouvel enregistrement d'événement.

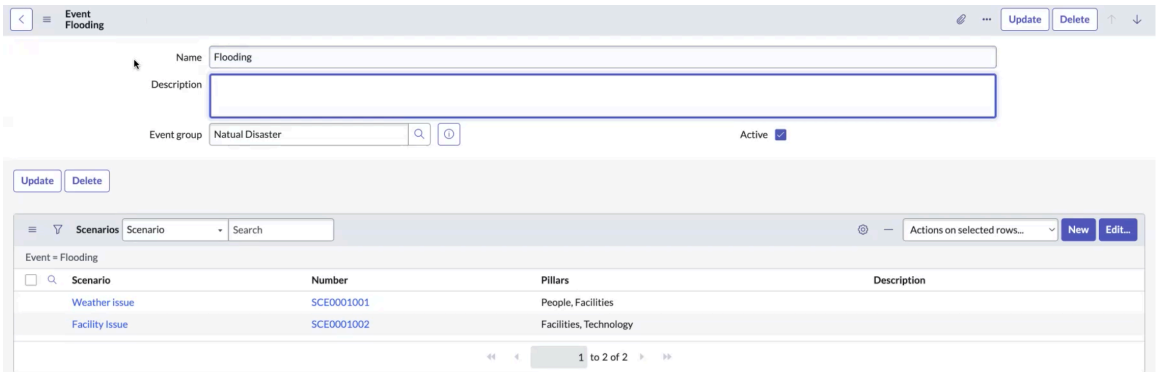
   Remarque :
   Vous pouvez ajouter un événement à de nombreux scénarios, mais vous ne pouvez ajouter un événement à un scénario qu'une seule fois.

6. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous pouvez classer un événement sous un groupe d'événements comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration pour le formulaire Nouvel enregistrement d'événement



Comme le montre l'exemple, les scénarios d'un événement peuvent être associés à différents piliers.

Formulaire Nouvel enregistrement d'événement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement d'événement pour créer un événement que vous pouvez associer à un scénario et évaluer son impact sur vos services.

Formulaire Nouvel enregistrement d'événement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Nouvel enregistrement d'événement

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement. Par exemple, Inondation ou Tremblement de terre.
Description	Description de l'événement.
Groupe d'événements	Groupe d'événements que vous associez à l'événement. Par exemple, Problèmes météorologiques.
Actif	Option permettant de marquer l'événement comme actif.

Créer un groupe d'événements pour votre scénario

Créez un groupe d'événements dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir classer les événements définis dans un scénario.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Classez les événements de type similaire dans un groupe d'événements pour votre scénario. Par exemple, vous pouvez classer un événement naturel, tel qu'une inondation, dans le groupe Événement météorologique. De même, vous pouvez classer une panne de courant sous le groupe d'événements Problèmes énergétiques.

Procédure

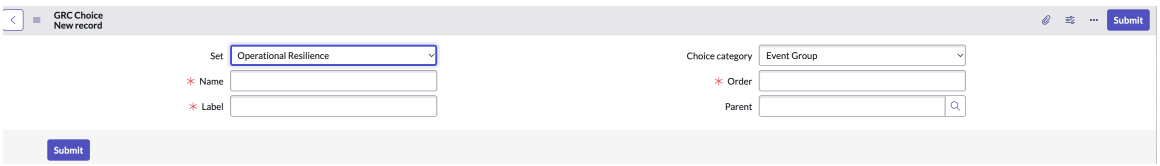
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Groupes d'événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du groupe d'événements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans le champ **Étiquette** , saisissez l'étiquette du groupe d'événements.
   La configuration d'un exemple de groupe d'événements est illustrée dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire de nouvel enregistrement de choix GRC



5. Dans le champ **Ordre** , saisissez l'ordre du groupe d'événements et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour plus d'informations sur les champs du formulaire Groupe d'événements, reportez-vous à GRC Formulaire Choix de nouvel enregistrement.

GRC Formulaire Choix de nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire d'enregistrement GRC Nouveau choix pour classer vos événements et les organiser en groupes d'événements.

GRC Formulaire Choix de nouvel enregistrement

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

GRC Formulaire Choix de nouvel enregistrement

Champ	Description
Définir	Vue définie par Operational Resilience défaut.
Nom	Nom du groupe d'événements. Par exemple, Problèmes météorologiques ou énergétiques.
Étiquette	Étiquette du groupe d'événements qui apparaît dans l'interface utilisateur.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **Groupe d'événements** par défaut.
Commande	Ordre du groupe d'événements.
Parent	Catégorie parente que vous associez à un groupe d'événements.

Créez un scénario que vous pouvez associer à un événement

Créez un scénario dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir l'associer à un événement et évaluer son impact sur vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un scénario vous aide à déterminer les risques applicables à votre entreprise. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un scénario dans l'application Operational Resilience . Vous pouvez utiliser un scénario pour tester l'impact d'un événement sur votre organisation.

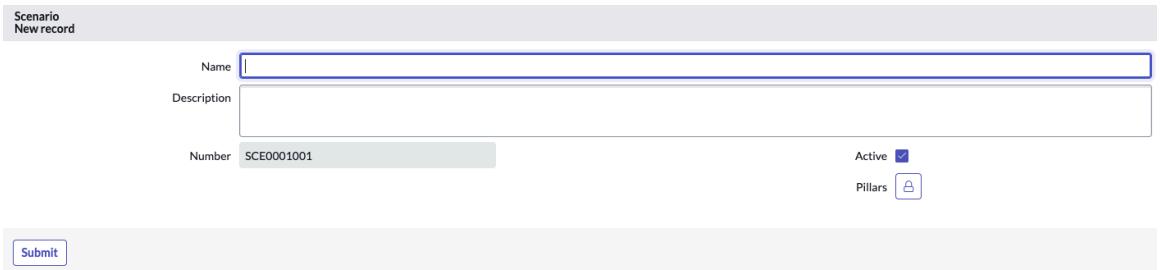
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Scénarios**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'exemple suivant présente l'exemple de configuration du formulaire d'enregistrement Nouveau scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

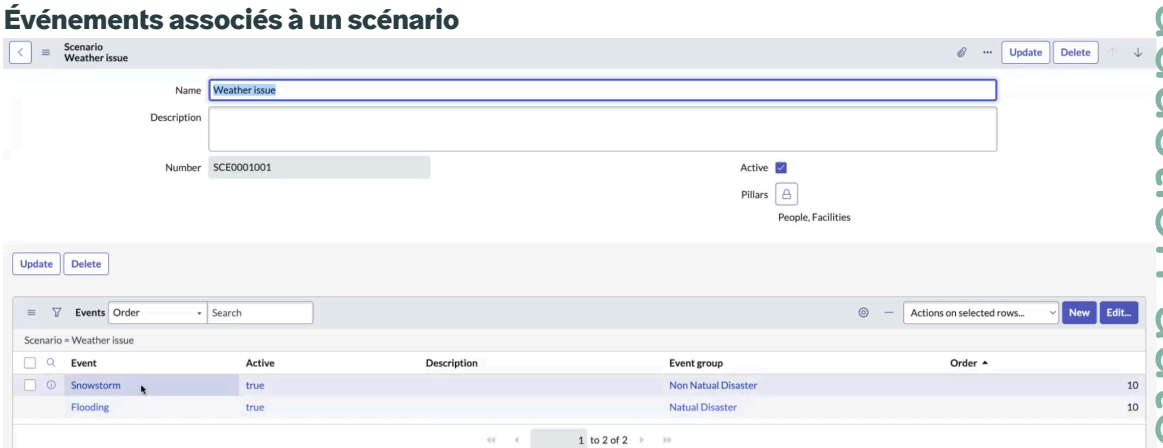
Exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement Nouveau scénario



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ, consultez la rubrique Formulaire d'enregistrement de scénario nouveau.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous avez associé un événement à un scénario. La liste connexe Événements affiche les événements associés, comme illustré dans l'exemple suivant.

Événements associés à un scénario



L'ordre de l'événement est lié au scénario et est renseigné automatiquement par défaut dans la liste connexe.

Formulaire d'enregistrement de scénario nouveau

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouveau scénario pour créer un scénario et tester l'impact d'un événement associé à un scénario sur votre organisation.

Formulaire d'enregistrement de scénario nouveau

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire d'enregistrement de scénario nouveau

Champ	Description
Nom	Nom du scénario.
Description	Description du scénario.
Numéro	Numéro de l'enregistrement de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Actif	Option permettant de marquer le scénario comme actif.
Piliers	Liste des piliers que vous pouvez associer au scénario. Les piliers suivants sont fournis avec le système de Operational Resilience base :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'enregistrement de scénario nouveau (suite)

Champ	Description
	• Installations • Personnes • Processus • Fournisseurs • Technologie
Liste connexe (affichée après l'ajout d'un scénario)	
Événements	Événements associés à un scénario. La liste connexe affiche le nom de l'événement, son état actif, sa description, le groupe d'événements associé et son ordre associé au scénario. L'ordre de l'événement est lié au scénario et est renseigné automatiquement par défaut dans la liste connexe. **Remarque :** Vous pouvez ajouter un nouvel événement ou modifier un événement existant lié à un scénario.

Vérifier la liste de vérification de configuration

Vérifiez la liste de vérification de configuration dans votre instance afin de pouvoir effectuer les tâches de configuration et préparer le Operational Resilience système de base pour l'utilisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer la GRC: Operational Resilience fonctionnalité.

Procédure

1. Vérifiez que les GRC applications principales sont installées sur une Now Platform instance.

Remarque :
Les GRC applications et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille.

- Pour vérifier que l'application GRC Profiles est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez GRC Profiles.
- Si l'application principale n'est GRC Profiles pas déjà installée, cliquez sur **Installer** pour l'installer.
- Installez les GRCapplications : Advanced Risk, GRC: et Gestion des risquesGRC: Policy and Compliance Management .
- Une fois ces applications installées, installez l'application Operational Resilience .

Si les applications répertoriées dans cette étape ne sont pas visibles dans votre instance, les GRC applications principales sont disponibles depuis le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations sur l'obtention de l'autorisation, le téléchargement et l'installation GRC des applications principales, consultez GRC et ServiceNow Store.

2. Vérifiez que vous avez affecté les rôles requis à vos utilisateurs.
   Pour obtenir des instructions détaillées et obtenir la liste des rôles, reportez-vous Operational Resilience à Affecter Operational Resilience des rôles à vos utilisateurs.
3. Utilisez les types d'entité inclus dans le système de Operational Resilience base, ainsi que les filtres d'entité prédéfinis.
   Les filtres d'entité définissent les données à afficher sur le tableau de bord. Vous pouvez utiliser Operational Resilience ces types d'entités tels qu'ils sont expédiés, les modifier selon vos besoins ou créer des types d'entités. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer un type d'entité pour définir les données d'une entité d'entreprise.
4. Utilisez les piliers inclus dans le système de base.
   Vous pouvez utiliser Operational Resilience ces piliers tels qu'ils ont été expédiés, les modifier selon vos besoins ou créer des piliers. Pour obtenir des instructions, consultez Configurer un pilier pour définir les domaines clés de votre entité d'entreprise.
5. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.
   Vous pouvez créer et imprimer un PDF des étapes. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

Résultats

Après avoir terminé les étapes répertoriées dans cette section, vous avez correctement configuré le système de GRC: Operational Resilience base. Vous pouvez personnaliser de nombreux éléments inclus dans le système de base pour répondre à vos besoins professionnels particuliers. Reportez-vous aux liens dans les étapes pour plus d'informations.

Ajouter un rôle de participant pour votre analyse de scénarios

Ajoutez un rôle de participant pour votre analyse de scénario dans l'application Operational Resilience afin de recueillir les observations et recommandations des participants selon leurs rôles et fonctions.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Selon le type d'analyse de scénario, par exemple une analyse de scénario pour les services critiques, vous pouvez ajouter les participants des fonctions business associées et affecter différents rôles. Par exemple, vous pouvez ajouter des rôles dans les domaines des ressources humaines, du droit, des finances ou de l'approvisionnement à vos participants.

Procédure

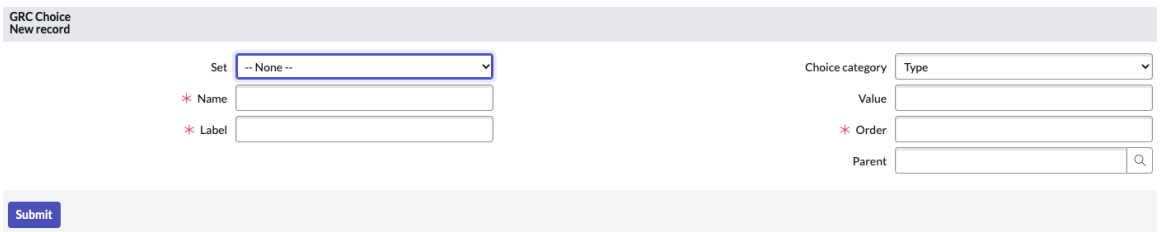
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Rôles des participants** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Définir** , sélectionnez **Operational Resilience**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom du rôle du participant.
4. Dans le champ **Étiquette** , entrez une étiquette pour le rôle du participant.
5. Dans le champ **Catégorie de choix** , sélectionnez **Rôle**.
6. Dans le champ **Valeur** , entrez la valeur du choix pour le rôle du participant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Dans le champ **Ordre** , entrez un ordre pour le rôle du participant.
   Ce champ affiche l'ordre du rôle du participant dans la table Choix GRC.
8. Dans les options de la liste de recherche **Parent** , sélectionnez un service parent.
   Consultez l'exemple de configuration pour un rôle de participant, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire de nouvel enregistrement de choix GRC



9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Dans le module Rôles des participants de l'interface utilisateur de l'application, le rôle du participant est répertorié dans la vue de liste Rôles.

GRC Formulaire Choix de nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire d'enregistrement GRC Nouveau choix pour ajouter un rôle pour les participants de votre analyse de scénario.

GRC Formulaire d'enregistrement Nouveau choix pour le rôle
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

GRC Formulaire Choix de nouvel enregistrement

Champ	Description
Définir	Vue définie par Operational Resilience défaut.
Nom	Nom du rôle. Par exemple, Installations ou Finances.
Étiquette	Étiquette pour le rôle qui apparaît dans l'interface utilisateur.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **Rôle** par défaut.
Valeur	Valeur entière que vous définissez pour le rôle.
Commande	Ordre du rôle. Ce champ affiche l'ordre du rôle du participant dans la table Choix GRC.
Parent	Catégorie parente que vous associez au rôle.

Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Configurez l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir définir de nouveaux paramètres pour vos services aux entreprises.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Définissez de nouveaux paramètres tels que l'importance, la tolérance d'impact, l'icône de tolérance d'impact et sa couleur, la valeur de tolérance minimale et maximale, ainsi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

que l'ordre de tolérance pour votre service aux entreprises. Lorsque les options de la table sn_grc_choice sont définies sur *choice_category=opres_asmt_rating* et *set=operational_resilience*, l'application Operational Resilience fournit les échelles d'évaluation d'importance par défaut suivantes. Cette tâche est facultative.

Échelles de cote d'importance par défaut

Importance	Tolérance d'impact	Icône pour la tolérance d'impact	Score minimum-maximum	Commande
1 – Très critique	1 jour	remplissage du marqueur	76—100	10
2 — Assez critique	2 Jours	triangle-exclamation-remplissage	51—75	20
3 : moins critique	3 Jours	jumelles-remplissage	26—50	30
4 : non critique	4 Jours	cercle-vérifier-remplir	0—25	40

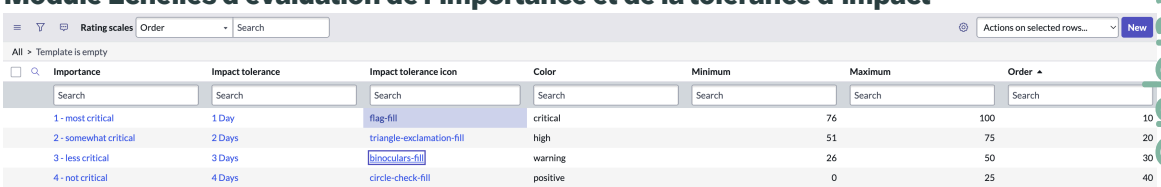
Lorsqu'un nouveau modèle de questionnaire est créé, l'application clone l'échelle d'évaluation par défaut sur celui-ci.

Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut modifier l'échelle d'évaluation des modèles individuels.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact**.
   Les échelles d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact par défaut s'affichent, comme illustré dans l'exemple suivant.

Module Échelles d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact



2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Vous pouvez définir de nouveaux paramètres tels que l'importance, la tolérance d'impact, l'icône de tolérance d'impact et sa couleur, la valeur de tolérance minimale et maximale, ainsi que l'ordre de tolérance pour votre service d'entreprise.
3. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ dans le formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation, reportez-vous à la section Formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation.

Formulaire Nouvel enregistrement de l'échelle d'évaluation

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement d'échelle d'évaluation pour configurer l'échelle d'évaluation d'importance par défaut afin de définir les paramètres de l'échelle d'évaluation de vos services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement de l’échelle d’évaluation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Nouvel enregistrement de l’échelle d’évaluation

Champ	Description
Importance	Échelle d’importance du service. Les options disponibles sont les suivantes : • **1 – Très critique** • **2- Assez critique** • **3- Moins critique** • **4- Non critique**
Couleur	Couleur de l’indice de tolérance sélectionné. Options disponibles : • aucun • bleu • marron • critique • gris • vert • vert-jaune • élevé • infos • faible • magenta • modéré • orange • rose • positif • violet • clair • avertissement • jaune
Commande	Ordre pour la durée d’importance et de tolérance définies.
Minimum	Score minimum pour le niveau de tolérance de la perturbation.
Maximum	Score maximal pour le niveau de tolérance de la perturbation.
Tolérance d'impact	Durée de tolérance d’impact en jours selon l’importance définie du service.
Icône pour la tolérance d'impact	Icône de tolérance d’impact pour l’évaluation de tolérance sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants

Mettez à jour l'évaluation de l'évaluation dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir mettre à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation pour vos services d'entreprise.

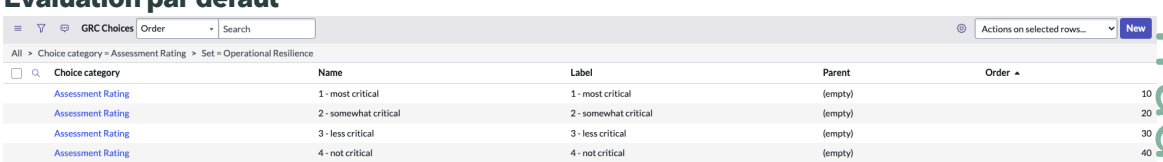
Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez mettre à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation à l'aide du module Choix importants. Cette tâche est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Choix importants**.
   L'évaluation par défaut illustrée dans l'exemple suivant s'affiche.

Évaluation par défaut



2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Choix GRC, reportez-vous à la section Formulaire Choix GRC.

Formulaire Choix GRC

Utilisez le formulaire Choix GRC pour configurer l'évaluation de l'évaluation en mettant à jour sa criticité et l'ordre du choix dans le module Choix importants.

Formulaire Choix GRC
Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Choix GRC

Champ	Description
Définir	Vue définie sur Operational Resilience.
Nom	Nom de la note d'évaluation.
Étiquette	Étiquette de la note d'évaluation.
Catégorie de choix	Catégorie définie sur **Évaluation** par défaut.
Commande	Ordre de la note d'évaluation.
Parent	Parent associé à l'évaluation

Créer un modèle de questionnaire personnalisé

Créez votre propre modèle de questionnaire en fonction des besoins de votre entreprise au lieu d'utiliser le modèle par défaut dans l'application Operational Resilience .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

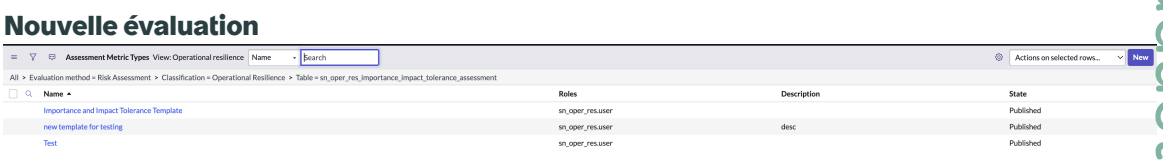
Créez votre propre modèle de questionnaire et demandez les réponses à l'évaluateur. Cette tâche est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administration** > **Modèles d'évaluations**.
2. Pour créer un modèle d'évaluation, cliquez sur **Nouveau** comme illustré dans l'exemple suivant.



3. Renseignez les champs du formulaire Type de mesure d'évaluation et cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau modèle d'évaluation figure dans la liste Types de mesures d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.



   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Modèles d'évaluation, reportez-vous à la section Formulaire Type de mesure d'évaluation.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire Type de mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation au lieu d'utiliser le modèle par défaut. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour demander des réponses à l'évaluateur.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Rôles	Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce modèle. Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés ont un accès en lecture à cet enregistrement de modèle, ainsi qu'aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégories, personnes concernées et matrices de décision associés.
Actif	Option permettant d'activer le modèle d'évaluation.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Description	Informations utiles sur le modèle d'évaluation. Saisissez une description claire du modèle et de son objectif.

Créer et modifier un modèle d'attestation

Créez un modèle d'attestation personnalisé dans l'application Operational Resilience qui répond à vos besoins professionnels. En personnalisant un modèle d'attestation, vous pouvez ajouter vos propres questions pour votre attestation automatique. Vous pouvez également modifier un modèle d'attestation existant pour vos propres besoins professionnels.

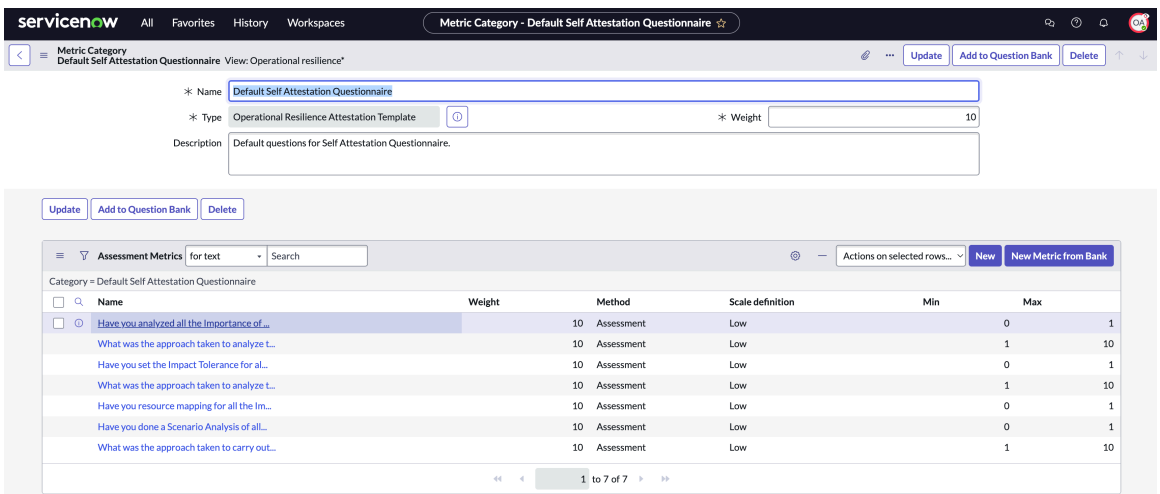
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

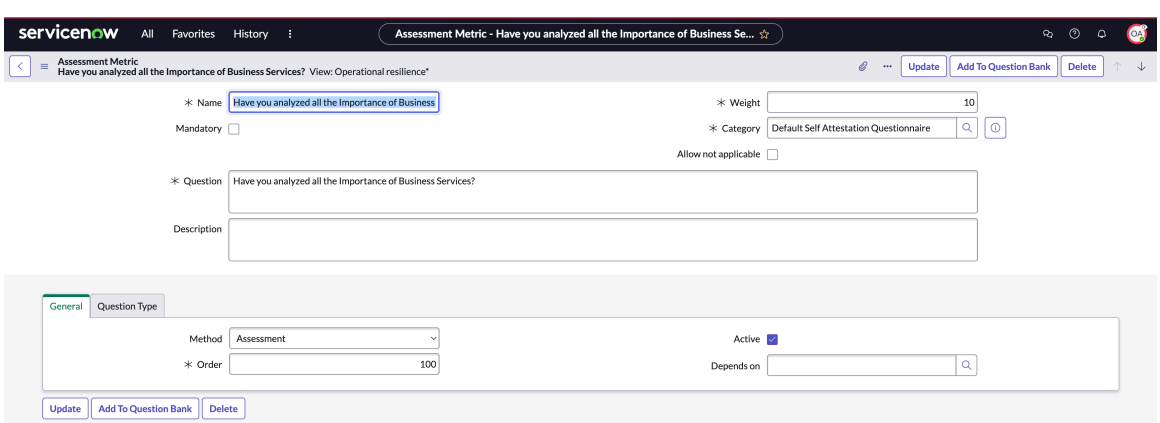
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Operational Resilience vous fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base. La création d'un modèle d'attestation est facultative.

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez également modifier un modèle d'attestation existant pour vos propres besoins professionnels. Vous pouvez sélectionner et mettre à jour les questions dans le modèle d'attestation comme illustré dans l'exemple suivant.



Vous pouvez mettre à jour les questions en fonction de vos besoins professionnels, comme illustré dans l'exemple suivant.



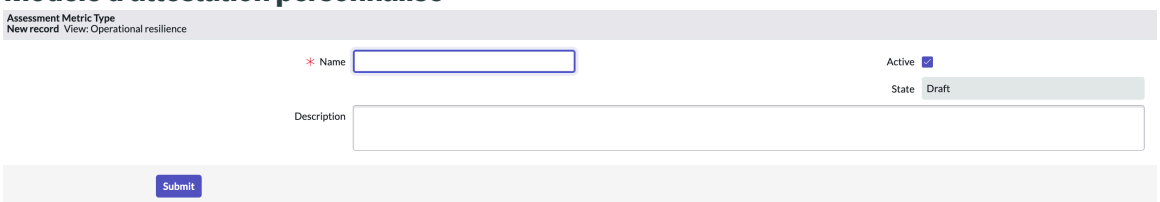
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

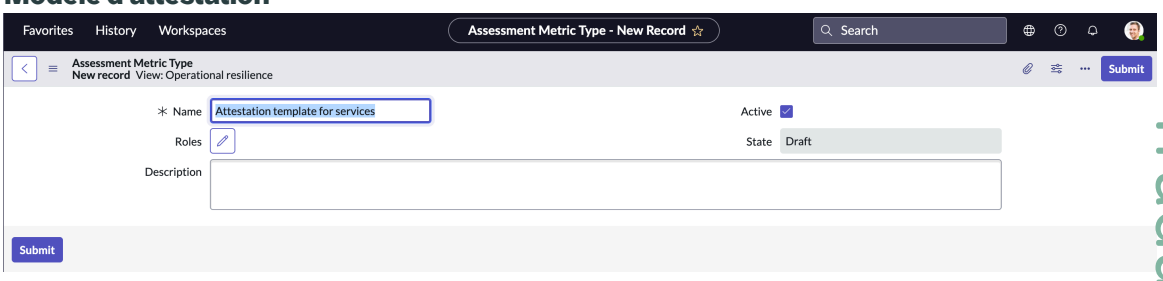
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administration** > **Modèles d'attestation**.
2. Pour créer un modèle personnalisé, sélectionnez **Nouveau**.

Modèle d'attestation personnalisé



Modèle d'attestation

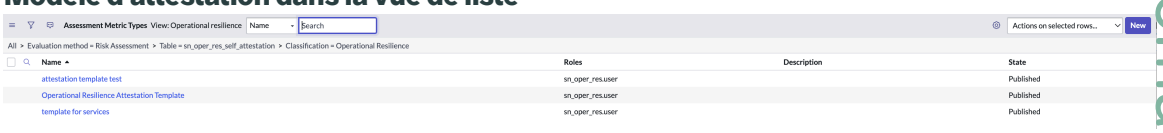


3. Dans le formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation, saisissez le nom du modèle d'attestation et sélectionnez **Soumettre**.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation.

   Le modèle d'attestation s'affiche dans la vue de liste des modèles, comme illustré dans l'exemple suivant.

Modèle d'attestation dans la vue de liste



   En sélectionnant **Soumettre**, vous ajoutez les tables et les utilisateurs de l'application Operational Resilience à votre modèle d'attestation personnalisé.

Formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation pour créer un modèle d'attestation pour créer les attestations. Utilisez le formulaire de modèle pour créer un enregistrement.

Formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle.
Description	Informations sur le modèle.
Actif	Option permettant d'activer le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement du type de métrique d'évaluation (suite)

Champ	Description
État	État de l'évaluation. Voici les options disponibles : • **Brouillon** • **Publié** Ce champ est renseigné automatiquement.

Créer un modèle de document HTML personnalisé

Créez un modèle de document HTML personnalisé dans l'application Operational Resilience pour répondre à vos besoins professionnels. Vous pouvez utiliser le modèle de document HTML personnalisé au lieu du modèle HTML par défaut pour exporter une attestation.

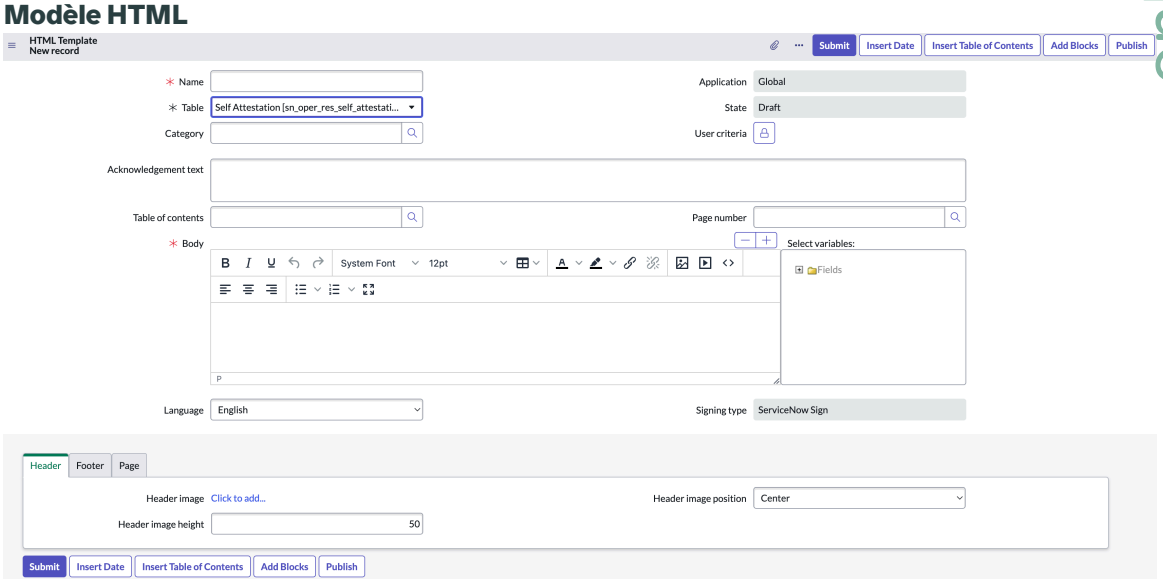
Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création d'un modèle de document HTML personnalisé est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Modèles de documents** > **Tous les modèles de documents** et cliquez sur **Nouveau**.
   La question suivante s'affiche sur le formulaire : *`What kind of document template would you like to create?`* Les options disponibles sont les suivantes :
   - Modèle de document HTML
   - Modèle de document PDF
2. Sélectionnez **Modèle de document HTML**.
3. Dans le champ **Table**, sélectionnez la table **Attestation automatique [sn_oper_res_self_attestation].**
   L'exemple suivant illustre ce modèle.

Modèle HTML



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouveau modèle s'affiche dans la liste Modèles de documents. Pour obtenir des descriptions des valeurs de champ, reportez-vous à la section Formulaire de modèle HTML.

Résultats

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez utiliser le modèle HTML pour générer un rapport d'auto-attestation.

Formulaire de modèle HTML

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, utilisez le formulaire Modèle HTML pour créer un modèle HTML au lieu d'utiliser le modèle HTML par défaut.

Formulaire de modèle HTML

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire de modèle HTML

Champ	Description
Nom	Nom unique du modèle HTML.
Table	Type de table utilisé pour le modèle. La valeur par défaut est la table Attestation automatique [sn_oper_res_self_attestation].
Catégorie	Catégorie du modèle de document, telle que Operational Resilience.
Application	Type d'application, par exemple Global. Ce champ est renseigné automatiquement.
État	État de l'application, par exemple Global. Ce champ est renseigné automatiquement.
Critères d'utilisateur	Enregistrement cible pour les critères d'utilisateur tels que GRC Business Users.
Texte de confirmation	Texte de confirmation pour le modèle HTML.
Numéro de page	Numéro de page du modèle HTML, par exemple Par défaut.
Corps	Corps de texte du modèle HTML.
Langue	Langue du modèle HTML. La valeur par défaut est l'anglais.
Type de signature	Type de signature pour le modèle HTML.
Listes connexes	
En-tête	Informations sur l'image d'en-tête. Les options sont les suivantes : • **Image d'en-tête** : cliquez sur cette option pour ajouter une image d'en-tête. • **Position de l'image d'en-tête** : positionnez l'image d'en-tête à l'aide des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description
	○ **Gauche** : alignez l'image d'en-tête à gauche de la page. ○ **Centre** : alignez l'image d'en-tête au centre de la page. ○ **Droite** : alignez l'image d'en-tête à droite de la page. • **Hauteur de l'image d'en-tête** : valeur de la hauteur de l'image d'en-tête en pixels.
Pied de page	Informations sur l'image de pied de page. Les options sont les suivantes : • **Image de pied de page** : cliquez sur cette option pour ajouter une image de pied de page. • **Position de l'image de pied de page** : positionnez l'image de pied de page à l'aide des options suivantes : ○ **Gauche** : alignez l'image du pied de page à gauche de la page. ○ **Centre** : alignez l'image du pied de page au centre de la page. ○ **Droite** : alignez l'image du pied de page à droite de la page. • **Hauteur de l'image de pied de page** : entrez la valeur de hauteur de l'image de pied de page. • **Texte de pied de page** : ajoutez une note de bas de page sur le document. • **Position du texte de pied de page** : positionnez le texte de pied de page à l'aide des options suivantes : ○ **Gauche** : alignez le texte du pied de page à gauche de la page. ○ **Centrer** : alignez le texte du pied de page au centre de la page. ○ **Droite** : alignez le texte du pied de page à droite de la page. • **Alignement vertical** : alignez le texte du pied de page à l'aide des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de modèle HTML (suite)

Champ	Description
	○ **Au-dessus de l'image de pied de page** : alignez le texte du pied de page au-dessus de l'image de pied de page. ○ **Sous l'image de pied de page** : alignez le texte du pied de page sous l'image de pied de page.
Page	Informations sur la page. Les options sont les suivantes : • Taille de page : taille de la page. Voici les options disponibles : ○ **A4** : format de page A4 pour le modèle HTML. ○ **Lettre** : taille de la page Lettre pour le modèle HTML. ○ **Juridique** : taille de la page juridique du modèle HTML. • **Marge supérieure/inférieure** : dimensions des marges supérieure et inférieure de la page en pixels. • **Marge gauche/droite** : dimensions des marges gauche et droite de la page en pixels.

Configurer les fonctionnalités et les options dans la version classique Operational Resilience

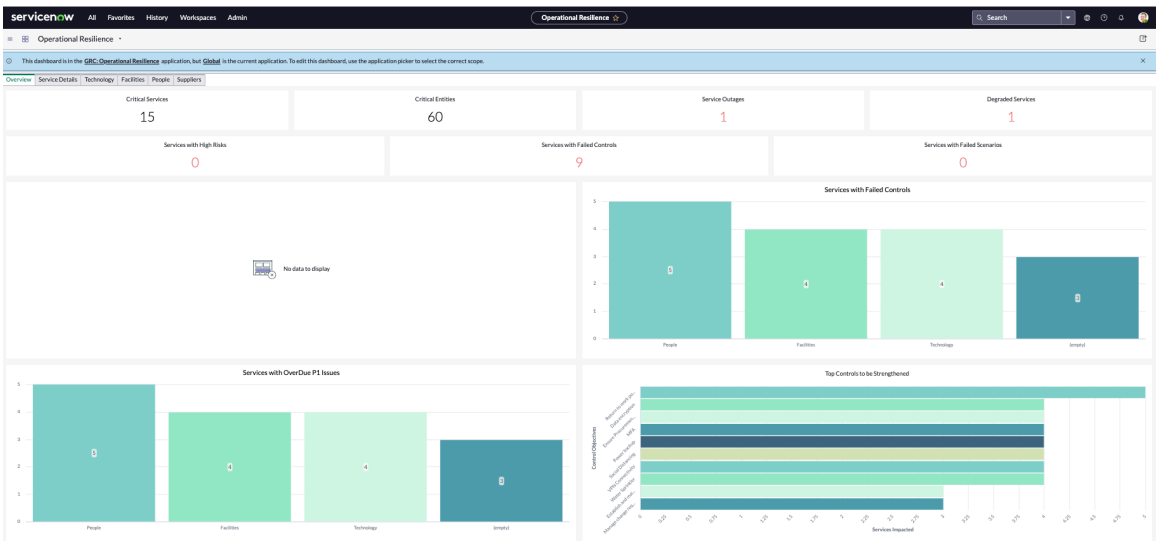
Configurez les fonctionnalités et les options de l'application Operational Resilience au format classique Operational Resilience. Surveillez les rapports sur le tableau de bord et déterminez la résilience globale de vos services.

Après avoir configuré l'application Operational Resilience comme expliqué dans la section précédente, vous pouvez configurer l'application pour afficher une vue d'ensemble de vos services. Configurez les fonctionnalités et les options et affichez les rapports pour chaque pilier comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

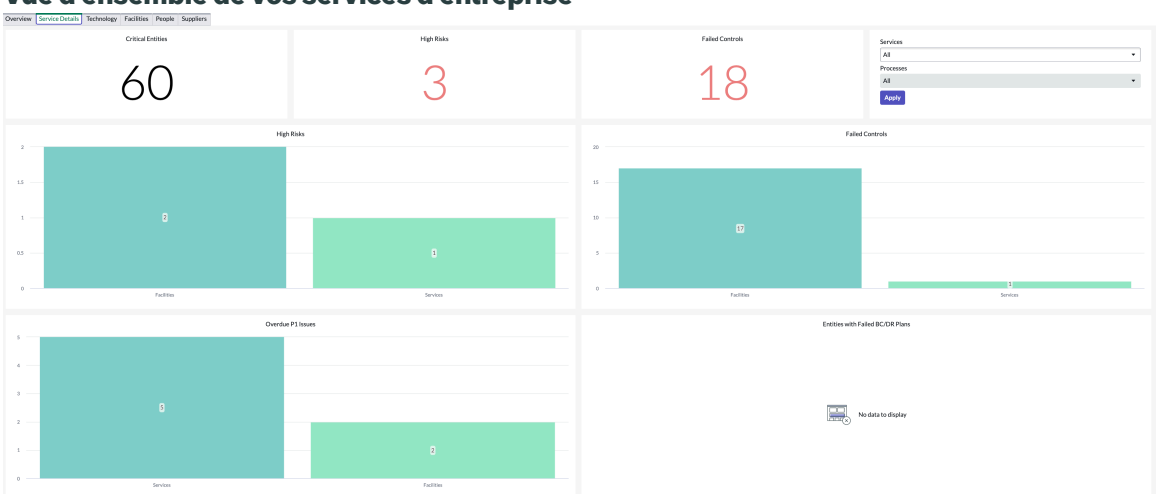
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du tableau de bord



Surveillez l'état de vos services d'entreprise en surveillant l'onglet Vue d'ensemble, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue d'ensemble de vos services d'entreprise



Dans la Washington DC version, vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes et configurer les rapports sur le Operational Resilience tableau de bord :

1. Analysez l'importance et la durée de la tolérance d'impact de vos services d'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact des services d'entreprise.
2. Effectuez une analyse de scénarios de vos services d'entreprise importants. Pour plus d'informations, consultez Réalisation d'une analyse de scénario des services d'entreprise.
3. Attestez vous-même l'état de vos services d'entreprise en soumettant et en générant le rapport d'auto-attestation. Pour plus d'informations, consultez Auto-attestation de l'état des services d'entreprise.

Configurer les services d'entreprise et leurs dépendances

L'application Operational Resilience vous fournit une vue des services d'entreprise qui consolide les risques, les problèmes, les échecs de contrôle et d'autres domaines de vos services d'entreprise qui nécessitent une attention particulière. Vous pouvez configurer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les services d’entreprise et leurs dépendances, et surveiller leur état de résilience opérationnelle sur le tableau de bord de génération de rapports.

Vue d’ensemble des services d’entreprise, des services parents et des services enfants

Un service d’entreprise est un service qui effectue une fonction au niveau de l’entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser le courrier électronique, les services informatiques, le commerce électronique et les services bancaires téléphoniques comme services d’entreprise qui exécutent des fonctions propres à l’entreprise au sein de votre organisation.

Vous pouvez classer un service d’entreprise en deux catégories : service parent et service enfant. Un service parent est une entité large que vous pouvez utiliser pour desservir une fonction business. Un service parent peut contenir ses propres sous-entités. Un service enfant hérite des propriétés du service parent. Par exemple, le service Paiements est un service parent et les services Paiement hypothécaire ou Pension alimentaire sont ses services enfants.

Synchronisation des services et des processus à partir de l'CMDBOperational Resilience

Dans l’application Operational Resilience , les services parents, les services enfants et les processus sont obtenus à partir du Base de données de gestion des configurations (CMDB)fichier . La table cmdb_rel_ci de l’application CMDB maintient une relation pour les services parents, les services enfants et les processus. Vous pouvez associer un service parent, un service enfant ou un processus au service actuel en ajoutant une relation dans la table cmdb_rel_ci.

Par défaut, cette vue est définie sur Operational Resilience dans l’application Operational Resilience . La vue contient la table cmdb_ci_service avec plusieurs listes connexes.

Pour plus d’informations sur le Base de données de gestion des configurations (CMDB), consultez Base de données de gestion des configurations (CMDB).

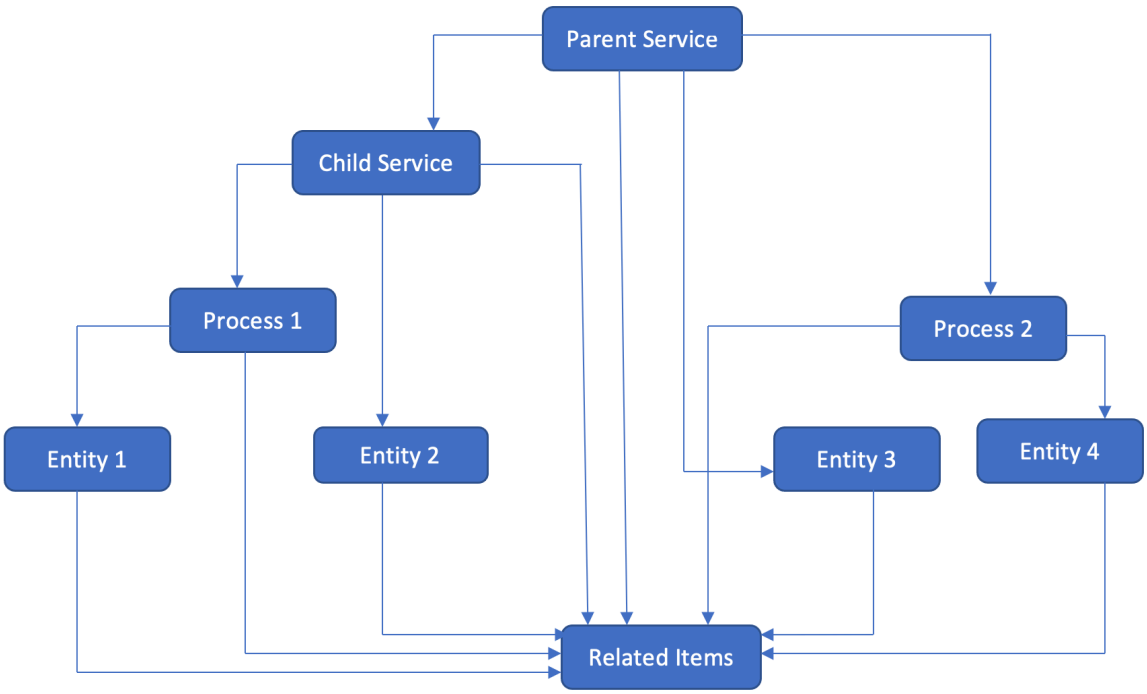
Operational Resilience Architecture des données

Pour comprendre comment les services, les processus et les entités sont connectés dans l’application Operational Resilience , consultez l’exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Operational Resilience Architecture des données



L'application Operational Resilience prend en charge un modèle de données qui crée les services d'entreprise et leurs dépendances en tant qu'entités basées sur les types d'entités. Vous pouvez utiliser le type d'entité de service pour définir le périmètre des services que vous souhaitez surveiller quotidiennement. Chaque service du type d'entité de service est utilisé pour calculer ses Operational Resilience données.

Comme le montre l'exemple, les services parents et enfants sont associés aux processus business. Les processus business sont à leur tour associés aux actifs appelés entités.

Vous pouvez mapper vos services et processus comme expliqué dans l'exemple de configuration suivant :

1. Mappez vos services d'entreprise parents et enfants à leurs processus business associés.
2. Mappez les processus business à vos entités prédéfinies.
3. Mappez les services directement aux listes connexes (éléments connexes). Un élément connexe peut être une entité, un risque, une évaluation des risques, un contrôle, un incident, une demande de changement, une panne, un problème ou une tâche.

Comme le montre le diagramme, l'application Operational Resilience synchronise la relation entre les services et les processus. Prenons les exemples suivants :

- Lorsque vous ajoutez un service parent à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service parent ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en amont de l'entité du service d'entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un service enfant à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service enfant ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un processus enfant à un service d'entreprise, une entité est créée pour le processus enfant. La nouvelle entité de processus est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Piliers fournis avec le système de Operational Resilience base

Un pilier est un élément fondamental qui contribue à la résilience opérationnelle de votre organisation. Vous pouvez mapper vos services et processus d'entreprise aux piliers de l'application Operational Resilience afin d'établir une relation entre ces entités et de surveiller leur état sur le tableau de bord.

L'application Operational Resilience fournit les piliers suivants dans le cadre du système de base :

- Installations
- Personnes
- Fournisseurs
- Services
- Processus
- Technologie

Pour plus d'informations sur les piliers, reportez-vous à Explorer Operational Resilience.

Les données associées aux piliers s'affichent sur le Operational Resilience tableau de bord. Par exemple, les contrôles, les risques ou les problèmes P1 associés à une entité sont affichés sur le Operational Resilience tableau de bord.

Si vous installez les applications facultatives, telles que Business Continuity Management et Vulnerability Response dans votre instance, vous pouvez également afficher les rapports Plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence et Vulnerability Response sur le tableau de bord.

Tâche planifiée qui collecte les informations de différentes applications

Dans Operational Resilience, la tâche planifiée s'exécute *`Compute Operational Resilience Compliance`* quotidiennement en arrière-plan. Il calcule les données de ses rapports en collectant les informations à partir des applications intégrées suivantes :

- GRC : Advanced Risk
- GRC : Gestion des risques
- GRC: Policy and Compliance Management
- CMDB
- Business Continuity Management
- Vulnerability Response

Pour plus d'informations sur les applications intégrées pour Operational Resilience, consultez Conditions préalables à Operational Resilience.

La tâche planifiée supprime toutes les données du jour précédent avant de créer les nouvelles données de support pour les rapports. La tâche utilise différentes conditions intégrées pour récupérer les données à partir de différentes sources et les enregistrer dans les Operational Resilience tables intermédiaires.

La tâche planifiée génère automatiquement les contrôles, les risques, les Operational Resilience problèmes et les pannes pour toutes les entités en aval de chaque entité au sein de chaque type d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Collecte d’informations pour les services

L’application Operational Resilience collecte les informations à partir des différentes sources et conditions des services. La table suivante décrit les modules de service dans , leurs Operational Resilienceapplications sources, tables sources et conditions de filtrage utilisées pour remplir les rapports sur le tableau de bord.

Modules de services et leurs applications sources, tables sources et conditions de filtrage

Services Modules	Application source externe	Table source et conditions de filtrage
Services parents	CMDB	Service [cmdb_ci_service] Criticité opérationnelle = 1 – très critique et Classification du service = Service d’entreprise
Services enfants	CMDB	Service [cmdb_ci_service] Criticité opérationnelle = 1 – très critique et Classification du service = Service d’entreprise
Processus	CMDB	Service [cmdb_ci_service]
Actifs	GRC Profiles	Entité [sn_grc_profile] L’entité doit se trouver en aval de toute entité de processus business de n’importe quelle entité de service.
Services avec des problèmes de priorité 1	Policy and Compliance Management	Problème [sn_grc_issue] Priorité = 1 - critique et actif = vrai
Risques élevés	Advanced Risk évaluation	Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance] Le risque résiduel pour l’évaluation des risques est le plus élevé défini dans les critères d’évaluation qualitative pour le type d’évaluation des risques résiduels.
Contrôles ayant échoué	Policy and Compliance Management	Contrôle [sn_compliance_control] État = Non conforme et État = Surveiller

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de services et leurs applications sources, tables sources et conditions de filtrage (suite)

Services Modules	Application source externe	Table source et conditions de filtrage
Services avec demandes de changement	CMDB	Demande de changement (sn_oper_res_change_request) : demande de changement créée pour l'application.
Services avec tâches	CMDB	Tâche (sn_oper_res_task) : tâche définie dans l'application.
Services avec incidents	Gestion des incidents	Incident [incident] Service = l'un des services critiques et l'état est Nouveau, En cours et En attente.
Services en panne	CMDB	CI affectés [cmdb_outage_ci_mtom] Tout CI en aval d'un service critique en panne.
Évaluations de l'importance et de l'impact	Non applicable	Analyse de l'impact du service [sn_oper_res_service_impact_analysis]
Analyse de scénarios	Non applicable	Analyse de scénarios [sn_oper_res_scenario_analysis_service]
Entités vulnérables	Vulnerability Response	Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item] Le champ de vulnérabilité n'est pas vide et l'état n'est ni Résolu, ni Différé, ni Fermé.
Services sans plans BC/DR	Business Continuity Management	Plan [sn_bcp_plan] État = Approuvé et le plan n'a pas expiré.
Services avec des plans BC/DR ayant échoué	Business Continuity Management	Événement [sn_recovery_event] État de l'événement = Exercice dans l'état Fermé terminé ou Fermé incomplet. Le résultat est En échec et le plan associé n'a pas expiré.

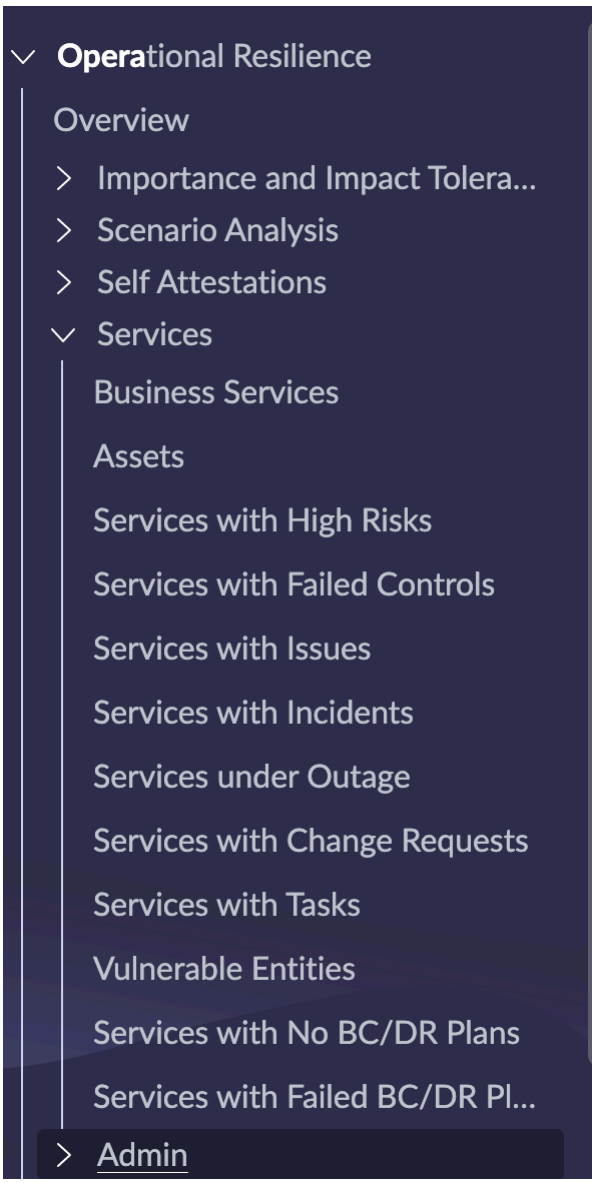
Affichage des services dans Operational Resilience

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez afficher le module Services en accédant au **Tous** > **Operational Resilience** > **Services** comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module Services



Comme expliqué dans la section précédente, vous pouvez afficher les services répertoriés sous le module Services en fonction des applications que vous avez installées sur votre instance. Les services suivants sont répertoriés dans la vue d'application Operational Resilience :

- Services d'entreprise
- Actifs
- Services avec des risques élevés
- Services avec des contrôles ayant échoué
- Services avec des problèmes
- Services avec incidents
- Services en panne
- Services avec demandes de changement
- Services avec tâches
- Entités vulnérables

Traduction automatique

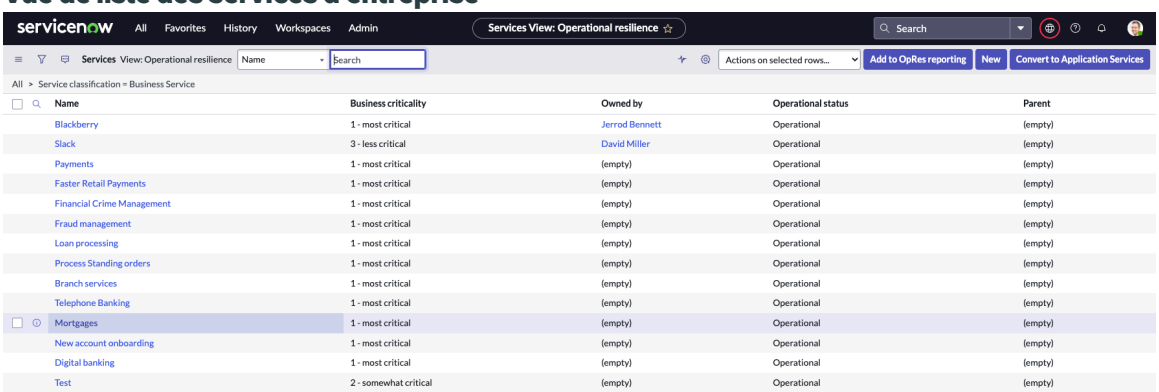
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Services sans plans BC/DR
- Services avec des plans BC/DR ayant échoué

Vue de liste des services d'entreprise

Lorsque vous cliquez sur le module Services d'entreprise dans le navigateur d'application, vous pouvez afficher ou mettre à jour les services associés dans la vue de liste Services d'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue de liste des services d'entreprise



Name	Business criticality	Owned by	Operational status	Parent
Blackberry	1 - most critical	Jerrod Bennett	Operational	(empty)
Slack	3 - less critical	David Miller	Operational	(empty)
Payments	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Faster Retail Payments	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Financial Crime Management	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Fraud management	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Loan processing	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Process Standing orders	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Branch services	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Telephone Banking	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Mortgages	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
New account onboarding	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Digital banking	1 - most critical	(empty)	Operational	(empty)
Test	2 - somewhat critical	(empty)	Operational	(empty)

La vue de liste Service d'entreprise affiche les détails de chaque service. Par exemple, vous pouvez voir le nom, la criticité opérationnelle, son propriétaire, l'état opérationnel et le service parent connexe.

Ajouter un service aux entreprises dans Operational Resilience

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez ajouter un service dans l'application de l'une Operational Resilience des façons suivantes dans la vue de liste Services d'entreprise :

- Vous pouvez sélectionner plusieurs services dans le module Services d'entreprise et cliquer sur **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
- Dans l'enregistrement de service, vous pouvez cliquer sur **Ajouter aux rapports OpRes**.
- Vous pouvez utiliser la liste connexe Services pour associer un service au service actuel.

Lorsque vous ajoutez un service d'entreprise dans , l'application renseigne les informations sur le service à Operational Resiliencepartir de .CMDB

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Rôles installés avec Operational Resilience.Operational Resilience

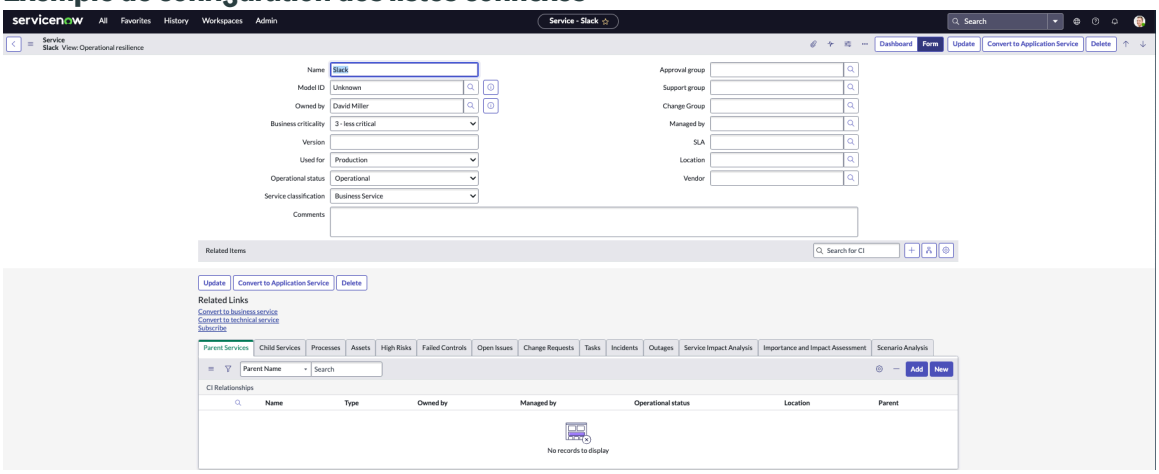
Listes connexes associées à un service d'entreprise

Lorsque vous ajoutez un service d'entreprise, vous pouvez associer ses dépendances en tant que listes connexes. Par exemple, les services parents, les services enfants ou les processus sur le formulaire de service, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration des listes connexes



Consultez la table suivante pour en savoir plus sur les listes connexes, leur description et l'utilisation des actions Nouveau et Ajouter pour chaque liste connexe.

Remarque :
Certaines des actions de la table suivante nécessitent le rôle ITIL. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent accéder aux CMDB tables.

Listes connexes sur le formulaire de service

Nom	Description	Nouvelle action	Ajouter une action
Services parents	Liste des services qui sont le service parent du service actuel.	Formulaire de service dans lequel vous pouvez ajouter un service parent. Crée une relation entre le nouveau service parent et le service actuel. Rôle : cette action nécessite un rôle ITIL.	Ouvre une vue tabulaire dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services et les ajouter en tant que services parents du service actuel. Rôle : cette action nécessite un rôle ITIL.
Services enfants	Liste des services qui sont les services enfants du service actuel.	Formulaire de service dans lequel vous pouvez ajouter un service enfant. Crée une relation entre le nouveau service enfant et le service actuel. Rôle : cette action nécessite un rôle ITIL.	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel. Rôle : cette action nécessite un rôle ITIL.
Processus	Liste des processus associés au service actuel.	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs processus que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes sur le formulaire de service (suite)

Nom	Description	Nouvelle action	Ajouter une action
			vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel.
Actifs	Liste des actifs associés au service actuel.	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs actifs (entités) que vous pouvez ajouter en tant qu'entités en aval du service actuel.
Questions	Liste des problèmes en retard associés au service actuel.	Formulaire Problème. Lorsque vous soumettez le formulaire Problème, l'application crée un enregistrement dans la table Services avec problèmes.	Non applicable
Risques élevés	Liste des éléments à haut risque ou des évaluations des risques dans l'état de surveillance qui sont associés au service.	Non applicable	Non applicable
Échoué	Liste des contrôles pour lesquels l'état du contrôle est non conforme.	Non applicable	Non applicable
Demandes de changement	Liste des demandes de changement ouvertes associées au service actuel.	Formulaire de demande de changement. Lorsque vous soumettez le formulaire Demande de changement, l'application crée un enregistrement dans la table Services.	Non applicable
Tâches	Liste des tâches ouvertes associées au service actuel.	Liste des tables de tâches, à partir desquelles vous pouvez sélectionner le type de tâche que vous souhaitez créer. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans la table Services avec la table Tâches.	Non applicable
Incidents	Liste des incidents ouverts associés au service actuel.	Formulaire d'incident. Lorsque vous soumettez le formulaire Incident, un enregistrement est créé dans la table Services.	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes sur le formulaire de service (suite)

Nom	Description	Nouvelle action	Ajouter une action
Pannes	Liste des pannes ouvertes associées au service actuel.	Formulaire de panne. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans la table Services.	Non applicable
Évaluation de l'importance et de l'impact	Liste des enregistrements approuvés des évaluations de l'importance et de l'impact.	Non applicable	Non applicable
Analyse de scénarios	Liste des analyses de scénarios approuvées.	Non applicable	Non applicable
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité approuvés.	Non applicable	Non applicable

Remarque :
Si l'application Business Continuity Management est installée, sa liste connexe s'affiche Operational Resilience .

Pour plus d'informations sur les valeurs de champ dans le formulaire Service, reportez-vous à Formulaire de service.

Ajouter un service d'entreprise au tableau de bord de génération de rapports

Ajoutez un service d'entreprise et ses listes connexes, telles que les services parents, les services enfants, les processus, les actifs et les problèmes, dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir afficher leur état de résilience opérationnelle sur le tableau de bord de génération de rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque la tâche planifiée s'exécute `Compute Operational Resilience Compliance` quotidiennement en arrière-plan, vous pouvez afficher les rapports d'état des services d'entreprise sur le Operational Resilience tableau de bord.

Procédure

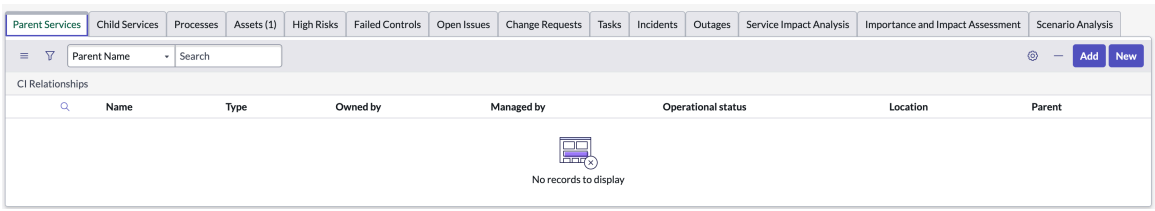
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Services** > **Services d'entreprise**.
   Une liste des services d'entreprise disponibles s'affiche.
2. Pour marquer un service comme service critique ou pour ajouter un service à la Operational Resilience génération de rapports, cliquez sur **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Lorsque vous ajoutez un service à Operational Resilience, vous pouvez effectuer une analyse sur le service. Toutes les informations signalées sur le service sont affichées sur le Operational Resilience tableau de bord. Vous pouvez également afficher les rapports des listes connexes sur le tableau de bord.
   Lorsque vous ajoutez un service à Operational Resilience, le message d'information suivant s'affiche sur le formulaire Service : `1 service(s) is added to Operational Resilience reporting and dashboards.`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur un service pour ouvrir son formulaire et afficher ses listes connexes.
   Les listes connexes s'affichent sur le formulaire Service, comme illustré dans l'exemple suivant.

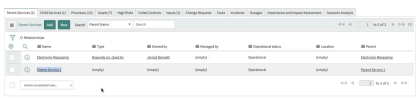
Listes connexes sur le formulaire de service



Remarque :
Lorsque vous ajoutez votre service d'entreprise au tableau de bord de Operational Resilience génération de rapports, vous pouvez afficher ses listes connexes et les actions Ajouter ou Créer pour chaque liste connexe sur le formulaire Service.

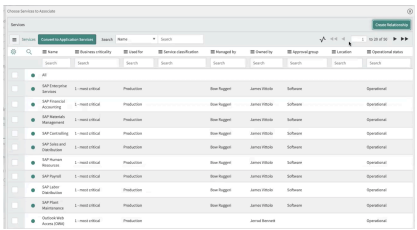
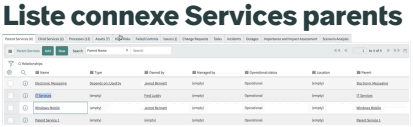
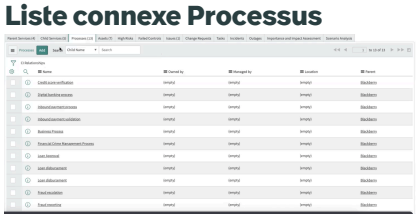
Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Service, reportez-vous à la section Formulaire de service.

4. Mettez à jour les listes connexes en associant votre service d'entreprise à un ou plusieurs services parents, services enfants, processus et autres éléments de configuration, comme expliqué dans le tableau suivant.

Option	Description
Services parents	Liste connexe Services parents. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un enregistrement de service pour le service. Le formulaire d'enregistrement Nouveau de service est illustré dans l'exemple suivant. **Exemple de formulaire d'enregistrement de service**  Une fois que vous avez cliqué sur **Soumettre**, le service parent est ajouté à la liste, comme illustré dans l'exemple suivant. **Service parent dans la liste connexe**  De même, cliquez sur **Ajouter** dans la liste connexe Services parents pour associer un service existant au service, sélectionnez un service dans la vue de liste, puis cliquez sur **Créer une relation** comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Associer un service existant  Le service est ajouté à la liste, comme illustré dans l'exemple suivant. **Liste connexe Services parents**  Si aucune entité n'est créée avec les relations nouvellement créées (c'est-à-dire les services associés), l'application GRC crée une entité. Elle associe également ses entités en amont et en aval à ce service.
Services enfants	Liste connexe Services enfants. **Remarque :** Vous pouvez suivre les étapes de la section Services parents de la liste connexe Services enfants sur le formulaire Nouvel enregistrement de service.
Cliquez sur Liste connexe Processus	Liste connexe Processus. Les processus de la liste connexe Processus business sont illustrés dans l'exemple suivant. **Liste connexe Processus**  Cliquez sur **Ajouter** , puis sur **Créer une relation** sur le formulaire pour sélectionner plusieurs processus et les associer directement au service.
Cliquez sur Ressources	Liste connexe des actifs. Sélectionnez un ou plusieurs actifs, puis cliquez sur **Créer une relation** sur le formulaire pour associer les actifs au service.
Cliquez sur Problèmes	Liste connexe des problèmes. Cette action ouvre le GRC formulaire Problème. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un problème lié au service, puis cliquez sur **Soumettre**. Le problème est affiché dans la liste connexe Problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Seuls les problèmes en retard sont affichés sur le formulaire de service. Vous pouvez créer un problème, mais lorsque la tâche planifiée est exécutée, le problème n'apparaît pas dans le formulaire de service ou dans les rapports.
Cliquez sur Demande de changement.	Liste connexe Demande de changement. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une demande de changement liée au service, puis cliquez sur **Soumettre**. La demande de changement est affichée dans la liste connexe Demande de changement.
Cliquez sur Tâches	Liste connexe Tâches. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche liée au service, saisissez la brève description, puis cliquez sur **Soumettre**. La tâche associée est affichée dans la liste connexe Tâches.
Cliquez sur Incidents	Liste connexe des incidents. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un incident lié au service, saisissez le nom de l'appelant et une brève description, puis cliquez sur **Soumettre**. L'incident associé est affiché dans la liste connexe Incidents.
Cliquez sur Pannes	Liste connexe Pannes. Cliquez sur **Nouveau** , puis sur **Soumettre** pour créer une panne liée au service. La panne associée est affichée dans la liste connexe Pannes.

Remarque :
Une fois que vous avez associé les entités de configuration au service comme indiqué dans la table, vous pouvez afficher les rapports sur le Operational Resilience tableau de bord.

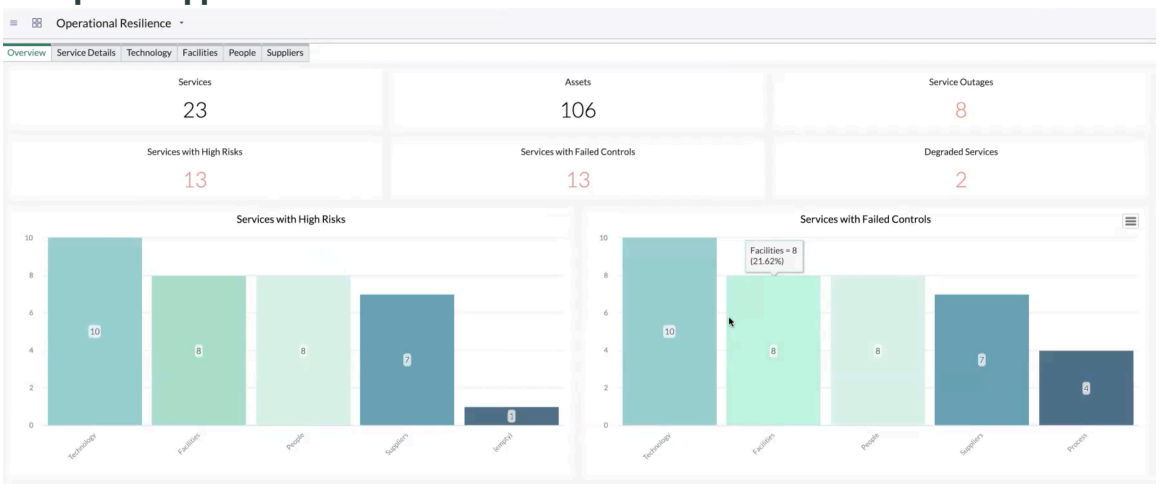
Résultats

Après avoir configuré les services parents, les services enfants et d'autres listes connexes pour un service d'entreprise, la *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée collecte les données associées à partir des applications intégrées. Vous pouvez afficher les rapports des éléments de configuration associés, tels que les services, les actifs ou les processus, sur le tableau de bord, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de rapport de vue d'ensemble sur le tableau de bord



Formulaire de service

Utilisez le formulaire Service pour configurer un service d'entreprise et ses listes connexes.

Formulaire de service

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire de service

Champ	Description
Nom	Nom du service d'entreprise.
ID de modèle	ID de modèle pour le service d'entreprise.
Propriété de	Propriétaire du service d'entreprise.
Criticité opérationnelle	Criticité du service d'entreprise. Voici les options disponibles : • 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 : peu critique • 4 : non critique
Version	Version du service d'entreprise.
Utilisé pour	Catégorie pour laquelle le service est utilisé. Par exemple, Étape intermédiaire. Voici les options disponibles : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de service (suite)

Champ	Description
	• Formation • Récupération d'urgence
État opérationnel	Statut opérationnel du service d’entreprise. Voici les options disponibles : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours • Dr en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue
Classification du service	Classification du service. Voici les options disponibles : • Service d'entreprise • Service technique • Service d'application
Groupe d'approbation	Groupe d’approbation responsable de l’approbation du service d’entreprise. Par exemple, le groupe Application Development ou Application Security.
Groupe de support	Groupe de support responsable de la prise en charge du service d’entreprise, tel que Gestion de la capacité.
Modifier le groupe	Groupe chargé de modifier la mise à jour du service d’entreprise.
Gérée par	Gestionnaire responsable de la gestion du service d’entreprise.
Emplacement	Emplacement du service d’entreprise.
Fournisseur	Fournisseur responsable du service d’entreprise.
Commentaires	Commentaires supplémentaires liés au service d’entreprise.
Éléments connexes	Dépendances associées au service d’entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes

Listes connexes associées au service

Liste connexe	Description
Services parents	Type de relation d'élément de configuration (CI) pour le service parent. Lorsque vous ajoutez un service parent à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service parent ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en amont de l'entité du service d'entreprise.
Services enfants	Type de relation d'élément de configuration (CI) pour le service enfant. Lorsque vous ajoutez un service enfant à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service enfant ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.
Processus	Processus de service de prise en charge. Vous pouvez ajouter un processus au service. Lorsque vous ajoutez un processus enfant à un service d'entreprise, une entité est créée pour le processus enfant. La nouvelle entité de processus est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.
Actifs	Actifs associés au service d'entreprise. Vous pouvez ajouter un actif au service.
Risques élevés	Détails des risques associés au service actuel.
Contrôles ayant échoué	Détails des contrôles ayant échoué associés au service actuel.
Problèmes ouverts	Problèmes ouverts associés au service actuel. Vous pouvez créer un problème pour le service.
Demandes de changement	Demandes de changement associées au service actuel. Vous pouvez créer une demande de changement pour le service.
Tâches	Tâches associées au service actuel.
Incidents	Incidents associés au service actuel. Vous pouvez créer un incident pour le service.
Pannes	Pannes associées au service actuel. Vous pouvez créer une panne pour le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes associées au service (suite)

Liste connexe	Description
Analyse de l'impact du service	Analyse de l'impact sur le service associée au service actuel. Vous pouvez créer une analyse d'impact pour le service.
Évaluations de l'importance et de l'impact	Évaluation de l'importance et de l'impact associée au service. L'importance d'un service aux entreprises est déterminée par une analyse de type enquête. La tolérance d'impact d'un service d'entreprise spécifie combien de temps un service peut être opérationnel sans causer d'interruption. Par exemple, les exemples de facteurs pris en compte sont le nombre de clients, le chiffre d'affaires, l'impact sur la marque et d'autres impacts stratégiques pour une organisation financière. Une fois l'analyse terminée, la valeur est stockée dans le CMDB afin que ces informations soient utilisées par d'autres utilisateurs.
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée au service d'entreprise.

Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact des services d'entreprise

En analysant l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise, vous pouvez mesurer l'impact que les interruptions peuvent avoir sur vos services. Vous pouvez utiliser un modèle de questionnaire d'évaluation dans l'application Operational Resilience pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

Importance et tolérance d'impact d'un service aux entreprises

L'importance d'un service d'entreprise est déterminée par des facteurs tels que le nombre de clients qui utilisent le service, les revenus générés par le service et son impact sur la marque de votre entreprise. En mesurant la tolérance d'impact d'un service d'entreprise, vous pouvez voir combien de temps un service peut rester non opérationnel sans causer de perte à l'entreprise et à ses clients.

Vous pouvez utiliser l'application Operational Resilience pour effectuer une évaluation qui mesure l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

États des workflows et des évaluations

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer et gérer un modèle de questionnaire d'évaluation prédéfini. En sélectionnant un ou plusieurs services d'entreprise que vous souhaitez analyser, vous pouvez ensuite utiliser un modèle d'évaluation pour calculer l'importance et la tolérance d'impact de ces services.

Le propriétaire et l'évaluateur de l'évaluation effectuent généralement les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le propriétaire de l'évaluation sélectionne les services d'entreprise et soumet l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour un ou plusieurs services d'entreprise dans l'application Operational Resilience . Cette action crée une instance d'évaluation qui contient les questions du modèle de questionnaire.
- L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail avec un lien vers l'évaluation.
- L'évaluateur clique sur le lien vers l'évaluation et répond au questionnaire. En fonction des réponses de l'évaluateur au questionnaire, une évaluation de l'évaluation de l'importance et de la durée tolérable pour un ou plusieurs de vos services d'entreprise est générée.
- Le propriétaire demande une approbation une fois l'évaluation terminée.
- Le propriétaire vérifie les réponses aux questions. Les réponses du propriétaire peuvent remplacer l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de l'évaluation.
- L'approbateur approuve l'évaluation du service d'entreprise.
- Le propriétaire ferme l'évaluation une fois qu'elle a été approuvée.

Lorsque vous effectuez les tâches d'évaluation, l'évaluation est mise à jour selon différents états dans l'application Operational Resilience , comme illustré dans le tableau suivant.

États pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

État	Description
Brouillon	Le propriétaire de l'évaluation sélectionne le modèle de questionnaire et lance une évaluation pour évaluer un ou plusieurs services d'entreprise. L'évaluation est créée avec l'état **Brouillon** par défaut. Le propriétaire ajoute les services d'entreprise à évaluer à partir de la liste connexe Services et soumet l'évaluation.
Réponse en attente	Lorsque le propriétaire soumet l'évaluation, il crée une instance d'évaluation pour l'évaluateur. L'instance contient des questions provenant du modèle de questionnaire. L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour vers l'état **Réponse en attente** . L'évaluateur reçoit une notification par e-mail avec un lien vers l'évaluation.
Réponse reçue	Lorsque l'évaluateur répond au questionnaire dans l'évaluation, l'état de l'évaluation est automatiquement mis à jour sur **Réponse reçue**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact (suite)

État	Description
	Une évaluation de l'importance et la durée de la tolérance d'impact sont automatiquement générées en fonction des réponses au questionnaire. Le propriétaire de l'évaluation peut demander une approbation.
Approbation en attente	L'approbateur vérifie les réponses aux questions et peut remplacer l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de l'évaluation. L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour sur **Approbation en attente**.
Annulé	Le propriétaire peut annuler une évaluation non valide ou incorrecte. Si vous cliquez sur **Annuler** , l'état de l'évaluation passe à l'état **Annulé** . Le propriétaire peut annuler l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'état **En attente de réponse** ou **En attente d'approbation** .
Approuvé	Lorsqu'un approbateur approuve l'évaluation du service d'entreprise sélectionné, l'état de l'évaluation est automatiquement mis à jour sur **Approuvé**.
Fermées	Une fois qu'une évaluation est approuvée, le propriétaire peut la fermer. Une évaluation ne peut être fermée que lorsqu'elle se trouve dans l'état **Approuvé** . En cliquant sur **Fermer**, vous faites passer l'état de l'évaluation à l'état **Fermé** .

Remarque :
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez supprimer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans n'importe quel état.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Rôles installés avec Operational Resilience.Operational Resilience

Notifications par e-mail : lorsqu'un utilisateur ayant le rôle sn_oper_res.manager affecte l'évaluation, une notification par e-mail est automatiquement envoyée pour informer l'évaluateur et l'approbateur de l'affectation.

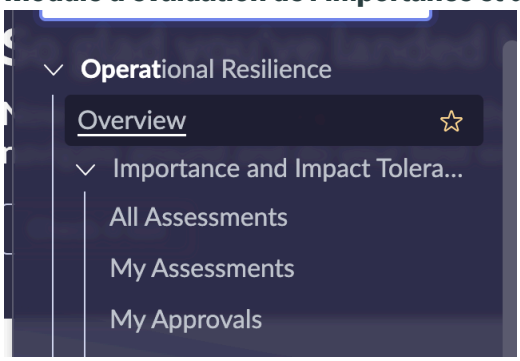
Affichage des évaluations

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez afficher les évaluations en accédant à **Tous** > **Operational Resilience** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** module dans l'interface utilisateur de l'application, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Module d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact



- Toutes les évaluations : si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez afficher toutes les évaluations connexes sous Toutes les évaluations.
- Mes évaluations : si vous disposez du rôle sn_oper_res.user, vous pouvez afficher les évaluations affectées sous Mes évaluations.
- Mes approbations : si vous disposez du rôle sn_oper_res.user, vous pouvez afficher les approbations affectées sous Mes approbations.

Configuration des évaluations d'évaluation

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer les évaluations d'évaluation en mettant à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation dans le module Choix importants. Pour plus d'informations sur la configuration de l'évaluation de l'évaluation, reportez-vous à Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants.

Créer une évaluation pour vos services

Créez une évaluation dans l'application Operational Resilience pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Procédure

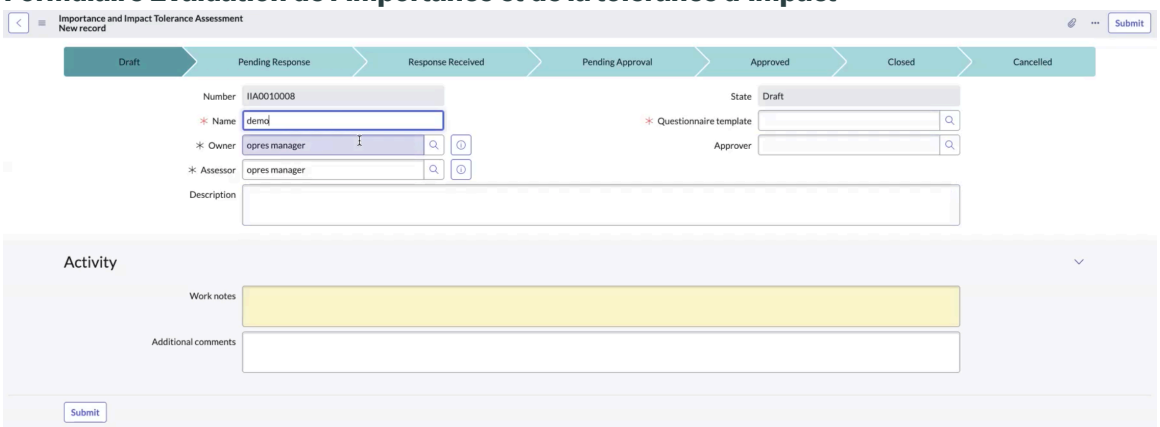
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

   Cette action crée un formulaire d'évaluation afin que vous puissiez mesurer l'importance et la tolérance d'impact de votre service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact



3. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'évaluation.
4. Vérifiez que le nom de l'utilisateur connecté est affiché dans les champs **Propriétaire** et **Évaluateur** de l'évaluation.

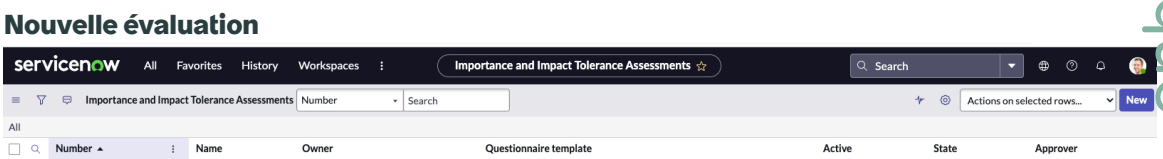
> **Remarque :**
> L'utilisateur qui soumet une évaluation en est le propriétaire et l'évaluateur affectés par défaut.

5. Dans le champ **Modèle de questionnaire** , sélectionnez le modèle Importance et tolérance d'impact parmi les options disponibles.
6. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur pour l'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, reportez-vous à Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

> **Remarque :**
> Le propriétaire de l'évaluation ne peut pas en être l'approbateur.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle évaluation est créée avec l'état **Brouillon** . Il est affiché dans la liste des évaluations de tolérance d'impact et d'importance, comme illustré dans l'exemple suivant.

Nouvelle évaluation



Résultats

L'état de l'évaluation passe à l'état **Brouillon** et un questionnaire sur les services d'entreprise est envoyé à l'évaluateur.

Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Utilisez le formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour créer une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour vos services d'entreprise.

Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation.
Description	Description de l'évaluation.
Numéro	Numéro de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Propriétaire	Propriétaire de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Évaluateur	Évaluateur de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
État	État de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Modèle de questionnaire	Modèle de questionnaire par défaut à remplir par le client.
Approbateur	Approbateur de l'évaluation.
Journal d'activité	Notes de travail et commentaires supplémentaires associés à l'évaluation.
Listes connexes (affichées sur le formulaire après l'ajout d'un service)	
Services	Services aux entreprises associés à l'évaluation. **Remarque :** Vous pouvez ajouter les services d'un type de service d'entreprise uniquement à une évaluation.
Instances d'évaluation	Instance d'évaluation pour l'évaluateur qui possède les questions du modèle de questionnaire.
Approbateurs	Approbateurs de l'évaluation.

Soumettre une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Soumettez une évaluation dans l'application Operational Resilience pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Procédure

1. Dans la liste Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact, cliquez sur une évaluation à l'état **Brouillon** .
   Les listes connexes associées à l'évaluation s'affichent comme illustré dans l'exemple suivant.

Listes connexes pour l'évaluation



2. Dans la liste connexe Services, sélectionnez un service que vous souhaitez associer à l'évaluation, puis cliquez sur **Créer une relation**.

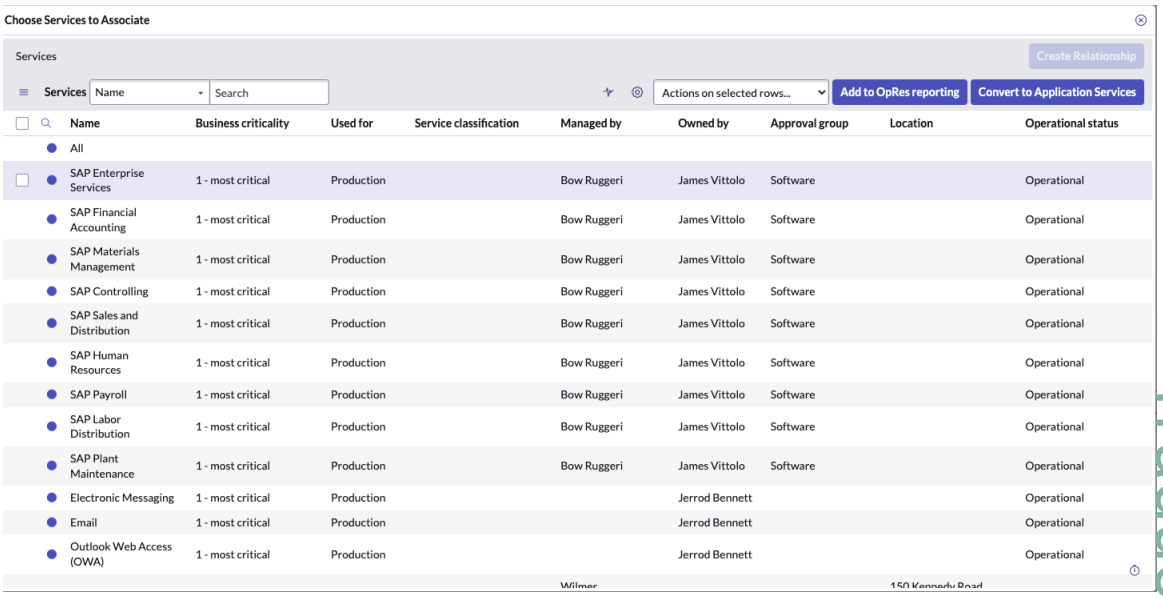
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Avant de soumettre l'évaluation, vous devez lui associer au moins un service.

La vue de liste Services est illustrée dans l'exemple suivant.

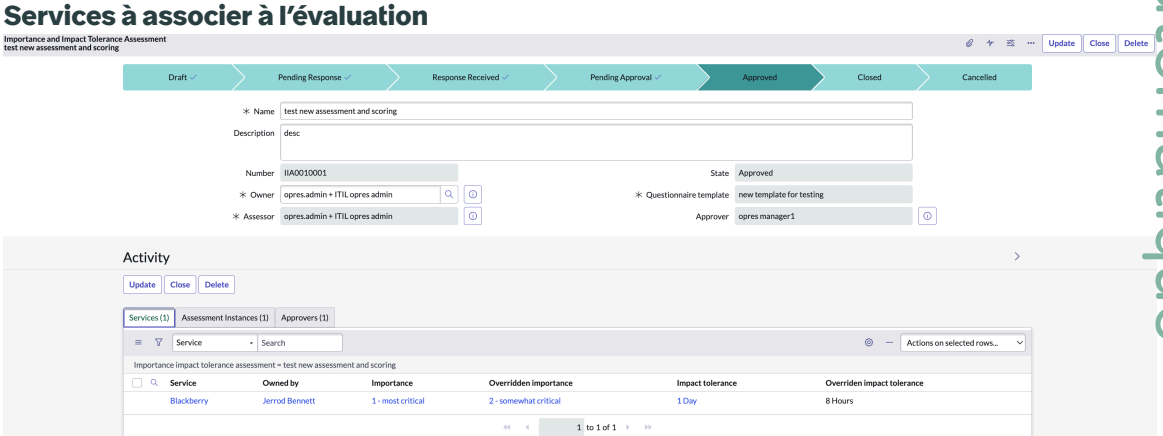
Liste des services



Le service associé à votre évaluation s'affiche dans la liste connexe Services.

3. Cliquez sur la liste connexe **Instances d'évaluation** et vérifiez l'instance d'évaluation.
   L'association d'un service à votre évaluation affiche une instance d'évaluation dans la liste connexe, comme illustré dans l'exemple suivant.

Services à associer à l'évaluation



4. Cliquez sur la liste connexe **Approbateurs** et vérifiez les approbateurs de l'évaluation.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'état de l'évaluation passe à **Réponse en attente** et l'évaluateur reçoit une notification par e-mail avec un lien vers l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre à l'évaluation de tolérance d'impact et d'importance

Connectez-vous en tant qu'évaluateur de l'évaluation dans l'application Operational Resilience et répondez aux questions pour mesurer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

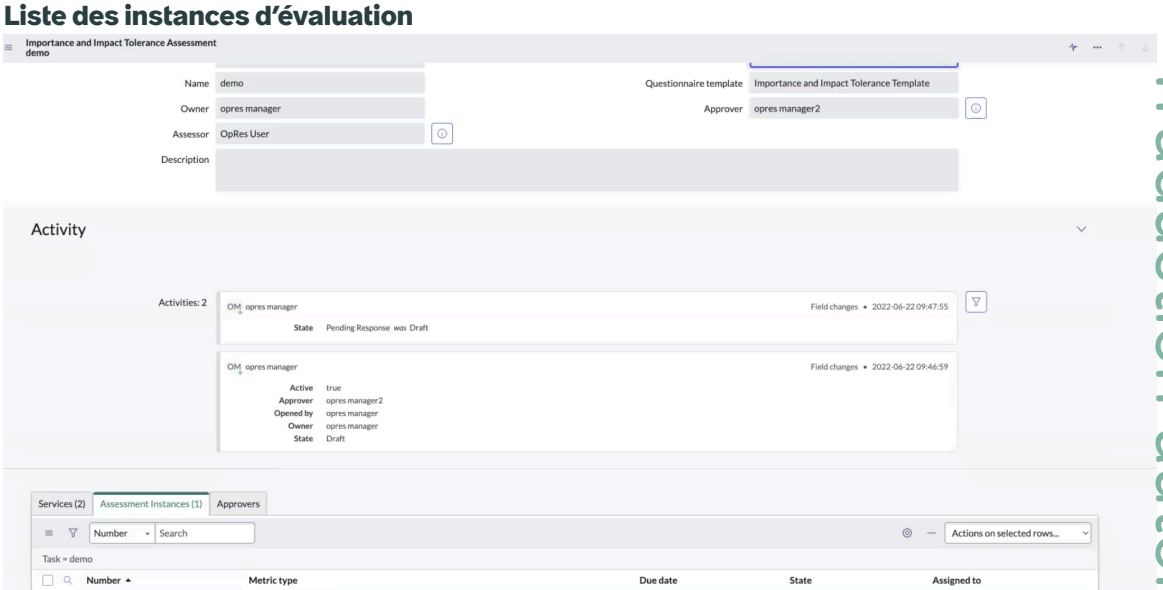
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.user

Procédure

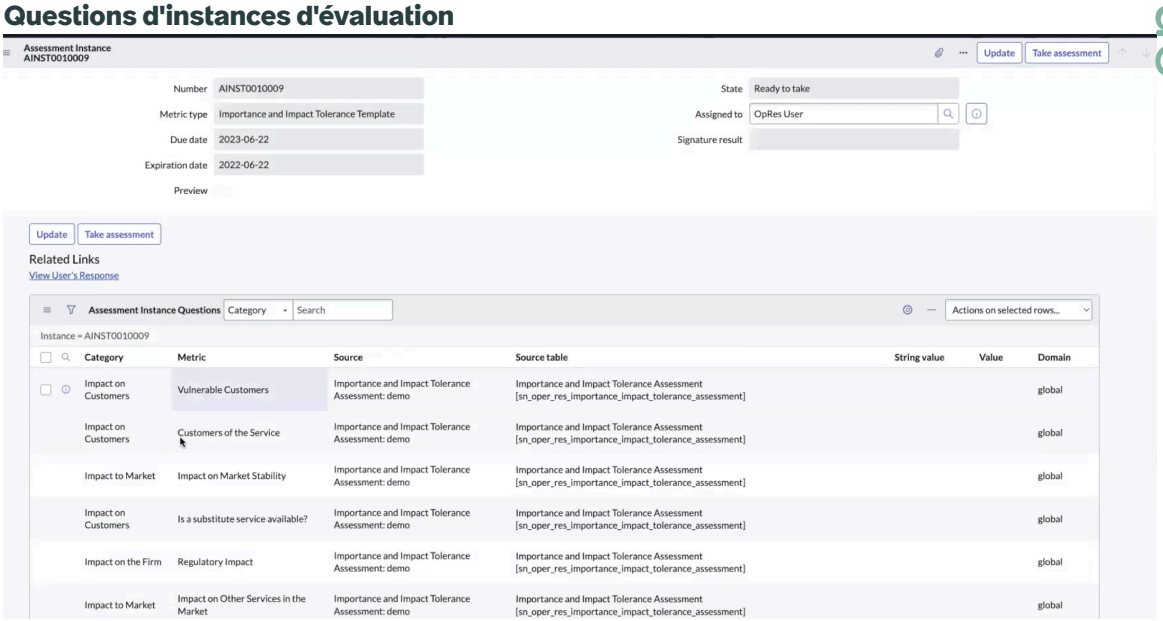
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Mes évaluations**.
   En tant qu'évaluateur de l'évaluation, vous pouvez accéder à l'évaluation dans la liste Instances d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Liste des instances d'évaluation



2. Cliquez sur l'instance d'évaluation répertoriée dans la liste connexe Instance d'évaluation.
   Cliquer sur l'instance d'évaluation affiche le questionnaire comme illustré dans l'exemple suivant.

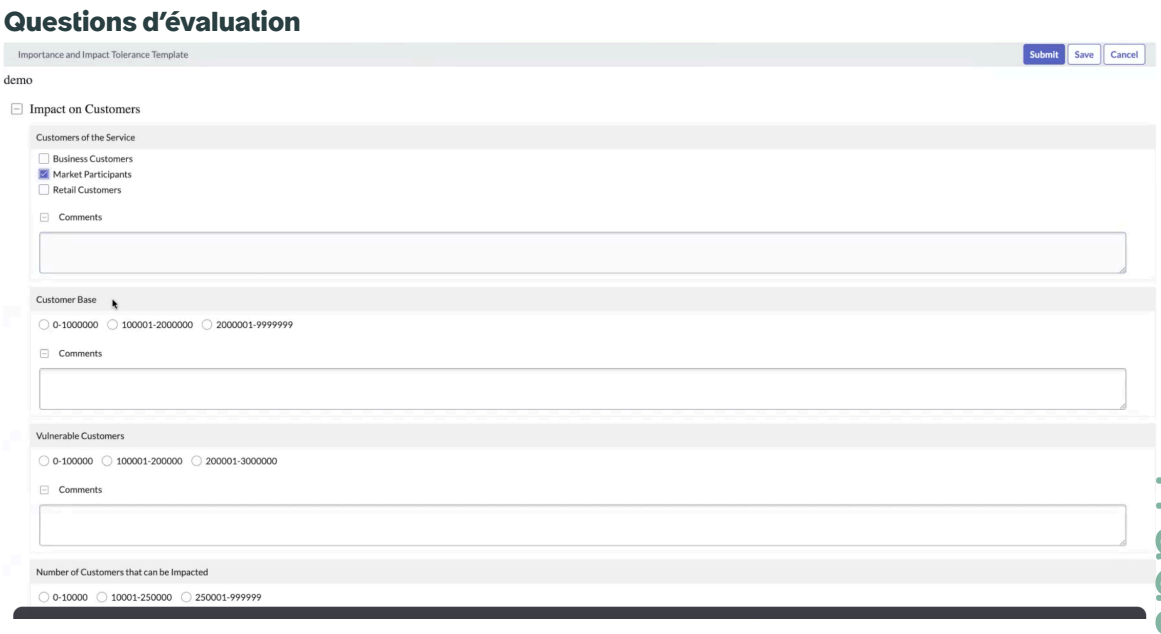
Questions d'instances d'évaluation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
   Les questions d'évaluation sont renseignées dans le modèle, comme illustré dans l'exemple suivant.



4. Répondez aux questions et cliquez sur **Soumettre**.
   Lorsque vous soumettez l'évaluation, le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`You have completed this risk assessment`*. En tant que propriétaire de l'évaluation, vous pouvez suivre sa progression dans la liste connexe Évaluations du formulaire.

Résultats

L'état de l'évaluation passe à **Réponse reçue**.

Remplacer la note de votre évaluation

Remplacez toutes les discordances que vous voyez dans l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de l'évaluation relative à vos services lorsque vous vérifiez les réponses dans l'application Operational Resilience . De cette façon, vous pouvez vous assurer qu'une évaluation précise est attribuée à vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** > **Évaluation** > **Instances d'évaluation**.
2. Cliquez sur l'évaluation et accédez à sa liste de services.
3. Ouvrez l'enregistrement Service.
4. Affichez l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact pour votre service.
   En fonction du score de l'évaluation, l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact est renseignée automatiquement pour votre service, comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

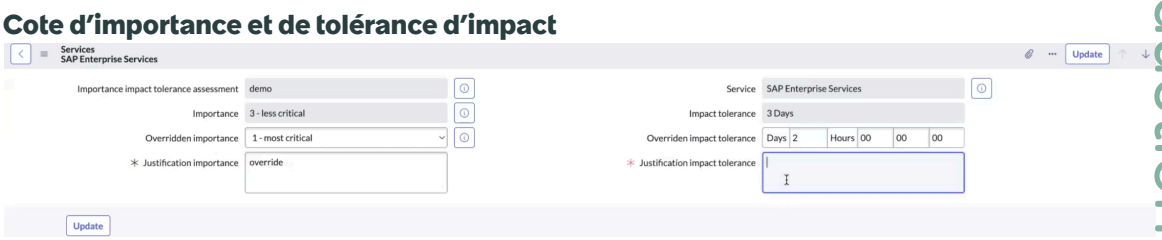
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Remplacez l'importance du service en mettant à jour la valeur d'importance dans **Importance remplacée** par l'une des options suivantes :
   - **Aucun**
   - **Les plus critiques**
   - **Assez critique**
   - **Peu critique**
   - **Non critique**

   Pour en savoir plus sur les échelles d'évaluation de l'importance par défaut, reportez-vous à la section Configurer l'échelle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

6. Mettez à jour le champ Importance de la **justification** avec le motif du remplacement de l'importance.
7. Pour remplacer l'évaluation de tolérance d'impact du service, mettez à jour l'évaluation dans le champ **Tolérance d'impact remplacée** .
   En fonction de votre évaluation, vous pouvez remplacer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact du service, comme illustré dans l'exemple suivant.

Cote d'importance et de tolérance d'impact



8. Mettez à jour le champ **Tolérance d'impact Justification** avec le motif de remplacement de la tolérance d'impact.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'importance et la tolérance d'impact du service associé sont affichées pour chaque service dans l'enregistrement Services. Affichez l'évaluation de votre service dans la liste connexe Services, comme illustré dans l'exemple suivant.

Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact remplacées



Remarque :
Vous pouvez remplacer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact de votre service uniquement lorsque l'évaluation est à l'état **Réponse reçue** et **En attente d'approbation** .

Résultats
L'état de l'évaluation passe à l'état **Approbation en attente** .

Approuver et fermer l'évaluation

Approuvez l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans l'application Operational Resilience pour vos services d'entreprise afin de pouvoir notifier le propriétaire et fermer l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois l'évaluation approuvée, une notification est automatiquement envoyée au propriétaire du service indiquant que l'évaluation est approuvée. Le propriétaire peut alors fermer l'évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Mes approbations**.
2. Dans votre instance, connectez-vous en tant qu'approbateur de l'évaluation, affichez votre évaluation ouverte, puis cliquez sur **Approuver**.
   Une fois que vous avez approuvé l'évaluation, une notification est automatiquement envoyée au propriétaire du service indiquant que l'évaluation est approuvée. L'état de l'évaluation passe à l'état **Approuvé** . Une fois l'évaluation terminée, le formulaire d'enregistrement de services passe en lecture seule, comme illustré dans l'exemple suivant.

État de lecture seule pour l'évaluation



3. Pour fermer l'évaluation, cliquez sur **Fermer**.

Résultats
L'état de l'évaluation passe à **Fermé**.

Réalisation d'une analyse de scénario des services d'entreprise

Vous pouvez définir les risques susceptibles d'avoir un impact sur votre entreprise avec une analyse de scénarios de vos services d'entreprise dans l'application Operational Resilience . En ajoutant des participants, tels que vos utilisateurs ayant les rôles sn_oper_res.manager ou sn_oper_res.user des fonctions business associées à votre analyse de scénarios, vous pouvez collecter leurs entrées, calculer les interruptions possibles et déterminer si un service a été violé.

Vue d'ensemble d'une analyse de scénario

Les scénarios représentent les risques spécifiques à l'entreprise qui sont utilisés pour tester l'impact que les événements peuvent avoir sur votre organisation. Si vous disposez d'une analyse de scénario, vous pouvez déterminer la résilience opérationnelle de vos services d'entreprise. Par exemple, si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez utiliser le formulaire Analyse de scénario dans l'application pour sélectionner les services d'entreprise, les participants associés aux fonctions d'entreprise et les événements de scénario associés à analyser.

Après avoir analysé tous les événements de scénario, vérifiez l'état des services et calculez la durée de l'interruption. Vous pouvez également rassembler les lacunes, les recommandations et les observations des participants pour compléter l'analyse. Ensuite, demandez à un approbateur d'approuver l'analyse de scénario. Une fois approuvé, vous pouvez le fermer et voir son état dans le tableau de bord.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

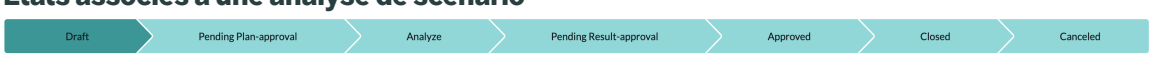
Tâches de configuration d'une analyse de scénarios et d'états de workflow

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez configurer une analyse de scénarios pour vos services d'entreprise. En tant que propriétaire d'analyse de scénario, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Créez un scénario qui vous aide à déterminer les risques applicables à votre entreprise.
- Ajoutez les services, les participants, les événements de scénario et les approbateurs à votre scénario.
- Associez un ou plusieurs événements à un scénario.
- Effectuez une analyse de scénario et recueillez les observations, les lacunes et les recommandations des participants sur les événements d'analyse de scénario. Les participants d'une analyse de scénario sont les utilisateurs disposant des rôles sn_oper_res.manager ou sn_oper_res.user des fonctions business associées, telles que les départements des finances ou des ressources humaines. Ces participants peuvent ajouter leurs notes de travail associées à un scénario.
- Calculez l'interruption de vos services et déterminez si un service a été violé.
- Envoyez votre analyse pour révision à l'approbateur du scénario et demandez une approbation.
- Fermez l'analyse de scénarios approuvée.

Lorsque vous configurez une analyse de scénario dans l'application Operational Resilience , elle est associée aux états affichés dans le tableau suivant.

États associés à une analyse de scénario



États associés à une analyse de scénario

État	Description
Brouillon	Premier état de l'analyse de scénario. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez lancer une analyse de scénario, fournir le nom et la description de l'analyse, ainsi qu'analyser un ou plusieurs scénarios et événements associés. Le sn_oper_res.manager (l'utilisateur connecté) est automatiquement affiché en tant que propriétaire du scénario dans le champ Propriétaire. Si vous êtes propriétaire d'analyse, vous pouvez ajouter vos services d'entreprise, participants et scénarios à l'analyse et y affecter un approbateur de plan et un approbateur de résultat. Lorsque vous soumettez l'analyse de scénario, une notification est envoyée à l'approbateur du plan. L'état de l'analyse de scénario est mis à jour à l'état **En attente d'approbation du plan** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États associés à une analyse de scénario (suite)

État	Description
	Remarque : Vous devez associer au moins un service avant de faire passer l'analyse de scénario à l'état **Approbation du plan en attente** .
Approbation du plan en attente	Deuxième état de l'analyse de scénario. En tant qu'approbateur de plan en attente, vous devez examiner le champ d'application de l'analyse dans cet état. Vous pouvez vérifier la configuration des services, des participants, des événements de scénario associés et des approbateurs, puis approuver l'analyse. Lorsque vous approuvez l'analyse, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour à l'état **Analyser** .
Analyser	Troisième état de l'analyse de scénario. Dans cet état, les participants à l'analyse de scénario peuvent ajouter des notes de travail sur le formulaire d'analyse de scénario et travailler sur des événements basés sur leur responsabilité. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse, vous devez recueillir les commentaires des participants et soumettre leurs observations, lacunes et recommandations pour chaque événement associé sur le formulaire. Lorsque vous soumettez ces informations, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour vers l'état **En attente d'approbation des résultats** .
Approbation des résultats en attente	Quatrième état de l'analyse de scénario. Dans cet état, les détails du résumé de l'analyse de scénario sont renseignés automatiquement dans l'application sur le formulaire Analyse de scénario. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier les détails, vérifier si l'un de vos services n'est pas respecté et demander l'approbation du résultat de l'analyse. Si vous êtes l'approbateur des résultats, vous pouvez examiner le périmètre de l'analyse dans cet état, vous assurer qu'il s'agit d'une analyse valide pour les services aux entreprises sélectionnés et approuver ou rejeter l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États associés à une analyse de scénario (suite)

État	Description
	Lorsque vous approuvez l'analyse, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour vers l'état **Approuvé** .
Approuvé	Cinquième état de l'analyse de scénario. Dans cet état, une notification par e-mail est également envoyée à l'approbateur pour référence. Lorsque l'état de l'analyse de scénario est **Approuvé** , vous pouvez la fermer.
Fermées	État final de l'analyse de scénario. En tant que propriétaire de l'analyse, lorsque vous fermez l'analyse, son état est mis à jour sur **Fermé**.

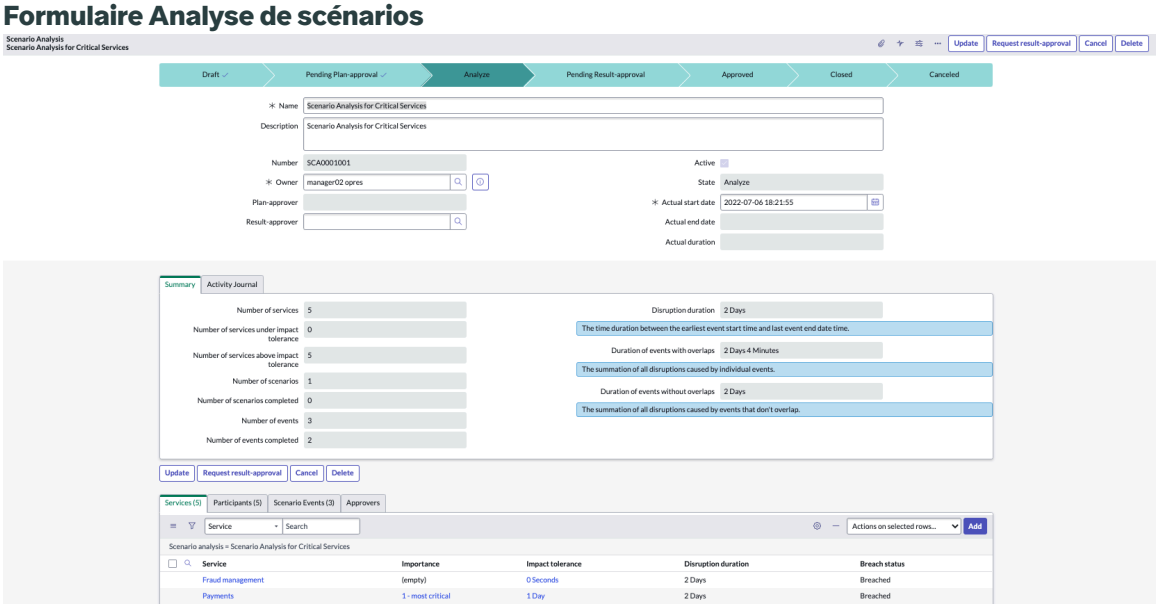
Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Rôles installés avec Operational Resilience.Operational Resilience

Résumé de votre analyse de scénario

Pendant que vous effectuez l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier l'état de vos services d'entreprise dans le panneau Résumé du formulaire Analyse de scénario de l'application Operational Resilience .

L'exemple suivant illustre un formulaire d'analyse de scénarios classique.

Formulaire Analyse de scénarios



Le panneau Résumé fournit des informations sur vos services d'entreprise, les scénarios, les interruptions et les événements associés. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Récapitulatif de vos services, scénarios, interruptions et événements

Champ	Description
Nombre de services	Nombre de services associés à l'analyse de scénario.
Nombre de services sous la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénario et dont la tolérance d'impact est inférieure.
Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénario et dont la tolérance d'impact est supérieure.
Nombre de scénarios	Nombre de scénarios associés à l'analyse.
Nombre de scénarios terminés	Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse.
Nombre d'événements	Nombre d'événements associés à l'analyse.
Nombre d'événements terminés	Nombre d'événements terminés associés à l'analyse.
Durée de la perturbation	Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement. Il s'affiche en nombre de jours.
Durée des événements avec chevauchements	Résumé de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes.
Durée des événements sans chevauchements	Résumé de toutes les durées des événements sans les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes.

Listes connexes du formulaire Analyse de scénario

Lorsque vous créez une analyse de scénario, les listes connexes s'affichent sur le formulaire, comme illustré dans l'exemple suivant.

Listes connexes du formulaire Analyse de scénario



Vous pouvez configurer les listes connexes sur le formulaire Analyse de scénario à l'aide des actions Nouveau et Ajouter, comme illustré dans l'exemple. Consultez la table suivante pour connaître les noms, la description et les actions associés aux listes connexes sur le formulaire Analyse de scénario.

Listes connexes du formulaire Analyse de scénario

Nom	Description	Nouvelle action	Ajouter une action
Services	Liste des services	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes du formulaire Analyse de scénario (suite)

Nom	Description	Nouvelle action	Ajouter une action
			plusieurs services que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénarios actuelle. Rôle : cette action nécessite le rôle sn_oper_res.admin ou vous devez être le propriétaire de l'analyse de scénario pour ajouter un service.
Participants	Liste des participants à l'analyse de scénario actuelle.	Action pour créer un enregistrement de participants. Rôle : vous devez disposer du rôle sn_oper_res.user pour effectuer cette action.	Non applicable
Événements de scénario	Liste des événements de scénario associés à l'analyse de scénario actuelle.	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs événements de scénario que vous pouvez ajouter à l'analyse de scénario actuelle. Rôle : cette action nécessite le rôle sn_oper_res.admin ou vous devez être le propriétaire de l'analyse de scénario pour ajouter un événement de scénario.
Approbateurs	Liste des approbateurs associés à l'analyse de scénario actuelle.	Non applicable	Non applicable

Configurer vos services avec la propriété sn_oper_res.critical_services

Vous pouvez analyser l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise à l'aide du modèle de questionnaire d'évaluation dans l'application Operational Resilience . Pour en savoir plus sur l'analyse de l'importance et de la tolérance à l'impact de vos services d'entreprise, reportez-vous à Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact des services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez sélectionner les services que vous avez déjà évalués avec l'importance calculée et la tolérance d'impact. Vous devez vous assurer que les services sélectionnés répondent à la condition de filtre d'entité définie dans le type d'entité dont le sys_id est défini dans la *sn_oper_res.critical_services* propriété. Pour plus d'informations sur cette propriété, consultez la rubrique Propriétés installées avec Operational Resilience.

Ajouter un participant à votre analyse de scénario

Ajoutez un participant à votre analyse de scénario dans l'application Operational Resilience afin que vous puissiez rassembler ses observations sur le scénario. Vous pouvez ajouter divers participants qui appartiennent aux fonctions d'entreprise associées à vos services. Vous pouvez utiliser ces informations comme référence pour effectuer l'analyse de scénario.

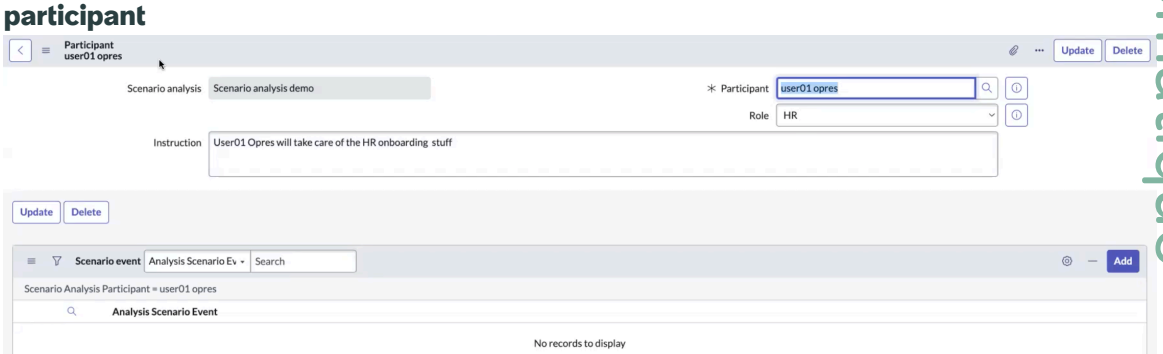
Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un participant peut ajouter des notes, des observations et des recommandations sur le scénario sur le formulaire d'événement. Le propriétaire de l'analyse de scénario collecte ces entrées sur l'événement de scénario auprès des participants dans l'enregistrement d'informations sur l'événement de scénario.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** > **Toutes les analyses de scénarios**.
2. Ouvrez un scénario auquel vous souhaitez ajouter un participant.
3. Dans la liste connexe Participants, cliquez sur **Nouveau**.
   Consultez l'exemple de configuration pour un participant dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire d'enregistrement Nouveau participant



   Dans le formulaire Nouvel enregistrement de participant, le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement.
4. Dans le champ **Instructions** , ajoutez les instructions pour votre participant.
5. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant parmi les options disponibles.
6. Dans le champ **Rôle** , affectez un rôle au participant parmi les options disponibles.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Vous avez ajouté un participant à l'analyse de scénario. La liste connexe des participants est automatiquement mise à jour dans l'enregistrement Analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement du participant

Utilisez le formulaire d'enregistrement Nouveau participant pour ajouter un participant à votre analyse de scénario.

Formulaire Nouvel enregistrement du participant

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Nouvel enregistrement du participant

Champ	Description
Analyse de scénarios	Nom unique pour l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Instruction	Instructions pour votre participant.
Participant	Participant que vous associez à l'analyse de scénario.
Rôle	Rôle que vous affectez à un participant. Voici les options disponibles : • RH • Juridique • Finances • Technologie • Personnes • Données • Sécurité • Niveau de fournisseur 1 • Niveau de fournisseur 2 • Niveau de fournisseur 3 • Procurement • Installations • Niveau intermédiaire • Gestionnaires • Responsables senior • Prestataires • Employés à plein temps

Effectuer une analyse de scénarios de vos services

Effectuez une analyse de scénario de vos services dans l'application Operational Resilience afin de comprendre l'impact des événements associés et des perturbations possibles sur votre organisation. Après avoir analysé les événements de scénario, vous pouvez déterminer si l'un de vos services est compromis.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer et publier une analyse. Seuls le propriétaire de l'analyse de scénario et l'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent modifier l'analyse. Une fois que vous avez examiné l'analyse, vous pouvez demander une approbation. Lorsque l'analyse est à l'état **Approuvé** , vous pouvez la fermer.

Procédure

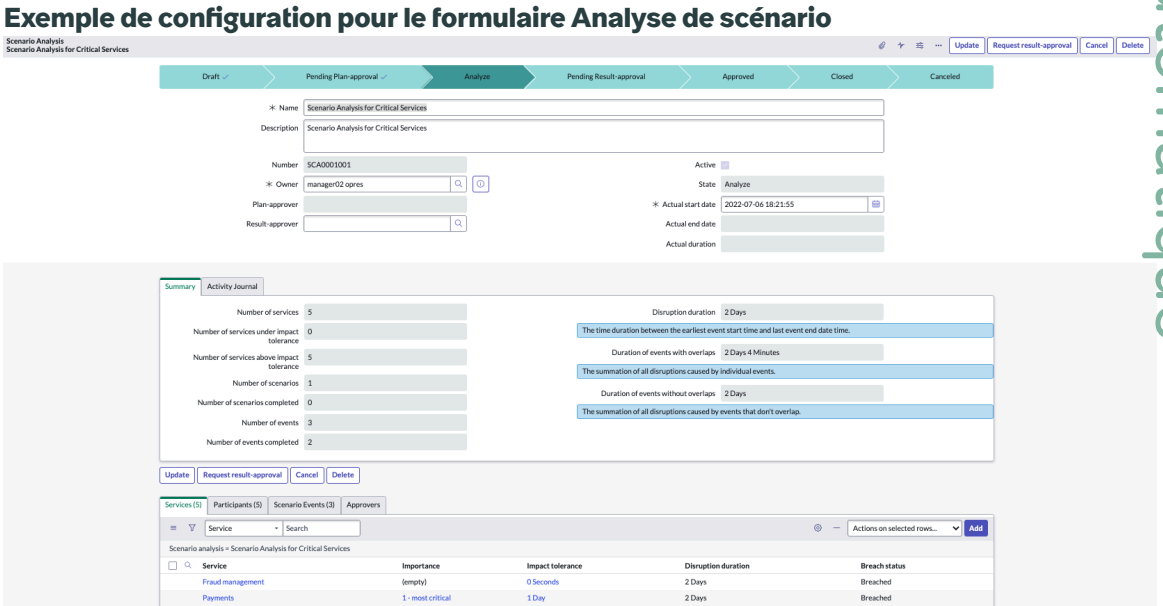
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le champ **Nom** , saisissez le nom de l'enregistrement d'analyse de scénario.

   L'utilisateur connecté est défini comme propriétaire de l'enregistrement d'analyse de scénario et l'état de l'analyse de scénario est mis à jour sur **Brouillon** par défaut. Le panneau Résumé affiche les informations détaillées sur les services, les interruptions et les événements associés à l'analyse de scénario.
3. Dans le champ **Approbateur du plan** , sélectionnez l'approbateur du plan pour l'analyse de scénario :
   - Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter un nouvel enregistrement d'utilisateur pour l'approbateur du plan à l'aide de la liste de recherche.
   - Cliquez sur **Envoyer**.

   Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire Nouvel enregistrement utilisateur, reportez-vous à Formulaire Analyse de scénarios.

   Consultez l'exemple de configuration du formulaire Analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour le formulaire Analyse de scénario



4. Dans la liste connexe Services, associez au moins un service au scénario.
5. Cliquez sur **Commencer l'analyse**.
   Si vous commencez l'analyse sans associer au moins un service au scénario, le message d'information suivant s'affiche : *`Associate at least one service to begin the analysis.`* Dans le panneau Résumé, le nombre de services, le nombre de services dont la tolérance d'impact et le nombre de services

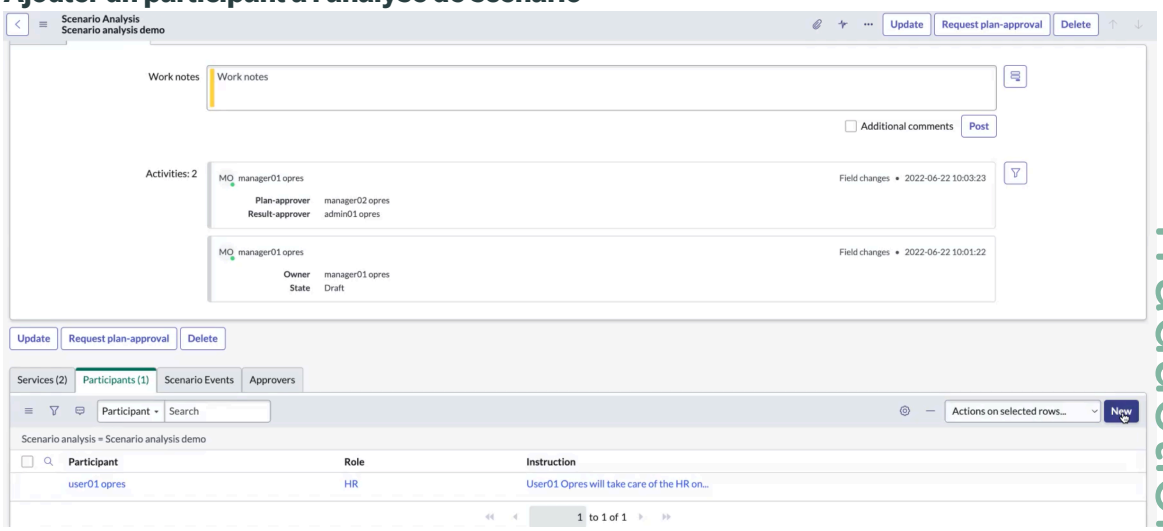
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

dépassent la tolérance d'impact sont mis à jour. Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, reportez-vous à la section Formulaire Analyse de scénarios.

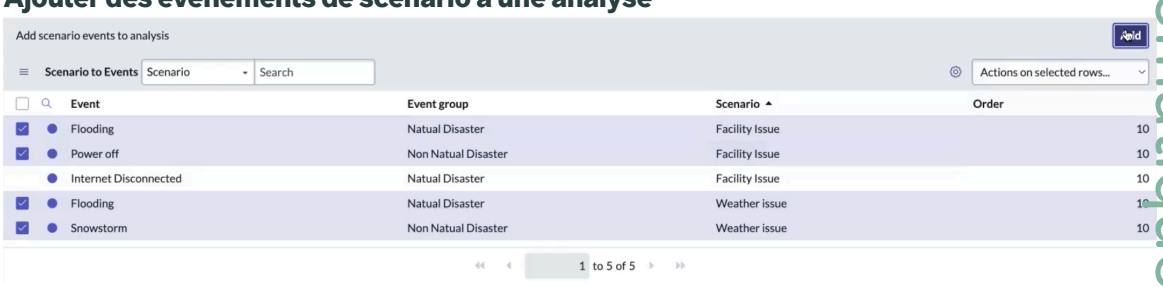
6. Dans le champ **Approbateur du plan** , affectez l'approbateur du plan pour l'analyse de scénario.
7. Dans le champ **Approbateur du plan** , affectez l'approbateur de résultat pour l'analyse de scénario.
8. Dans le champ **Date de début réelle** , entrez la date de début réelle de l'analyse.
9. Ajoutez un participant à l'analyse de scénario.
   Vous pouvez ajouter un participant à l'analyse de scénario comme illustré dans l'exemple suivant.

Ajouter un participant à l'analyse de scénario



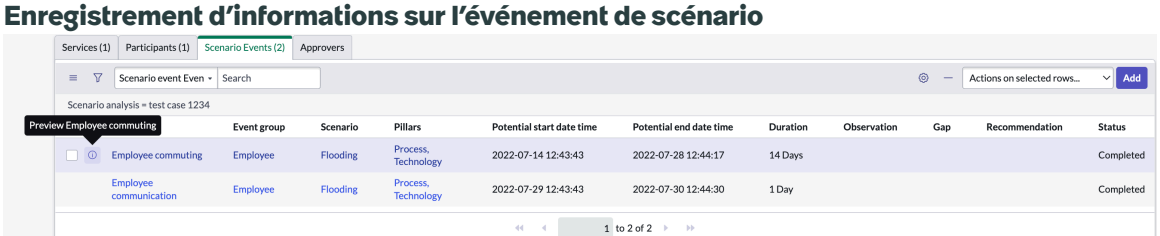
10. Ajoutez un événement de scénario à l'analyse de scénario.
    Vous pouvez associer un ou plusieurs événements au scénario comme illustré dans l'exemple suivant.

Ajouter des événements de scénario à une analyse



11. Cliquez sur l'événement de scénario et ouvrez son enregistrement d'informations dans la liste connexe Événements de scénario.
    Vous pouvez examiner l'enregistrement d'informations sur l'événement de scénario comme illustré dans l'exemple suivant.

Enregistrement d'informations sur l'événement de scénario



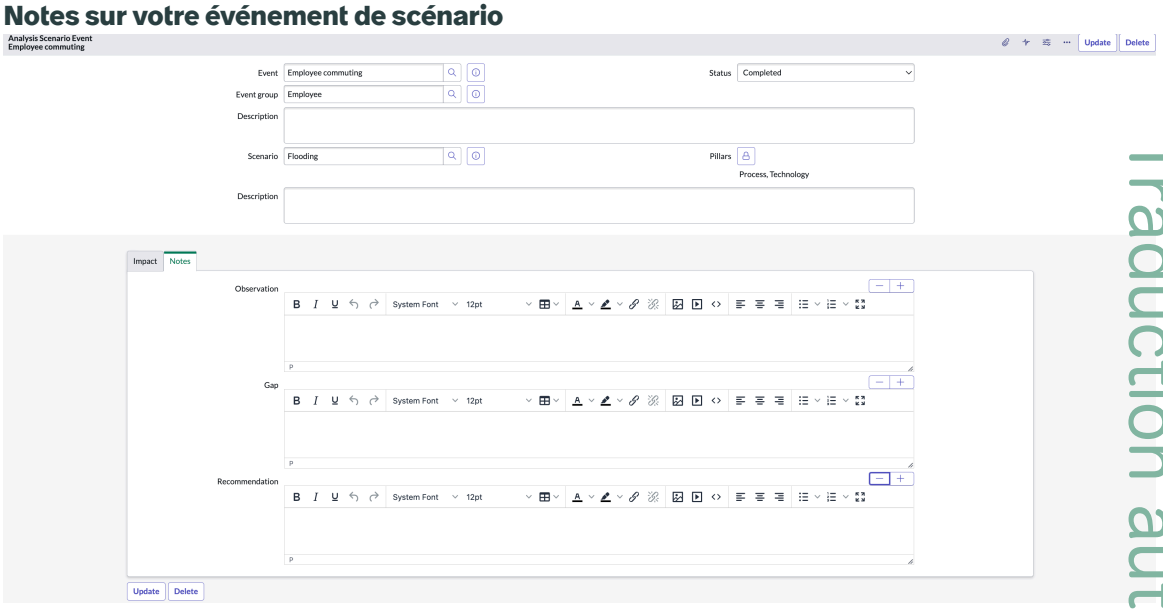
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes le propriétaire de l'analyse, vous pouvez collecter les observations, les lacunes et les recommandations de tous les participants et mettre à jour les informations en effectuant les tâches suivantes :

- Dans le panneau Impact, vérifiez et mettez à jour les dates et la durée dans les champs **Date/heure de début potentielle**, **Date/heure de fin potentielle(s)** et **Durée** .
- Dans le panneau Notes, ajoutez vos observations, écarts et recommandations sur l'événement d'analyse de scénario dans les champs **Observation**, **Écart** et **Recommandation** .
- Pour ajouter vos observations et recommandations dans l'application, cliquez sur **Mettre à jour** comme illustré dans l'exemple suivant.

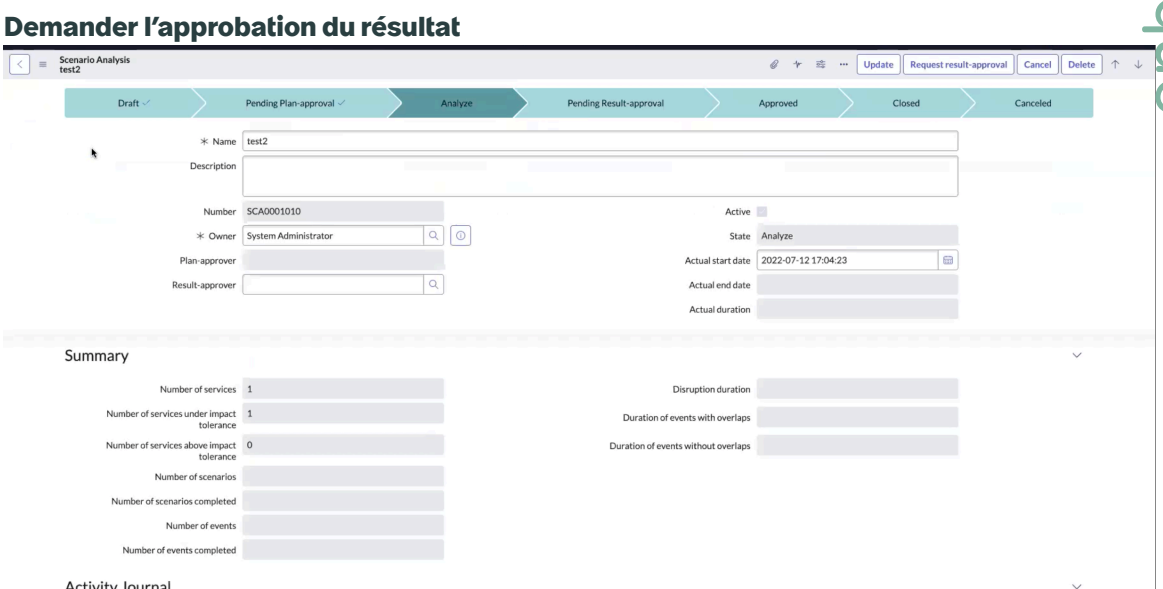
Notes sur votre événement de scénario



12. Dans la liste connexe Événements, fermez tous les événements de scénario avant de demander l'approbation des résultats.

13. Cliquez sur **Demander l'approbation du résultat**.

Demander l'approbation du résultat

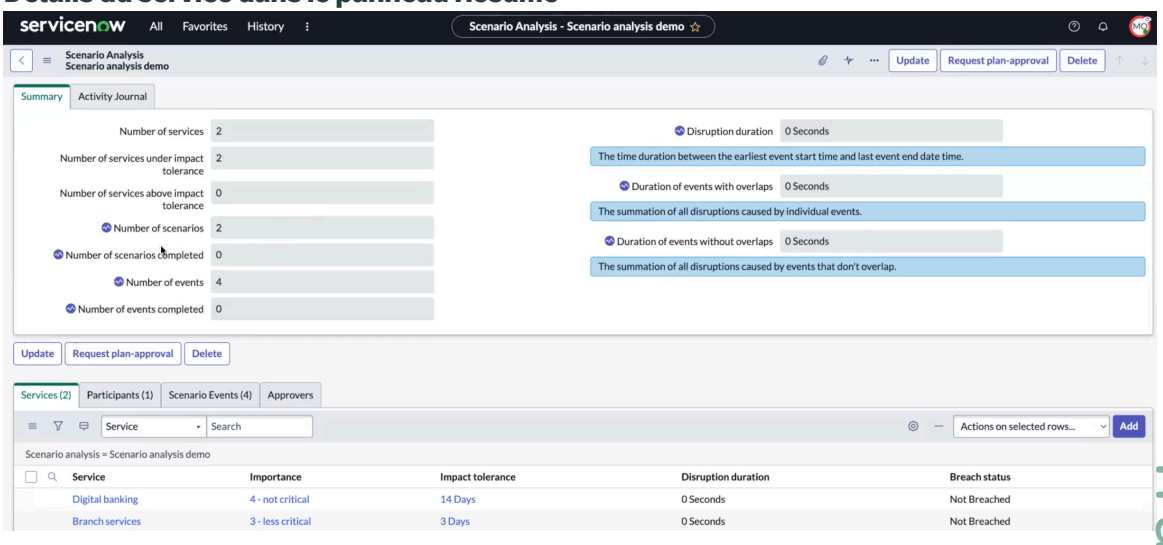


Traduction automatique

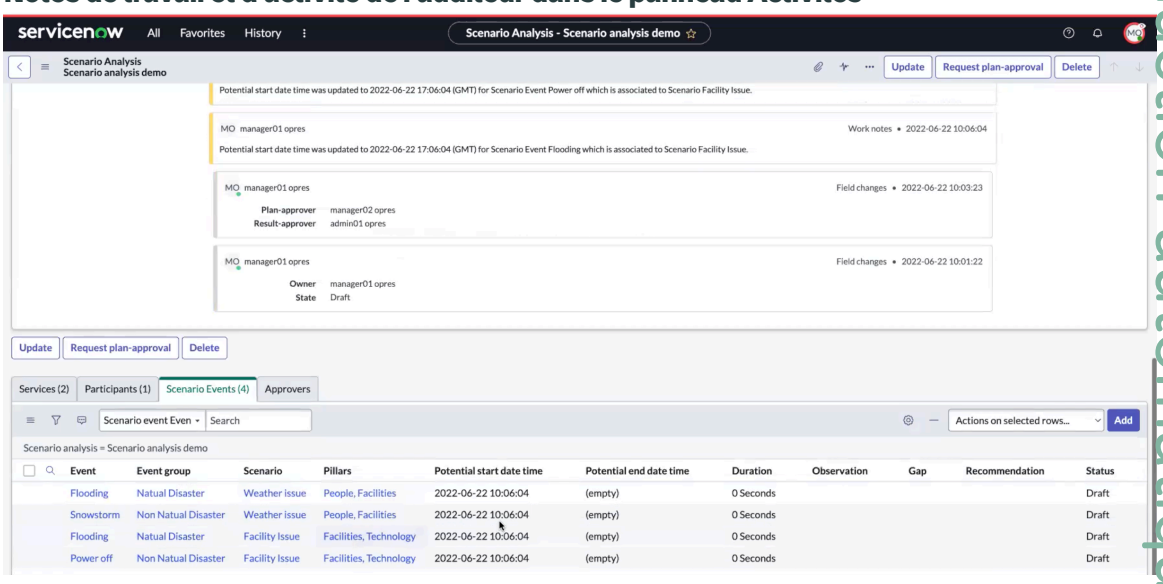
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans le panneau Résumé et activités du formulaire Analyse de scénario, les détails concernant le service et les notes de travail sont mis à jour, comme illustré dans les exemples suivants.

Détails du service dans le panneau Résumé



Notes de travail et d'activité de l'auditeur dans le panneau Activités



Traduction automatique

14. Cliquez sur **Demander l'approbation du plan**.

Résultats

L'analyse de scénario pour laquelle vous avez demandé une approbation s'affiche dans la vue de liste Analyses de scénarios de l'interface utilisateur de l'application.

Formulaire Analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Analyse de scénario pour ajouter les détails du scénario. Par exemple, vous pouvez ajouter l'approbateur du plan, l'approbateur des résultats et la durée de l'analyse de scénario.

Formulaire Analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Analyse de scénarios

Champ	Description
Nom	Nom de l’analyse de scénario.
Description	Description de l’analyse de scénario.
Numéro	Numéro de l’analyse de scénario. Lorsque vous créez une analyse de scénario, l’application crée un enregistrement d’analyse de scénario et lui affecte un numéro d’identification unique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Propriétaire	Propriétaire de l’analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Actif	Option permettant de marquer l’analyse de scénario comme active.
État	État de l’analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Approbateur du plan	Approbateur de plan pour l’analyse de scénario. Pour en savoir plus sur les champs de l’enregistrement utilisateur, reportez-vous à la rubrique Référence du formulaire d’enregistrement utilisateur.
Approbateur de résultat	Approbateur de résultat pour l’analyse de scénario. Pour en savoir plus sur les champs de l’enregistrement utilisateur, reportez-vous à la rubrique Référence du formulaire d’enregistrement utilisateur.
Date de début réelle	Date de début réelle de l’analyse de scénario.
Date de fin réelle	Date de fin réelle de l’analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Durée réelle	Durée réelle de l’analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Résumé	
Nombre de services	Nombre de services associés à l’analyse de scénario.
Nombre de services sous la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l’analyse de scénario qui sont sous la tolérance d’impact.
Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l’analyse de scénario qui sont au-dessus de la tolérance d’impact.
Nombre de scénarios	Nombre de scénarios associés à l’analyse.
Nombre de scénarios terminés	Nombre de scénarios terminés associés à l’analyse.
Nombre d'événements	Nombre d’événements associés à l’analyse.
Nombre d'événements terminés	Nombre d’événements terminés associés à l’analyse.
Durée de la perturbation	Durée entre l’heure de fin du dernier événement et l’heure de début du premier événement.
Durée des événements avec chevauchements	Somme de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
Durée des événements sans chevauchements	Somme de toutes les durées des événements sans les événements et les pauses qui se chevauchent.
Journal d'activité	
Notes de travail	Notes de travail pour les activités associées à l'enregistrement.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus de commentaires pouvant être partagés avec le client.
Listes connexes	
Services	Services associés à l'analyse de scénario.
Participants	Participants associés à l'analyse de scénario.
Événements de scénario	Événements de scénario associés à l'analyse de scénario. Dans l'enregistrement d'événement d'analyse de scénario, un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager met à jour les détails suivants : • Panneau Impact ◦ Date/heure de début potentielles : date et heure auxquelles un utilisateur commence à travailler sur l'événement. ◦ Date/heure de fin potentielles : la date et l'heure auxquelles un utilisateur a fini de travailler sur l'événement. ◦ Durée : durée calculée de l'événement. • Panneau Notes ◦ Observations : observations sur l'événement de scénario. ◦ Écarts : écarts ou informations manquantes sur l'événement de scénario. ◦ Recommandations : recommandations sur l'événement de scénario.
Approbateurs	Approbateurs associés à l'analyse de scénario.

Formulaire Nouvel enregistrement utilisateur

Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur

Champ	Description
ID d'utilisateur	ID d'utilisateur de l'approbateur.
Prénom	Prénom de l'approbateur.
Nom de famille	Nom de famille de l'approbateur.
Titre	Titre de l'approbateur.
Département	Département de l'approbateur.
E-mail	Adresse e-mail de l'approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur (suite)

Champ	Description
Langue	Langue de l'approbateur. Les options disponibles sont les suivantes : • Néant • Anglais
Intégration du calendrier	Intégration du calendrier de l'approbateur. Les options disponibles sont les suivantes : • Néant • Outlook
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'approbateur. Les options disponibles sont les suivantes : • Système (Amérique/Los Angeles) • Canada • Europe • GMT • HongKong • US
Format de date	Format de date de l'e-mail. Les options disponibles sont les suivantes : • mm-jj-aaaa • jj/mm/aaaa • jj-mm-aaaa • jj.MM.aaaa • aaaa-MM-jj
Mot de passe à réinitialiser	Option permettant d'activer la réinitialisation du mot de passe. Pour configurer le mot de passe de l'utilisateur, sauvegardez l'enregistrement, puis cliquez sur **Définir le mot de passe**.
Verrouillé	Option permettant de marquer si le compte utilisateur est verrouillé.
Actif	Option permettant de marquer le compte utilisateur comme actif.
Tél. professionnel	Téléphone professionnel de l'approbateur.
Tél. mobile	Téléphone mobile de l'approbateur.
Photo	Option permettant d'ajouter une photo de l'utilisateur.
Accès au service Web uniquement	Option permettant de marquer si l'utilisateur dispose uniquement d'un accès au service Web.
Utilisateur d'intégration interne	Option permettant de marquer si l'utilisateur est un utilisateur d'intégration interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence du formulaire d'enregistrement utilisateur (suite)

Champ	Description
Activer l'authentification multifacteur	Option permettant d'activer l'authentification multifacteur pour le compte.
Liens connexes	
Afficher les comptes liés	Lien permettant d'afficher les comptes liés pour l'approbateur.
Afficher les abonnements	Lien permettant d'afficher les abonnements pour l'approbateur.

Vérifiez votre notification par e-mail pour approuver l'analyse de scénario

Vérifiez vos notifications par e-mail afin de pouvoir approuver l'analyse de scénario en tant qu'administrateur de l'application Operational Resilience . Les notifications par e-mail sont configurées dans le cadre du workflow automatisé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin

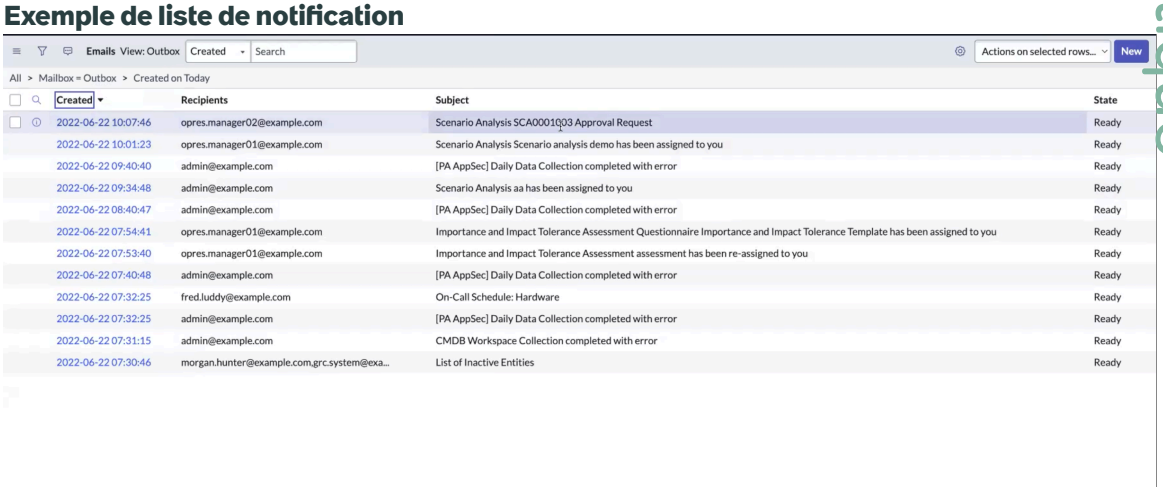
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le propriétaire de l'analyse demande une approbation de plan pour l'analyse de scénario, vous recevez une notification par e-mail pour approuver ou rejeter l'analyse de scénario. En tant qu'administrateur de l'application, vous pouvez approuver ou rejeter l'analyse de scénario. Cette tâche est facultative.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Boîte d'envoi**.
2. Recherchez la notification par e-mail que vous avez reçue pour l'analyse de scénario.
   Consultez la liste des notifications comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de liste de notification

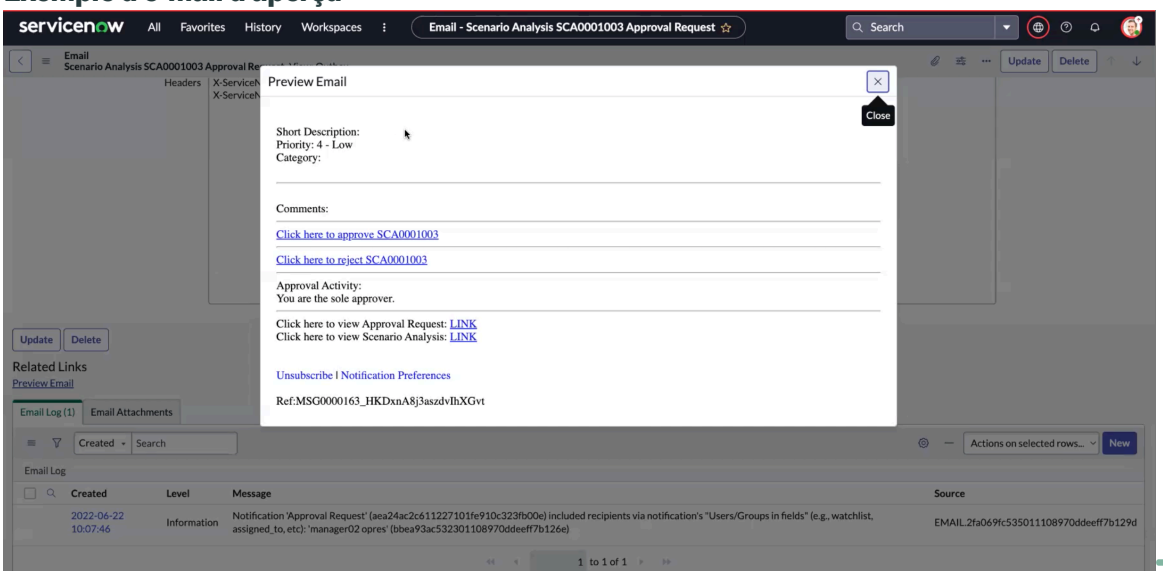


3. Cliquez sur la notification par e-mail, puis sur **Prévisualiser l'e-mail.**
   Consultez l'e-mail d'aperçu comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple d'e-mail d'aperçu



4. Cliquez sur **Approuver**.
   En tant qu'administrateur de l'application Operational Resilience , vous pouvez approuver l'analyse de scénario.

Fermez votre analyse de scénarios

Mettez à jour l'état de l'événement de scénario, demandez une approbation et fermez votre analyse de scénario, comme dernière étape de l'exécution d'une analyse de scénario de vos services dans l'application Operational Resilience .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez approuver et fermer l'analyse de scénario en tant que propriétaire.

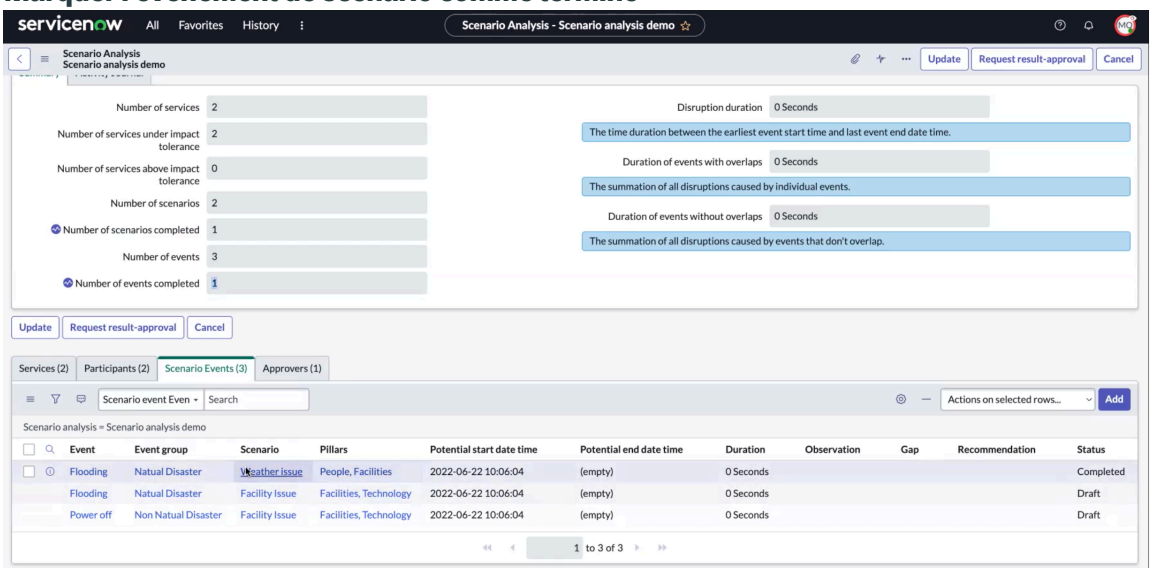
Procédure

1. Pour approuver l'analyse de scénario, connectez-vous avec le rôle sn_oper_res.manager en tant qu'approbateur du plan et cliquez sur **Approuver**.
2. Pour mettre à jour l'état de l'événement de scénario sur Terminé dans la liste connexe Événements de scénario, connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario.
   Consultez l'exemple de configuration dans la liste connexe Événements de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

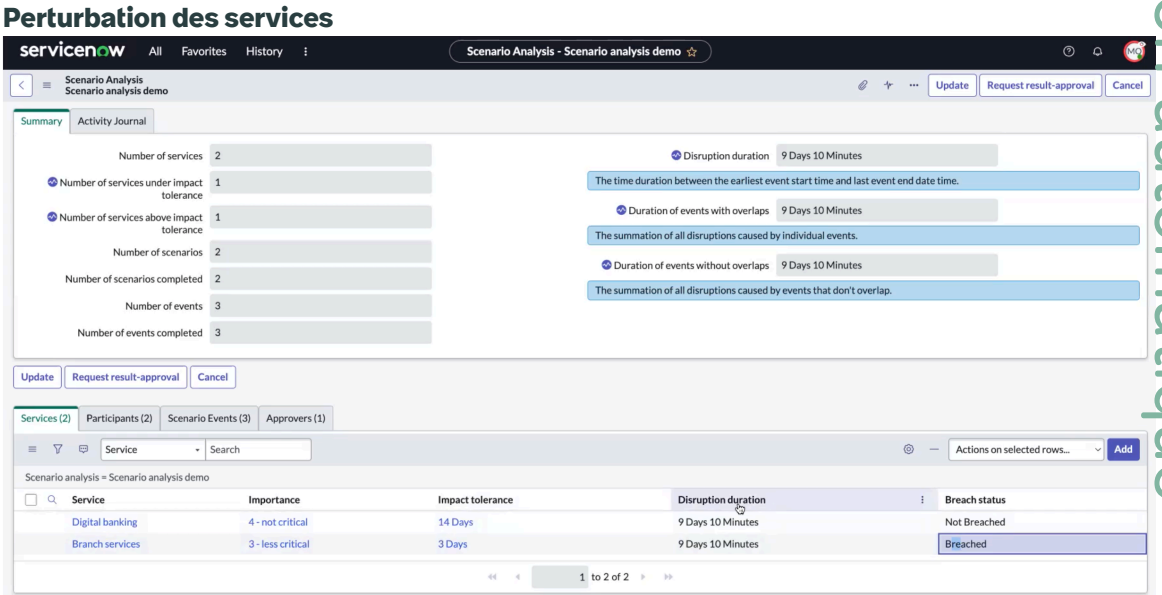
Marquer l'événement de scénario comme terminé



Remarque :
Tous les événements de scénario doivent être marqués comme terminés avant de demander l'approbation du résultat.

3. Calculez l'interruption des services et déterminez si un service a été violé.

Perturbation des services



4. Pour demander ou approuver l'analyse de scénario, connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario et cliquez sur **Demander l'approbation du résultat**.

Remarque :
En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez mettre à jour les services, les participants et les événements de scénario avant de demander l'approbation du résultat. Après avoir demandé l'approbation du résultat, le formulaire d'analyse de scénario est verrouillé.

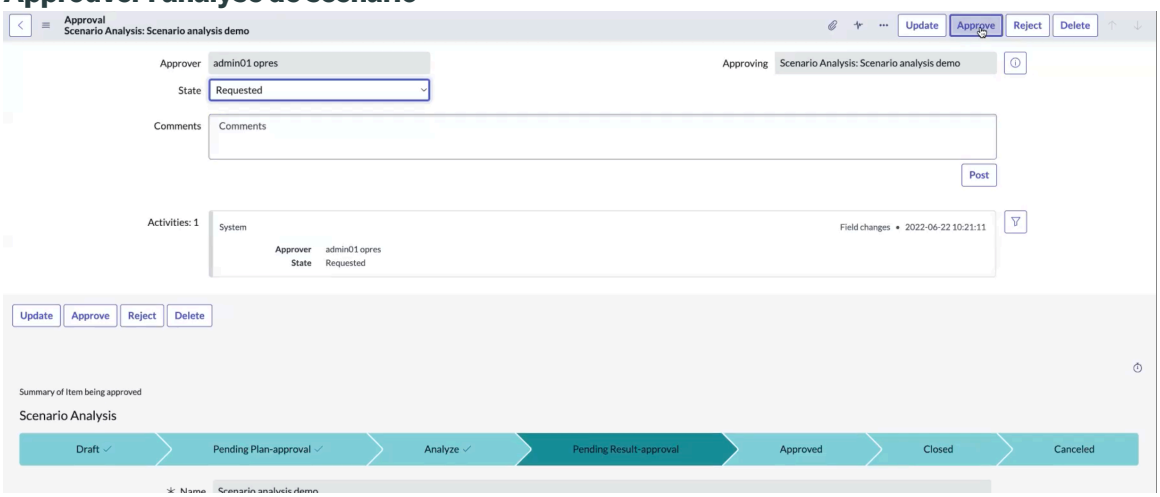
5. Pour approuver l'enregistrement d'analyse de scénario, connectez-vous avec le rôle sn_oper_res.manager en tant qu'approbateur de l'analyse de scénario, accédez à **Mes approbations**, ouvrez l'enregistrement d'analyse de scénario et cliquez sur **Approuver**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Approuvez l’analyse de scénario comme illustré dans l’exemple suivant.

Approuver l’analyse de scénario



Vous avez fait passer l’analyse de scénario à l’état **Approuvé** .

6. Pour fermer l’enregistrement d’analyse de scénario, connectez-vous en tant qu’approbateur de l’analyse de scénario, accédez à l’enregistrement d’analyse de scénario dans la vue de liste, puis cliquez sur **Fermer**. Vous avez fait passer l’analyse de scénario à l’état **Fermé** . Le formulaire Analyse de scénario est verrouillé et le workflow d’analyse de scénario est terminé.

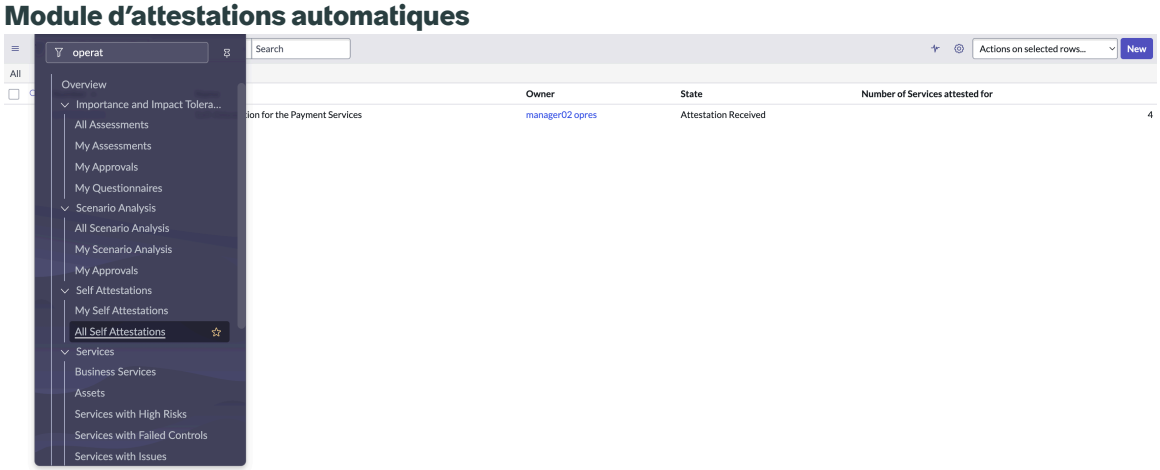
Auto-attestation de l’état des services d’entreprise

Vous pouvez attester vous-même de l’état des services d’entreprise dans l’application Operational Resilience . En sélectionnant les services et en fournissant les réponses à un ensemble prédéfini de questions, vous pouvez effectuer l’auto-évaluation et certifier l’état de résilience opérationnelle des services. Vous pouvez signer, générer un rapport d’auto-attestation et charger un PDF afin d’avoir une copie de votre rapport.

Affichage de vos attestations automatiques

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez gérer vos attestations en accédant à **Tous** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** module dans l’interface utilisateur de l’application, comme illustré dans l’exemple suivant.

Module d’attestations automatiques



Vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous souhaitez attester et pour lesquels vous souhaitez soumettre une attestation. Pour attester l’état des services d’entreprise,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

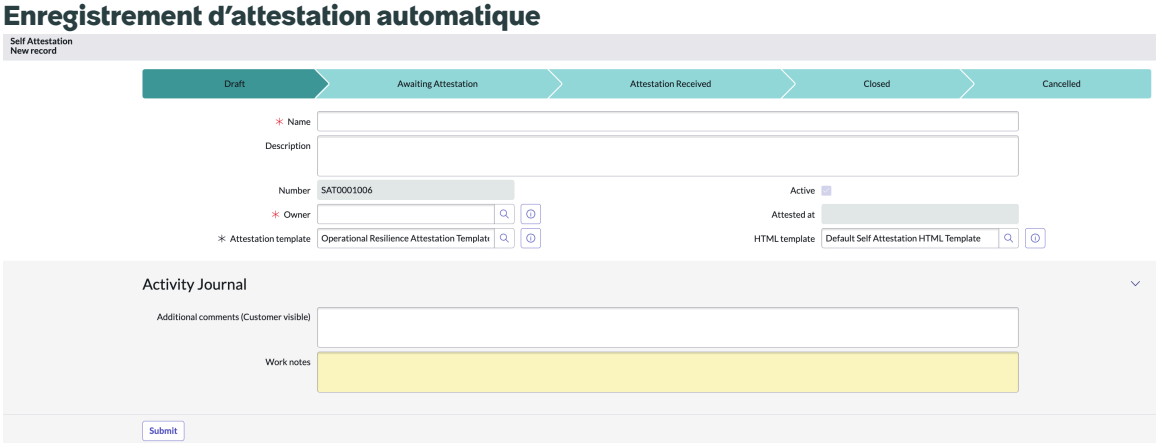
utilisez les modules d'attestation suivants, répertoriés sous **Tous** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques**:

- **Mes attestations automatiques** : gérez les attestations automatiques qui vous sont affectées.
- **Toutes les attestations automatiques** : gérez et affichez toutes les attestations automatiques disponibles dans le système pour les services.

Utilisation du modèle d'attestation automatique

Vous pouvez utiliser le modèle d'auto-attestation fourni dans l'application Operational Resilience et créer un enregistrement d'auto-attestation comme illustré dans l'exemple suivant.

Enregistrement d'attestation automatique



États de workflow et d'auto-attestation

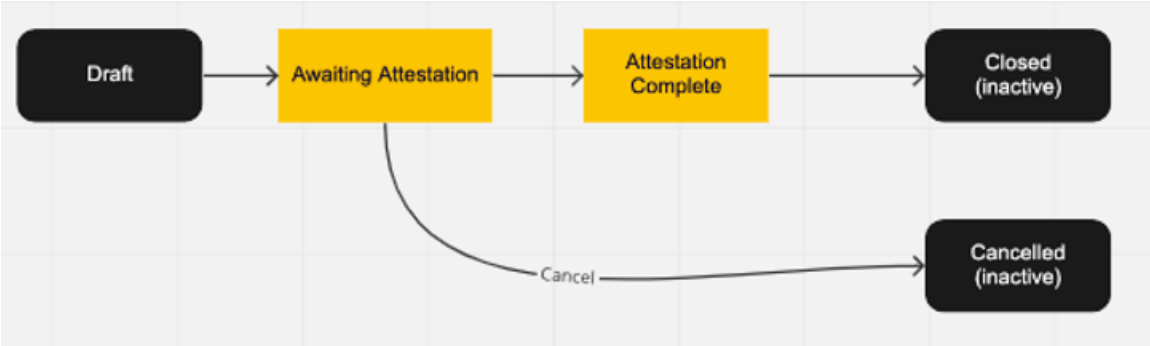
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez effectuer les tâches suivantes dans ce workflow :

- Initiez une auto-attestation pour attester un ou plusieurs services aux entreprises.
- Sélectionnez un modèle d'attestation sur lequel l'évaluation a lieu.
- Fournissez les détails des services, tels que le nom et la description du service, sur le formulaire d'attestation automatique. Vous pouvez également ajouter les services d'entreprise à attester à partir de la liste connexe dans l'enregistrement.
- Soumettez vos services pour attestation automatique. Cette action crée une instance d'évaluation pour l'utilisateur qui a des questions à partir du modèle d'attestation.
- Exportez l'attestation au format PDF une fois que vous avez terminé une évaluation. Vous devez utiliser le modèle HTML fourni dans l'enregistrement d'attestation automatique. Le modèle HTML fournit le format du PDF et une option permettant d'inclure votre signature.
- Vous pouvez éventuellement définir un modèle d'attestation au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base.

Lorsque vous terminez les tâches d'auto-attestation, les états de l'auto-attestation sont mis à jour automatiquement dans l'application Operational Resilience , comme illustré dans l'exemple suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'auto-attestation



Les états du processus d'auto-attestation sont expliqués dans le tableau suivant.

États associés au processus d'attestation automatique

État	Description
Brouillon	Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager envoie un enregistrement d'auto-attestation. Un enregistrement est créé avec l'état **Brouillon** par défaut.
En attente d'attestation	Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager sélectionne un modèle d'attestation et associe les services d'entreprise à l'enregistrement d'attestation automatique. L'application crée ensuite automatiquement une instance d'évaluation. Cette action fait passer l'état de l'enregistrement d'attestation automatique à **En attente d'attestation**. L'instance d'évaluation s'affiche dans la liste connexe Instances d'évaluation de l'interface utilisateur.
Attestation reçue	Le propriétaire de l'attestation automatique saisit les réponses aux différentes questions dans le modèle d'attestation et soumet les réponses. L'état de l'attestation automatique est ensuite mis à jour automatiquement sur **Attestation reçue**.
Fermées	Le propriétaire de l'enregistrement d'attestation automatique exporte la réponse au questionnaire au format PDF et signe le document. L'état de l'attestation automatique est alors mis à jour sur **Fermé**.
Annulé	Si l'auto-attestation contient des données non valides ou incorrectes, un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager peut annuler l'auto-attestation. L'état de l'attestation automatique est ensuite mis à jour sur **Annulé**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence

Pour en savoir plus sur la soumission d'un enregistrement d'attestation automatique, reportez-vous à la section Créer un enregistrement d'attestation automatique.

Pour obtenir la description des valeurs de champ répertoriées dans le formulaire d'attestation automatique, reportez-vous à la section Formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique.

En tant que tâche facultative, vous pouvez créer un modèle d'attestation au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base. Pour plus d'informations sur la création d'un modèle d'attestation, reportez-vous à Créer et modifier un modèle d'attestation.

Créer un enregistrement d'attestation automatique

Créez un enregistrement d'attestation automatique pour vos services d'entreprise dans l'application Operational Resilience . Vous pouvez utiliser le modèle d'attestation fourni avec le système de base pour créer un enregistrement d'attestation automatique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique, saisissez le nom de l'élément pour lequel vous souhaitez fournir une attestation automatique.
4. Dans le champ **Propriétaire** , affectez un propriétaire pour l'auto-attestation.
5. Dans le champ **Modèle d'attestation** , sélectionnez le **modèle d'attestation Operational Resilience**.

   Le modèle d'attestation contient les questions prédéfinies pour l'évaluation. Operational Resilience Fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base. Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez personnaliser le modèle d'attestation par défaut pour les besoins de votre entreprise. La création d'un modèle d'attestation est facultative. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer un enregistrement d'attestation automatique.

6. Dans le champ **Modèle HTML** , sélectionnez le **modèle HTML d'attestation automatique par défaut**.
   Le modèle HTML fournit le format du PDF et une option permettant d'inclure votre signature dans l'attestation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir la description des valeurs de champ sur le formulaire, reportez-vous à Formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique.

Résultats
L'enregistrement d'attestation automatique s'affiche dans la liste Attestations automatiques sous Mes attestations automatiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique

Si vous êtes un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.manager, utilisez le formulaire Nouvel enregistrement d'auto-attestation pour soumettre une auto-attestation pour vos services d'entreprise.

Formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire Nouvel enregistrement d'attestation automatique

Champ	Description
Nom	Nom unique pour l'enregistrement d'attestation automatique.
Description	Informations utiles sur l'enregistrement d'attestation automatique.
Numéro	Numéro de l'enregistrement d'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Propriétaire	Étiquette de l'enregistrement d'attestation automatique affiché dans l'interface utilisateur.
Modèle d'attestation	Modèle d'attestation fourni avec le système de base et utilisé pour créer l'attestation automatique.
Actif	Option permettant de marquer l'enregistrement d'attestation automatique comme actif.
Attesté à	Emplacement où l'attestation est certifiée. Ce champ est renseigné automatiquement.
Modèle HTML	Modèle HTML d'attestation automatique par défaut fourni avec le système de base pour exporter une attestation. Le modèle a un format prédéfini, les détails des réponses et des services qui ont été attestés dans le rapport d'attestation automatique.
Journal d'activité	Commentaires et notes de travail supplémentaires pour l'auto-attestation.

Soumettre un enregistrement d'attestation automatique

Soumettez un enregistrement d'auto-attestation après l'avoir associé aux services d'entreprise appropriés dans l'application Operational Resilience .

Avant de commencer

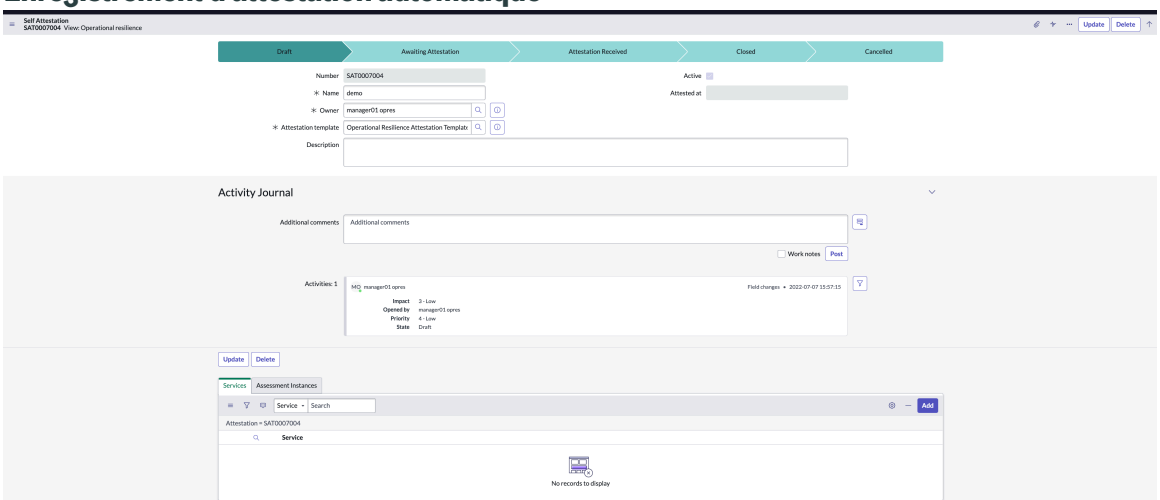
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques** et sélectionnez l'enregistrement d'attestation automatique sur lequel vous travaillez. L'enregistrement d'attestation automatique affiche la liste connexe Services, comme illustré dans l'exemple suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement d'attestation automatique

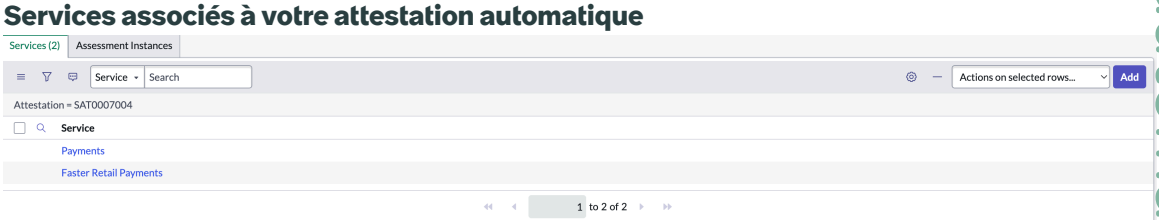


2. Dans la liste connexe Services, cliquez sur **Ajouter**.
   Associez les services d'entreprise pertinents à votre attestation automatique.

   Remarque :
   Vous pouvez ajouter uniquement les services critiques dans la liste connexe Services.

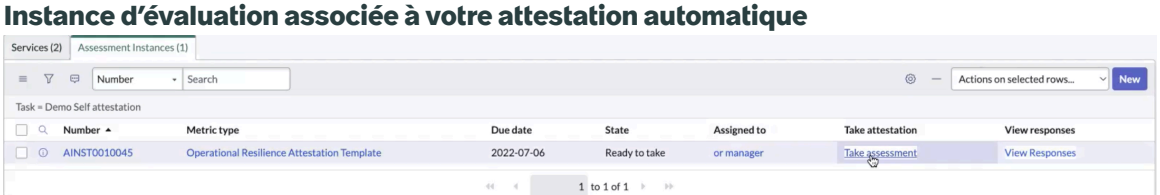
3. Sélectionnez les services que vous souhaitez associer à l'enregistrement d'attestation automatique, puis cliquez sur **Créer une relation**.
   Les services associés à votre attestation automatique sont affichés dans la liste connexe Services, comme illustré dans l'exemple suivant.

Services associés à votre attestation automatique



4. Dans l'enregistrement d'attestation automatique, cliquez sur **Envoyer pour attestation automatique**.
   Lorsque vous soumettez les services sélectionnés pour l'auto-attestation, une instance d'évaluation est créée. Cette instance est affichée dans la liste connexe Instances d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Instance d'évaluation associée à votre attestation automatique



   Cette action fait passer l'état de l'auto-attestation à **En attente d'attestation**.

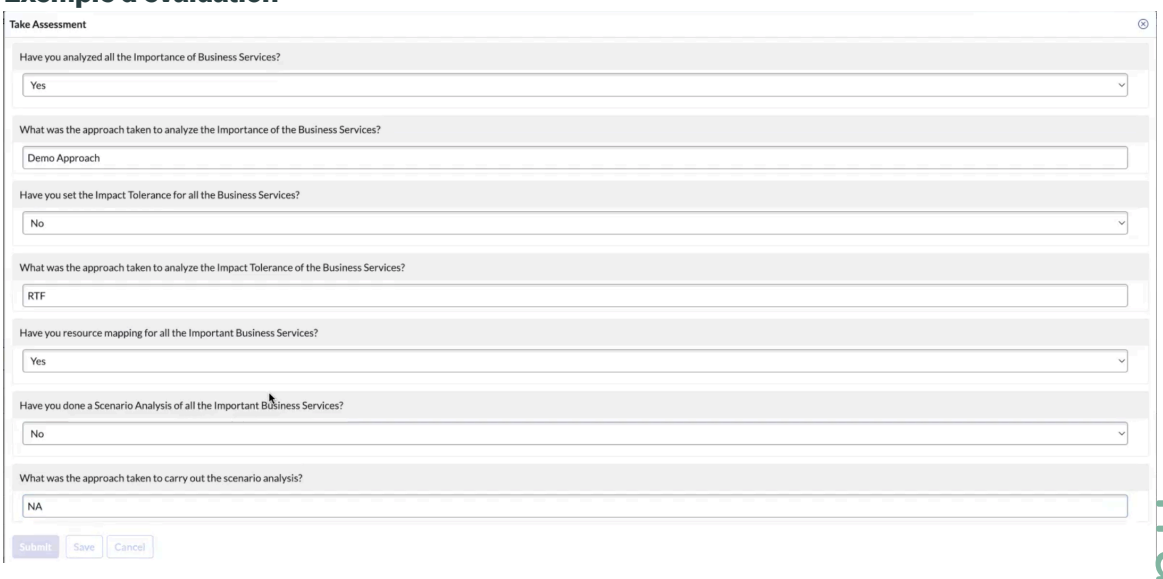
5. Dans l'enregistrement d'attestation automatique, cliquez sur l'instance d'évaluation dans la liste connexe Instances d'évaluation.
6. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
7. Répondez aux questions du questionnaire d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

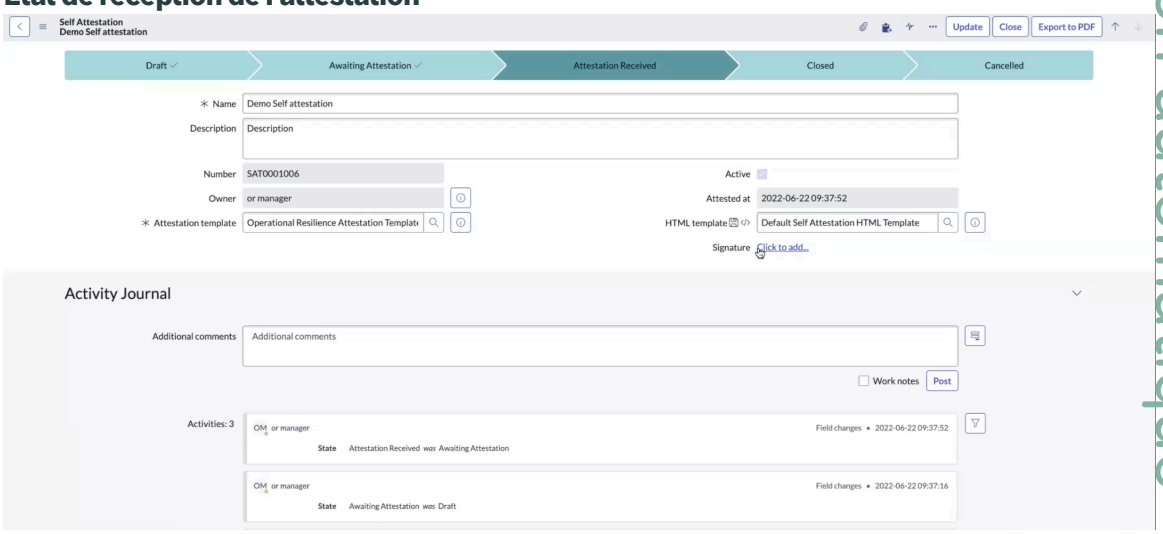
Répondez aux questions comme indiqué dans l'exemple suivant.

Exemple d'évaluation



8. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous avez maintenant mis à jour l'état de l'auto-attestation sur **Attestation reçue** , comme illustré dans l'exemple suivant.

État de réception de l'attestation



Exporter votre attestation automatique au format PDF

Exportez l'auto-attestation au format PDF dans l'application Operational Resilience afin de pouvoir générer le rapport d'auto-attestation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

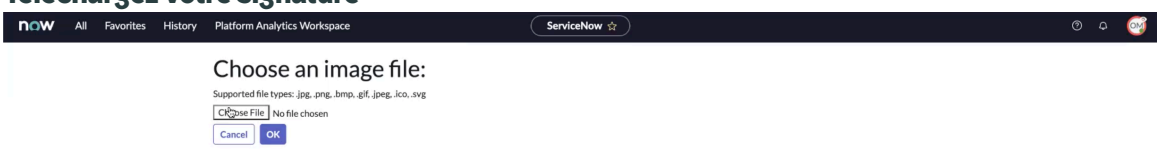
1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques** et ouvrez l'enregistrement d'attestation automatique lorsque le PDF d'attestation automatique est joint à l'enregistrement.
2. Dans le champ **Signature** , sélectionnez **Cliquer pour ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

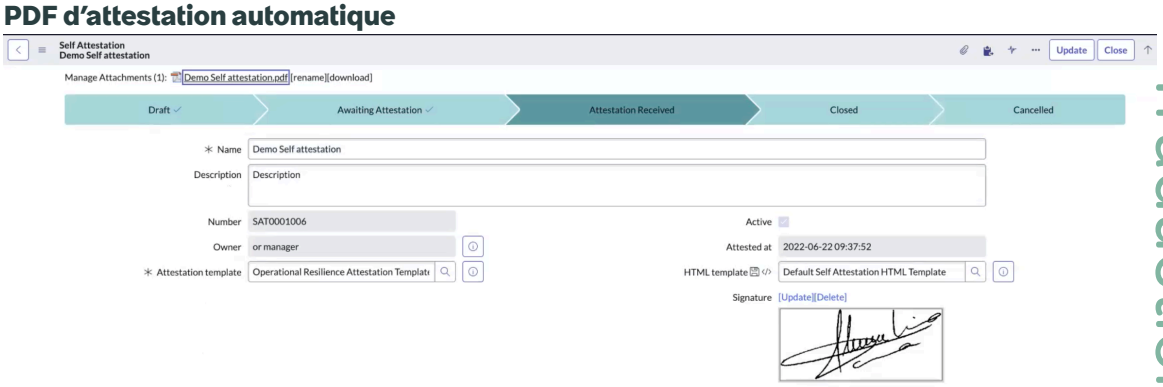
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sur **OK.**
   Vous pouvez charger votre signature pour l'attestation automatique comme illustré dans l'exemple suivant.

Téléchargez votre signature



4. Cliquez sur **Exporter au format PDF.**
   Vous avez maintenant exporté le PDF d'attestation automatique avec les informations sur les services d'entreprise associés. Le PDF s'affiche sur l'enregistrement d'attestation automatique, comme illustré dans l'exemple suivant.

PDF d'attestation automatique



5. Pour télécharger le PDF attesté automatiquement, cliquez sur le lien **PDF** dans le formulaire d'attestation automatique.
   Le PDF auto-attesté affiche le nom, la description, le modèle, les questions et les réponses aux questions. Il affiche également une liste des services ainsi que le nom, le propriétaire, l'importance, la tolérance d'impact et l'analyse de scénarios pour les services.

6. Cliquez sur **Fermer**.
   Vous avez maintenant fait passer l'attestation automatique à l'état **Fermé** . Le workflow d'auto-attestation est terminé.

Annuler un enregistrement d'attestation automatique

Annulez un enregistrement d'attestation automatique non valide ou incorrect dans le formulaire Enregistrement d'attestation automatique de l'application Operational Resilience . De cette façon, vous pouvez supprimer les enregistrements qui ne sont plus valides et corriger les erreurs dans l'enregistrement d'attestation automatique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

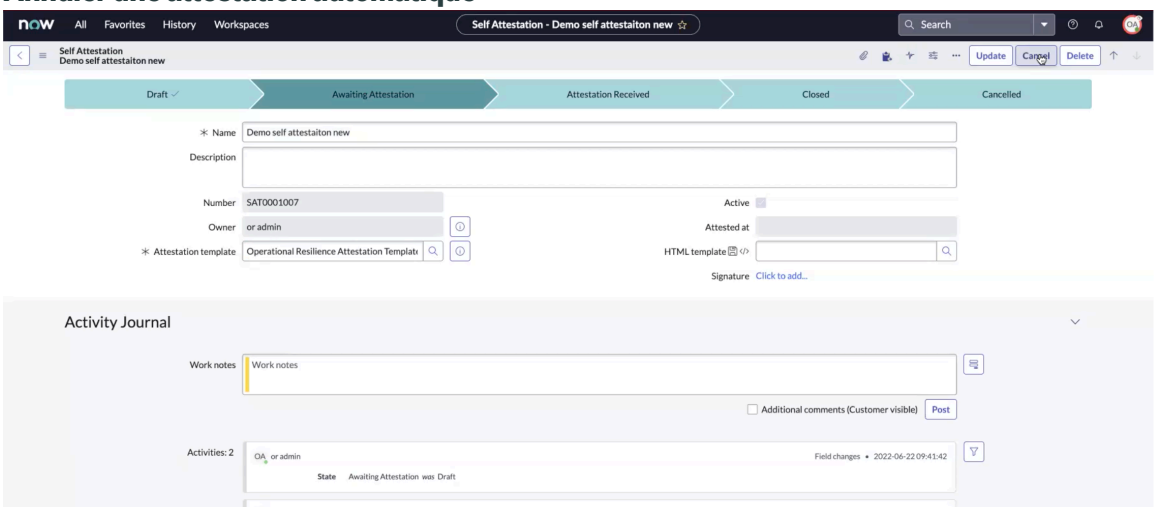
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Attestations automatiques** > **Mes attestations automatiques**.

2. Sélectionnez une attestation que vous souhaitez annuler dans la liste Attestations automatiques, puis cliquez sur **Annuler**.
   Une attestation peut contenir un modèle incorrect ou des détails erronés et vous devrez peut-être l'annuler, comme illustré dans l'exemple suivant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Annuler une attestation automatique



Vous avez annulé l'attestation automatique et l'avez supprimée de la liste Attestations automatiques.

Configurer les fonctionnalités dans Operational Resilience Workspace

À partir de la GRC version 16.x.x, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application GRC: Operational Resilience . Vous pouvez l'utiliser Operational Resilience Workspace pour gérer vos tâches de résilience et surveiller les mesures de résilience à partir d'un tableau de bord unique.

Vue d'ensemble de Operational Resilience Workspace

Operational Resilience Workspace fournit une vue à volet unique pour une expérience utilisateur améliorée et un parcours utilisateur simplifié. Les points saillants de Operational Resilience Workspace sont les suivants :

- Configurez les tâches de résilience à l'aide des formulaires interactifs.
- Visualisez les mesures de résilience sur le tableau de bord.
- Suivez les risques, les contrôles et les GRC problèmes des applications dans les onglets connexes du formulaire Service.
- Corriger les incidents, les pannes, les vulnérabilités et les demandes de changement pour un service d'entreprise.

Vous pouvez afficher les composants de visualisation des données des mesures de résilience sur les pages suivantes :

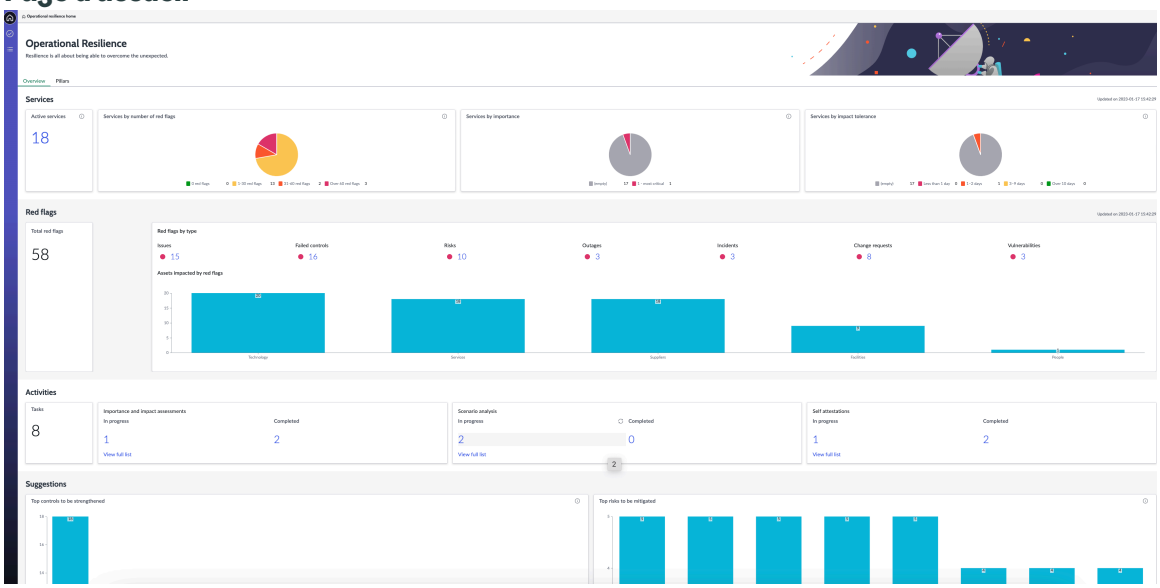
- Page d'accueil : la page d'accueil affiche l'état des services et des piliers sur le tableau de bord.
- Page Tâches : la page Tâches affiche vos tâches individuelles et celles de votre équipe sur le tableau de bord.
- Page Liste : la page Liste affiche les tâches de résilience configurables, telles que l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact ou une analyse de scénarios au format liste.

La page d'accueil, la page Tâches et la page Liste sont affichées dans les exemples suivants.

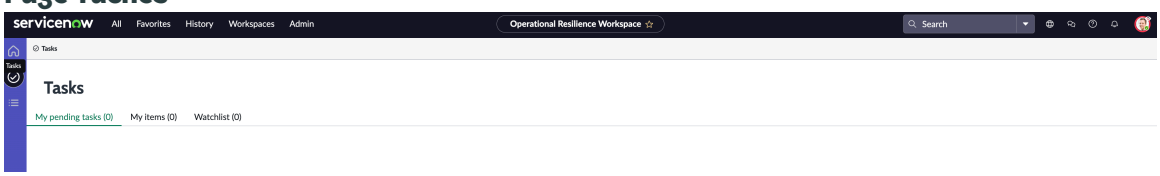
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

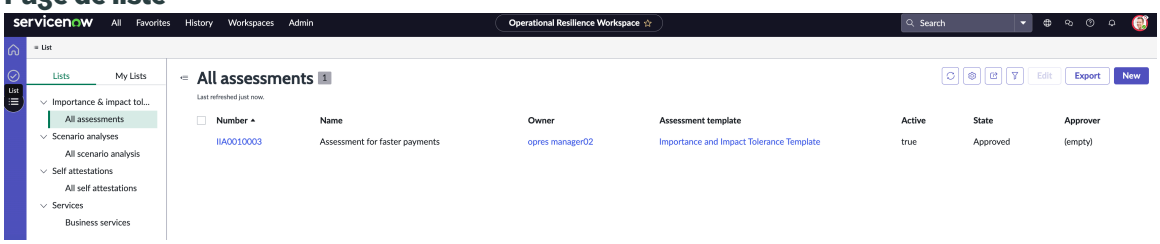
Page d'accueil



Page Tâches



Page de liste



Rôles requis pour accéder à Operational Resilience Workspace

Vous pouvez y accéder Operational Resilience Workspace avec les rôles d'utilisateur suivants :

- Operational Resilience Administrateur [sn_oper_res.admin]
- Operational Resilience gestionnaire [sn_oper_res.manager]
- Operational Resilience Utilisateur [sn_oper_res.user]

Remarque :
Pour en savoir plus sur les tâches administratives, reportez-vous à la section Configurer les tâches administratives.

Fonctionnalités configurables dans Operational Resilience Workspace

Vous pouvez configurer les fonctionnalités suivantes Operational Resilience dans Operational Resilience Workspace:

- Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact
- Analyses de scénarios

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Auto-attestations
- Services aux entreprises

Remarque :
En tant qu'utilisateur de l'application Operational Resilience , vous pouvez personnaliser votre Operational Resilience Workspace expérience en naviguant dans les messages de l'interface utilisateur et les onglets. Si vous ajoutez, supprimez ou modifiez l'ordre des onglets, vous risquez de rencontrer des erreurs de navigation dans l'interface utilisateur de l'application Operational Resilience .

Explorer la page d'accueil

La page d'accueil dans Operational Resilience Workspace fournit une vue à volet unique sur l'état des services et des piliers de votre organisation. Vous pouvez consulter les mesures de résilience d'un service, telles que l'état opérationnel, les activités terminées, les indicateurs rouges et les suggestions d'amélioration des mesures.

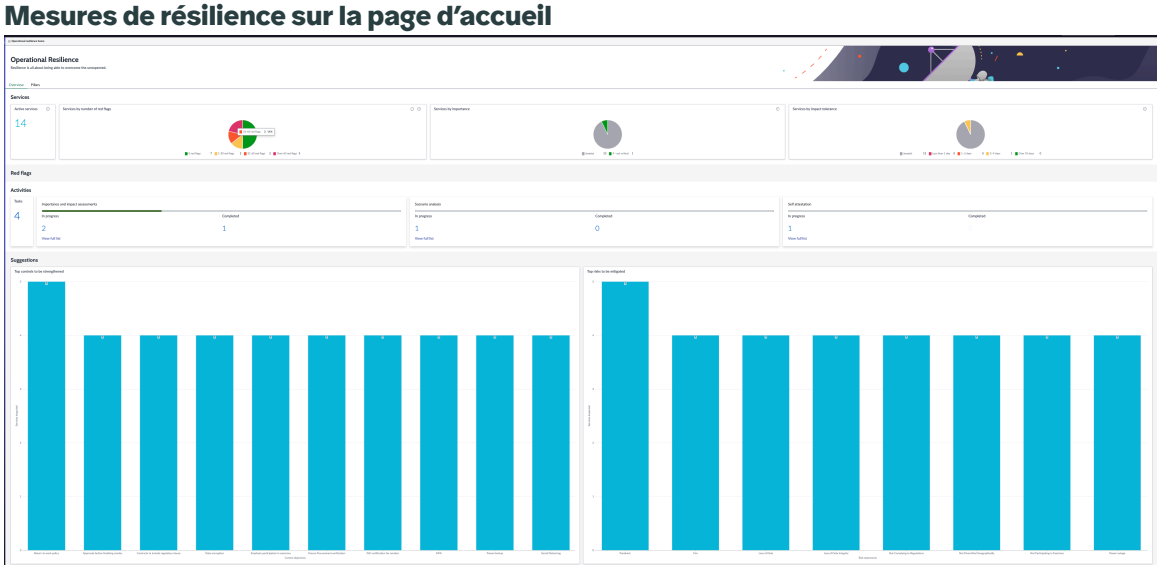
Onglets de la page d'accueil

La page d'accueil affiche Operational Resilience Workspace les onglets suivants :

- **Onglet Vue d'ensemble** : affiche une vue d'ensemble de l'état des services dans votre organisation.
- **Onglet Piliers** : affiche l'état et les mesures des piliers de votre organisation.

L'exemple suivant montre les mesures de résilience d'un service sur la page d'accueil.

Mesures de résilience sur la page d'accueil



Onglet Vue d'ensemble

Sous l'onglet **Vue d'ensemble** de la page d'accueil, vous pouvez consulter un résumé des services dans les sections suivantes :

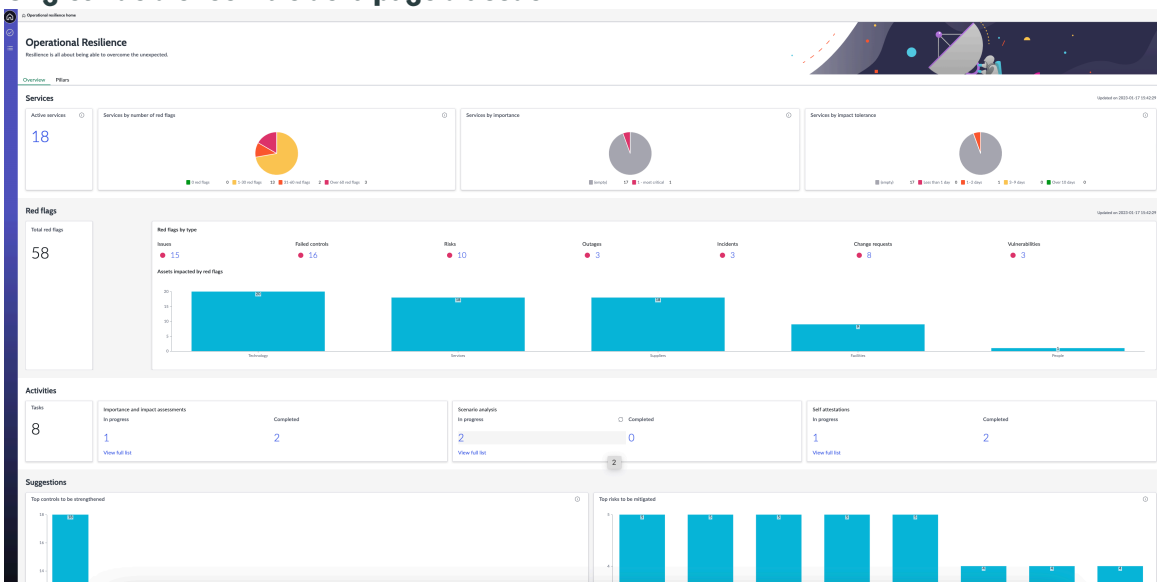
- Services
- Indicateurs rouges
- Activités
- Suggestions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’exemple suivant illustre un exemple d’onglet **Vue d’ensemble** .

Onglet Vue d’ensemble de la page d’accueil



Remarque :

En tant qu’administrateur, vous pouvez accéder à **Propriétés système > Toutes les propriétés** dans votre instance et configurez la *sn_oper_res.red_flags_exclusion* propriété pour la section Indicateurs rouges. Vous pouvez configurer les tables enfants de la *sn_opres_service_process_pillar.list* table qui ne doivent pas être prises en compte dans le cadre de la section des indicateurs rouges.

Par défaut, les tâches de services, Business Continuity Management le plan (événements de crise) et les dépendances (actifs) sont exclus de la liste d’affichage de la section Indicateurs rouges.

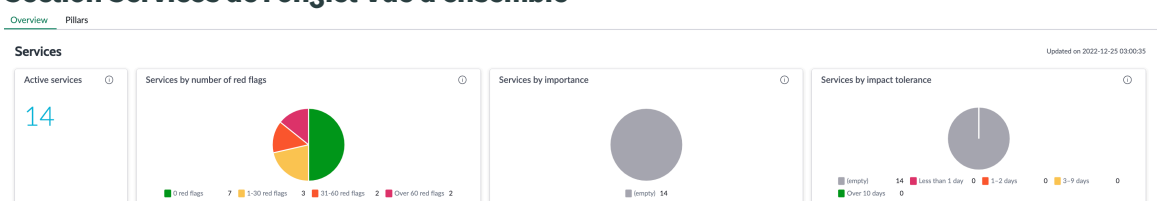
Section Services

Dans la section Services de l’onglet **Vue d’ensemble** , vous pouvez examiner les détails suivants sur les services :

- Services actifs
- Services par nombre d'indicateurs rouges
- Services par importance
- Services par tolérance d'impact

Un exemple de section Services est illustré dans l’exemple suivant.

Section Services de l’onglet Vue d’ensemble



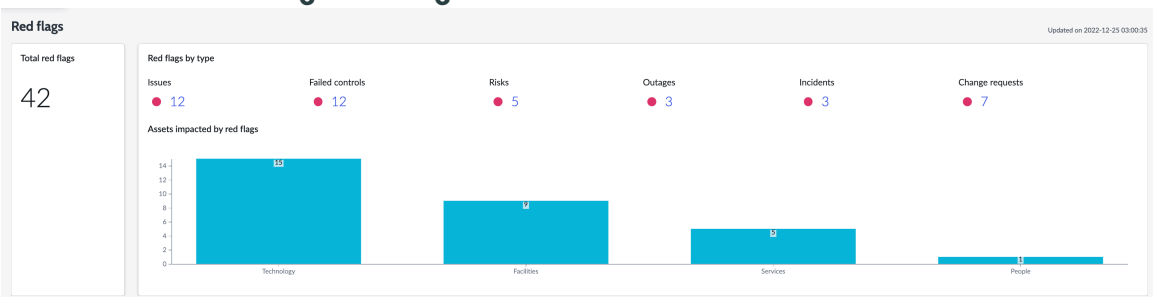
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section des indicateurs rouges

Dans la section Indicateurs rouges de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez passer en revue les services qui ont été marqués pour les alertes, comme illustré dans l'exemple suivant.

Section Indicateurs rouges de l'onglet Vue d'ensemble



Vous pouvez afficher les exemples de détails suivants sur les indicateurs rouges d'un service :

- Nombre total d'indicateurs rouges : vous pouvez afficher le nombre total d'indicateurs rouges applicables pour un service.
- Indicateurs rouges par types : vous pouvez afficher les indicateurs rouges d'un service classés selon les types suivants.
  - Problèmes
  - Contrôles ayant échoué
  - Risques
  - Pannes
  - Incidents
  - Demandes de changement
- Actifs impactés par les indicateurs rouges : vous pouvez afficher les actifs tels que les piliers Technologies et Installations qui sont impactés par les indicateurs rouges.

Affichage de rapports pour différents rôles d'utilisateur

Des rapports distincts sont affichés dans la page d'accueil pour BCM les Operational Resilience Workspace utilisateurs Professional et IRM Professional.

Rôles améliorés pour accéder aux rapports

Les rôles installés avec Operational Resilience contiennent désormais la relation pour BCM les utilisateurs Professional et IRM Professional.

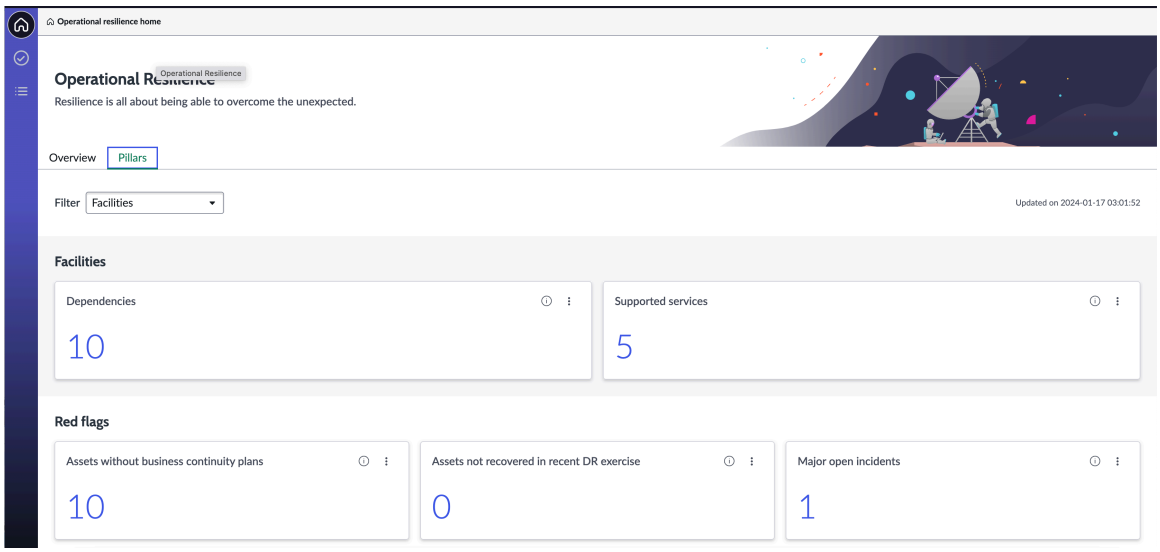
Les administrateurs système, Operational Resilience les gestionnaires et Operational Resilience les utilisateurs peuvent accéder à tous les rapports à partir des BCM applications et IRM de la page d'accueil.

Un utilisateur disposant des rôles suivants peut accéder aux rapports dans l'exemple BCMOperational Resilience Workspace .

Traduction automatique

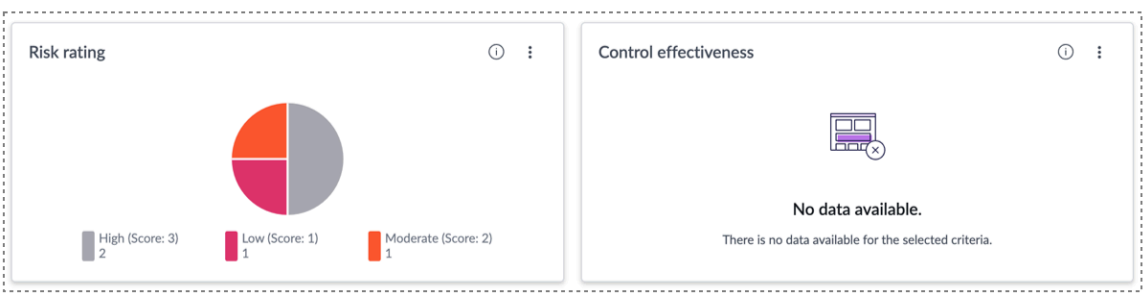
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user



Un utilisateur disposant des rôles suivants peut accéder aux rapports dans l'exemple IRMOperational Resilience Workspace .

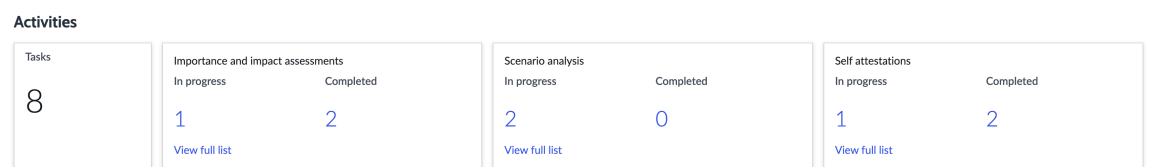
- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user



Section Activités

Dans la section Activités de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez afficher l'état Operational Resilience des tâches associées à un service d'entreprise. Vous pouvez afficher les tâches en cours et les tâches effectuées pour une évaluation ou une analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant :

Section Activités de l'onglet Vue d'ensemble



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la section Activités de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez examiner les exemples de tâches suivants associées à vos services :

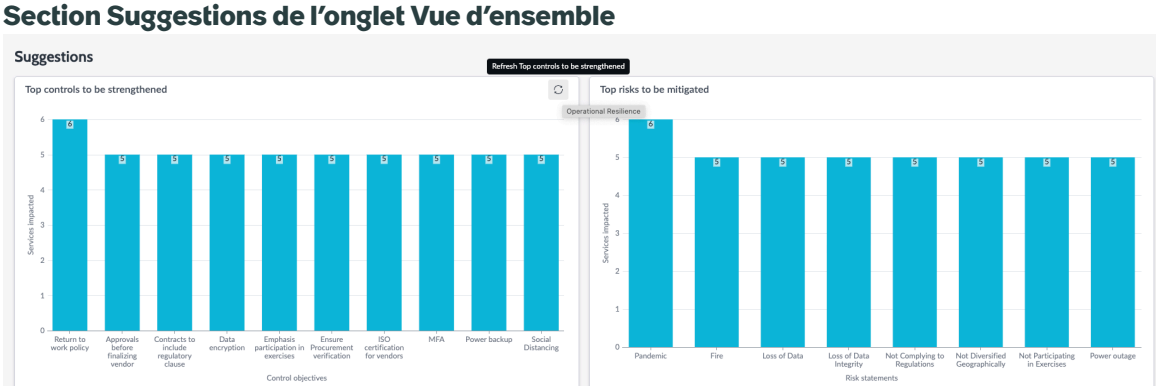
- Nombre total de tâches
- Évaluations de l'importance et de l'impact
- Analyse de scénarios
- Auto-attestation

Section Suggestions

Dans la section Suggestions de l'onglet **Vue d'ensemble** , vous pouvez afficher les suggestions générées par le système pour obtenir de meilleures mesures de résilience sur les services impactés.

Dans l'exemple suivant, le graphique des objectifs de contrôle montre comment les contrôles principaux peuvent être renforcés pour les services impactés. Le graphique des déclarations de risque montre comment les principaux risques peuvent être atténués pour les services impactés.

Section Suggestions de l'onglet Vue d'ensemble



Piliers associés à un service

Un pilier est un élément fondamental qui contribue à la résilience opérationnelle de votre organisation. Vous pouvez mapper les services et processus d'entreprise aux piliers de l'application Operational Resilience afin d'établir une relation entre ces entités et de surveiller leur état sur le tableau de bord.

L'application Operational Resilience fournit les piliers suivants dans le cadre du système de base :

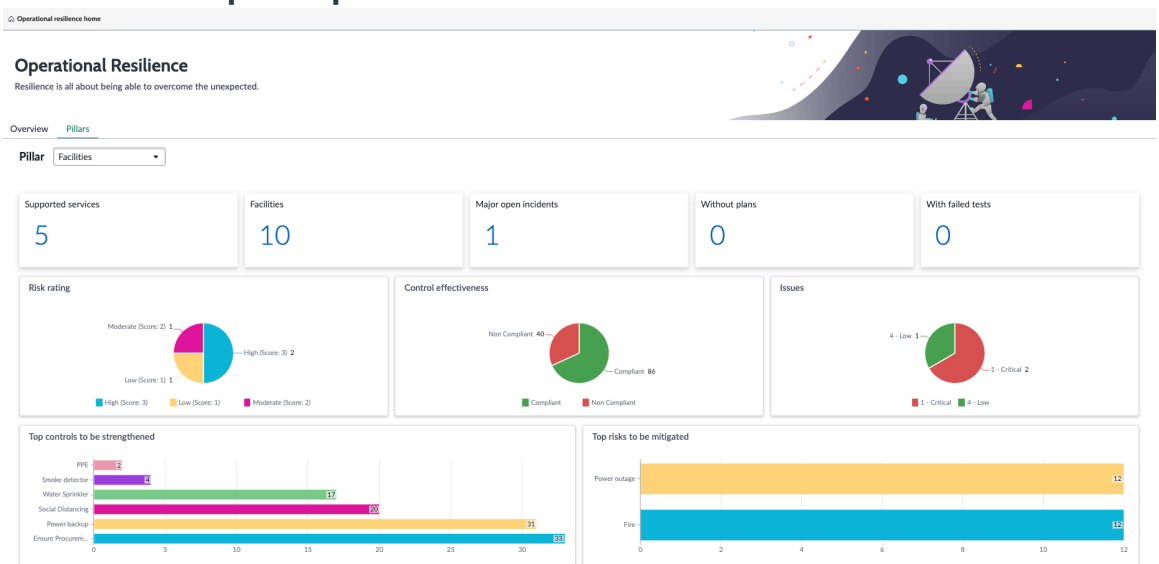
- Installations
- Personnes
- Fournisseurs
- Services
- Processus
- Technologie

Vous pouvez surveiller l'état des services pour chaque pilier. Dans l'onglet **Piliers** , les données associées à chaque pilier s'affichent. L'exemple suivant montre les contrôles, les risques et les problèmes associés à un service pour le pilier Installations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État des services pour un pilier



Si vous installez les applications facultatives à partir de la GRC suite de produits, telles que Business Continuity Management et Vulnerability Response dans votre instance, vous pouvez également afficher le plan Vulnerability Response et les rapports de continuité d'activité sur le tableau de bord.

Pour plus d'informations sur les piliers, reportez-vous à Explorer Operational Resilience.

Exploration de la page Tâches et de la page Liste

La page Tâches fournit Operational Resilience Workspace une vue à volet unique de vos tâches en attente, des tâches de votre groupe et des tâches figurant sur votre liste de surveillance. Vous pouvez également mettre à jour les tâches directement à partir du tableau de bord. Sur la page Liste, vous pouvez configurer vos tâches de résilience opérationnelle.

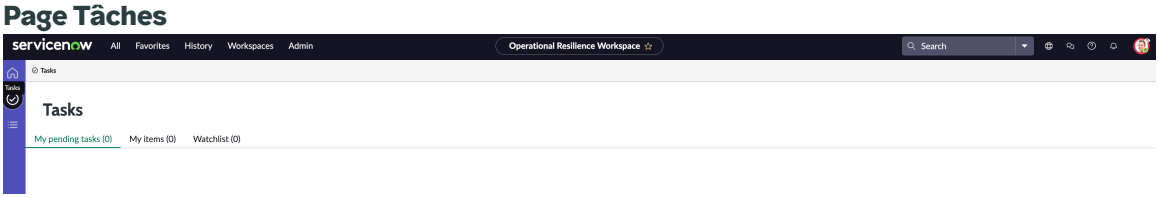
Onglets de la page Tâches

La page Tâches affiche Operational Resilience Workspace les onglets suivants :

- **Mes tâches en attente**
- **Mes éléments**
- **Liste de surveillance**

L'exemple suivant illustre un exemple de page Tâches pour un utilisateur connecté.

Page Tâches



Mes tâches en attente

L'onglet **Mes tâches en attente** affiche une vue d'ensemble des tâches en attente qui vous sont affectées et des tâches qui nécessitent une action de votre part.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

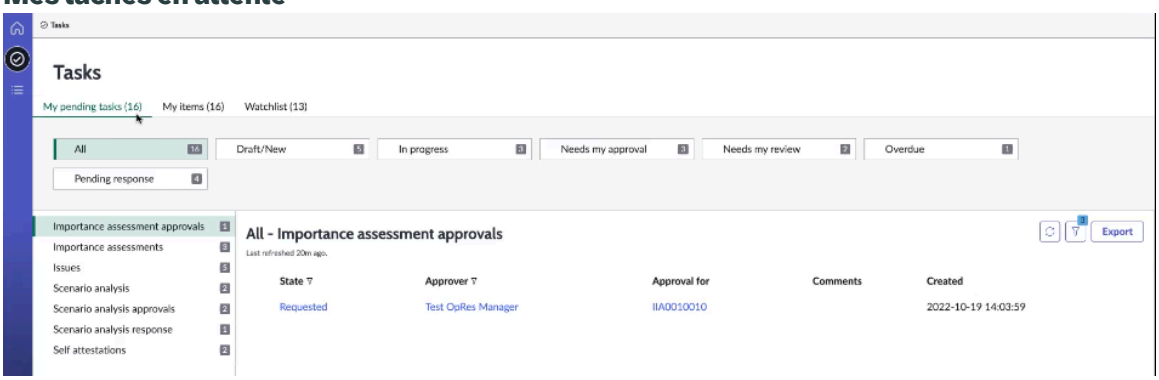
Remarque :
Les données affichées dans la page Tâches sont basées sur les rôles des utilisateurs.

L'onglet **Mes tâches en attente** affiche vos tâches en attente dans différents états. Vous pouvez filtrer vos tâches en attente à l'aide des types d'états suivants :

- Tous
- Brouillon/Nouveau
- En cours
- Nécessite mon approbation
- Nécessite ma revue
- En retard
- Réponse en attente

L'exemple suivant montre les tâches en attente pour l'utilisateur connecté.

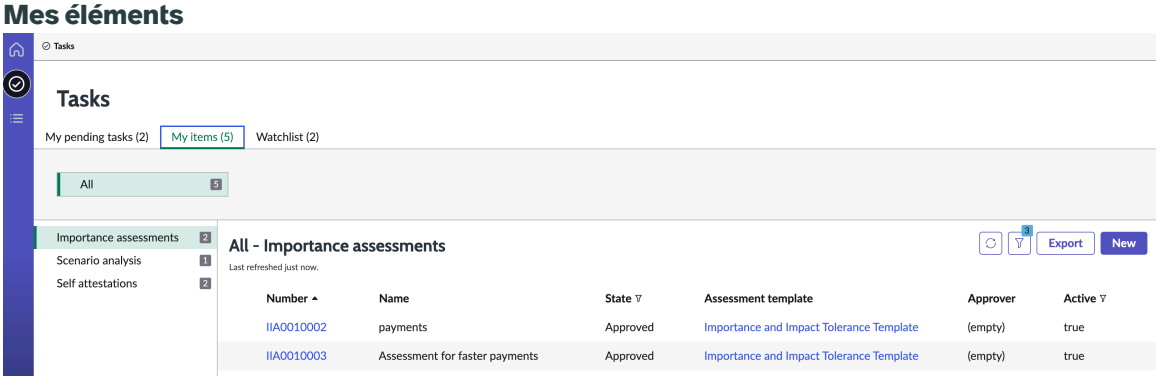
Mes tâches en attente



Mes éléments

L'onglet **Mes éléments** affiche une liste des tâches qui sont affectées à l'utilisateur connecté, tel que le Operational Resilience gestionnaire, comme illustré dans l'exemple suivant.

Mes éléments



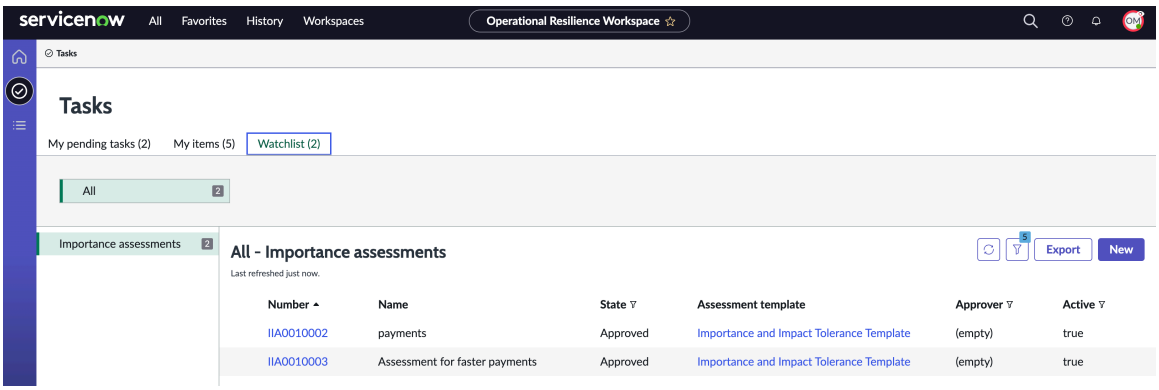
Liste de surveillance

L'onglet **Liste de surveillance** affiche une liste des tâches qui figurent dans votre liste de surveillance. Lorsqu'une tâche est approuvée ou terminée, vous recevez une notification sur l'onglet. L'exemple suivant montre les mises à jour des tâches d'évaluation qui se trouvent sur la liste de surveillance de l'utilisateur connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ma liste de suivi



Remarque :
Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , vous ne pouvez afficher que les enregistrements en cours. Dans les onglets **Mes tâches en attente**, **Mes éléments** et **Liste de surveillance** , les enregistrements fermés et annulés ne sont pas affichés. Dans Operational Resilience Workspace, vous pouvez afficher les enregistrements fermés et annulés sur leurs formulaires respectifs.

Si vous disposez du rôle administrateur, vous pouvez effectuer la Operational Resilience personnalisation Operational Resilience Workspace en mettant à jour les configurations de la page Tâches. Pour mettre à jour les configurations de la page Tâches, vous pouvez accéder à **Toutes les configurations > page de destination GRC Configuration de la page Tâches >** dans votre instance.

Si vous disposez des rôles de Operational Resilience gestionnaire ou Operational Resilience d'utilisateur, vous pouvez également obtenir des recommandations pertinentes sur vos tâches de résilience sur la page d'accueil.

Pour afficher plus d'informations sur la configuration de la page Tâches, reportez-vous à Mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page Tâches.

Page de liste dans Operational Resilience Workspace

Sur la page Liste, vous pouvez configurer un service d'entreprise, analyser son importance et sa tolérance d'impact, effectuer une analyse de scénarios et générer un rapport d'auto-attestation.

Pour plus d'informations sur la configuration d'un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace, consultez Configurer vos services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace.

Pour plus d'informations sur l'analyse de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace, consultez Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace.

Pour plus d'informations sur la réalisation d'une analyse de scénarios dans , reportez-vous à Operational Resilience Workspacela section Réalisation d'une analyse de scénarios dans Operational Resilience Workspace.

Pour plus d'informations sur l'auto-attestation de vos services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace, consultez Auto-attestation des services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer vos services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace

Vous pouvez configurer vos services d'entreprise et Operational Resilience Workspace surveiller les mesures de résilience sur le tableau de bord. Le formulaire de service consolide les attributs, les risques, les problèmes, les échecs de contrôle et d'autres domaines d'un service d'entreprise qui nécessitent une attention particulière.

Vue d'ensemble des services d'entreprise, des services parents et des services enfants

Un service d'entreprise est un service qui effectue une fonction au niveau de l'entreprise. Par exemple, vous pouvez utiliser le courrier électronique, les services informatiques, le commerce électronique et les services bancaires téléphoniques comme services d'entreprise qui exécutent des fonctions propres à l'entreprise au sein de votre organisation.

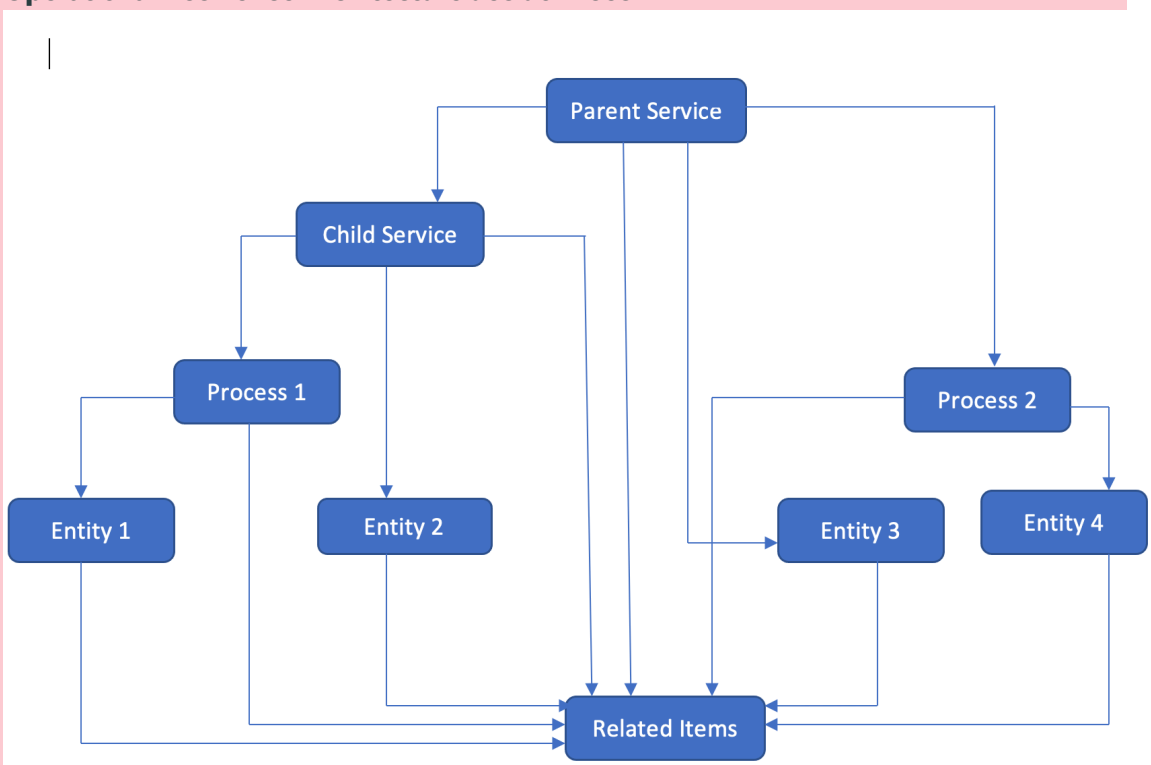
Vous pouvez classer un service d'entreprise en deux services : un service parent et un service enfant. Un service parent est une entité large que vous pouvez utiliser pour desservir une fonction business. Un service parent peut contenir ses propres sous-entités. Un service enfant hérite des propriétés du service parent. Par exemple, le service Paiements est un service parent et les services Paiement hypothécaire ou Pension alimentaire sont ses services enfants.

[store-future: BEGIN review]

Operational Resilience Architecture des données

Pour comprendre comment les services d'entreprise, les processus et les entités sont connectés dans l'application Operational Resilience , consultez l'exemple suivant.

Operational Resilience Architecture des données



L'application Operational Resilience prend en charge un modèle de données qui crée les services d'entreprise et leurs actifs en tant qu'entités basées sur les types d'entités. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

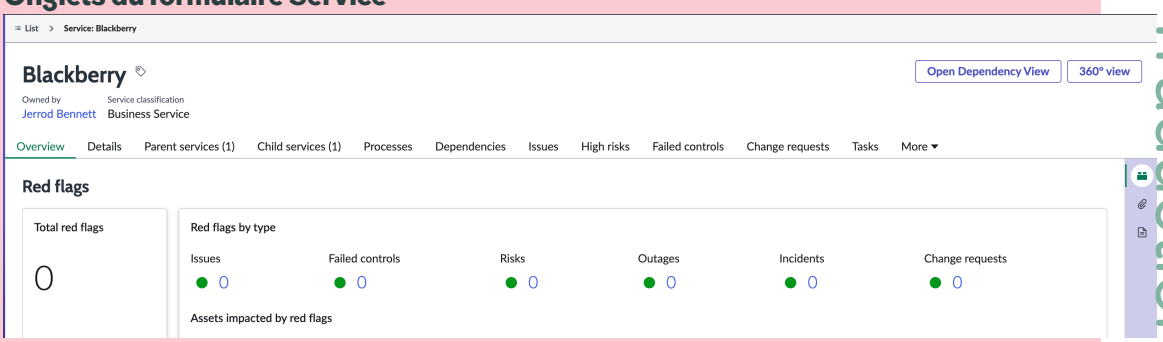
pouvez utiliser le type d'entité de service pour définir le périmètre des services que vous souhaitez surveiller quotidiennement. Chaque service du type d'entité de service est utilisé pour calculer ses Operational Resilience données.

Comme le montre l'exemple, les services parents et enfants sont associés aux processus business. Les processus business sont à leur tour associés aux actifs appelés entités.

Vous pouvez mapper vos services et processus comme expliqué dans l'exemple de configuration suivant :

1. Mappez vos services d'entreprise parents et enfants à leurs processus business associés.
2. Mappez les processus business à leurs entités prédéfinies.
3. Mappez les services directement aux onglets dans Operational Resilience Workspace. Un onglet peut être un service parent, un service enfant, un processus ou une dépendance, comme illustré dans l'exemple suivant.

Onglets du formulaire Service



L'application Operational Resilience synchronise la relation entre les services et les processus. Prenons les exemples suivants :

- Lorsque vous ajoutez un service parent à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service parent ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en amont de l'entité du service d'entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un service enfant à un service d'entreprise, une entité est automatiquement créée pour le service enfant ajouté. La nouvelle entité de service est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.
- Lorsque vous ajoutez un processus enfant à un service d'entreprise, une entité est créée pour le processus enfant. La nouvelle entité de processus est ajoutée à l'entité en aval de l'entité du service d'entreprise.

Remarque :
Dans l'interface classique Operational Resilience , les services parents, les services enfants et les processus sont obtenus à partir du Base de données de gestion des configurations (CMDB)fichier . Dans Operational Resilience Workspace, vous pouvez configurer les services parents, les services enfants et les processus d'un service d'entreprise à l'aide des onglets **Services parents**, **Services enfants** et **Processus** du formulaire Service.

[End]

Gérer les services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace

Les Operational Resilience gestionnaires et les utilisateurs peuvent accéder à Operational Resilience Workspace. Si vous disposez des rôles de Operational Resilience gestionnaires et

Traduction automatique

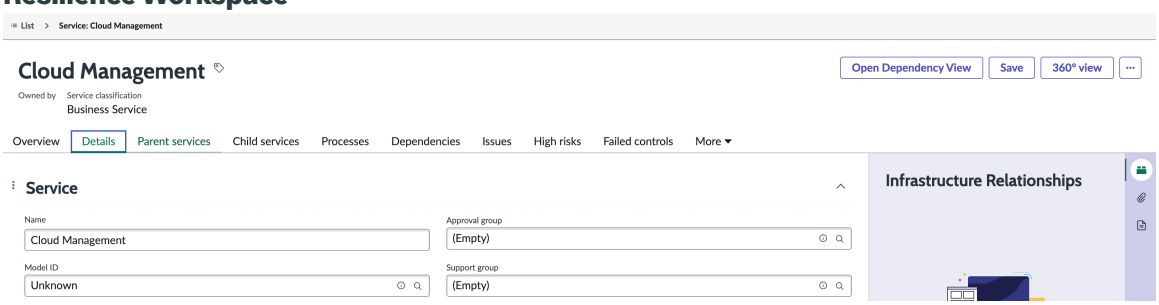
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'utilisateur, vous pouvez gérer les services d'entreprise et collecter les mesures de résilience dans Operational Resilience Workspace.

Configurer les services parents, les services enfants et les processus dans Operational Resilience Workspace

Dans Operational Resilience Workspace, vous pouvez configurer les services parents, les services enfants et les processus d'un service d'entreprise à l'aide directement des onglets **Services parents**, **Services enfants** et **Processus** . Les exemples d'onglets du formulaire Service sont illustrés dans l'exemple suivant.

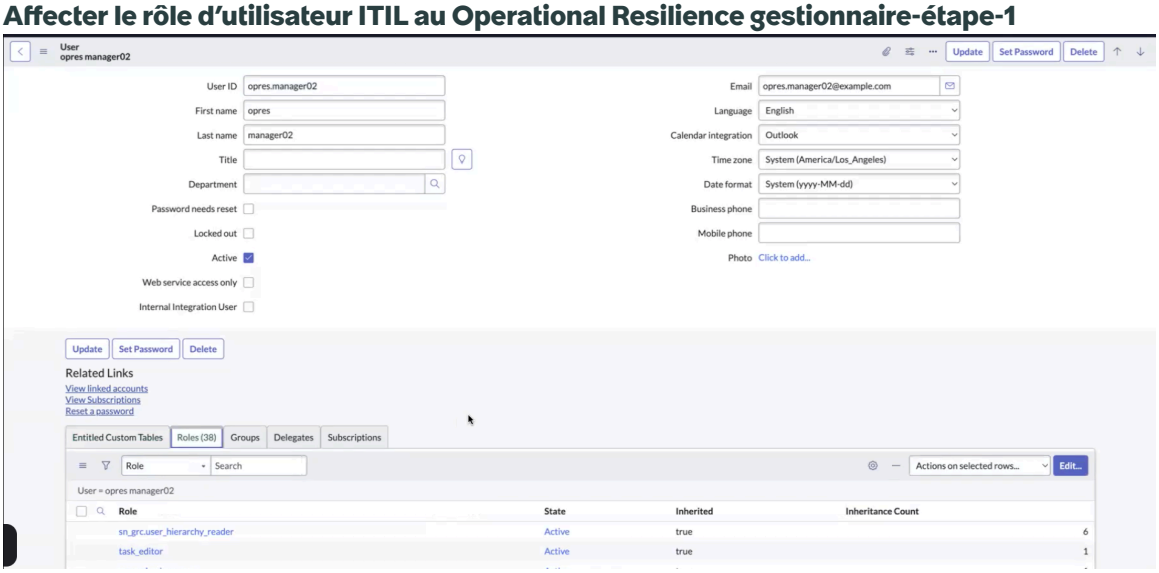
Onglets Services parents, Services enfants et Processus dans Operational Resilience Workspace



Affectation du rôle d'utilisateur ITIL aux administrateurs ou aux Operational Resilience gestionnaires

Pour configurer les services parents, les services enfants ou les processus d'un service, vous devez affecter le rôle d'utilisateur ITIL aux administrateurs ou aux Operational Resilience gestionnaires, comme indiqué dans les deux étapes suivantes.

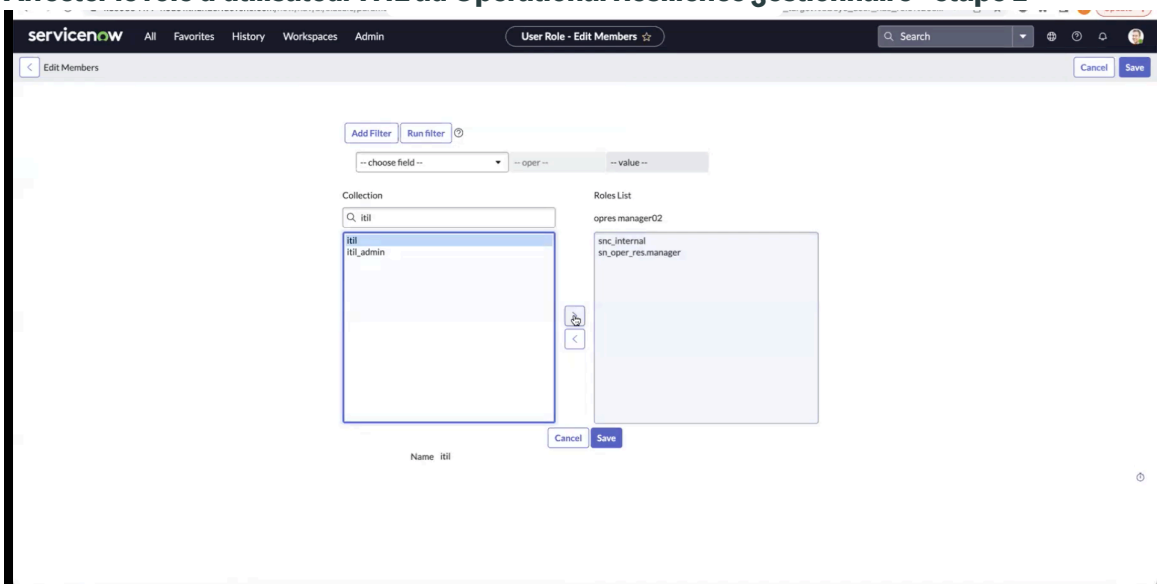
Affecter le rôle d'utilisateur ITIL au Operational Resilience gestionnaire-étape-1



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter le rôle d'utilisateur ITIL au Operational Resilience gestionnaire - étape 2



Remarque :

Vous devez disposer du rôle d'utilisateur sn_oper_res.manager et itil ou du rôle d'utilisateur sn_oper_res.admin et itil avant de pouvoir afficher les options **Ajouter** ou **Nouveau** dans les onglets.

Ajout d'un service d'entreprise à la Operational Resilience génération de rapports

Pour ajouter un service d'entreprise à la génération de Operational Resilience rapports, vous pouvez sélectionner **Ajouter à la génération de rapports OpRes** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Ajouter un service d'entreprise à la génération de rapports OpRes



Remarque :

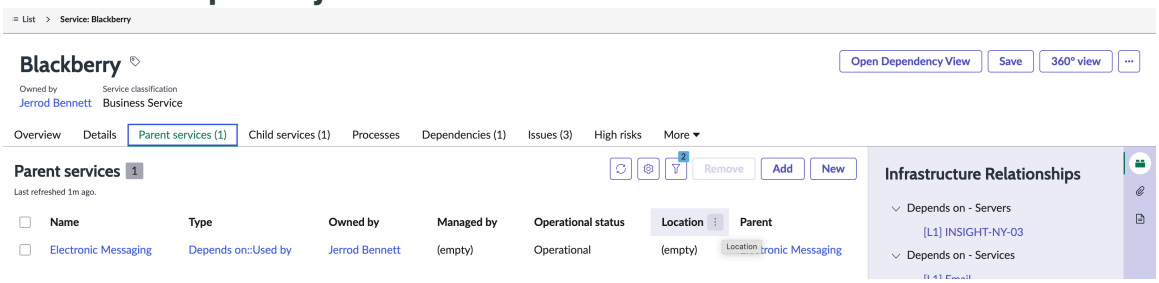
Une fois que vous avez ajouté un service à Operational Resilience la génération de rapports dans Operational Resilience Workspace, l'option **Ajouter à la génération de rapports OpRes** ne s'affiche plus pour le service.

Après avoir ajouté un service d'entreprise à la génération de Operational Resilience rapports, vous pouvez afficher les options **Ajouter** ou **Nouveau** dans le formulaire Service. Pour configurer la relation d'un service d'entreprise avec ses entités, vous pouvez utiliser les options **Ajouter** ou **Nouveau** comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

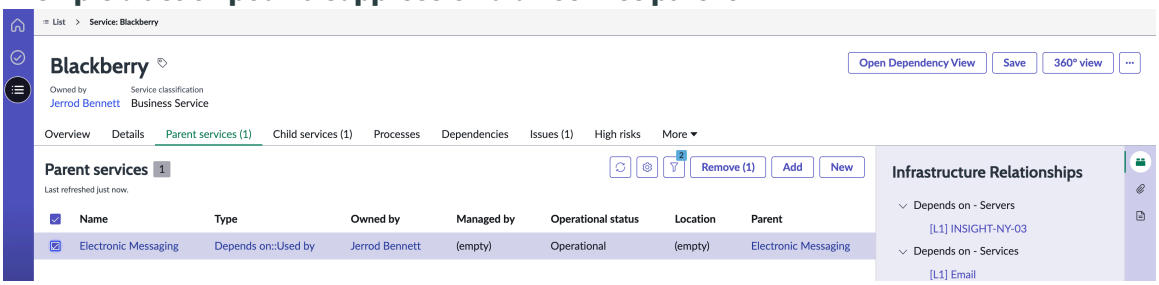
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation des options Ajouter ou Nouveau dans le formulaire Service



Pour supprimer un service ou un processus associé, sélectionnez le service ou le processus, puis sélectionnez **Supprimer** comme illustré dans l'exemple suivant.

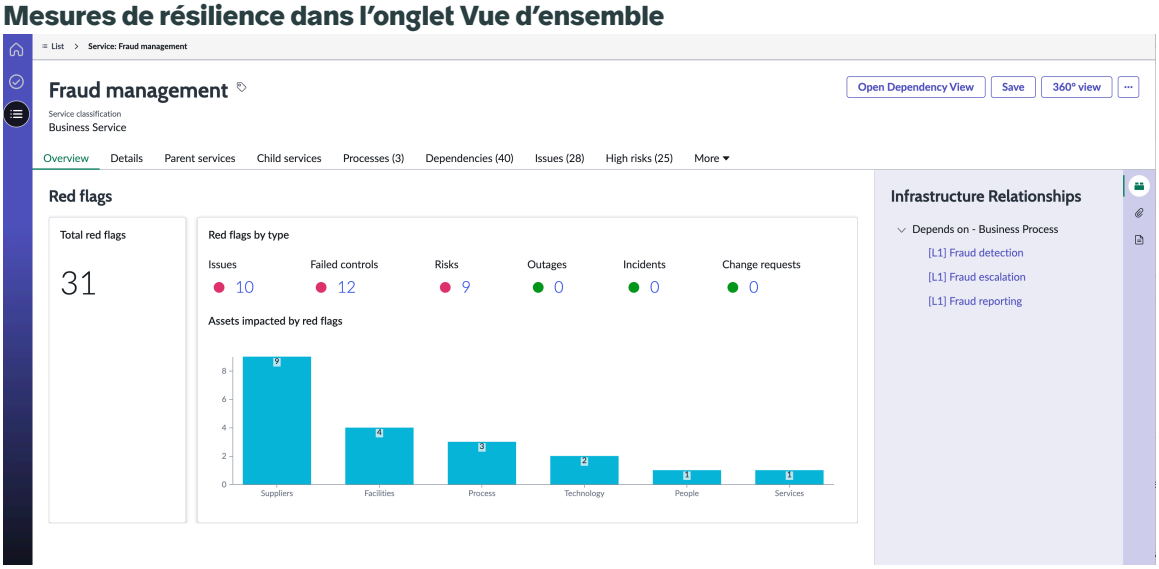
Exemple d'action pour la suppression d'un service parent



Onglets Vue d'ensemble et Détails du formulaire Service

Dans l'onglet **Vue d'ensemble** du formulaire Service, vous pouvez afficher les mesures de résilience d'un service d'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

Mesures de résilience dans l'onglet Vue d'ensemble



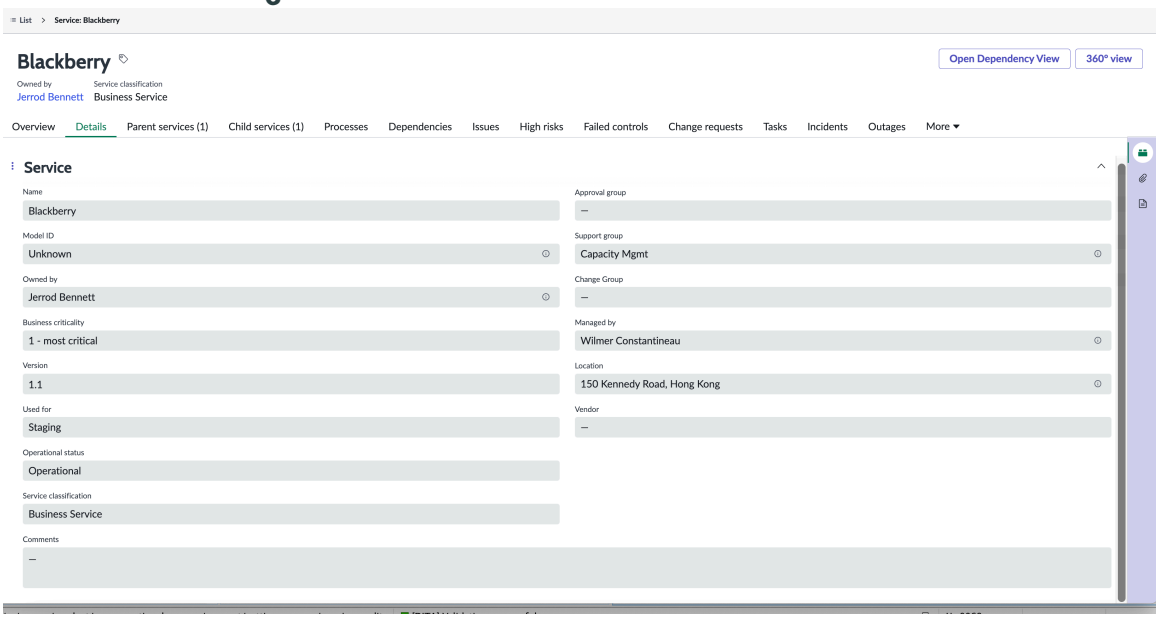
La section Indicateurs rouges affiche le nombre total d'indicateurs rouges, les indicateurs rouges par type et les détails des actifs impactés par les indicateurs rouges.

Dans l'onglet **Détails** du formulaire Service, vous pouvez afficher les attributs clés d'un service d'entreprise comme illustré dans l'exemple suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Attributs clés de l'onglet Détails



Autres onglets connexes dans le formulaire Service

Consultez la table suivante pour en savoir plus sur les autres onglets connexes du formulaire de service et leurs descriptions.

Autres onglets connexes affichés dans le formulaire Service

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
Services parents	Liste des services parents d'un service d'entreprise. Pour associer un service parent existant à un service d'entreprise, sélectionnez **Ajouter**. Pour créer un service parent pour un service d'entreprise, sélectionnez **Nouveau**.	Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un service parent. Sur ce formulaire, vous pouvez créer une relation entre le service parent et le service actuel.	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services et les ajouter en tant que services parents du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un service parent du service d'entreprise.
Services enfants	Liste des services enfants d'un service d'entreprise. Pour associer un service enfant existant à un service d'entreprise, sélectionnez **Ajouter**. Pour créer un service enfant pour le service actuel, sélectionnez **Nouveau**.	Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un service enfant. Sur ce formulaire, vous pouvez créer une relation entre le service enfant et le service actuel.	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs services que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un service enfant du service d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres onglets connexes affichés dans le formulaire Service (suite)

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
Processus	Liste des processus associés à un service d'entreprise.	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs processus que vous pouvez ajouter en tant que services enfants du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un processus du service d'entreprise.
Dépendances	Liste des dépendances associées à un service d'entreprise.	Non applicable	Vue de table dans laquelle vous pouvez sélectionner plusieurs actifs (entités) que vous pouvez ajouter en tant qu'entités en aval du service actuel.	Formulaire dans lequel vous pouvez supprimer un actif du service d'entreprise.
Questions	Liste des problèmes associés à un service d'entreprise. En commençant par le Washington DC, vous pouvez sélectionner **Ajouter** pour associer un problème existant à un service d'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant. **Ajouter un problème existant à un service aux entreprises**  Pour créer un problème pour un service d'entreprise, vous pouvez également sélectionner **Nouveau**.	Formulaire dans lequel vous pouvez créer un problème pour un service d'entreprise.	Formulaire dans lequel vous pouvez ajouter un problème existant à un service d'entreprise.	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Autres onglets connexes affichés dans le formulaire Service (suite)

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
Risques élevés	Liste des éléments à haut risque ou des évaluations des risques à l'état de surveillance associés au service d'entreprise.	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Contrôles ayant échoué	Liste des contrôles ayant échoué ou communs dont l'état est non conforme et dont l'entité dépendante est le service d'entreprise.	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Demandes de changement	Liste des demandes de changement associées à un service d'entreprise.	Formulaire de demande de changement. Lorsque vous soumettez le formulaire Demande de changement, l'application crée un enregistrement dans la table Services.	Non applicable	Non applicable
Tâches	Liste des tâches associées à un service d'entreprise.	Liste des tables de tâches, à partir desquelles vous pouvez sélectionner le type de tâche que vous souhaitez créer. Lorsque vous soumettez le formulaire, l'application crée un enregistrement dans la table Services avec la table Tâches.	Non applicable	Non applicable
Incidents	Liste des incidents associés à un service d'entreprise.	Formulaire d'incident. Lorsque vous soumettez le formulaire Incident, un enregistrement est créé dans la table Services.	Non applicable	Non applicable
Pannes	Liste des pannes ouvertes associées à un service d'entreprise.	Formulaire de panne. Lorsque vous soumettez le formulaire,	Non applicable	Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

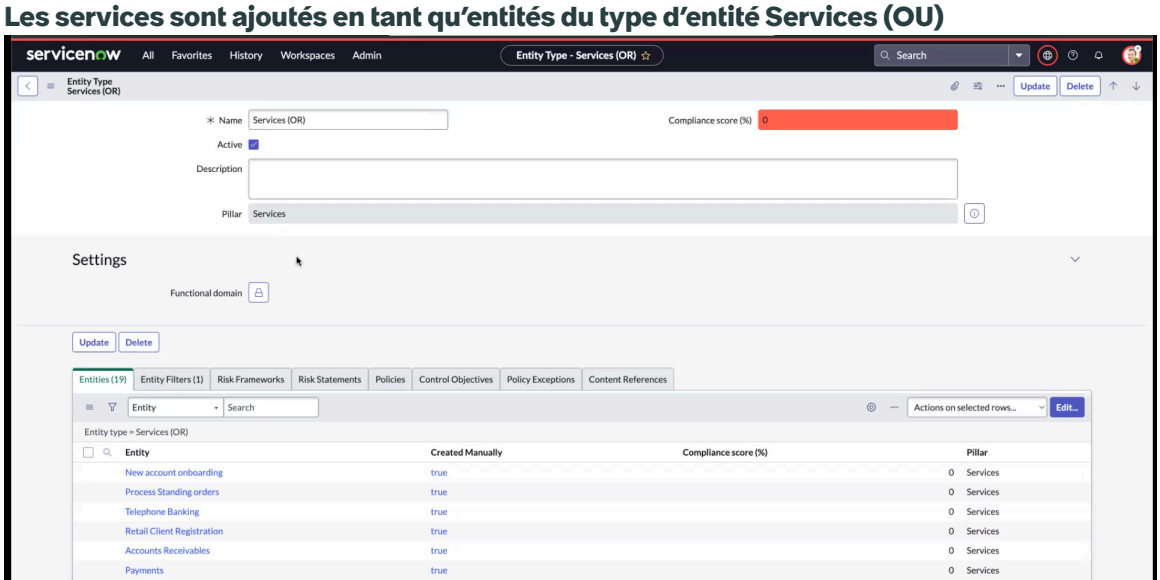
Autres onglets connexes affichés dans le formulaire Service (suite)

Onglet	Description	Nouvelle action	Ajouter une action	Supprimer l'action
		l'application crée un enregistrement dans la table Services.		
Évaluation de l'importance et de l'impact	Liste des évaluations de l'importance et de l'impact approuvées.	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Analyse de scénarios	Liste des analyses de scénarios approuvées.	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d'activité associés à un service d'entreprise.	Non applicable	Non applicable	Non applicable
Réponse aux vulnérabilités	Liste des réponses associées à un service d'entreprise.	Vulnerability Response pour un service d'entreprise.	Non applicable	Non applicable

Services en tant qu'entités du type d'entité Services (OU)

Lorsque vous ajoutez un service d'entreprise à la génération de Operational Resilience rapports, le service est ajouté en tant qu'entité du type d'entité Services (OR) dans l'application Operational Resilience , comme illustré dans l'exemple suivant.

Les services sont ajoutés en tant qu'entités du type d'entité Services (OU)



Tous les services de l'application Operational Resilience appartiennent au pilier Services. Comme le montre l'exemple, la colonne Pilier pour les entités affiche le pilier Services.

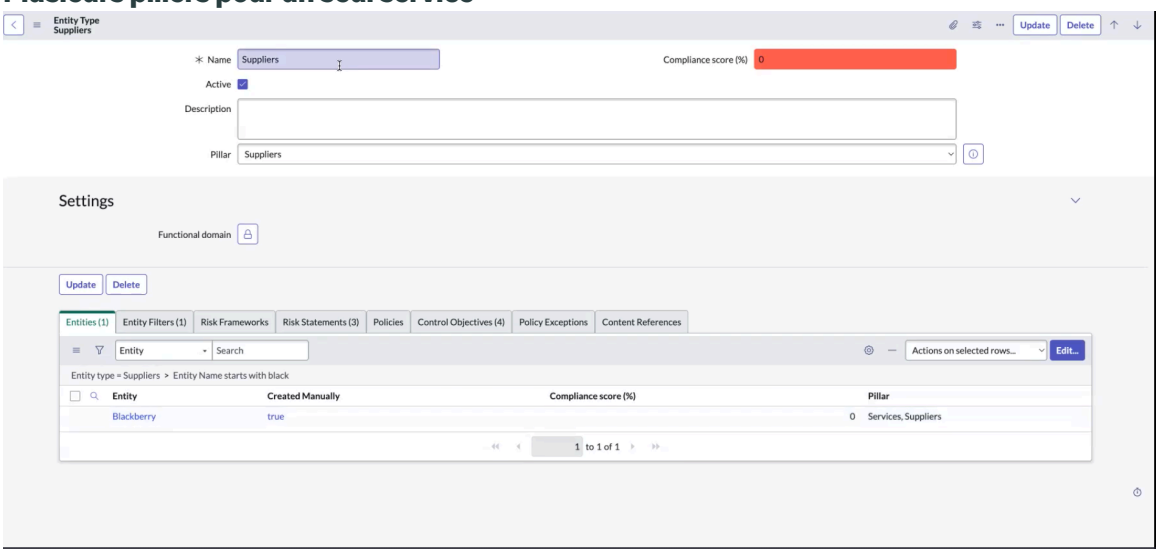
Remarque :
Vous ne pouvez ajouter que les entités qui font partie de la table de cmdb_ci_service au type d'entité Services (OU).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De même, dans l'application Operational Resilience , un service (en tant qu'entité) peut appartenir à plusieurs piliers. L'exemple suivant montre un service qui appartient à deux piliers, tels que les piliers Services et Fournisseurs.

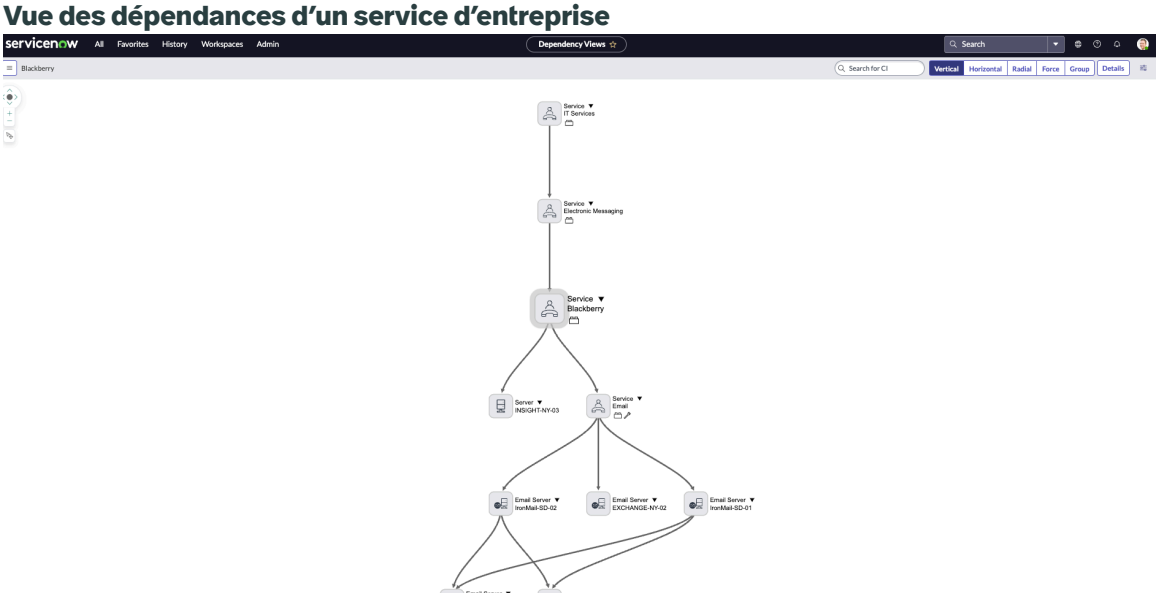
Plusieurs piliers pour un seul service



Vue ouverte des dépendances et vue à 360 degrés pour un service d'entreprise

Dans le formulaire Service, vous pouvez sélectionner l'option **Ouvrir la vue des dépendances** pour afficher la relation d'infrastructure d'un service d'entreprise. La vue des dépendances d'un service d'entreprise affiche sa relation avec les services parents, les services enfants et les processus, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue des dépendances d'un service d'entreprise



Dans l'onglet **Vue à 360°** , les Operational Resilience gestionnaires peuvent surveiller la vue à 360 degrés d'un service et mesurer ses performances.

Si vous disposez du rôle de Operational Resilience gestionnaire, dans la vue à 360 degrés d'un service d'entreprise, vous pouvez visualiser les entités suivantes :

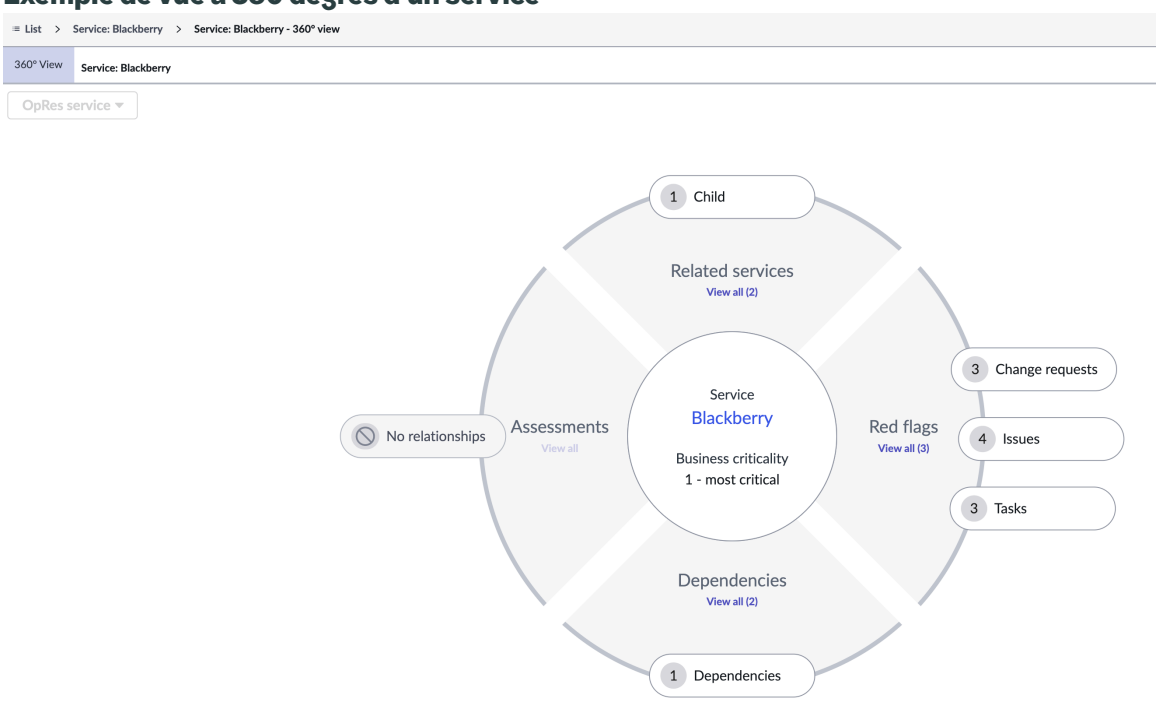
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Services parents et enfants
- Dépendances liées à un pilier, telles que les piliers Processus, Technologie, Personnes, Fournisseur et Installation dans votre organisation
- Mesures de Operational Resilience

L'exemple de vue à 360 degrés suivant montre la relation d'un service avec ses entités connexes, telles que les indicateurs rouges, les dépendances et les évaluations.

Exemple de vue à 360 degrés d'un service



Pour plus d'informations sur les valeurs de champ dans le formulaire Service, reportez-vous à Formulaire Créer un nouveau service.

Ajouter un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace

Ajoutez un service d'entreprise afin Operational Resilience Workspace de pouvoir configurer ses onglets connexes, tels que les onglets pour les demandes de changement, les incidents et les tâches. Vous pouvez ensuite afficher les attributs de service et les mesures de résilience sur le tableau de bord.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager avec le rôle d'utilisateur ITIL, sn_oper_res.admin avec le rôle d'utilisateur ITIL

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque la tâche planifiée s'exécute `Compute Operational Resilience Compliance` quotidiennement en arrière-plan, vous pouvez afficher les rapports d'état des services d'entreprise sur le Operational Resilience tableau de bord.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Services** > **Services d'entreprise**.
   Une liste des services d'entreprise disponibles s'affiche.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

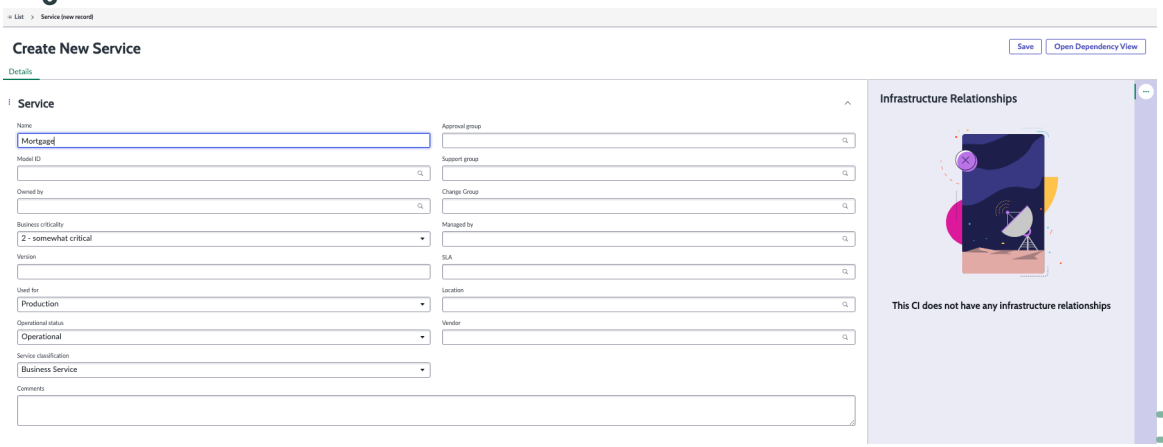
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire Créer un nouveau service s'affiche.

3. Dans l'onglet **Détails** , renseignez les champs.
   L'exemple suivant illustre un exemple d'onglet **Détails** .

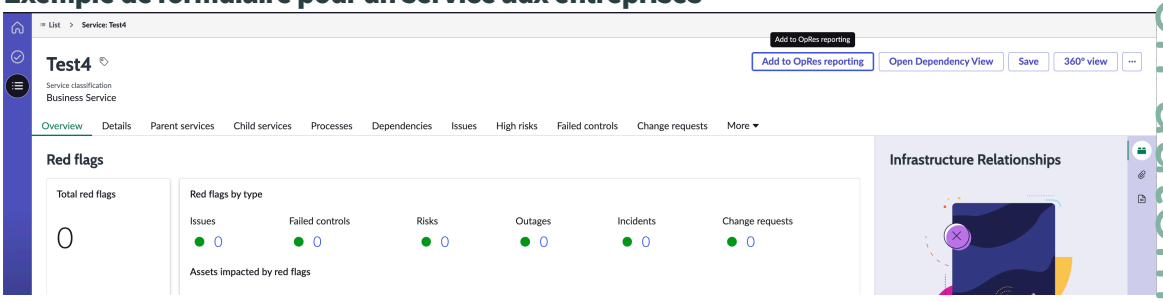
Onglet Détails du formulaire Créer un service



Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Service, reportez-vous à la section Formulaire Créer un nouveau service.

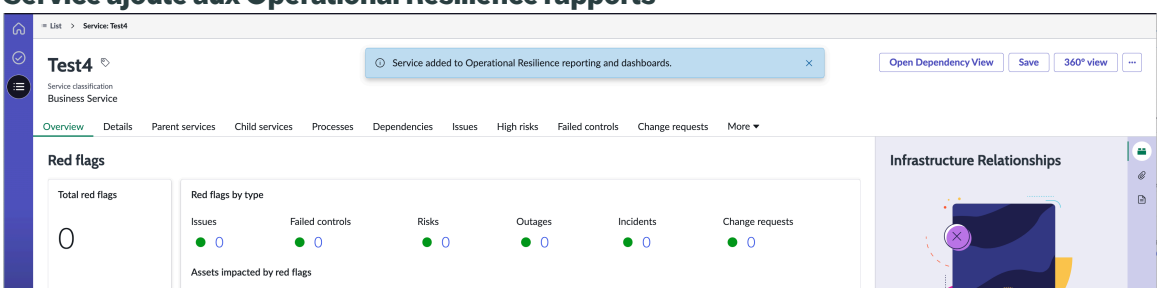
4. Pour enregistrer les détails du service, sélectionnez **Enregistrer**.

Exemple de formulaire pour un service aux entreprises



5. Pour ajouter le service d'entreprise au Operational Resilience reporting, sélectionnez **Ajouter au reporting OpRes**.
   Le service d'entreprise Operational Resilience est ajouté aux rapports et aux tableaux de bord, comme illustré dans l'exemple suivant.

Service ajouté aux Operational Resilience rapports



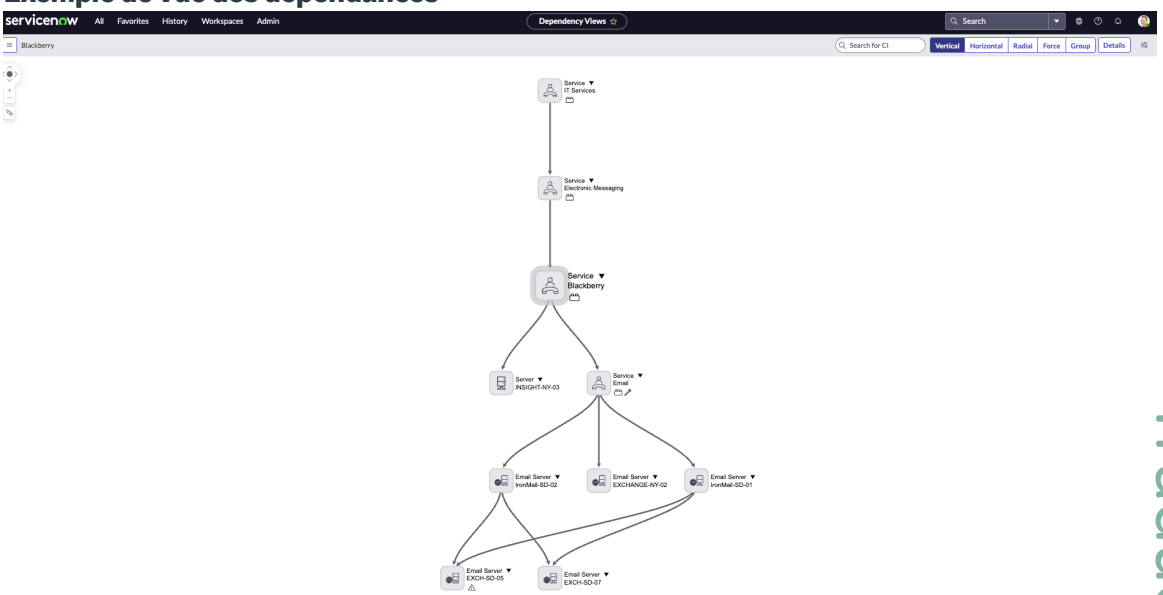
Remarque :
Une fois que vous avez ajouté un service à la génération de Operational Resilience rapports, l'option **Ajouter à la génération de rapports OpRes** ne s'affiche plus pour le service dans le formulaire Service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

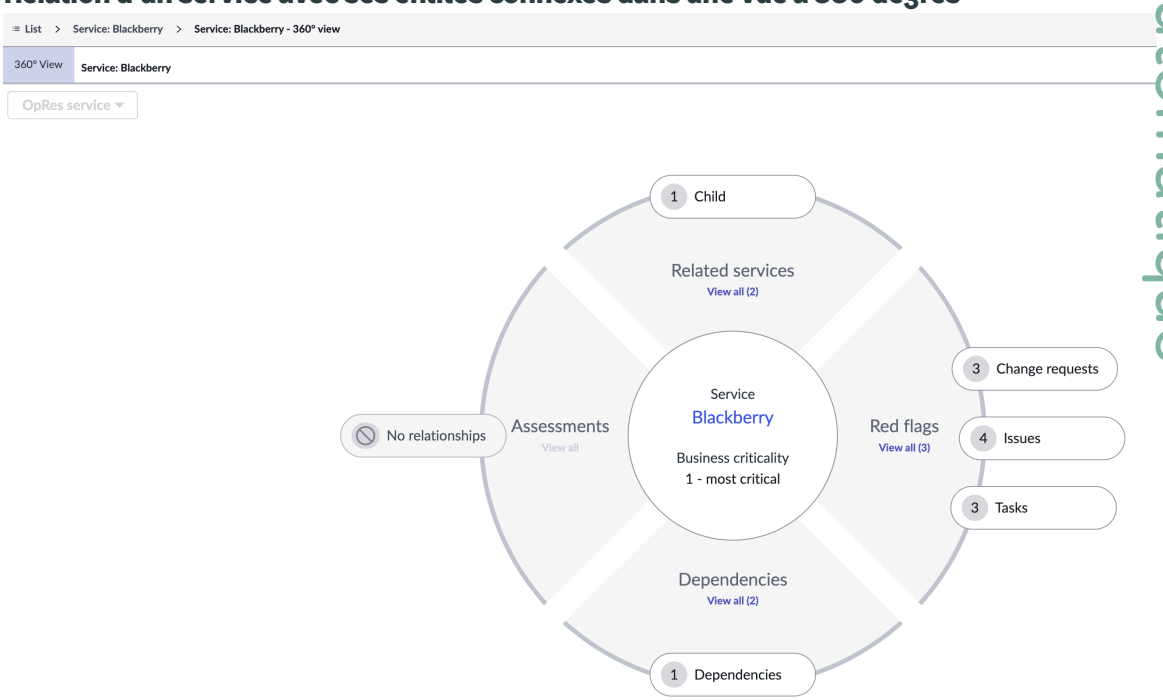
6. Pour afficher la relation d'infrastructure du service, sélectionnez **Ouvrir la vue des dépendances**.
   La relation d'infrastructure d'un service avec ses services parents et enfants s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de vue des dépendances



7. Pour afficher la relation du service avec ses entités connexes, sélectionnez **Vue à 360°**.
   La relation d'un service avec ses entités connexes, telles que les dépendances et les indicateurs rouges dans une vue à 360 degrés, s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Relation d'un service avec ses entités connexes dans une vue à 360 degrés



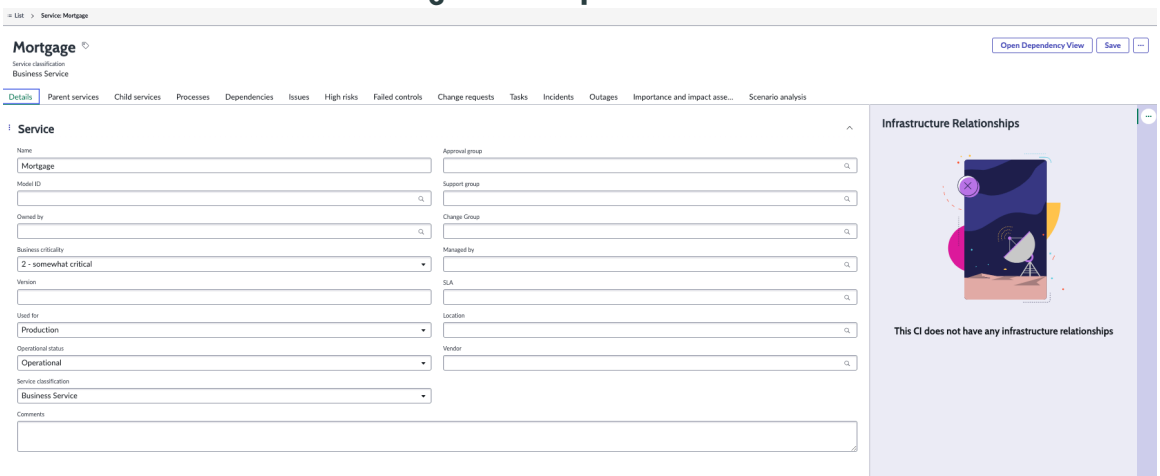
8. Pour enregistrer les détails sur le formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le formulaire Service s’affiche comme illustré dans l’exemple suivant.

Formulaire de service avec les onglets correspondants



Formulaire Créer un nouveau service

Utilisez le formulaire Créer un service pour Operational Resilience Workspace configurer un service d’entreprise et ses listes connexes.

Formulaire Créer un nouveau service

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer un nouveau service

Champ	Description
Onglet Vue d'ensemble	
Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact	Évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact avec la date et l’horodatage. L’onglet affiche l’importance (criticité) de l’évaluation et la tolérance d’impact en jours. Dans le formulaire, sélectionnez **Afficher l’évaluation** pour afficher l’évaluation de l’importance et de la tolérance d’impact.
Onglet Détails	
Nom	Nom du service d’entreprise.
Groupe d'approbation	Groupe d’approbation responsable de l’approbation du service d’entreprise. Par exemple, le groupe Application Development ou Application Security.
ID de modèle	ID de modèle pour le service d’entreprise.
Groupe de support	Groupe de support pour le service d’entreprise.
Propriété de	Propriétaire du service d’entreprise. Ce champ est renseigné automatiquement.
Modifier le groupe	Groupe chargé de modifier la mise à jour du service d’entreprise.
Criticité opérationnelle	Criticité du service d’entreprise. Voici les options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau service (suite)

Champ	Description
	• 1 – Très critique • 2 – Assez critique • 3 : peu critique • 4 : non critique
Gérée par	Rôle d'utilisateur qui gère le service.
Version	Version du service d'entreprise.
SLA	Les accords sur les niveaux de service (SLA) pour le service d'entreprise.
Utilisé pour	Catégorie d'utilisation pour laquelle le service est utilisé. Par exemple, Étape intermédiaire. Voici les options disponibles : • Production • Intermédiaire • QA • Test • Développement • Démonstration • Formation • Récupération d'urgence
Emplacement	Emplacement du service d'entreprise, par exemple Seattle ou Fairfax.
État opérationnel	Statut opérationnel du service d'entreprise. Voici les options disponibles : • Opérationnel • Non opérationnel • Réparation en cours • Récupération d'urgence en veille • Prêt • Mis hors service • Pipeline • Catalogue
Fournisseur	Fournisseur responsable de l'exploitation du service d'entreprise.
Classification du service	Classification du service. Voici les options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau service (suite)

Champ	Description
	• Service d'entreprise • Service technique • Service d'application
Commentaires	Section Commentaires pour le service d'entreprise. En règle générale, les Operational Resilience administrateurs ajoutent les commentaires sur le service d'entreprise.

Onglets connexes

Dans le formulaire Créer un service, vous pouvez ajouter un service parent, un service enfant et un processus pour le service d'entreprise. Vous pouvez également configurer les onglets connexes, tels que les onglets pour les demandes de changement, les incidents et les tâches du service. Vous pouvez ensuite afficher les attributs de service et les mesures de résilience sur le tableau de bord. Le tableau suivant décrit les onglets connexes associés à un service.

Onglets connexes associés à un service

Onglet connexe	Description
Services parents	Services parents associés à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services parents : • Nom • Type • Propriété de • Gérée par • État opérationnel • Emplacement • Parent
Services enfants	Services enfants associés à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les services enfants : • Nom • Type • Propriété de • Gérée par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à un service (suite)

Onglet connexe	Description
	• État opérationnel • Emplacement • Enfant
Processus	Processus associés à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les processus : • Nom • Propriété de • Gérée par • Emplacement • Parent
Dépendances	Dépendances associées à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les dépendances : • Actifs • Piliers • Processus • Service enfant
Problèmes	Problèmes associés à un service d'entreprise. À partir de la Washington DC version, vous pouvez ajouter un problème existant avec le service d'entreprise ou créer un problème lié au service d'entreprise. Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ du formulaire Créer un problème, reportez-vous à Formulaire Créer un problème.
Risques élevés	Détails des risques élevés associés à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les risques élevés : • Risque • Évaluation des risques • Définition du risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à un service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Réponse aux risques • Risque inhérent • Risque inhérent calculé • Risque résiduel • Risque résiduel calculé
Contrôles ayant échoué	Détails des contrôles ayant échoué ou communs associés à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les contrôles ayant échoué : • Contrôle • Objectif du contrôle • Statut • Actif • Pilier • Processus • Service enfant
Demandes de changement	Demandes de changement associées à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les demandes de changement : • Demande de changement • Description courte • Type • État • Date de début prévue • Date de fin prévue • Affecté à • Actif • Pilier • Processus
Tâches	Tâches associées à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les tâches :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à un service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Description courte • Numéro • État • Type de tâche • Priorité • Affecté à • Actif • Pilier • Processus • Service enfant
Incidents	Incidents associés à un service d'entreprise. L'onglet affiche les exemples d'informations suivants sur les incidents : • Incident • Description courte • Propriétaire • Ouvert • Appelant • Priorité • État • Catégorie • Groupe d'affectation • Affecté à • Mis à jour • Mis à jour par • Actif • Pilier
Pannes	Pannes associées au service actuel. Vous pouvez créer une panne pour le service. L'onglet affiche les exemples d'informations suivantes sur les pannes : • Panne • Type • Début

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets connexes associés à un service (suite)

Onglet connexe	Description
	• Fin • Actif • Pilier • Processus • Service enfant
Évaluation de l'importance et de l'impact	Évaluation de l’importance et de l’impact effectuée pour le service. L’onglet affiche les exemples d’informations suivants sur l’évaluation : • Nom • Importance • Tolérance d'impact • Propriétaire • Approbateur • Mis à jour
Analyse de scénarios	Analyse de scénarios associée à un service d’entreprise. L’onglet affiche les exemples d’informations suivants sur l’analyse de scénario : • Nom • Propriétaire • Approbateur de l'analyse • Mis à jour
Plans de continuité d'activité	Liste des plans de continuité d’activité associés à un service d’entreprise.
Réponse aux vulnérabilités	Détails des réponses associées à un service d’entreprise.
Relations des infrastructures	Panneau Relations d’infrastructure affichant la vue des dépendances pour un service d’entreprise. Par exemple, vous pouvez afficher les serveurs et les services associés à un service d’entreprise dans la vue des dépendances.

Extraction des dépendances et de l’analyse d’impact sur CMDB l’entreprise

Vous pouvez extraire les dépendances pour les services d’entreprise, les services enfants, les processus et les processus du service CMDB enfant dans .Operational Resilience De même, lorsque les BCM applications sont installées, la Operational Resilience tâche planifiée surveille

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

également les changements dans les dépendances de Business Impact Analysis (BIA) et récupère les mises à jour des dépendances.

Extraction des dépendances à partir de CMDB

À partir de la Washington DC mise en production, l'application est prise Cadre de travail des relations entre données en charge Operational Resilience avec le cadre de travail sous-jacent afin d'extraire les dépendances à partir de CMDB. La commande Cadre de travail des relations entre données (app-grc-relationship-config) est installée avec l'application Operational Resilience par défaut. Les CMDB dépendances sont récupérées en appelant une API à partir du Cadre de travail des relations entre donnéesfichier .

Pour obtenir les CMDB dépendances, l'administrateur Operational Resilience doit d'abord activer la configuration de nœud principal, appelée **Service d'entreprise**Cadre de travail des relations entre données (CMDB).

Pour chaque dépendance récupérée, l'application recherche d'abord Operational Resilience une entité existante. S'il n'existe aucune entité, la dépendance est ignorée. S'il existe une entité et que l'entité appartient à n'importe quel type d'entité dans Operational Resilience, elle est ajoutée à l'aval de l'entité de son parent. Si l'entité n'appartient à aucun type d'entité, comme Installations/Personnes/Fournisseurs/Technologies, vous devez l'ajouter manuellement au type d'entité correspondant dans Operational Resilience.

L'exemple suivant montre un exemple de CMDB configuration de relation pour un service d'entreprise. Lorsque le service *`Windows mobile`* met à jour ses dépendances, l'entité est *`OWA-SD-01`* ajoutée à l'aval de son entité *`IronMail-SD-01`* et *`IronMail-SD-02`* est ajoutée à l'aval de l'entité *`Email`* de service enfant.

Exemple de configuration de relation pour un service d'entreprise

Service aux entreprises	Dépendance, processus de gestion et service d'entreprise associés : e-mail	Processus et dépendances associés au service d'entreprise : E-mail
Windows Mobile	• Dépendance: *`OWA-SD-01`* • Processus de gestion : *`Inbound payment validation`* • Service aux entreprises : *`Email`*	• Processus: *`Fraud_escalation`* • Dépendance 1 : *`IronMail-SD-01`* (La table est cmdb_ci_email_server.) • Dépendance 2 : *`IronMail-SD-02`* (La table est cmdb_ci_email_server.)

Extraction des dépendances à partir de Business Impact Analysis (BIA)

Lorsque les BCM applications sont installées, Operational Resilience récupère la mise à jour de dépendance de la BIA si le champ **S'applique à** de la BIA est un processus business utilisé dans Operational Resilience.

Les conditions suivantes doivent être remplies pour extraire les dépendances BIA dans Operational Resilience:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le BIA doit être à l'état **Approuvé** .
- La BIA ne doit pas être à l'état **Expiré** .
- Le groupe de dépendances doit être complété.

Remarque :
La tâche planifiée n'extrait que lorsque le champ **S'applique à** de l'enregistrement BIA correspond à un processus business du type d'entité Processus **business** , que ses dépendances sont récupérées.

Pour chaque dépendance récupérée, l'application recherche d'abord Operational Resilience une entité valide existante. Si la dépendance a une entité valide existante et que l'entité appartient à n'importe quel type d'entité dans Operational Resilience, elle est ajoutée à l'aval de l'entité de son parent.

Pour extraire les mises à jour des dépendances ou les CMDB mises à jour des dépendances BIA, les conditions suivantes doivent être respectées :

- S'il n'existe aucune entité pour la dépendance, elle est ignorée. Operational Resilience ne crée pas d'entité pour la dépendance.
- Si une entité de dépendance est inactive, elle est ignorée.
- Si une entité de dépendance est active, mais qu'elle n'a pas de pilier, elle est ignorée.
- Si une entité de dépendance est active et possède un pilier, mais qu'elle n'appartient à aucun Operational Resilience type d'entité, elle est ignorée.

Ajout manuel des dépendances

Si l'entité n'appartient à aucun type d'entité tel que Installations, Personnes, Fournisseurs, Technologie, Operational Resilience les utilisateurs doivent l'ajouter manuellement au type d'entité correspondant. Au lieu d'utiliser la tâche planifiée, Operational Resilience les administrateurs et les gestionnaires peuvent mettre à jour les dépendances manuellement. Pour en savoir plus sur la mise à jour manuelle des dépendances, reportez-vous à la section Mettre à jour manuellement les dépendances de service.

Prise en charge de la configuration du nœud principal dans Cadre de travail des relations entre données

Pour plus d'informations sur la Cadre de travail des relations entre données configuration du nœud principal, reportez-vous aux sections Cadre de travail des relations entre données et Créer un enregistrement de configuration de nœud principal.

[store-future: BEGIN review]

Vérification des entités pour les services dans différents scénarios

L'application crée des entités pour le service ou le processus dans les scénarios suivants :

1. Ajouter une relation entre le service et le processus.
2. Ajouter une relation entre le service et le service enfant.
3. Ajout d'une relation entre le service et le processus enfants.

Les entités sont ajoutées en aval des entités parentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle vérifie généralement les entités pour les services dans différents scénarios et effectue certaines actions. Les scénarios suivants sont envisagés, par exemple.

1. Scénario A : la tâche planifiée vérifie les entités pour les services enfants, les processus et les actifs du service et effectue les actions suivantes :

Scénario A pour les entités

Scénarios	Actions effectuées par la tâche planifiée
S'il existe une entité pour le service enfant	L'ajoute à la dépendance du service.
S'il n'existe pas d'entité pour le service enfant	Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service.
S'il existe une entité pour le processus	L'ajoute à la dépendance du service.
S'il n'y a pas d'entité pour le processus	Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service.
S'il existe une entité pour l'actif direct	L'ajoute à la dépendance du service.
S'il n'y a pas d'entité pour l'actif direct	S'il n'existe aucune entité pour la dépendance, l'application ignore l'enregistrement.

2. Scénario B : la tâche planifiée vérifie les entités pour les processus et les actifs du service enfant et effectue les actions suivantes :

Scénario B pour les entités

Scénarios	Actions effectuées par la tâche planifiée
S'il existe une entité pour le service enfant	L'ajoute à la dépendance du service.
S'il n'existe pas d'entité pour le service enfant	Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service.
S'il existe une entité pour l'actif direct	L'ajoute à la dépendance du service.
S'il n'y a pas d'entité pour l'actif direct	S'il n'existe aucune entité pour la dépendance, l'application ignore l'enregistrement.

3. Scénario C : la tâche planifiée vérifie les entités pour les actifs du processus et effectue les actions suivantes :

Scénario C pour les entités

Scénarios	Actions effectuées par la tâche planifiée
S'il existe une entité pour l'actif direct	L'ajoute à la dépendance du service.
S'il n'y a pas d'entité pour l'actif direct	Crée une entité pour celui-ci et l'ajoute à la dépendance du service.

[End]

Mettre à jour manuellement les dépendances de service

Mettez à jour manuellement les dépendances de service dans l'application Operational Resilience .

Traduction automatique

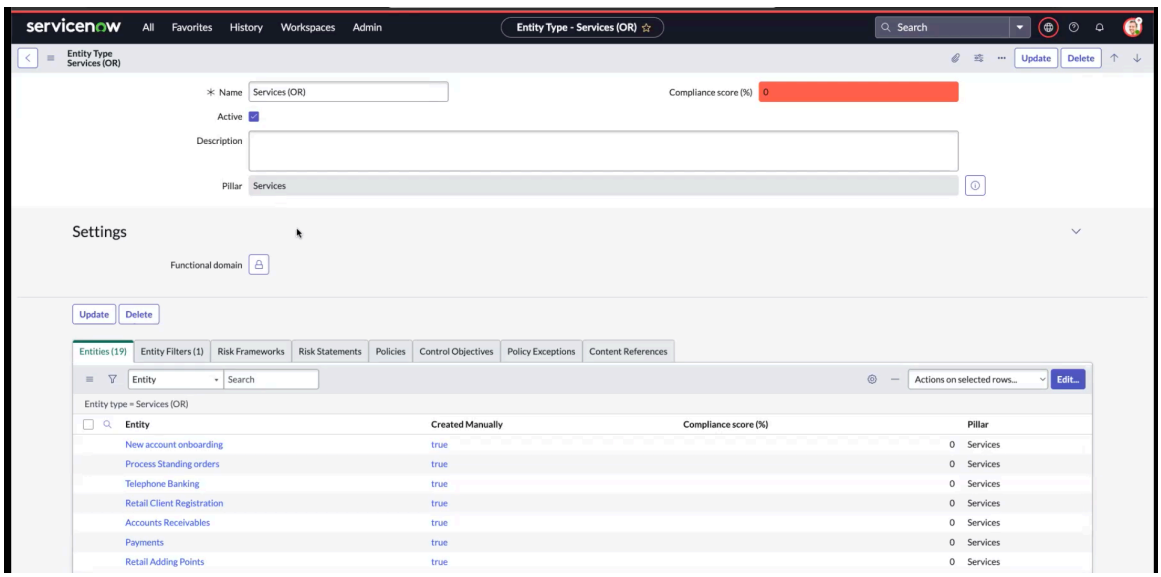
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

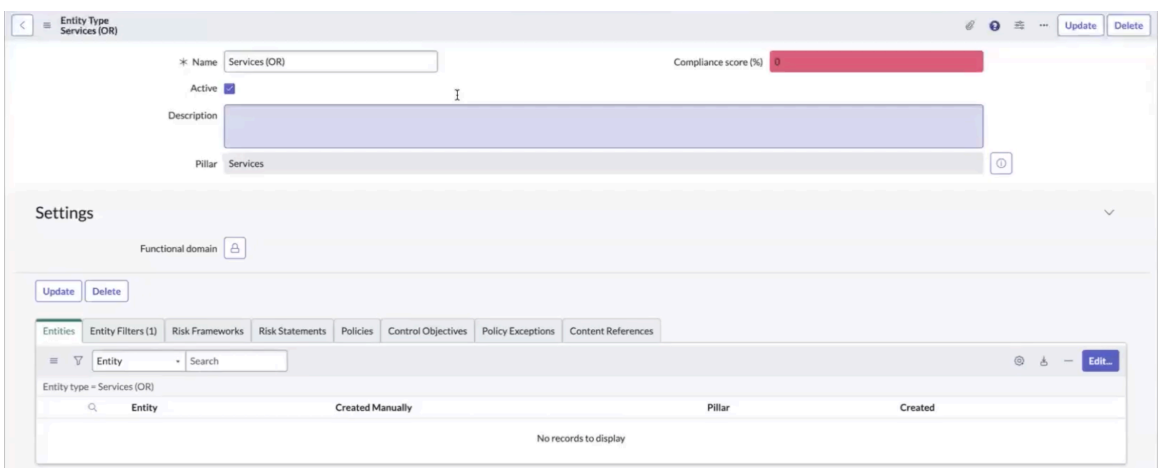
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Operational Resilience** > **Administrateur** > **Types d'entité**.
2. Sélectionnez le type d'entité **Services (OU).**





3. Accédez à l'enregistrement du service d'entreprise dans .Operational Resilience Workspace

L'exemple suivant montre les données de démonstration pour le service Blackberry dans lequel Blackberry est le service parent.

CMDB Relationship Setup

Blackberry

- Email(Child Service)
  - IronMail-SD-01(Dependency)
  - IronMail-SD-02(Dependency)
  - Business process(Business Process)
- Client Management(Business Process)
- INSIGHT-NY-03(Dependency)
- Inbound payment validation(Business Process) // Used to demo the BIA dependency Synch

Traduction automatique

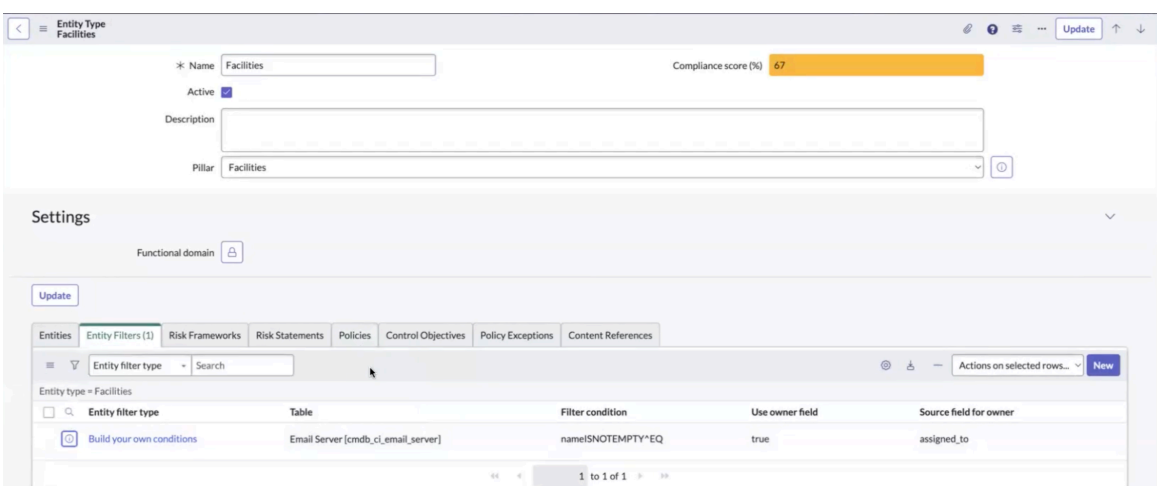
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

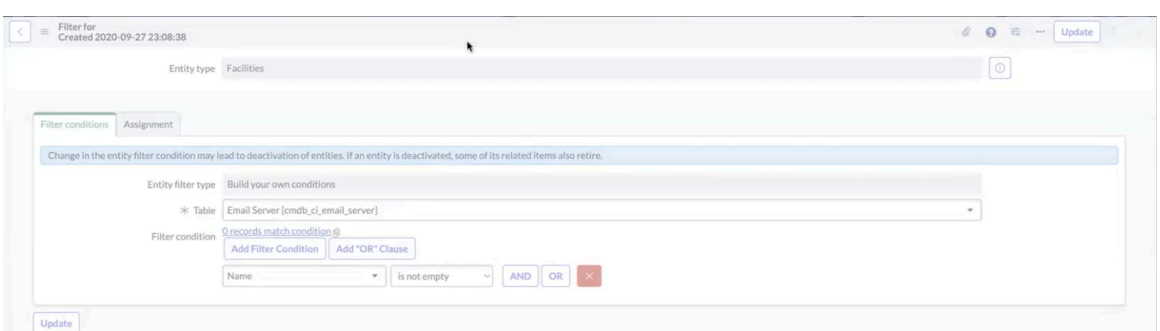
Dans cet exemple, le service parent a un service enfant, des dépendances et des processus business.

- E-mail (service enfant)
  - IronMail-SD-01 (dépendance)
  - IronMail-SD-02 (dépendance)
  - Processus business (Processus business)
- Gestion des clients (processus business)
- INSIGHT-NY-03 (Dépendance)
- Validation des paiements entrants (processus business)

4. Sélectionnez **Ajouter à la génération de rapports OpRes**.
   Vous pouvez gérer les CMDB relations ou surveiller les relations de services et de processus à partir de l'enregistrement de service dans le Operational Resilience Workspace.
   Le service est ajouté au tableau de bord de Operational Resilience génération de rapports. Le message suivant s'affiche à l'écran : Le service est ajouté aux rapports et tableaux de bord d'Operational Resilience. Les boutons **d'action Ajouter** et **Nouveau** sont affichés sur le formulaire.
5. Pour ajouter l'entité d'une dépendance au type d'entité à l'aide de la condition de filtre, sélectionnez la condition de filtre dans **Filtres d'entité.**

   Vous pouvez utiliser la condition de filtre répertoriée dans Filtres d'entité pour ajouter les entités d'une dépendance, comme illustré dans l'exemple.



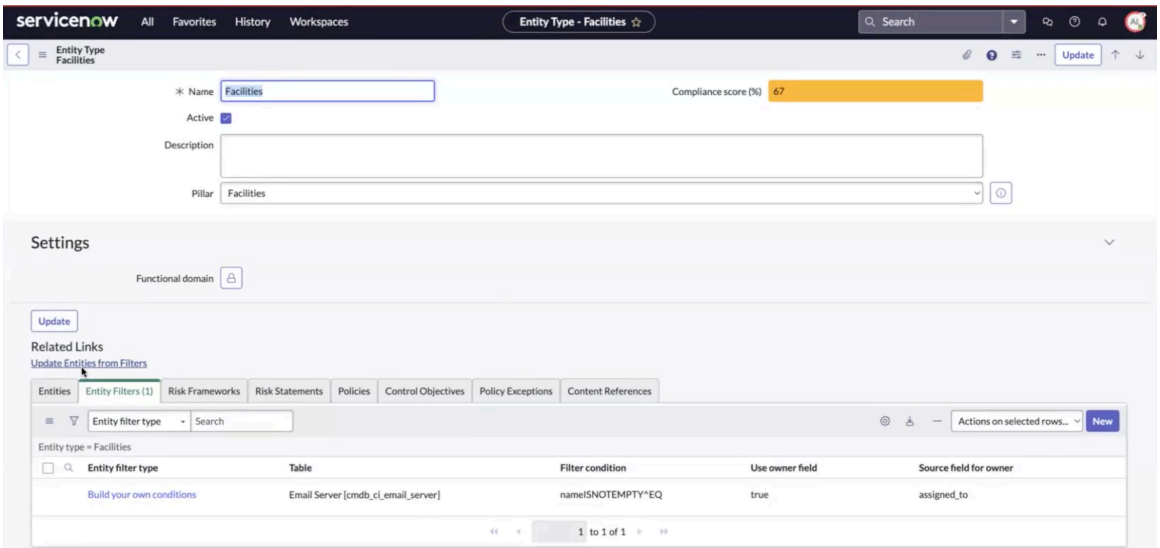


6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

   Dans les liens connexes, le lien Mettre à jour les entités à partir des filtres s'affiche pour mettre à jour les entités, comme illustré dans l'exemple.

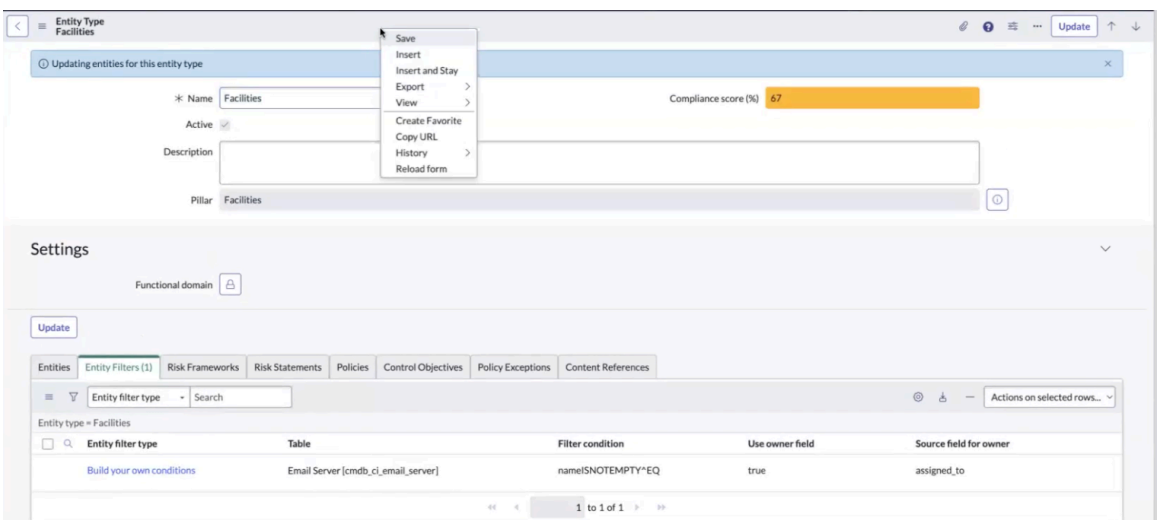
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez le lien **Mettre à jour les entités à partir des filtres** .

Les entités sont mises à jour pour le type d'entité et les entités sont affichées dans la liste connexe Entités.

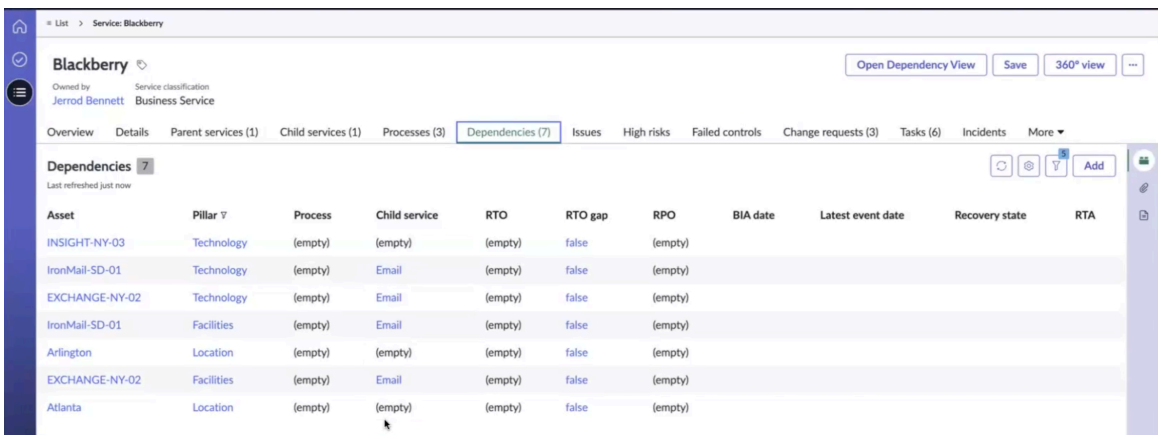


8. Pour ajouter les dépendances, accédez à l'enregistrement de service et sélectionnez **Ajouter** dans la liste connexe Dépendances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les dépendances transmises manuellement sont affichées dans la liste de l'enregistrement de service.



Analyse de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace

En analysant l'importance et la tolérance d'impact de votre service d'entreprise, vous pouvez mesurer l'impact que d'éventuelles interruptions peuvent avoir sur les performances d'un service. Vous pouvez utiliser le modèle de questionnaire d'évaluation pour Operational Resilience Workspace mesurer l'importance et la tolérance d'impact du service d'entreprise que vous avez sélectionné.

Importance et tolérance d'impact d'un service aux entreprises

L'importance d'un service d'entreprise est déterminée par des facteurs tels que le nombre de clients qui utilisent le service, les revenus générés par le service et son impact sur la marque de votre entreprise. En mesurant la tolérance d'impact d'un service d'entreprise, vous pouvez voir combien de temps un service peut rester non opérationnel sans causer de perte à l'entreprise et à ses clients.

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer et gérer un modèle d'évaluation prédéfini dans Operational Resilience. Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services d'entreprise que vous souhaitez analyser et utiliser le modèle d'évaluation pour calculer l'importance et la tolérance d'impact de vos services d'entreprise.

Tâches et états associés au workflow d'évaluation

Le processus du workflow d'évaluation est le suivant :

- Le propriétaire de l'évaluation sélectionne un ou plusieurs services d'entreprise et soumet l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans Operational Resilience Workspace. Cette action crée un onglet Operational Resilience Workspace**Évaluation** dans lequel se trouvent les questions du modèle de questionnaire prérempli.
- L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail avec un lien vers l'évaluation.
- L'évaluateur sélectionne le lien de l'évaluation et répond au questionnaire. Sur la base des réponses de l'évaluateur au questionnaire, une évaluation de l'évaluation de l'importance et de la durée tolérable pour un ou plusieurs des services d'entreprise est générée.
- Une fois l'évaluation terminée, le propriétaire examine les réponses et demande une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact. Les réponses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

du propriétaire peuvent remplacer l'importance et l'évaluation de tolérance d'impact de l'évaluation.

- L'approbateur de l'évaluation vérifie les réponses aux questions et approuve l'évaluation.
- Le propriétaire de l'évaluation ferme ensuite l'évaluation dans Operational Resilience Workspace.

Lorsque vous effectuez les tâches d'évaluation, l'évaluation est mise à jour à travers différents états comme Operational Resilience Workspace décrit dans le tableau suivant.

États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation

État	Actions d'interface utilisateur associées	Description
Brouillon	Sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Toutes les évaluations.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire Toutes les évaluations, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Accédez à l'onglet **Détails** et ajoutez les détails de l'évaluation. Dans l'onglet **Services** , associez un ou plusieurs services d'entreprise à l'évaluation.
Réponse en attente	Sélectionnez **Évaluer** dans le formulaire d'évaluation.	Lorsque vous sélectionnez **Évaluer** pour procéder à l'évaluation, l'application remplit le questionnaire d'évaluation sous l'onglet **Évaluation** . L'état de l'évaluation est alors automatiquement mis à jour sur l'état **Réponse en attente** . L'évaluateur reçoit une notification par e-mail avec un lien vers l'évaluation. **Remarque :** Pour procéder à l'évaluation, vous devez associer au moins un service à l'évaluation.
Évaluation reçue	Sélectionnez **Soumettre** dans le modèle d'évaluation, puis **sélectionnez Enregistrer** dans le formulaire d'évaluation pour terminer et enregistrer l'évaluation.	Lorsque l'évaluation est dans l'état **Réponse en attente** , vous pouvez répondre aux questions d'évaluation indiquées dans le modèle d'évaluation. Pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à l'évaluation (suite)

État	Actions d'interface utilisateur associées	Description
		soumettre les réponses, sélectionnez **Soumettre**. Pour enregistrer l'évaluation, sélectionnez **Enregistrer**. L'état de l'évaluation est mis à jour sur **Évaluation reçue**. Une évaluation de l'importance et la durée de la tolérance d'impact sont automatiquement générées en fonction des réponses au questionnaire. Le propriétaire de l'évaluation demande une approbation pour l'évaluation. L'approbateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail au sujet de l'évaluation.
Approuvé	Sélectionnez **Demander l'approbation** dans le formulaire d'évaluation.	L'approbateur de l'évaluation vérifie les réponses aux questions et sélectionne **l'approbation** de la demande. L'état de l'évaluation est automatiquement mis à jour sur **Approuvé**.
Fermées	Sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'évaluation.	Une évaluation ne peut être fermée que lorsqu'elle est dans l'état **Approuvé** . Pour fermer l'évaluation, sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'évaluation. L'état de l'évaluation est mis à jour et passe à **Fermé**.

Remarque :
Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez supprimer l'évaluation dans n'importe quel état.

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez configurer les évaluations d'évaluation en mettant à jour la criticité et l'ordre de l'évaluation dans le module Choix importants. Pour plus d'informations sur la configuration de l'évaluation de l'évaluation, reportez-vous à Mettre à jour la note de l'évaluation dans le module Choix importants.

Pour en savoir plus sur les rôles, reportez-vous à Rôles installés avec Operational Resilience.Operational Resilience

Créer une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour un service aux entreprises

Créez une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour un service d'entreprise dans Operational Resilience Workspace. En consultant les réponses de vos clients

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aux questions du questionnaire d'évaluation, vous pouvez mesurer l'importance de votre service d'entreprise et son impact sur vos clients.

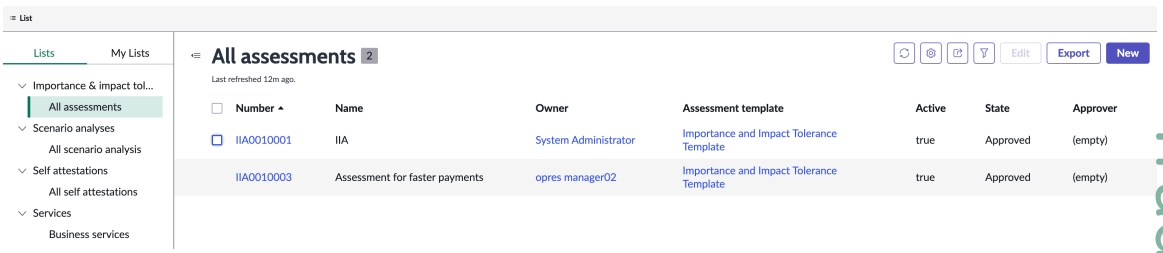
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.user, sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
   Les évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact de l'application Operational Resilience sont affichées dans le formulaire Toutes les évaluations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue de liste dans le formulaire Toutes les évaluations



2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Cette action crée un formulaire d'évaluation dans lequel vous pouvez ajouter les détails de l'évaluation.

3. Dans les champs **Nom** et **Description** , saisissez le nom et la description de l'évaluation.
4. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez **Modèle d'importance et de tolérance d'impact**.
5. Dans le panneau Délégataires, sélectionnez le propriétaire, l'approbateur et l'évaluateur pour l'évaluation.

   Remarque :
   Le propriétaire de l'évaluation ne peut pas en être l'approbateur.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, reportez-vous à Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

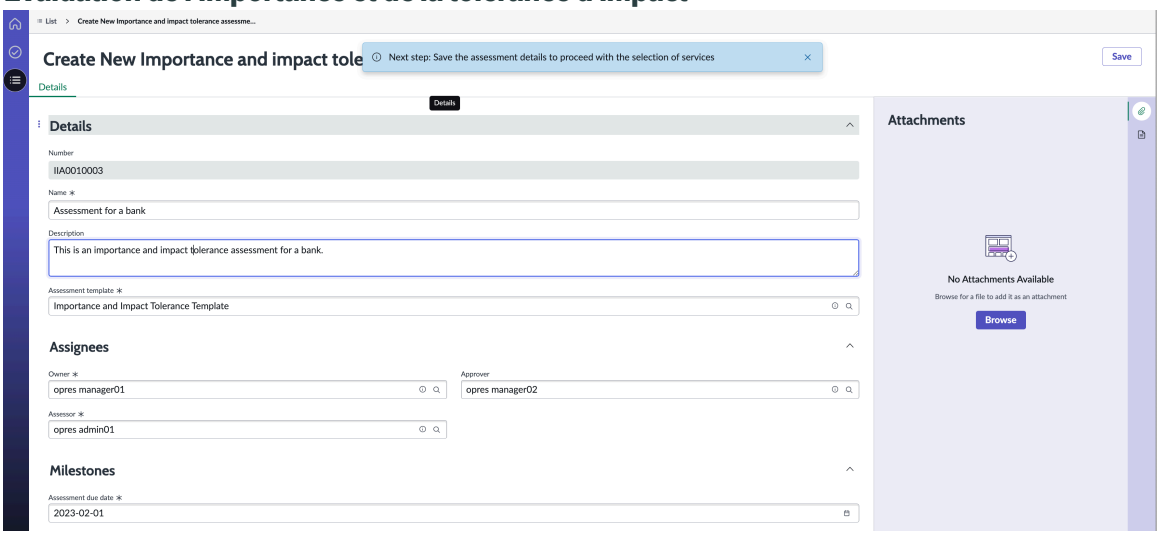
6. Dans le champ **Date d'échéance de l'évaluation** sous le panneau Jalons, sélectionnez la date d'échéance de l'évaluation.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

   Vous avez créé une évaluation à l'état **Brouillon** . Les détails de l'évaluation sont affichés dans le formulaire d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

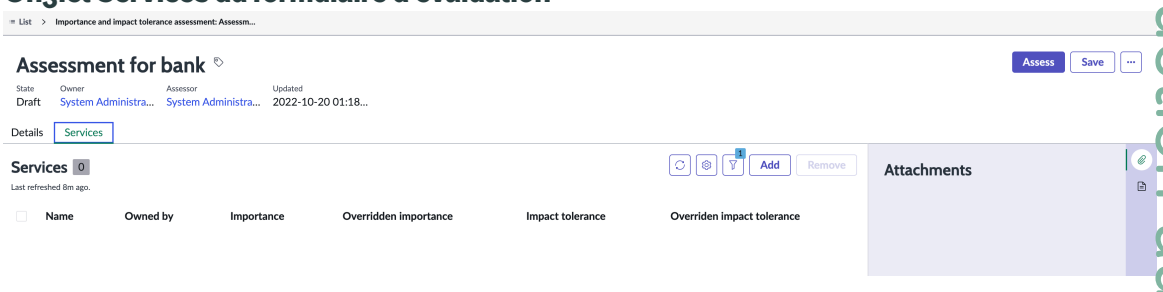
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact



Dans l'onglet **Services** , vous pouvez associer un service à l'évaluation. L'onglet **Services** s'affiche sur le formulaire d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Onglet Services du formulaire d'évaluation



Une fois l'évaluation terminée, l'onglet **Services** affiche les informations sur le service associé, telles que son nom, son propriétaire, son importance, son importance remplacée, sa tolérance d'impact et sa tolérance d'impact remplacée.

Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Utilisez le formulaire Créer une évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour Operational Resilience Workspace créer une évaluation de votre service d'entreprise.

Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Champ	Description
Panneau de détails	
Numéro	Numéro de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de l'évaluation.
Description	Description de l'évaluation.
Modèle d'évaluation	Champ Modèle **d'importance et de tolérance d'impact** par défaut à remplir par le client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact (suite)

Champ	Description
Panneau des délégataires	
Propriétaire	Propriétaire de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Approbateur	Approbateur de l'évaluation.
Évaluateur	Évaluateur de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Champs renseignés automatiquement qui s'affichent dans l'en-tête du formulaire	
État	État de l'évaluation. Ce champ est renseigné automatiquement.
Propriétaire	Propriétaire de l'évaluation.
Évaluateur	Évaluateur de l'évaluation.
Mis à jour	Date et heure auxquelles indiquer quand les détails du formulaire ont été mis à jour.
Panneau Jalons	
Date d'échéance de l'évaluation	Date à laquelle l'évaluation est due.
Composer	Notes de travail privées et commentaires sur l'évaluation.
Activité	Détails sur les activités de l'évaluation.

Ajoutez un service aux entreprises et commencez l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Ajoutez un service aux entreprises à votre évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact. Grâce à cette évaluation, vous pouvez vous faire une idée de l'impact que d'éventuelles interruptions peuvent avoir sur votre service aux entreprises.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

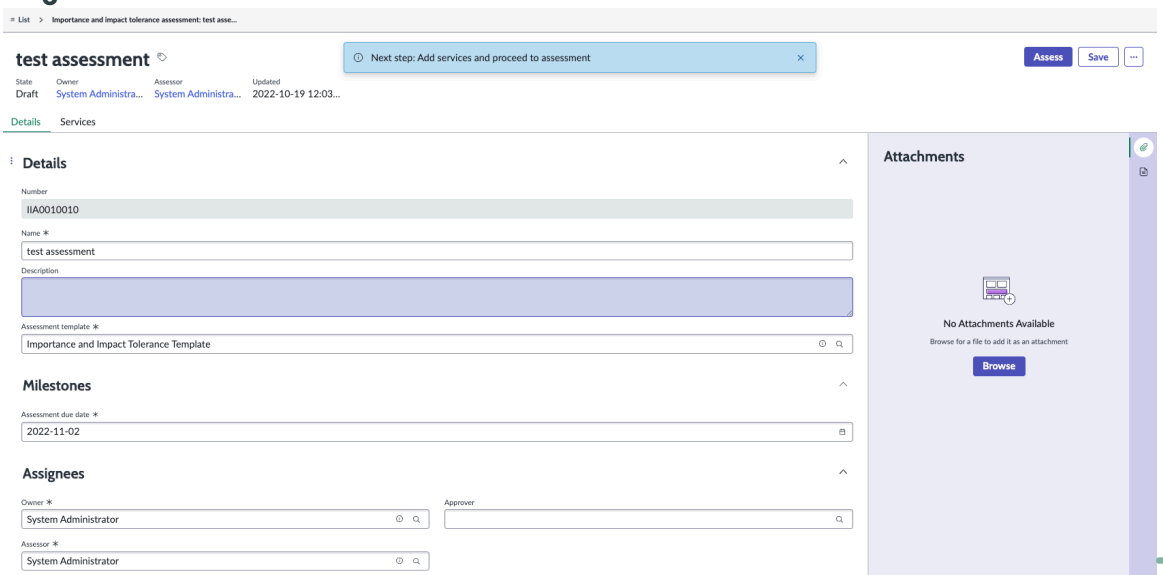
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** et sélectionnez l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
   L'onglet **Détails** est mis à jour avec les informations d'évaluation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

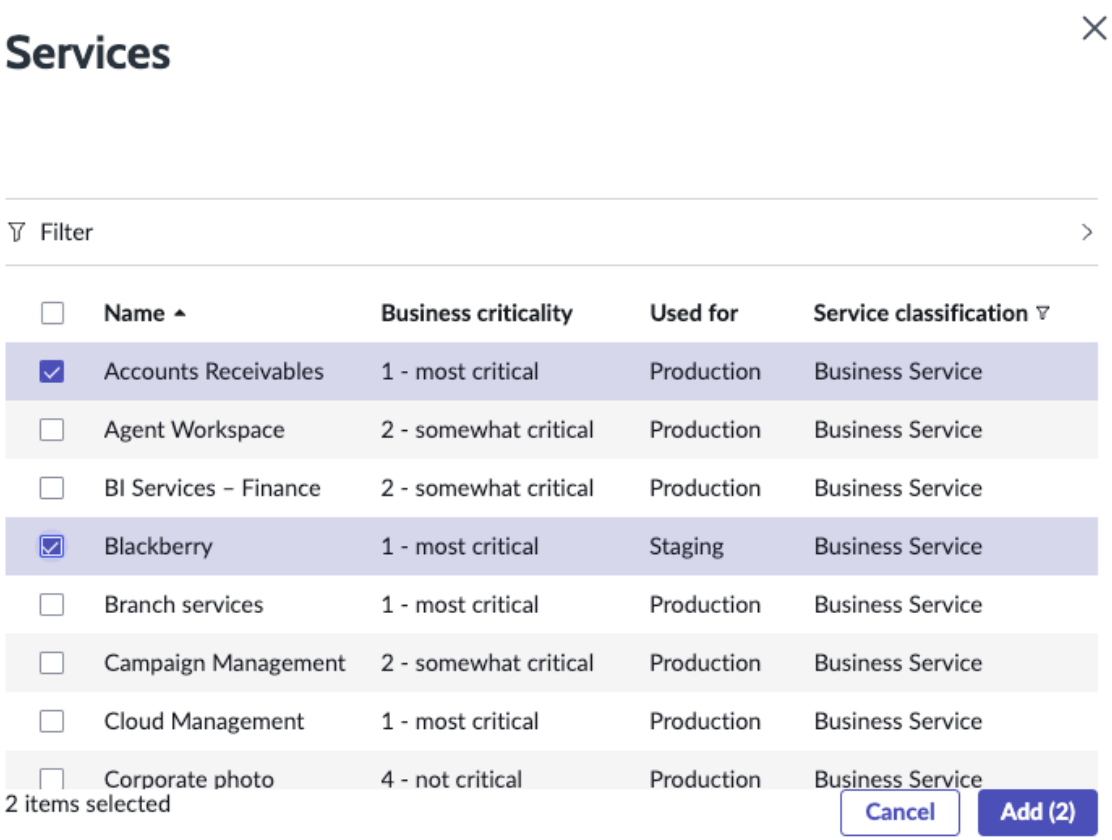
Onglet Détails dans le formulaire d'évaluation



L'onglet **Services** s'affiche pour l'évaluation.

2. Accédez à l'onglet **Services** , ajoutez des services à votre évaluation, puis sélectionnez **Ajouter**. Vous pouvez ajouter un ou plusieurs services à l'évaluation comme illustré dans l'exemple suivant.

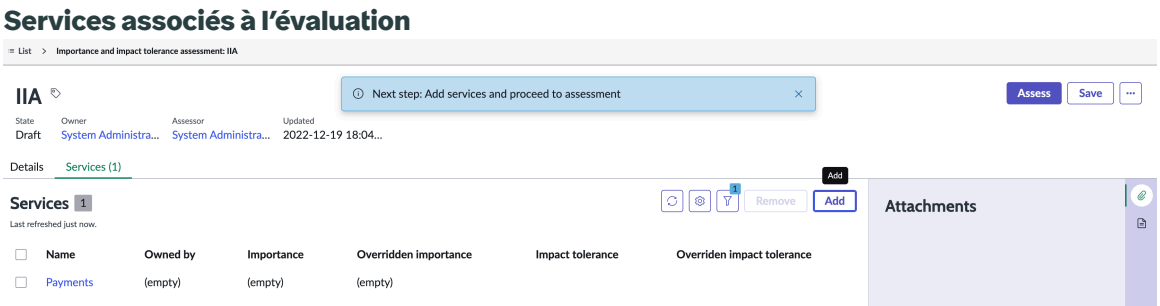
Ajouter un ou plusieurs services à l'évaluation



Dans l'onglet **Services** , les services associés sont répertoriés comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

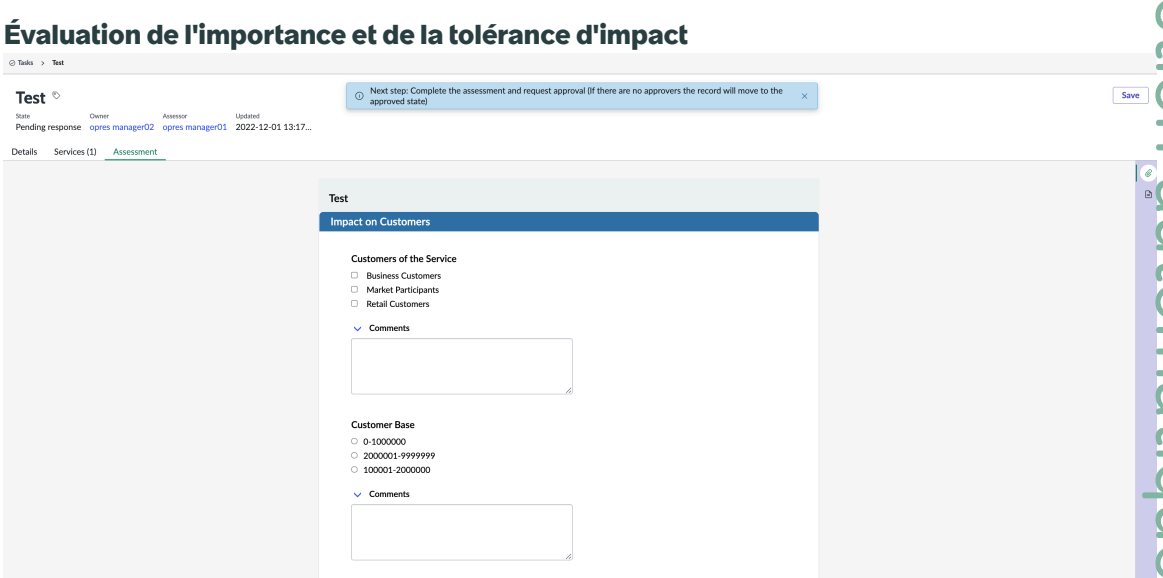


3. Créez une évaluation en sélectionnant **Évaluer**.
   Lorsque vous sélectionnez **Évaluer**, une évaluation est créée dans votre instance.

   L'onglet **Évaluation** est affiché dans le formulaire d'évaluation. Les messages d'information suivants s'affichent à l'écran :

   - *An assessment is created.*
   - *Next step: Complete the assessment and request approval (If there are no approvers, the record will move to the approved state.)*

   Dans l'onglet **Évaluation** , le questionnaire d'évaluation s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

Résultats

Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **En attente d'une réponse**. L'évaluateur de l'évaluation reçoit une notification par e-mail avec un lien vers l'évaluation.

Remarque :

S'il n'y a pas d'approbateurs, l'état de l'évaluation passe automatiquement à l'état **Approuvé** .

Soumettre l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact pour le service aux entreprises

Connectez-vous en tant qu'évaluateur de l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact, répondez au questionnaire et soumettez l'évaluation Operational Resilience Workspace pour approbation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

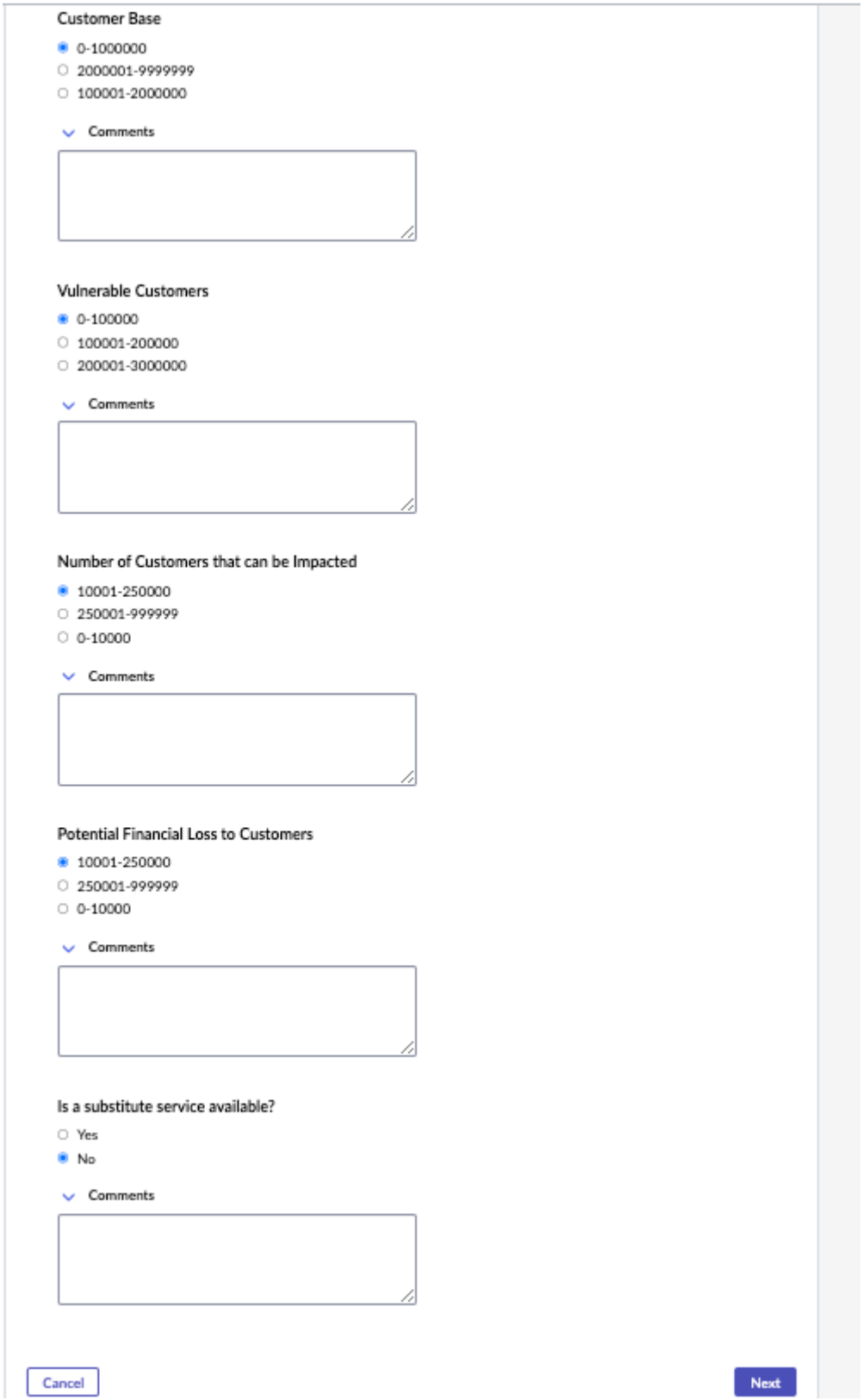
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Liste** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** et ensuite à l’évaluation sur laquelle vous travaillez.
2. Dans l’onglet **Évaluation** , répondez aux questions de l’évaluation.
   En tant qu’évaluateur, vous pouvez répondre aux questions avec les exemples suivants, qui illustrent les cinq pages du modèle de tolérance d’impact et d’importance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

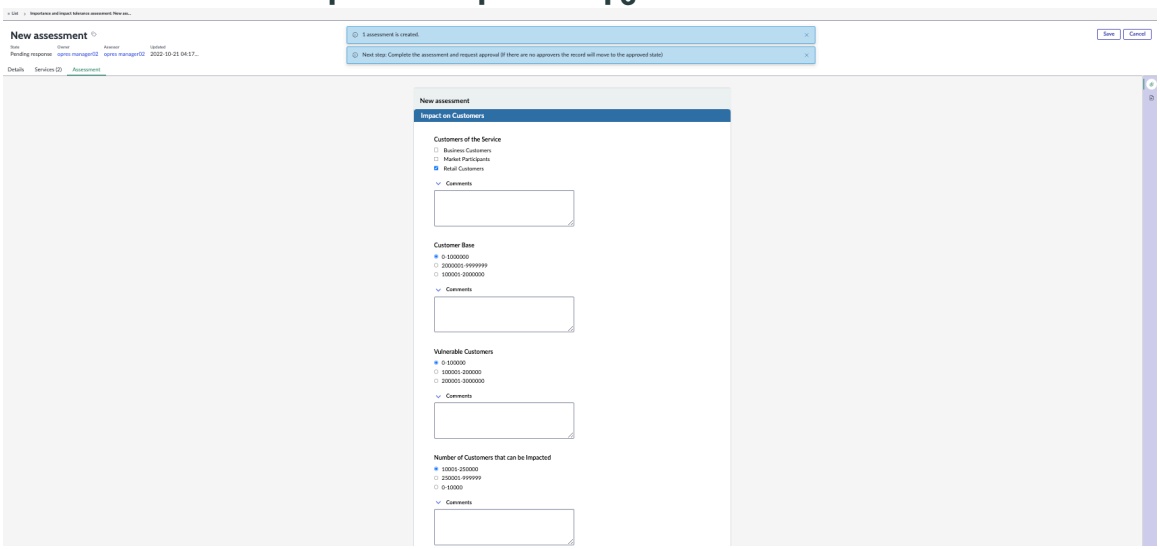
Modèle d'importance et de tolérance d'impact-pg-1



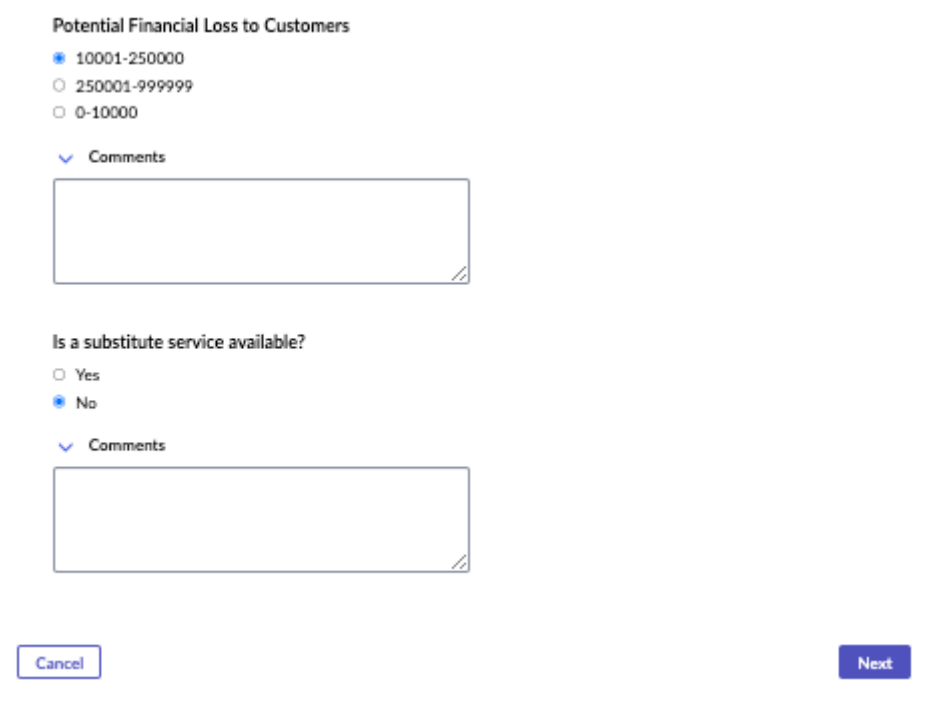
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle de tolérance d'impact et d'importance-pg-2



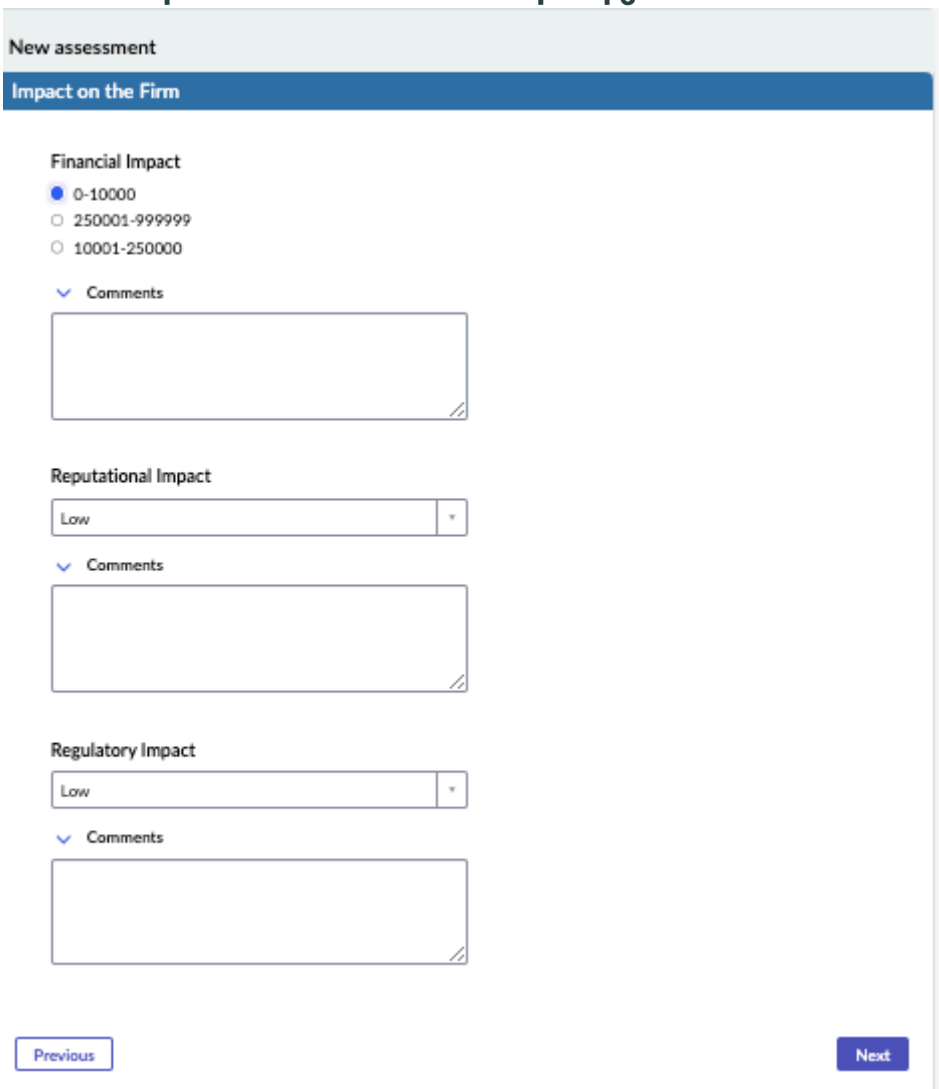
Modèle de tolérance d'impact et d'importance-pg-3



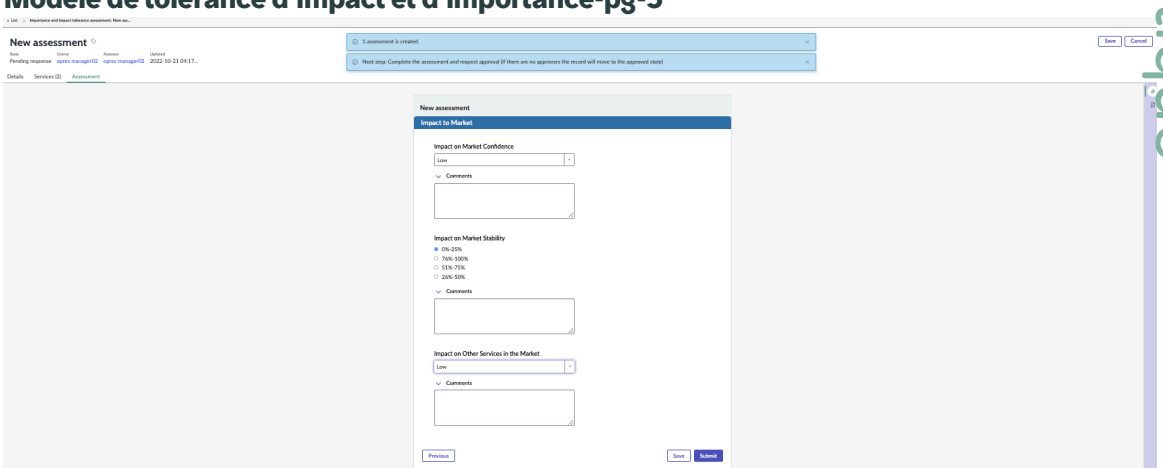
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèle d'importance et de tolérance d'impact-pg-4



Modèle de tolérance d'impact et d'importance-pg-5



Traduction automatique

3. Dans le formulaire d'évaluation, sélectionnez **Enregistrer**.
   Une fois que vous avez répondu aux questions requises, vous pouvez enregistrer les réponses.
4. Sélectionnez **Envoyer**.
   Après avoir soumis une évaluation, vous pouvez suivre la progression de celle-ci dans l'onglet **Évaluation** .

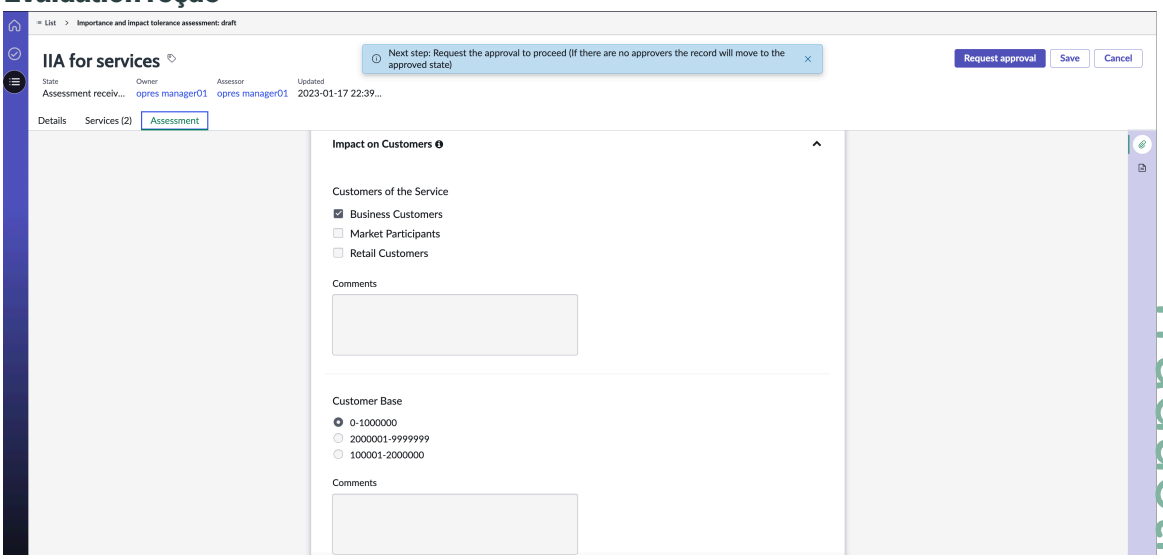
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous soumettez l'évaluation, le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`Your responses have been submitted. Thanks for taking the Risk Assessment.`*.

Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Évaluation reçue**.

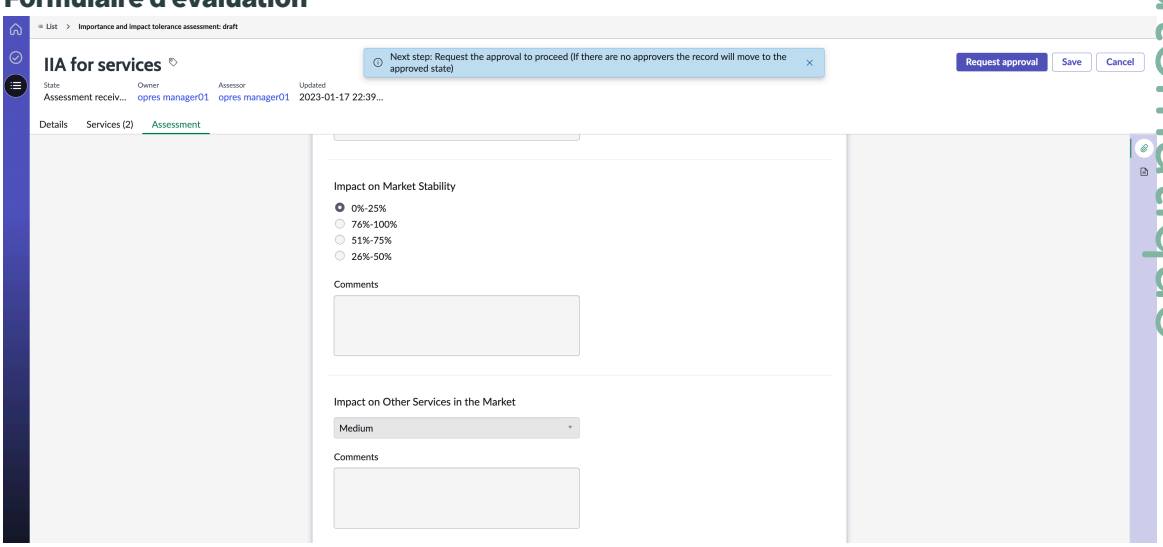
L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire d'évaluation à l'état **Évaluation reçue** .

Évaluation reçue



5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire d'évaluation.

Formulaire d'évaluation



Demander une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Demandez une approbation pour l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact dans Operational Resilience Workspace. Avec une approbation, vous pouvez vous assurer qu'une évaluation précise est affectée à vos services d'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Traduction automatique

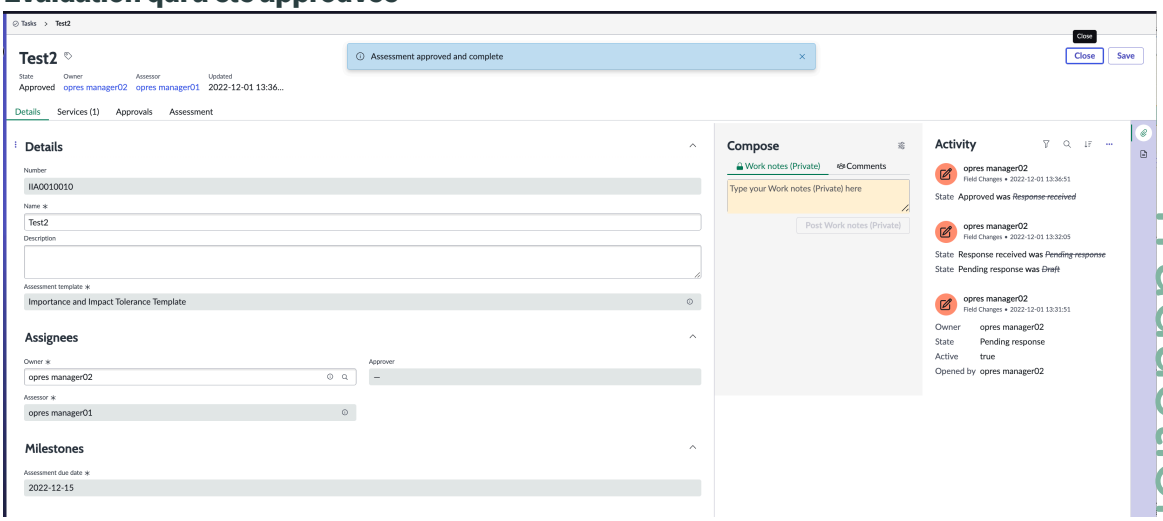
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations** > **Évaluation** et ensuite à l'évaluation sur laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Approuvé**. Le *`Assessment approved and complete.`* message s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Évaluation qui a été approuvée



L'en-tête du formulaire d'évaluation affiche les détails de l'évaluation, tels que son état, son propriétaire, son évaluateur, la date et l'heure de mise à jour de l'évaluation.

Fermer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact

Fermez l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact d'un service d'entreprise pour terminer le workflow d'évaluation dans Operational Resilience Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une évaluation est approuvée, une notification est automatiquement envoyée au propriétaire de l'évaluation indiquant que l'évaluation est approuvée. Le propriétaire de l'évaluation ferme alors l'évaluation.

Procédure

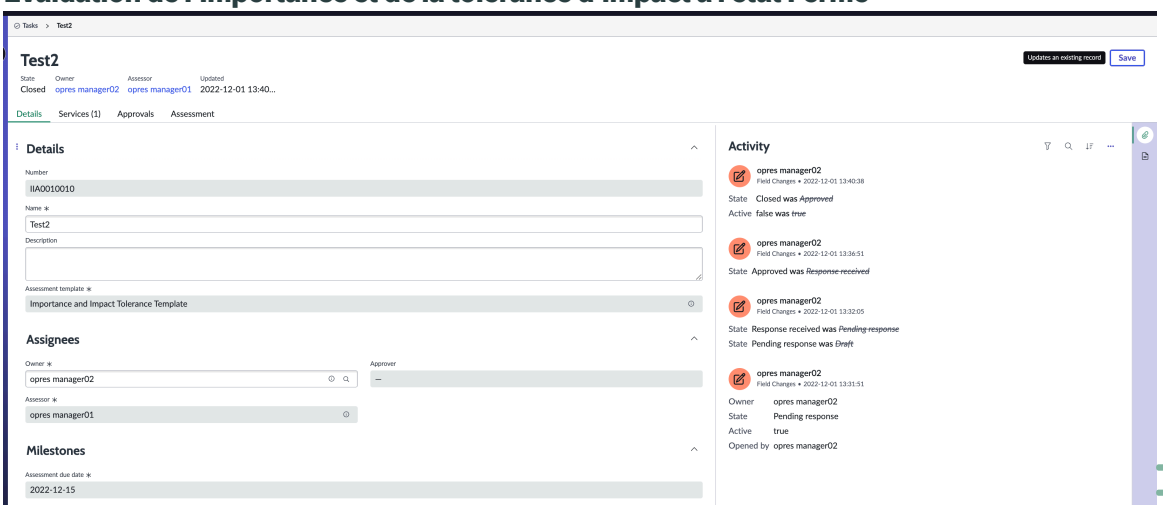
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Évaluations de l'importance et de la tolérance d'impact** > **Toutes les évaluations**.
2. Sélectionnez l'évaluation qui est à l'état **Approuvé** .
3. Sélectionnez **Fermer**.
   En effectuant cette action, vous pouvez fermer l'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez mis à jour l'état de l'évaluation sur **Fermé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact à l'état Fermé



Réalisation d'une analyse de scénarios dans Operational Resilience Workspace

En effectuant une analyse de scénario, vous pouvez déterminer les risques susceptibles d'avoir un impact sur votre entreprise. Par exemple, vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements sur vos services d'entreprise. Vous pouvez également suivre les actions et les améliorations à partir de l'analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace.

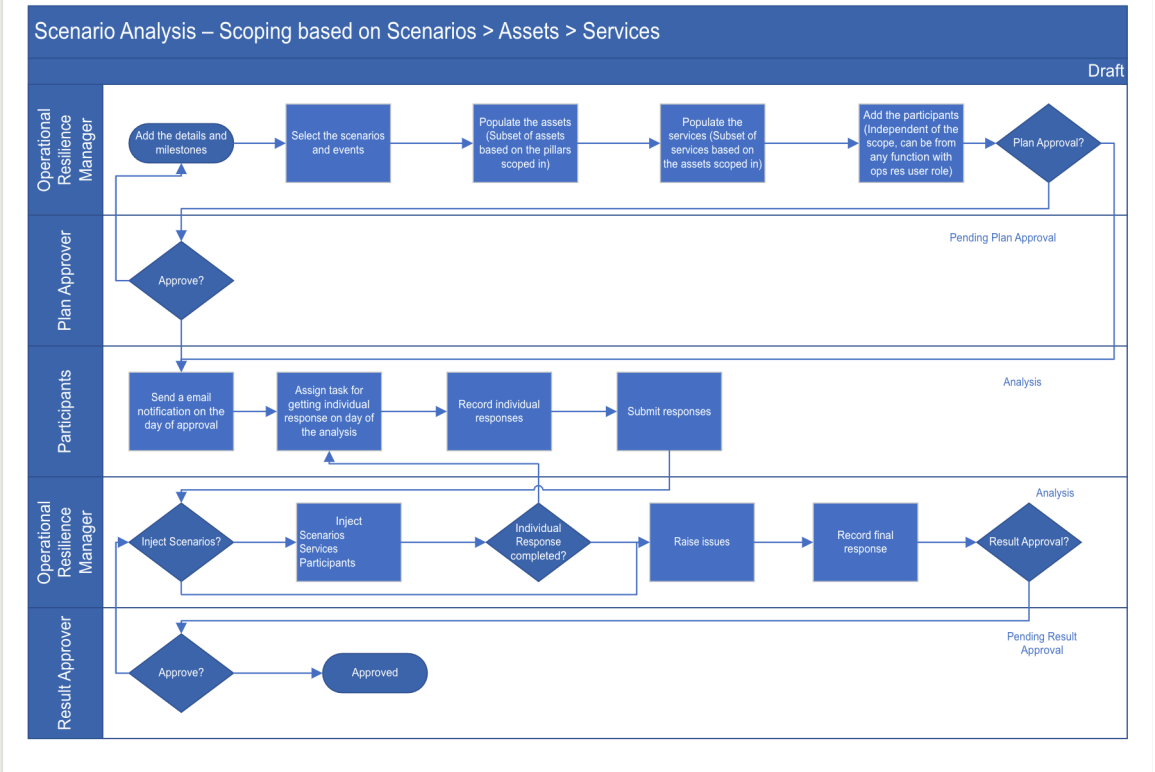
Vue d'ensemble d'une analyse de scénario

Les scénarios représentent les risques spécifiques à l'entreprise qui sont utilisés pour tester l'impact que les événements peuvent avoir sur votre organisation. En effectuant une analyse de scénario, vous pouvez analyser l'impact des scénarios et de leurs événements associés sur vos services d'entreprise. Chaque service a quelques dépendances qui lui sont associées. La *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée s'exécute en arrière-plan et remplit les dépendances pour les services. En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez demander une approbation de plan.

L'exemple suivant illustre un exemple de workflow d'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Lorsqu'un approbateur de plan approuve l'approbation du plan, cela déclenche une tâche de réponse pour l'analyse de scénario. Les participants à l'analyse travaillent sur les tâches de réponse et ajoutent leurs observations sur l'analyse.

En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez vérifier l'état des services et calculer les interruptions possibles. Une fois les tâches de réponse terminées, vous pouvez demander une approbation d'analyse pour votre analyse de scénario. Lorsqu'un approbateur d'analyse approuve l'analyse de scénario, vous pouvez la fermer et surveiller son état dans Operational Resilience Workspace.

Tâches pour mettre en place une analyse de scénario

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez configurer une analyse de scénario comme suit :

- Créez un scénario qui vous aide à déterminer les risques applicables à votre entreprise.
- Affectez un propriétaire, un approbateur de plan et un approbateur d'analyse à l'analyse de scénario dans le formulaire d'analyse de scénario.
- Ajoutez les services et les dépendances qui s'appliquent à votre scénario.
- Associez un ou plusieurs événements de scénario à l'analyse de scénario. Ajoutez les participants, les services, les dépendances et les problèmes spécifiques à un événement de scénario. Lorsqu'un événement de scénario est associé à un participant, une tâche de réponse est automatiquement générée dans l'onglet **Réponses** et affectée aux participants.
- Envoyez l'analyse de scénario à l'approbateur du plan de l'analyse de scénario et demandez l'approbation d'un plan.
- Recueillez les observations, les lacunes et les recommandations des participants au sujet de l'événement d'analyse de scénario. Les participants d'un événement de scénario

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sont les utilisateurs ayant au moins les rôles sn_oper_res.user des fonctions business associées, telles que les départements des finances ou des ressources humaines.

- Comparez la tolérance d'impact à la durée de l'interruption pour déterminer si un service a été violé.
- Fermez les tâches de réponse ouvertes et les événements de scénario ouverts associés à votre analyse de scénario.
- Envoyez l'analyse de scénario à l'approbateur d'analyse pour qu'il la passe en revue et demandez une approbation pour l'analyse de scénario.
- Fermez l'analyse de scénario et surveillez son état dans Operational Resilience Workspace.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario

Les états et les actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario sont décrits dans le tableau suivant.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario

État	Action d'interface utilisateur	Description
Brouillon	Dans le formulaire Toutes les analyses de scénarios, sélectionnez **Nouveau**.	Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état : • Dans le formulaire Toutes les analyses de scénarios, sélectionnez **Nouveau**, ajoutez des informations dans l'onglet **Détails** , puis sélectionnez **Enregistrer**. Un enregistrement est automatiquement créé avec l'état **Brouillon** . • Dans l'onglet **Services** , sélectionnez **Ajouter** pour ajouter un service dans la liste des services disponibles, comme illustré dans l'exemple suivant. **Ajouter un service à l'analyse de scénario**  **Remarque :** Les services sont récupérés à partir du type d'entité Services (OR) dans l'application Operational Resilience .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		• Certains services de l'application Operational Resilience sont associés à des dépendances spécifiques, par exemple, Acer ou Adtran. Pour sélectionner un service associé à une dépendance, sélectionnez **Ajouter un service lié à une dépendance** comme illustré dans l'exemple suivant. **Ajouter un service lié à une dépendance**  • Dans l'onglet **Dépendances** , sélectionnez **Ajouter** pour associer une dépendance à l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant. **Ajouter une dépendance à une analyse de scénario**  Certaines dépendances sont associées à des services spécifiques. Vous pouvez ajouter une dépendance liée à un service spécifique en sélectionnant Ajouter une **dépendance liée à un service** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		Ajouter une dépendance liée à un service  • Pour enregistrer les sélections, sélectionnez **Enregistrer**. • Dans le formulaire Analyse de scénario, sélectionnez **Demander l'approbation du plan** pour demander l'approbation d'un plan à l'approbateur du plan de l'analyse de scénario. **Remarque :** Vous devez associer au moins un service pour commencer l'analyse de scénario.
Approbation de plan en attente	Accédez à l'onglet **Approbations**, mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé,** puis sélectionnez Enregistrer dans le formulaire d'analyse **de scénario.**	Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état : • En tant qu'approbateur du plan de l'analyse, vous devez examiner le périmètre de l'analyse à l'état **Approbation du plan en attente** . Vous pouvez vérifier la configuration des services, des participants, des événements de scénario et des problèmes associés. • Pour approuver le plan pour l'analyse, accédez à l'onglet **Approbations**, mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**, puis sélectionnez Enregistrer dans le formulaire d'analyse **de scénario.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		• Lorsque vous approuvez le plan d'analyse de scénario et que vous l'enregistrez, l'état de l'analyse de scénario est mis à jour sur **Analyser**. • Si vous rejetez le plan, l'état de l'analyse de scénario est réinitialisé sur **Brouillon**.
Analyser	Dans l'onglet **Événements de scénario** , ajoutez un événement de scénario à l'analyse en sélectionnant **Ajouter**. Dans l'onglet **Participants** , ajoutez un participant à l'analyse en sélectionnant **Ajouter**. Dans l'onglet **Événements de scénario** , mettez à jour l'état sur **Fermé** pour fermer l'événement de scénario. Sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse**.	Plus de détails sur les actions d'interface utilisateur pour cet état : • Dans cet état, les participants à l'analyse de scénarios peuvent ajouter leurs notes de travail dans le formulaire d'analyse de scénarios et travailler sur des événements basés sur leur responsabilité. L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire d'analyse de scénario. **Onglets à l'état Analyser**  **Remarque :** Vous devez ajouter au moins un service, un participant et un événement de scénario avant de procéder à l'analyse de scénario. • Dans l'onglet **Événements de scénario** , sélectionnez **Ajouter** pour associer un ou plusieurs événements de scénario à l'analyse. • Dans l'onglet **Participants** , sélectionnez **Ajouter** pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		associer un ou plusieurs participants à l'analyse. Lorsqu'un événement de scénario est créé, une tâche de réponse est automatiquement créée et affectée au participant. Vous pouvez recueillir les commentaires des participants et examiner leurs observations, lacunes et recommandations pour chaque événement associé sur le formulaire. • Accédez à l'onglet **Réponses** et fermez les tâches de réponse associées à un événement de scénario. • Mettez à jour l'état de l'événement de scénario de **Brouillon** à **Terminé** et fermez l'événement de scénario ouvert. Sélectionnez **Enregistrer**. • En fonction des observations et des recommandations, les détails de l'analyse de scénario sont renseignés automatiquement dans cet état dans le formulaire d'analyse de scénario. Pour demander une approbation de l'approbateur de l'analyse, sélectionnez **Demander l'approbation de l'analyse** dans le formulaire d'analyse. L'état de l'analyse de scénario est ensuite mis à jour sur **Approbation de l'analyse en attente**.
Approbation de l'analyse en attente	Accédez à l'onglet **Approbations** et mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**.	Si vous êtes l'approbateur de l'analyse, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associés à une analyse de scénario (suite)

État	Action d'interface utilisateur	Description
		examiner le périmètre de l'analyse dans cet état. Vérifiez la progression de l'analyse pour le service d'entreprise sélectionné. Vous pouvez ensuite approuver ou rejeter l'analyse.
Approuvé	Dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Enregistrer**.	Lorsque vous approuvez l'analyse de scénario, son état est défini sur **Approuvé**. Si vous rejetez l'analyse de scénario, l'état de l'analyse de scénario est réinitialisé sur **Analyser**. Lorsque l'état de l'analyse de scénario est **Approuvé** , vous pouvez fermer l'analyse de scénario.
Fermées	Dans le formulaire d'analyse, sélectionnez **Fermer**.	En tant que propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez fermer l'analyse de scénario. L'état est mis à jour pour **Fermé**.

Extraction des entités de service à partir du type d'entité Services (OU)

L'application Operational Resilience récupère les entités de service à partir du type d'entité Services (OR), comme illustré dans l'exemple suivant.

Services OU type d'entité

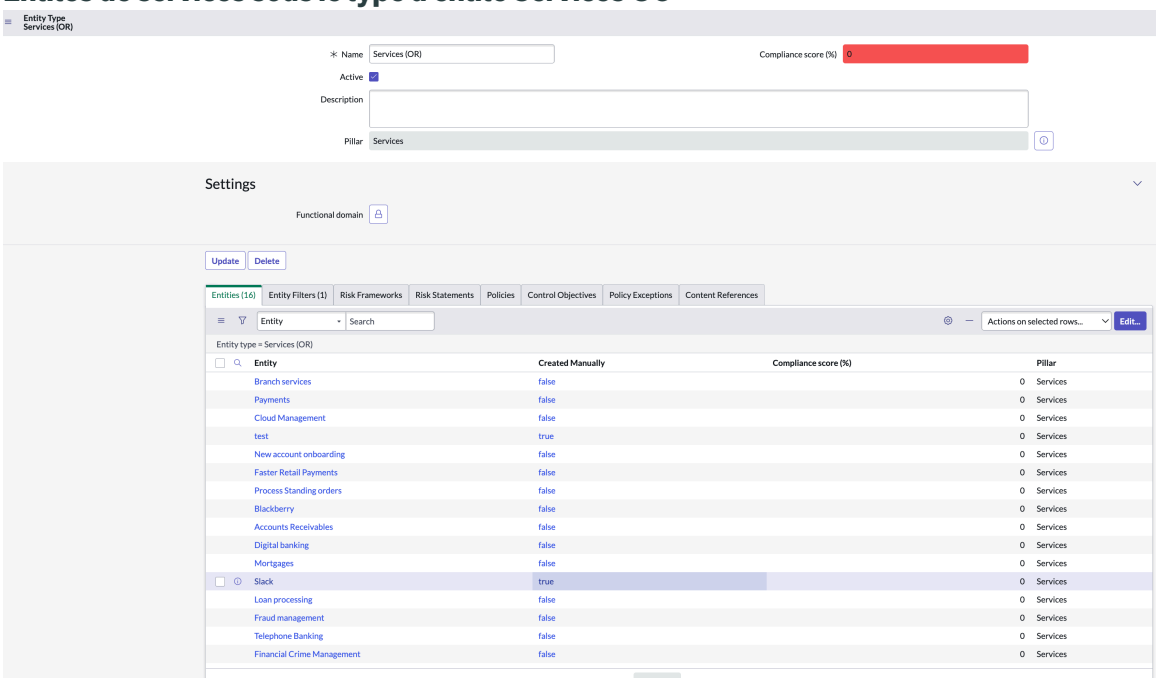


Les utilisateurs disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent afficher le module Types d'entité et ses listes connexes dans l'interface utilisateur de l'application Operational Resilience , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Entités de services sous le type d'entité Services OU

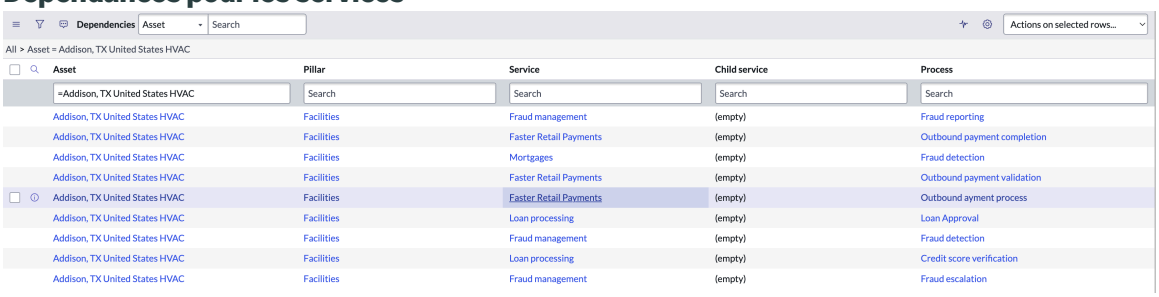


Remarque :
Vous ne pouvez sélectionner que les entités qui appartiennent aux piliers Installations, Personnes, Fournisseurs et Technologie. Les piliers Services et Processus sont filtrés de la liste des piliers des entités.

Dépendances pour les services

Chaque service a quelques dépendances qui lui sont associées. La *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée s'exécute en arrière-plan et remplit les dépendances pour les services. L'exemple suivant montre que l'entité CVC d'Addison, TX, États-Unis est répertoriée comme une dépendance pour la prise en charge du service Faster Retail Payments.

Dépendances pour les services



Vous ne pouvez sélectionner que les dépendances qui appartiennent aux piliers Installations, Personnes, Fournisseurs et Technologie. Les piliers Services et Processus sont filtrés de la liste des piliers des dépendances.

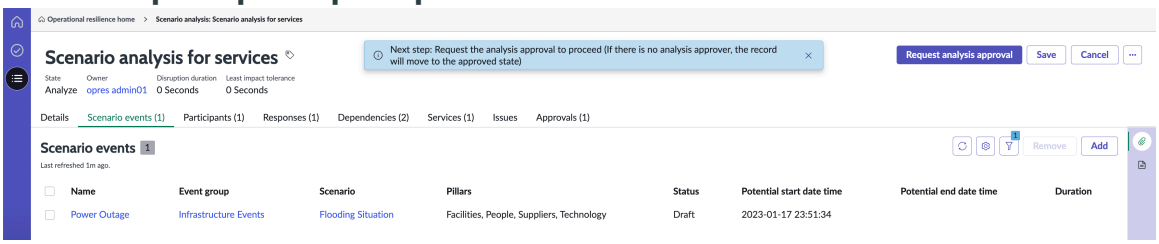
Tâches de réponses

En tant que propriétaire d'analyse de scénario, lorsque vous créez un événement de scénario et y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée. Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Traduction automatique

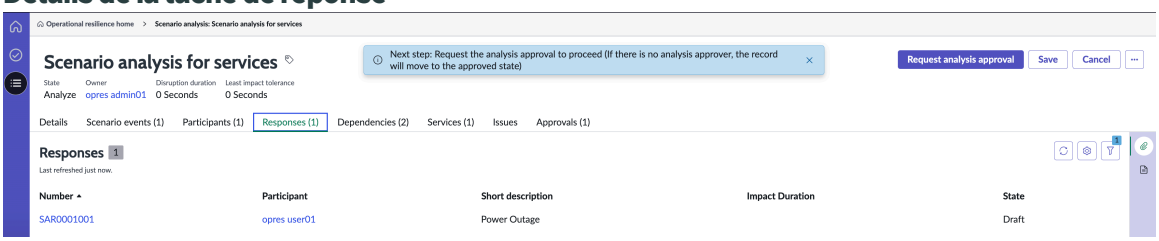
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de réponse pour le participant



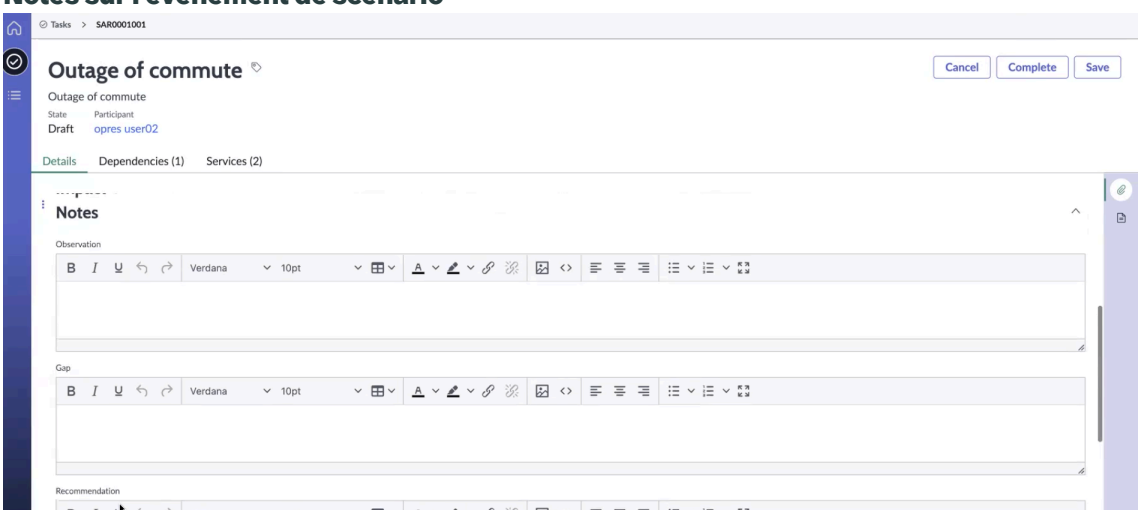
Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent comme illustré dans l'exemple suivant.

Détails de la tâche de réponse



Le propriétaire de l'événement de scénario peut ajouter un service et une dépendance à la tâche de réponse. Le délégataire de la tâche de réponse peut effectuer la tâche de réponse, ajouter ses notes sur l'événement de scénario et mettre à jour la durée de l'impact de l'événement de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Notes sur l'événement de scénario



Problème connu lors de la mise à niveau de la version 15.x.x vers la version 16.x.x

Lors de la mise à niveau de la version 15.x.x vers la version 16.x.x, si vous avez une analyse de scénario à l'état **Analyser** et qu'un participant est déjà ajouté à l'analyse de scénario, une tâche de réponse n'est pas créée automatiquement. Il s'agit là d'un problème connu.

Pour contourner ce problème, le Operational Resilience gestionnaire doit supprimer les participants de l'analyse de scénario et les ajouter à la même analyse de scénario. L'application Operational Resilience crée ensuite automatiquement une tâche de réponse pour l'analyse de scénario.

Remarque :
Vous pouvez également choisir de poursuivre l'analyse de scénario sans tâche de réponse.

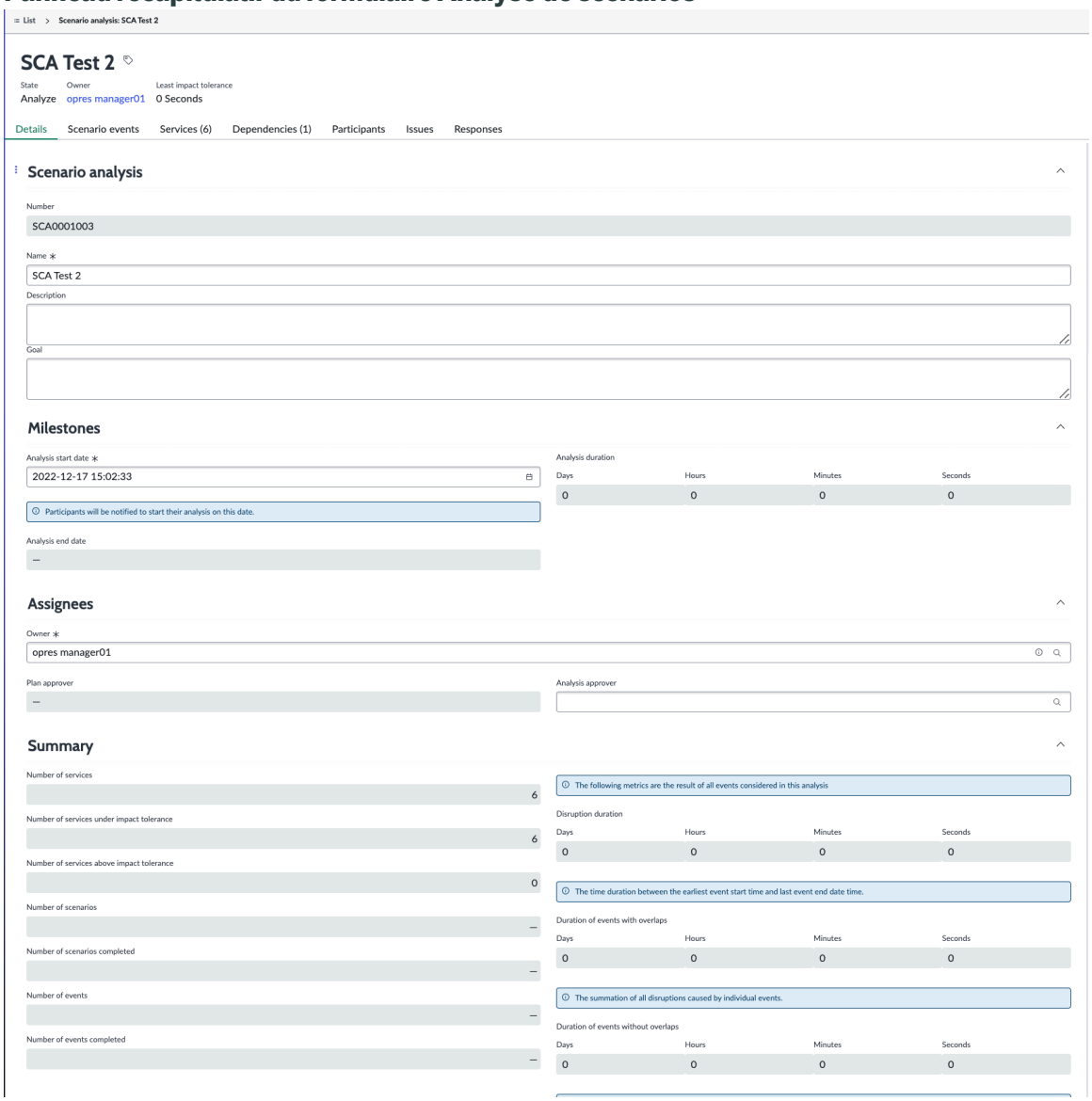
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements

Vous pouvez afficher des informations sur les services, les scénarios, les interruptions et les événements dans le panneau Résumé, comme illustré dans l'exemple suivant.

Panneau récapitulatif du formulaire Analyse de scénarios



Le panneau Résumé fournit des informations sur les services d'entreprise, les scénarios, les interruptions et les événements associés. Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements

Champ	Description
Nombre de services	Nombre de services associés à l'analyse de scénario.
Nombre de services sous la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénario et dont la tolérance d'impact est inférieure.
Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénario et au-dessus de la tolérance d'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résumé des services, des scénarios, des interruptions et des événements (suite)

Champ	Description
Nombre de scénarios	Nombre de scénarios associés à l'analyse.
Nombre de scénarios terminés	Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse.
Nombre d'événements	Nombre d'événements associés à l'analyse.
Nombre d'événements terminés	Nombre d'événements terminés associés à l'analyse.
Durée de la perturbation	Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement. Il s'affiche en nombre de jours.
Durée des événements avec chevauchements	Résumé de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes.
Durée des événements sans chevauchements	Résumé de toutes les durées des événements sans les événements et les pauses qui se chevauchent. Il s'affiche en nombre de jours et de minutes.

Créer une analyse de scénario pour un service aux entreprises

Créez une analyse de scénarios pour vos services d'entreprise dans Operational Resilience Workspace. Vous pouvez analyser l'impact des scénarios et des événements associés. Vous pouvez ensuite calculer les interruptions et déterminer si l'un de vos services est violé.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez créer une analyse de scénario. Seuls le propriétaire de l'analyse de scénario et l'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peuvent modifier l'analyse. Une fois que vous avez examiné l'analyse, vous pouvez demander une approbation. Lorsque l'analyse est à l'état **Approuvé** , vous pouvez la fermer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Listes** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une analyse de scénario s'affiche.
2. Dans le panneau Analyse de scénario, saisissez le nom, la description et l'objectif de l'analyse de scénario.
   Le numéro pour l'analyse de scénario est rempli automatiquement par le système.
3. Dans le champ **Date de début de l'analyse** du panneau Jalons, saisissez la date de début de l'analyse au format approprié *YYYY-MM-DD HH:mm:ss* .
   Une notification est envoyée aux participants pour qu'ils démarrent leur analyse à la date de démarrage de l'analyse.
4. Dans le champ **Approbateur du plan** du panneau Délégataires, sélectionnez l'approbateur du plan pour l'analyse.
5. Dans le champ **Approbateur de l'analyse** , sélectionnez l'approbateur de l'analyse pour l'analyse.

   L'utilisateur connecté est automatiquement affecté en tant que propriétaire de l'analyse.

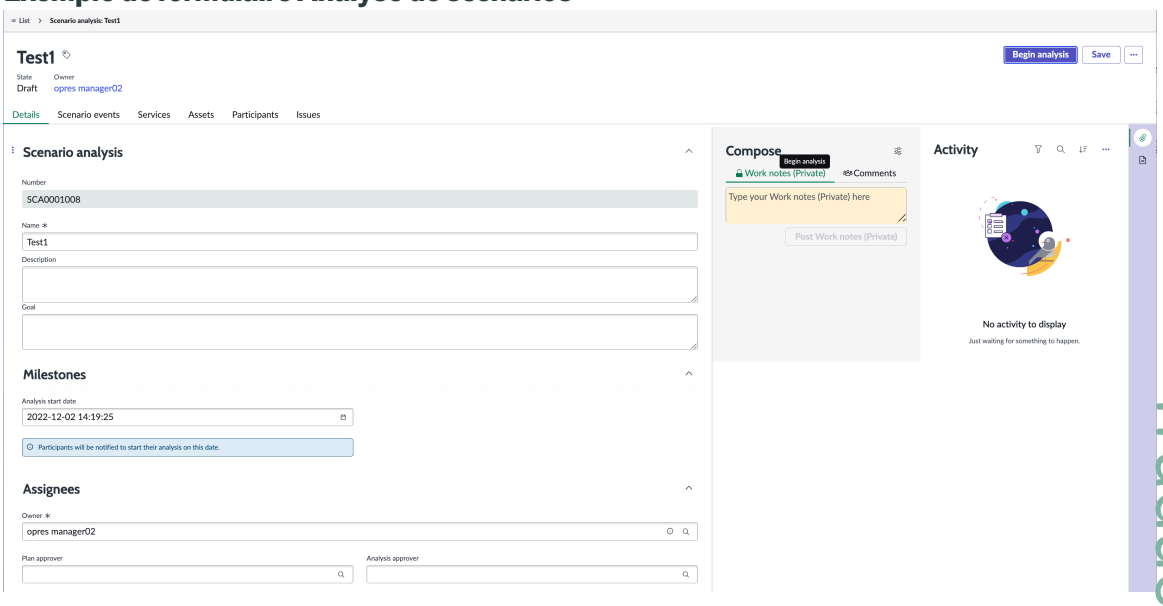
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire Nouvel enregistrement utilisateur, reportez-vous à Créer un formulaire d'analyse de scénarios.

L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire d'analyse de scénario.

Exemple de formulaire Analyse de scénarios



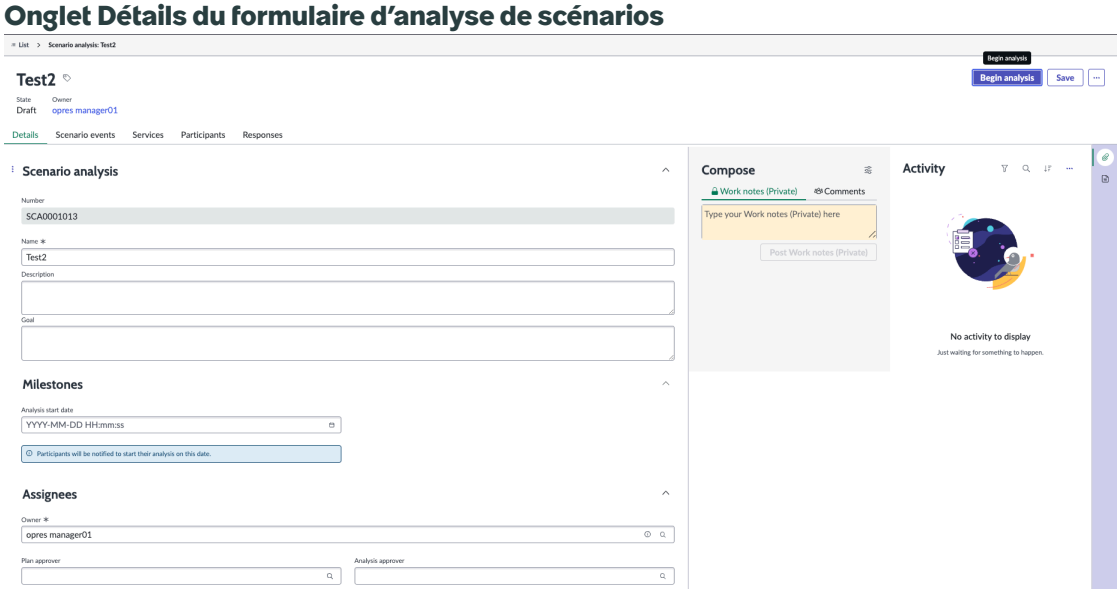
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Brouillon**. Le nom du propriétaire est affiché sur le formulaire.

L'exemple suivant montre que, dans l'onglet **Détails** , vous pouvez voir les détails de l'analyse de scénario, de ses dates importantes et de ses délégataires.

Onglet Détails du formulaire d'analyse de scénarios



Créer un formulaire d'analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Créer une analyse de scénario pour Operational Resilience Workspace ajouter les détails sur l'analyse de scénario, les jalons, les responsables, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d’analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Créer un formulaire d’analyse de scénarios

Champ	Description
Panneau d’analyse de scénarios	
Numéro	Numéro de l’analyse de scénario. Lorsque vous créez une analyse de scénario, l’application crée une analyse de scénario et lui attribue un numéro d’identification unique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom de l’analyse de scénario.
Description	Description de l’analyse de scénario.
Objectif	Objectif spécifique que vous souhaitez atteindre en effectuant l’analyse de scénario. Par exemple, votre objectif pourrait être d’analyser les services critiques pour votre entreprise.
Panneau Jalons	
Date de démarrage de l'analyse	Date de début de l’analyse de scénario. Le propriétaire de l’analyse renseigne la date de début de l’analyse. Une notification est envoyée aux participants pour commencer leur analyse à cette date.
Panneau des délégataires	
Propriétaire	Propriétaire de l’analyse de scénario.
Approbateur du plan	Approbateur du plan d’analyse de scénario.
Approbateur de l'analyse	Approbateur de l’analyse de scénario.
Panneau Composer	
Notes de travail	Notes de travail pour les activités associées à l’enregistrement.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Plus de commentaires pouvant être partagés avec le client.
Panneau Activité	
Section d'activité	Liste des activités avec les dates et heures associées à l’analyse de scénario.
Onglets associés à l’analyse de scénario	
Événements de scénario	**Remarque :** Vous devez ajouter au moins un service, un événement de scénario et un participant avant de procéder à l’analyse de scénario. Événements de scénario qu’un propriétaire d’analyse peut associer à l’analyse. En tant que propriétaire, sélectionnez **Ajouter** pour associer un événement de scénario à l’analyse. Lorsque vous ajoutez un événement de scénario à l’analyse, les détails suivants sur l’événement s’affichent sur le formulaire : • Nom. Par exemple, Panne d’installation. • Groupe d’événements. Par exemple, Événements d’infrastructure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
	• Scénario. Par exemple, Situation d'inondation. • Piliers. Par exemple, Installations, Personnes, Fournisseurs ou Technologie. • Date/heure de début potentielles. Par exemple, la date et l'heure auxquelles un utilisateur commence à travailler sur l'événement. • Date/heure de fin potentielles. Par exemple, la date et l'heure auxquelles un utilisateur a fini de travailler sur l'événement. • Durée. Par exemple, la durée calculée de l'événement. • Observations. Par exemple, les observations sur l'événement de scénario. • Lacunes. Par exemple, les écarts ou les informations manquantes sur l'événement de scénario. • Recommandations. Par exemple, les recommandations sur l'événement de scénario. • État de l'événement de scénario.
Services	Services qu'un propriétaire d'analyse peut associer à l'analyse. En tant que propriétaire, sélectionnez **Ajouter** pour associer un service à l'analyse. Lorsque vous associez un service à l'analyse, les détails suivants sur le service s'affichent sur le formulaire : • Nom • Propriété de • Importance • Tolérance d'impact • Durée de la perturbation • État de violation • Écart (%)
Participants	Participants qu'un propriétaire d'analyse peut ajouter à l'analyse. Pour ajouter un nouveau participant, vous pouvez sélectionner **Nouveau** sur le formulaire. Lorsque vous ajoutez un participant à l'analyse, les détails suivants le concernant s'affichent sur le formulaire : • Nom • Rôle • Instruction
Dépendances	Actifs ajoutés à une analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
	Lorsque vous ajoutez un actif à l'analyse, les détails suivants sur l'actif s'affichent sur le formulaire : • Nom de la ressource • Événement de scénario d'analyse associé
Réponses	Tâche de réponse associée à l'événement de scénario. Les détails suivants sont affichés sur le formulaire Réponses : • Numéro • Participant • État • Description courte • Observation • Écart • Recommandation
Problèmes	Problèmes associés à l'analyse de scénario. Les détails suivants sont affichés sur le formulaire Problèmes : • Problème • Numéro • État • Priorité • Affecté à • Gestionnaire des problèmes • Événement de scénario
Résumé	
Nombre de services	Nombre de services associés à l'analyse de scénario.
Date de début réelle	Date de début réelle de l'analyse de scénario.
Date de fin réelle	Date de fin réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Durée réelle	Durée réelle de l'analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nombre de services sous la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénarios qui sont sous la tolérance d'impact.
Nombre de services au-dessus de la tolérance d'impact	Nombre de services associés à l'analyse de scénario dont la tolérance d'impact est supérieure.
Nombre de scénarios	Nombre de scénarios associés à l'analyse.
Nombre de scénarios terminés	Nombre de scénarios terminés associés à l'analyse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un formulaire d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
Nombre d'événements	Nombre d'événements associés à l'analyse.
Nombre d'événements terminés	Nombre d'événements terminés associés à l'analyse.
Durée de la perturbation	Durée entre l'heure de fin du dernier événement et l'heure de début du premier événement.
Durée des événements avec chevauchements	Somme de toutes les durées des événements, y compris les événements et les pauses qui se chevauchent.
Durée des événements sans chevauchements	Somme de toutes les durées des événements sans les événements et les pauses qui se chevauchent.
Approbateurs	Approbateurs associés à l'analyse de scénario.

Ajouter un service à votre analyse de scénarios

Ajoutez un service à votre analyse de scénarios afin de pouvoir commencer à analyser l'impact des scénarios et des événements dans Operational Resilience Workspace.

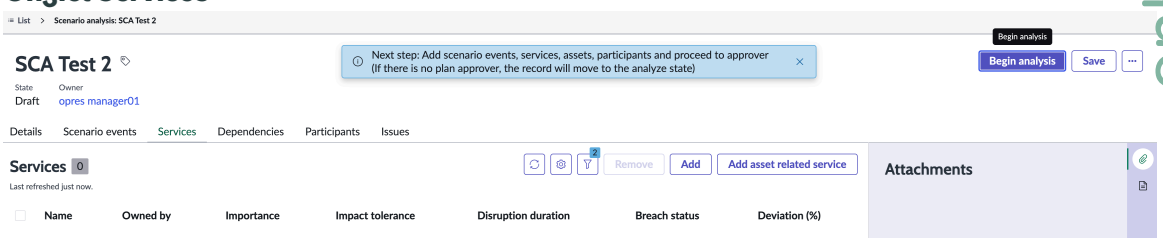
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** puis au scénario sur lequel vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Services** , sélectionnez **Ajouter**.
   L'onglet **Services** est illustré dans l'exemple suivant.

Onglet Services

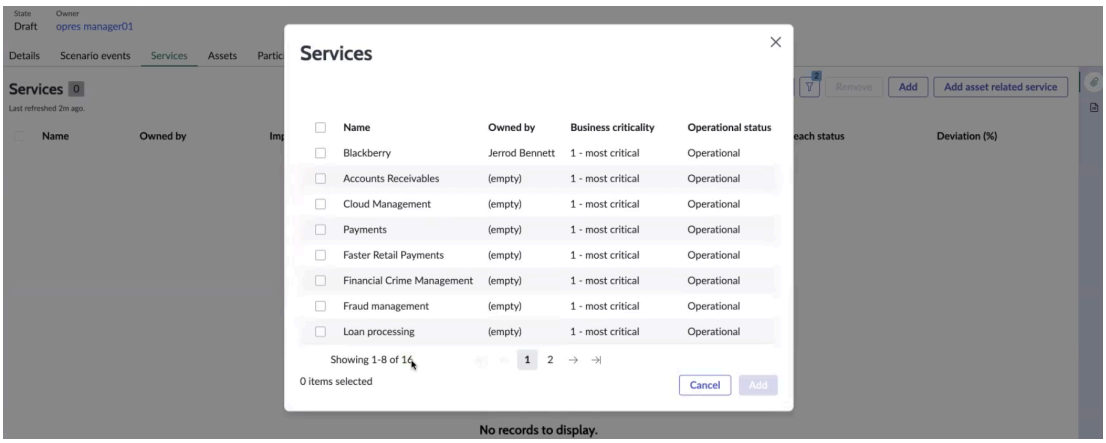


Lorsque vous sélectionnez **Ajouter** dans l'onglet **Services** , une liste de tous les services disponibles qui sont récupérés à partir du type d'entité Services (OU) s'affiche. L'exemple suivant représente un exemple de vue de liste des services.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

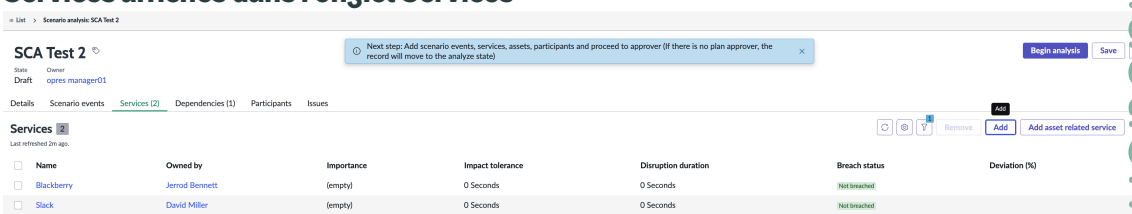
Vue de liste des services



a. Sélectionnez un ou plusieurs services dans la vue de liste, puis sélectionnez **Ajouter**.

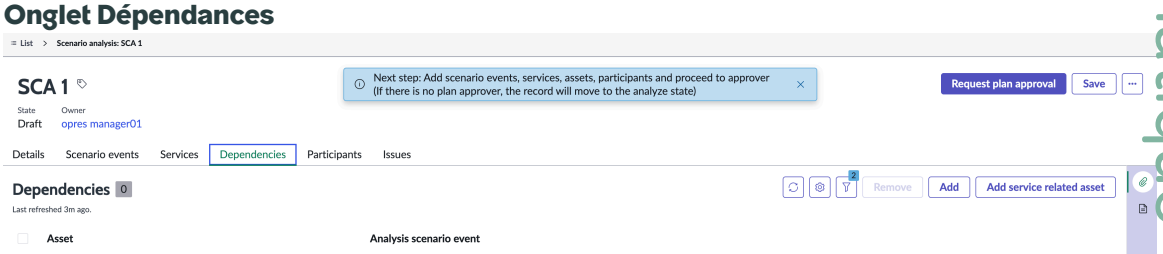
Les services sélectionnés s'affichent dans l'onglet **Services** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Services affichés dans l'onglet Services



3. Pour ajouter une dépendance à votre analyse de scénario, accédez à l'onglet **Dépendances** et sélectionnez **Ajouter**.
L'onglet **Dépendances** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Onglet Dépendances

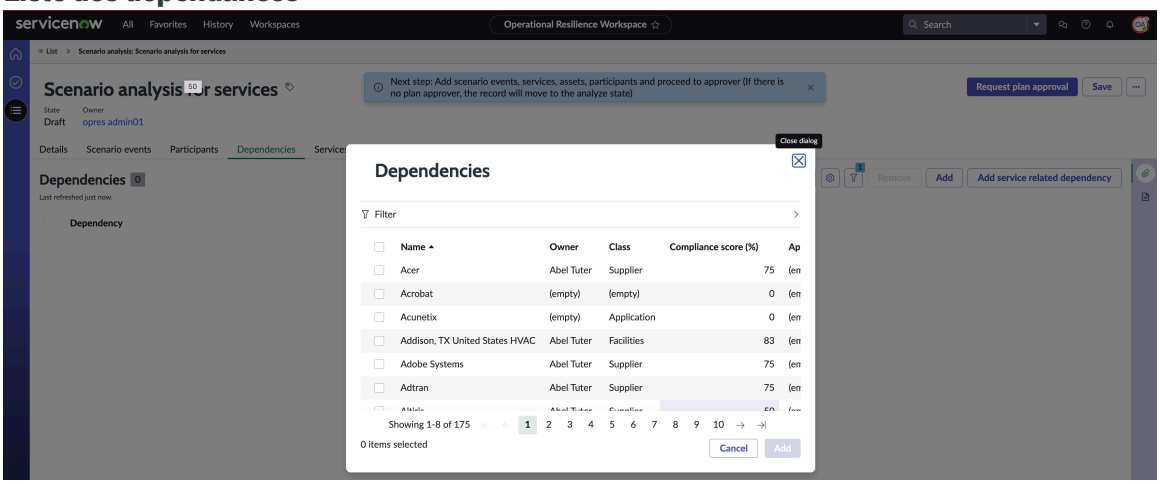


La liste Dépendances de l'onglet **Dépendances** s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste des dépendances



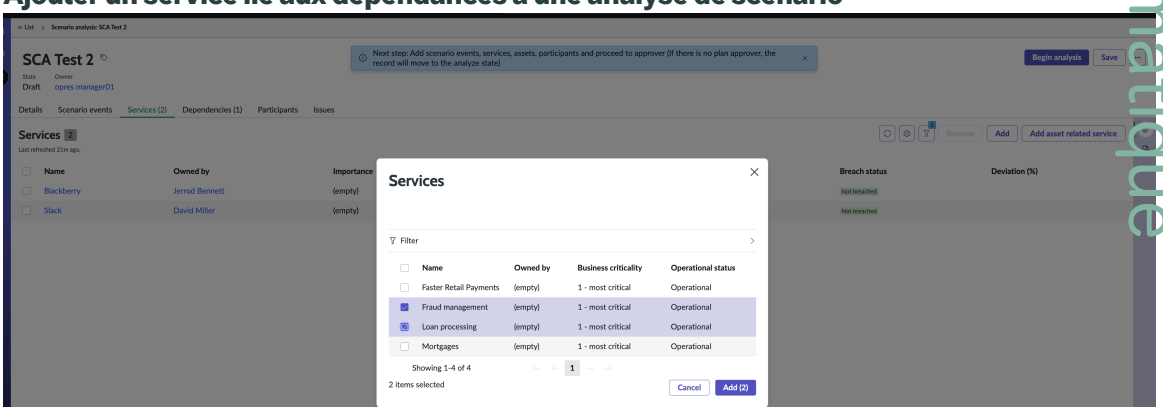
a. Sélectionnez une ou plusieurs dépendances dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
Les dépendances sont affichées dans l'onglet **Dépendances** .

4. Pour ajouter un service lié à une dépendance, accédez à l'onglet **Services** , puis sélectionnez **Ajouter un service lié à une dépendance**.

> **Remarque :**
> Dans l'application Operational Resilience , certains services utilisent des dépendances spécifiques. Vous pouvez ajouter les services liés à une dépendance. Vous devez ajouter une ou plusieurs dépendances dans l'onglet **Dépendances** , comme expliqué à l'étape précédente, avant de pouvoir ajouter un ou plusieurs services liés aux dépendances à l'analyse.

a. Sélectionnez un ou plusieurs services, puis sélectionnez **Ajouter**.
Une liste de services liés aux dépendances s'affiche, comme illustré dans l'exemple suivant.

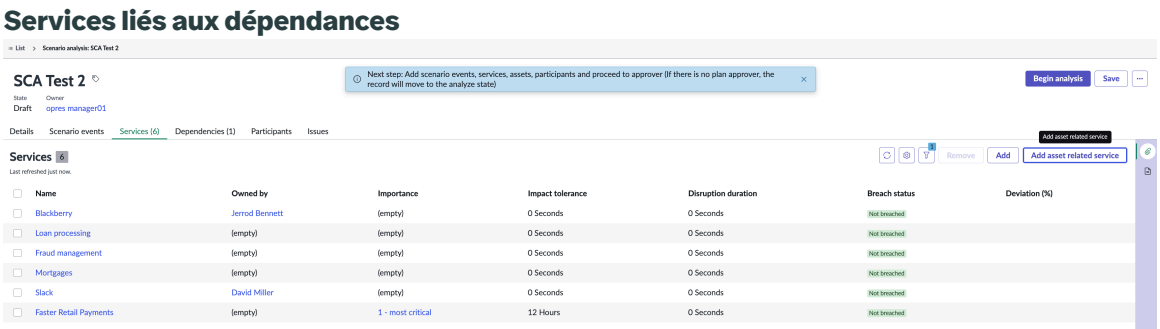
Ajouter un service lié aux dépendances à une analyse de scénario



Les services liés aux dépendances s'affichent dans l'onglet **Services** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Demander une approbation de plan pour votre analyse de scénario

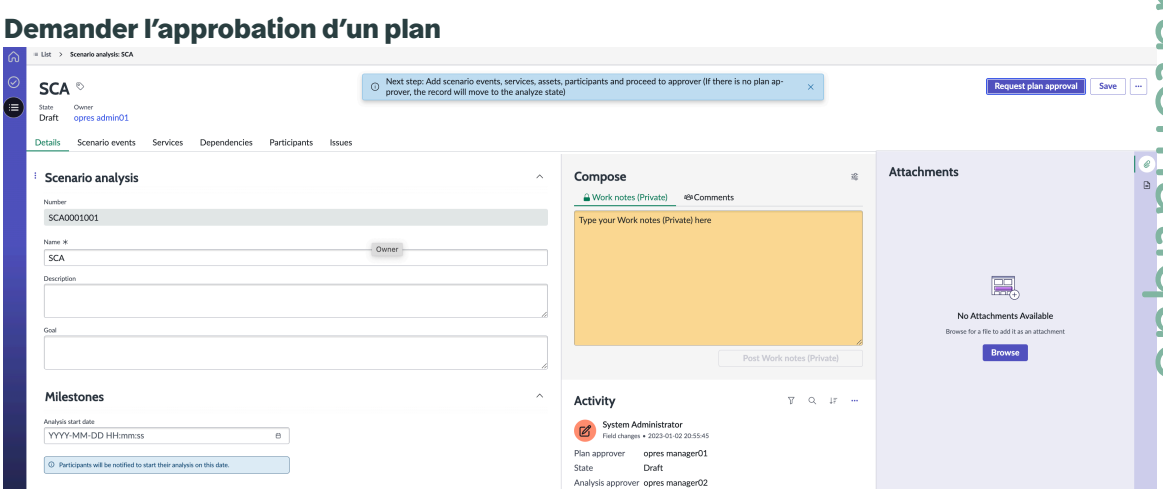
Demandez l'approbation d'un plan à l'approbateur du plan pour votre analyse de scénario. Vous pouvez ensuite procéder à l'analyse de scénarios dans Operational Resilience Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Sélectionnez **Demander l'approbation du plan**.
   Vous pouvez demander une approbation de plan pour l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

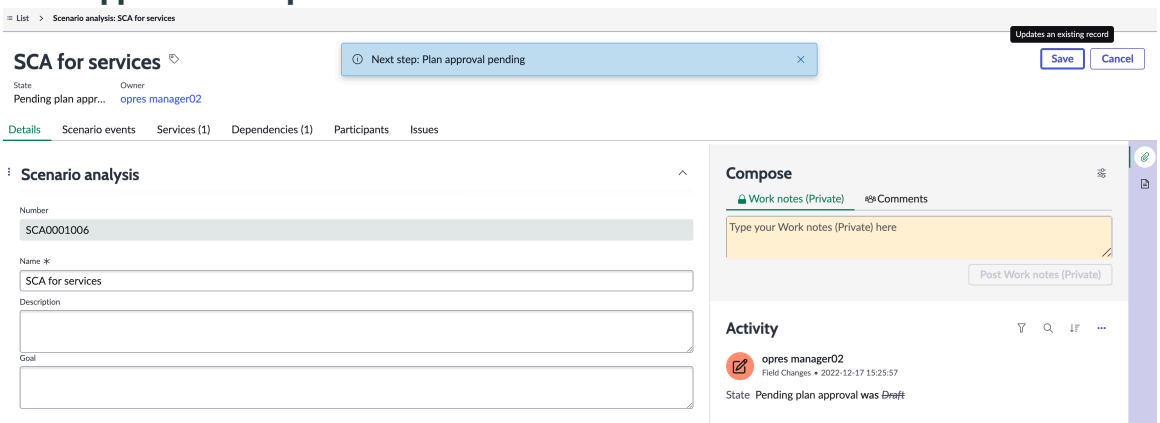


Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Approbation de plan en attente**. L'état et le propriétaire de l'analyse de scénario sont affichés dans l'en-tête du formulaire Analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État d'approbation de plan en attente



3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Approuver le plan pour l'analyse de scénario

Approuvez le plan pour l'analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace si vous êtes l'approbateur du plan. Vous pouvez suivre les actions pour l'analyse de scénario en consultant vos notifications par e-mail.

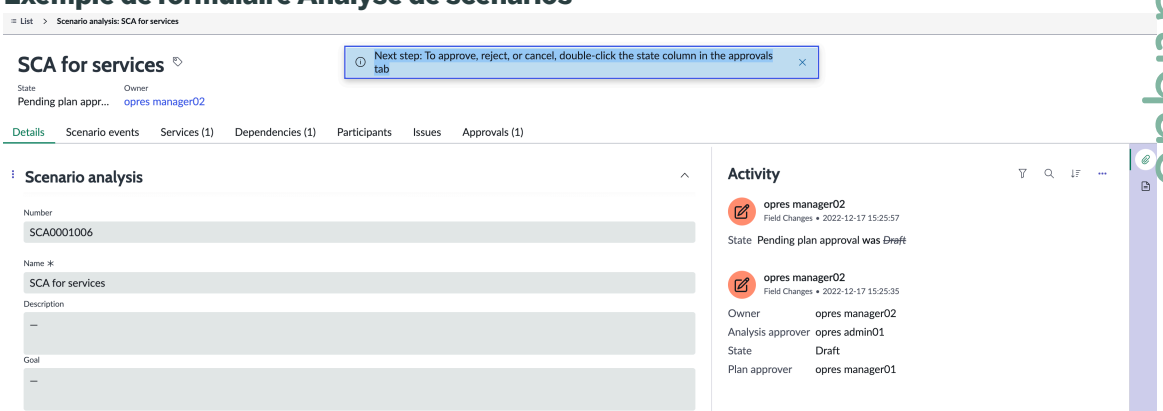
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Connectez-vous en tant qu'approbateur du plan de l'analyse de scénario et accédez à l'onglet **Approbations** .
   L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire d'analyse de scénario.

Exemple de formulaire Analyse de scénarios



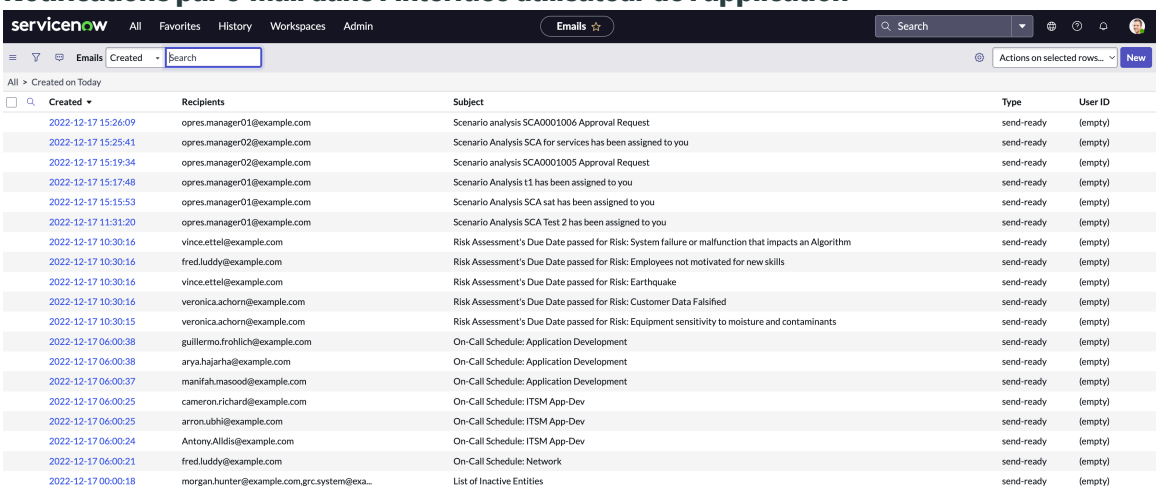
3. Consultez vos e-mails pour les notifications.

   a. Connectez-vous en tant qu'administrateur et accédez à **Tous les e-mails >** dans l'interface utilisateur de l'application.
   Lors de l'exécution d'une analyse de scénario, les notifications par e-mail sont automatiquement envoyées au propriétaire, à l'approbateur et aux participants. Vous pouvez afficher les notifications par e-mail telles qu'affichées dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Notifications par e-mail dans l'interface utilisateur de l'application

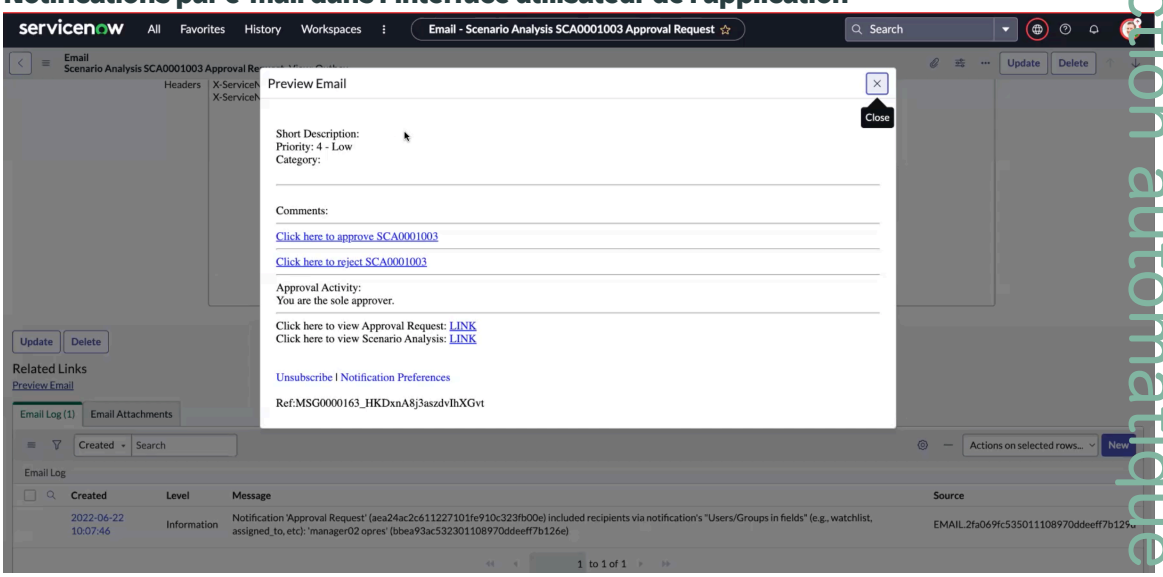


Created	Recipients	Subject	Type	User ID
2022-12-17 15:26:09	opres.manager01@example.com	Scenario analysis SCA0001006 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:25:41	opres.manager02@example.com	Scenario Analysis SCA for services has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:19:34	opres.manager02@example.com	Scenario analysis SCA0001005 Approval Request	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:17:48	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis t1 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 15:15:53	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA sat has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 11:31:20	opres.manager01@example.com	Scenario Analysis SCA Test 2 has been assigned to you	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: System failure or malfunction that impacts an Algorithm	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	fred.luddy@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Employees not motivated for new skills	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	vince.ettel@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Earthquake	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:16	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Customer Data Falsified	send-ready	(empty)
2022-12-17 10:30:15	veronica.achorn@example.com	Risk Assessment's Due Date passed for Risk: Equipment sensitivity to moisture and contaminants	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	guillermo.frohlich@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:38	arya.hajarha@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:37	manifah.masood@example.com	On-Call Schedule: Application Development	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	cameron.richard@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:25	arron.ubhi@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:24	Antony.Alldis@example.com	On-Call Schedule: ITSM App-Dev	send-ready	(empty)
2022-12-17 06:00:21	fred.luddy@example.com	On-Call Schedule: Network	send-ready	(empty)
2022-12-17 00:00:18	morgan.hunter@example.com,grc.system@exa...	List of Inactive Entities	send-ready	(empty)

b. Sélectionnez l'enregistrement d'e-mail dans la liste.

c. Dans l'enregistrement d'e-mail, sélectionnez **Afficher un aperçu de l'e-mail**.
L'e-mail d'aperçu s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Notifications par e-mail dans l'interface utilisateur de l'application



d. Dans l'e-mail, sélectionnez **Approuver**.

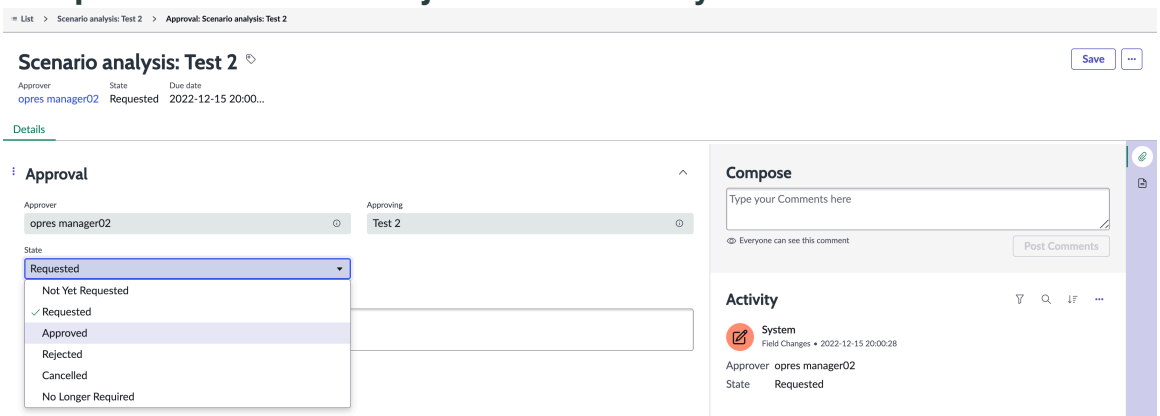
Vous pouvez approuver ou rejeter l'analyse de scénario à partir de la section **Commentaires** ou afficher les liens de **demande d'approbation** comme illustré dans l'exemple. L'analyse approuvée est mise à jour à l'état **Analyser** . L'analyse de scénario rejetée est réinitialisée à l'état **Brouillon** .

4. Pour approuver, rejeter ou annuler l'analyse de scénario, double-cliquez sur la colonne d'état dans l'onglet **Approbation** .
L'exemple suivant montre un exemple de formulaire de mise à jour de l'état de l'analyse de scénario.

Traduction automatique

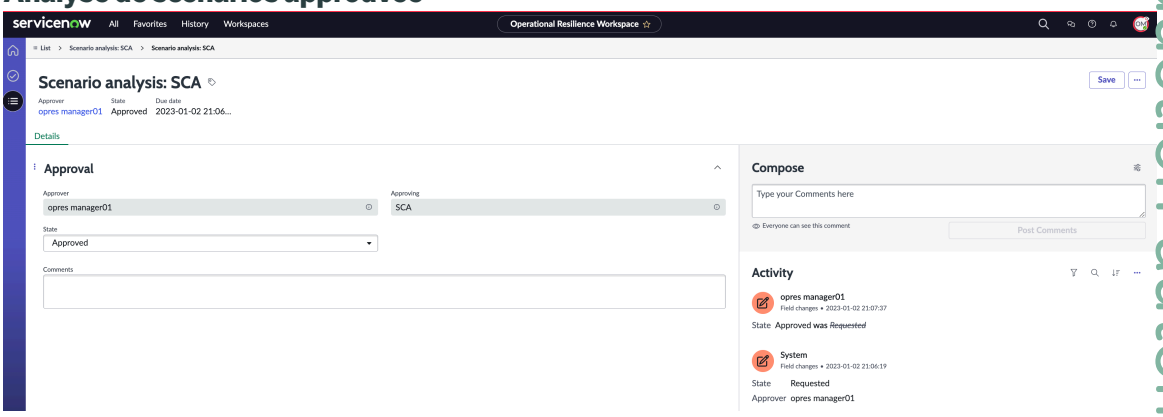
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de formulaire de mise à jour de l'état de l'analyse de scénario



5. Mettez à jour l'état de **Demandé** à **Approuvé**.
6. Dans le formulaire Analyse de scénario, sélectionnez **Enregistrer**.
   En tant qu'approbateur du plan, vous avez approuvé l'analyse de scénario, comme illustré dans l'exemple suivant.

Analyse de scénarios approuvée



Ajout d'un événement de scénario à l'analyse de scénario

Vous pouvez ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario et analyser son impact sur votre service aux entreprises. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez ajouter les personnes concernées et les réviseurs à l'analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace. Vous pouvez ensuite rassembler les observations de tous les participants et utiliser leurs entrées pour analyser le scénario.

Workflows pour l'ajout d'un événement de scénario

Vous pouvez ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario en exécutant l'un des workflows suivants :

- Vous pouvez d'abord ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario, puis ajouter les participants, les dépendances, les services, les problèmes, etc. Pour en savoir plus sur ce workflow, reportez-vous à Ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario.
- Vous pouvez également ajouter d'abord un participant à l'analyse de scénario, puis ajouter l'événement de scénario, les services, les problèmes, etc. Pour en savoir plus sur ce workflow, reportez-vous à Ajouter un participant à l'analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter un événement de scénario à l'analyse de scénario

Ajoutez un événement de scénario à l'analyse de scénario et analysez son impact sur le service d'entreprise. En ajoutant les participants, les dépendances, les services et les problèmes à l'analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace, vous pouvez déterminer l'impact de l'événement de scénario sur le service d'entreprise.

Avant de commencer

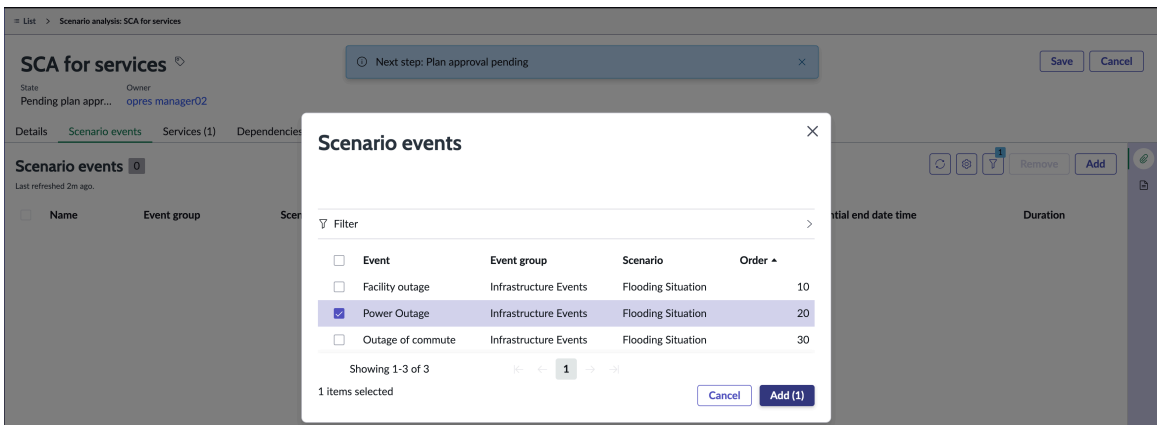
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

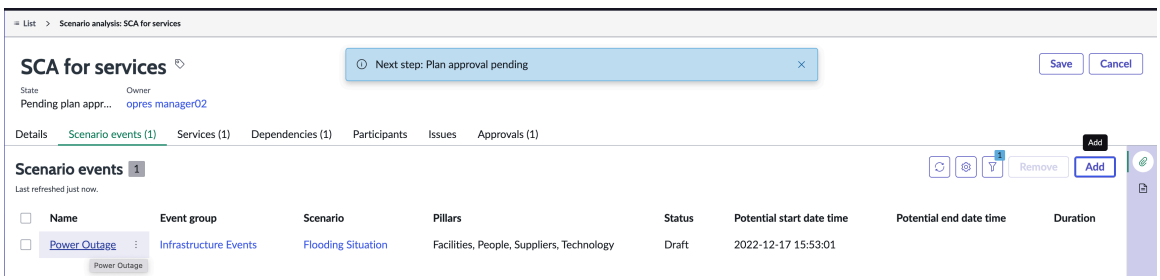
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario que vous possédez.
2. Dans l'onglet **Événements de scénario** , effectuez les tâches suivantes.

   a. Sélectionnez **Ajouter**.

   b. Dans le formulaire Événements de scénario, sélectionnez un événement dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
   L'exemple suivant illustre une liste d'événements de scénario.



   Dans l'onglet **Événements de scénario** , l'événement de scénario sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

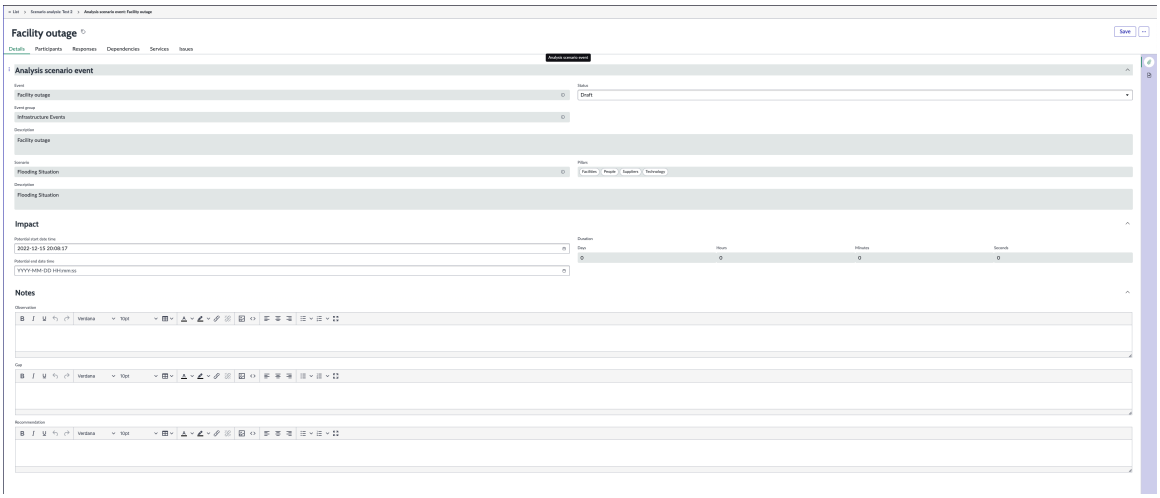


   Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire Événement de scénario, reportez-vous à Formulaire Événement de scénario.

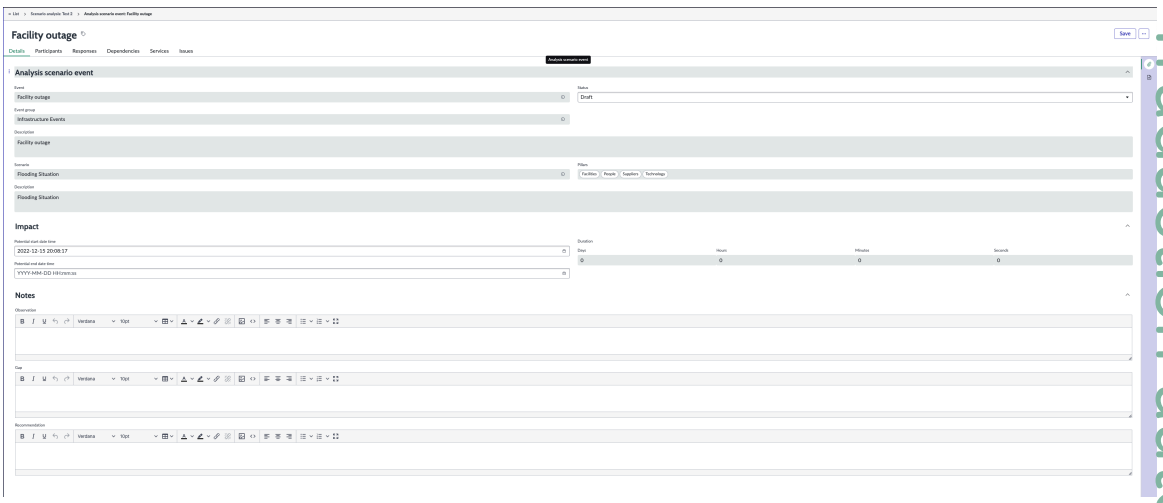
3. Ouvrez l'événement de scénario à partir de la liste.
   Le formulaire Événement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



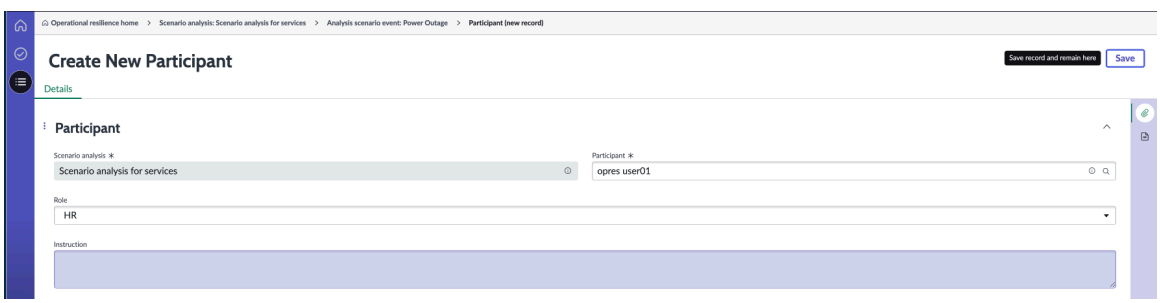
Formulaire Événement de scénario



Traduction automatique

4. Dans l'onglet **Dépendances** , ajoutez une dépendance pour l'événement de scénario.
5. Dans l'onglet **Services** , ajoutez un service pour l'événement de scénario.
6. Dans l'onglet **Problèmes** , sélectionnez les problèmes associés à l'événement.
7. Accédez à l'onglet **Participants** dans le formulaire d'événement de scénario, puis ajoutez un participant à partir d'une liste disponible ou ajoutez un nouveau participant.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un participant s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



Le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement par défaut.

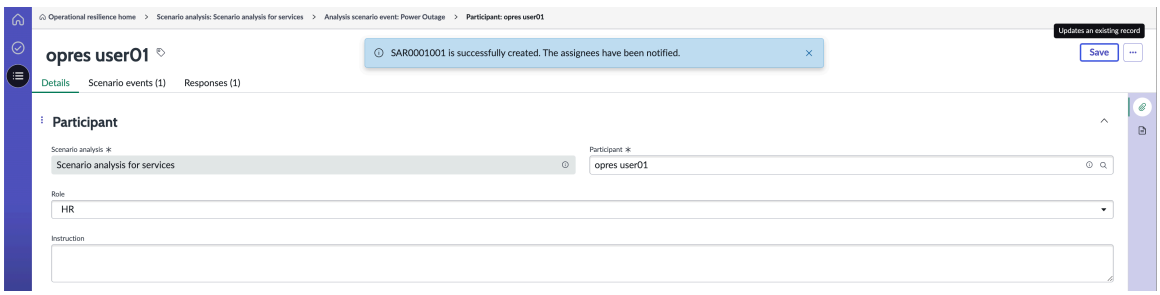
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant dans la liste du formulaire Participant.
Lorsque vous sélectionnez un participant, le rôle est renseigné automatiquement dans le champ Rôle.

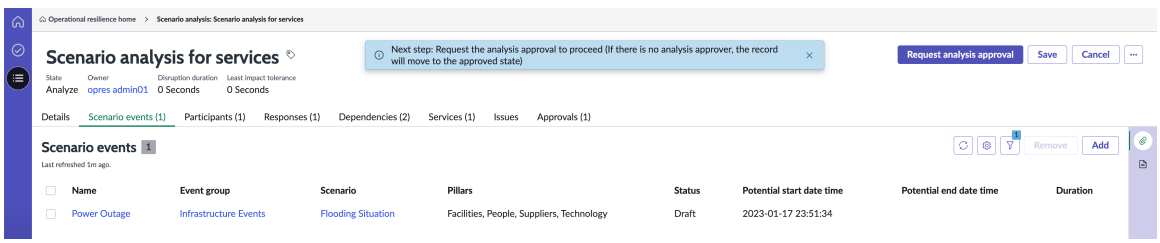
c. Dans le champ **Instruction** , ajoutez des instructions pour le participant.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez afficher les onglets sur le formulaire Participant comme illustré dans l'exemple suivant.

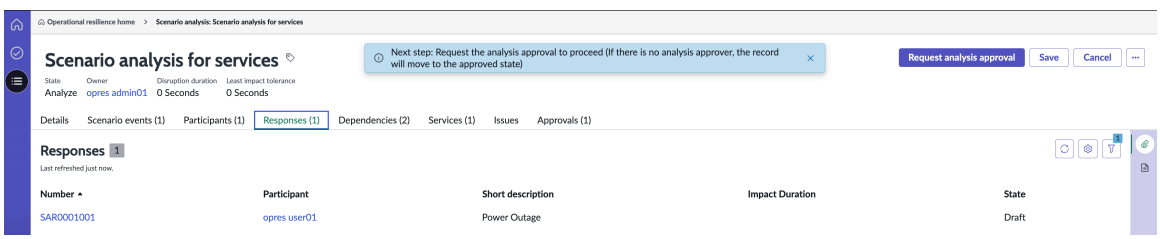


Lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée.



Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent comme illustré dans l'exemple suivant.

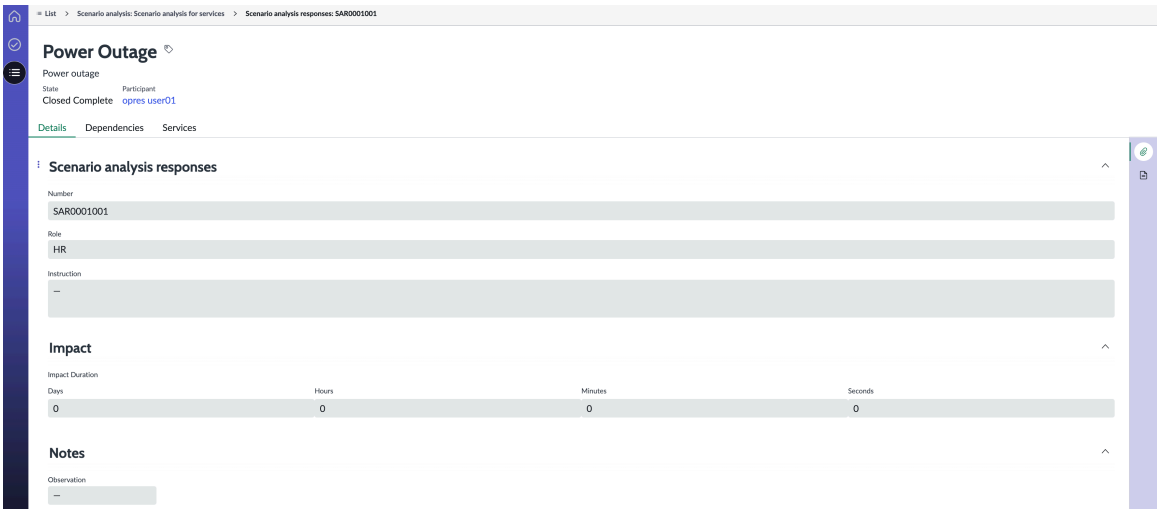


8. Dans l'onglet **Réponses** , sélectionnez la tâche de réponse et renseignez les champs du formulaire.
Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénario, reportez-vous à Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios.

9. Terminez la tâche de réponse ouverte et sélectionnez **Terminer**.
La tâche de réponse est terminée et l'état de la tâche de réponse est mis à jour sur **Fermé terminé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

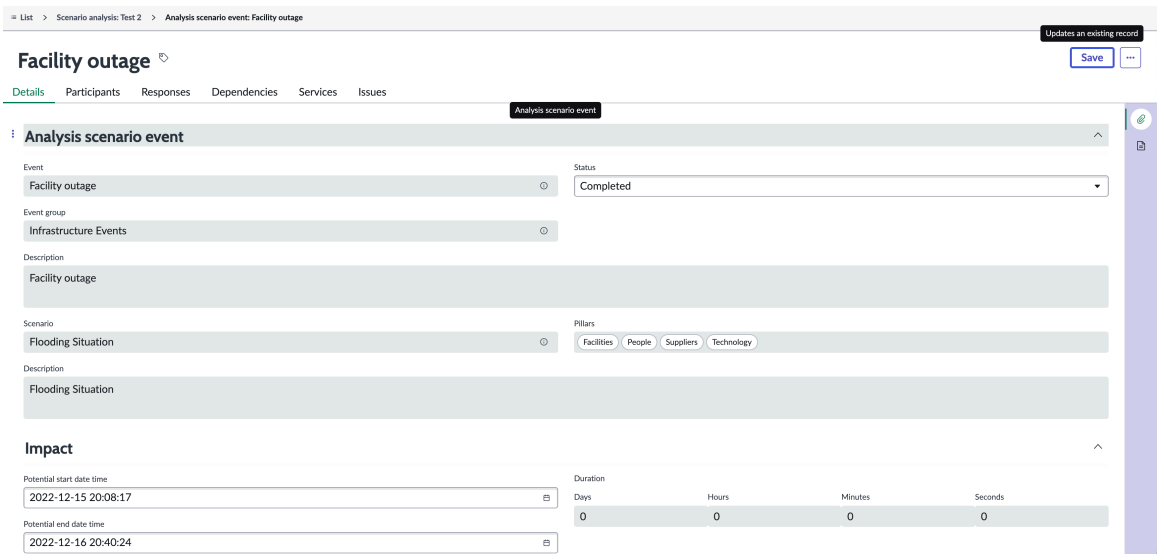
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



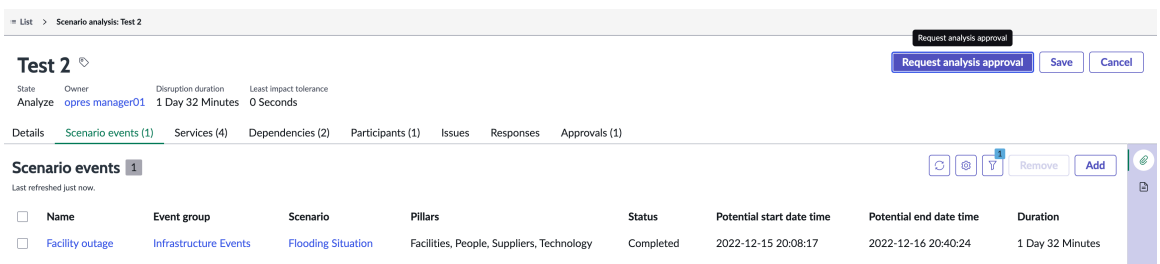
10. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario, accédez à l'événement de scénario ouvert et mettez à jour son état de **Brouillon** à **Terminé**.

11. Mettez à jour la **date/heure de début potentielle** et la **date/heure de début potentielles**.
Le formulaire d'événement de scénario est illustré dans l'exemple suivant.



Résultats

Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Analyser** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Formulaire Événement de scénario

Utilisez le formulaire Événement de scénario dans pour associer un événement de scénario à Operational Resilience Workspace votre analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Événement de scénario

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Événement de scénario

Champ	Description
Onglet Détails	
Panneau d'événements de scénario d'analyse	
Nom d'événement	Nom unique de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Groupe d'événements	Nom unique pour le groupe d'événements. Ce champ est renseigné automatiquement.
Statut	État de l'événement. Options disponibles : • Brouillon • Terminé
Description	Description de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Scénario	Scénario associé à l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Piliers	Piliers associés à l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Description	Description de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Panneau Impact	
Date/heure de début potentielles	Date et heure de début potentielles de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date/heure de fin potentielles	Date et heure de fin potentielles de l'événement.
Durée	Durée de l'événement. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes	
Observations	Observations ajoutées pour l'événement par le participant.
Écarts	Écarts ajoutés pour l'événement par le participant.
Recommandations	Recommandations ajoutées pour l'événement par le participant.
Onglet Participants	
Analyse de scénarios	Analyse de scénario associée à l'événement de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Rôle	Rôle du participant. Options disponibles : • RH • Juridique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Événement de scénario (suite)

Champ	Description
	• Finances • Technologie • Personnes • Données • Sécurité • Niveau de fournisseur 1 • Niveau de fournisseur 2 • Niveau de fournisseur 3
Participant	Participant à l'analyse de scénario, tel que l'administrateur Operational Resilience ou le gestionnaire.
Instruction	Zone de texte permettant d'ajouter les instructions pour les participants de l'événement de scénario.
Réponses	Détails sur la tâche de réponse tels que son nombre, son participant, la durée de l'impact, son état, etc.
Dépendances	Dépendances (actifs) associées à l'événement de scénario.
Services	Services associés à l'événement de scénario.
Problèmes	Problèmes associés à l'événement de scénario.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Utilisez le formulaire Tâche de réponse d'analyse de scénario pour Operational Resilience Workspace ajouter les détails de la tâche de réponse associée à un événement de scénario.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios

Champ	Description
Panneau de réponse d'analyse de scénario	
Numéro	Numéro de la tâche de réponse d'analyse de scénario, par exemple SAR0001006. Ce champ est renseigné automatiquement.
Rôle	Rôle du délégataire de la tâche de réponse.
Instruction	Instruction pour le délégataire de la tâche de réponse.
Panneau Impact	
Durée de l'impact	Durée de l'impact de l'événement de scénario en jours, heures, minutes et secondes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios (suite)

Champ	Description
Panneau Notes	
Observations	Observations sur l'événement de scénario qui sont ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse.
Écarts	Écarts ou incohérences concernant l'événement de scénario qui sont ajoutés par le délégataire de la tâche de réponse.
Recommandations	Recommandations sur l'événement de scénario qui sont ajoutées par le délégataire de la tâche de réponse.
Panneau d'analyse de scénarios	
Analyse de scénarios	Nom de l'analyse de scénario.
Pilier	Piliers associés à l'analyse de scénario.
Description	Description de l'analyse de scénario.
Objectif	Objectif de l'analyse de scénario.

Ajouter un participant à l'analyse de scénario

Ajoutez d'abord un participant à l'analyse de scénario, puis ajoutez l'événement de scénario, les services, les problèmes, etc. Si vous êtes le propriétaire de l'analyse de scénario, vous pouvez ajouter les personnes concernées et les réviseurs à l'analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace. Vous pouvez ensuite rassembler les observations de tous les participants et utiliser leurs entrées pour analyser le scénario.

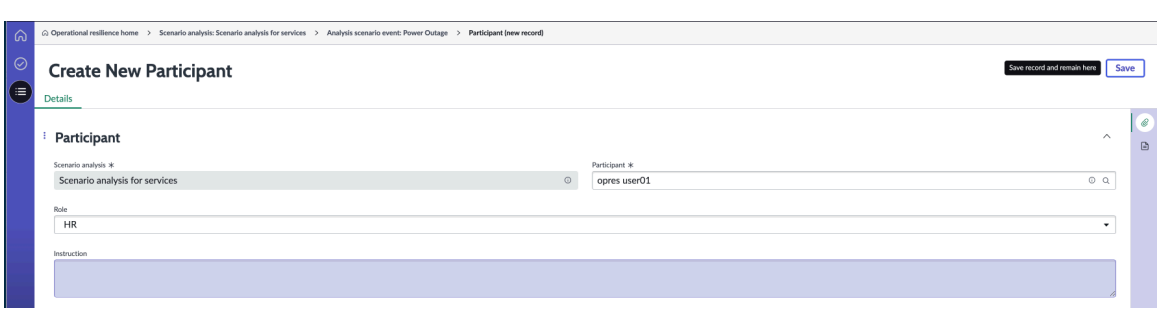
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario que vous possédez.
2. Accédez à l'onglet **Participants** dans le formulaire d'événement de scénario, puis ajoutez un participant à partir d'une liste disponible ou ajoutez un nouveau participant.

   a. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer un participant s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



   Le nom de l'analyse de scénario est renseigné automatiquement par défaut.

Traduction automatique

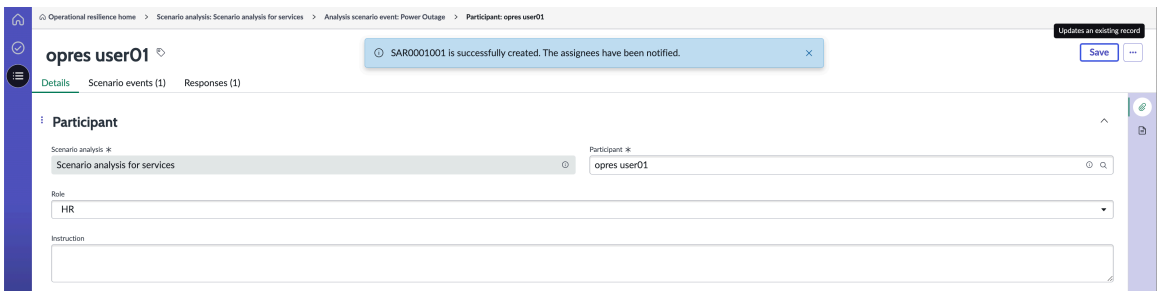
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Dans le champ **Participant** , sélectionnez un participant dans la liste du formulaire Participant.
Lorsque vous sélectionnez un participant, le rôle est renseigné automatiquement dans le champ Rôle.

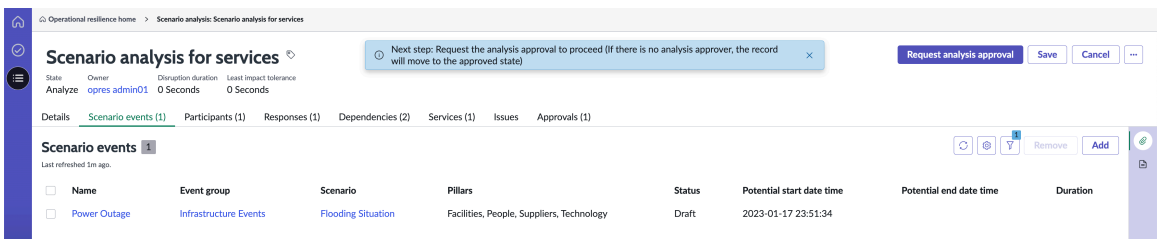
c. Dans le champ **Instruction** , ajoutez des instructions pour le participant.

d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Vous pouvez afficher les onglets sur le formulaire Participant comme illustré dans l'exemple suivant.

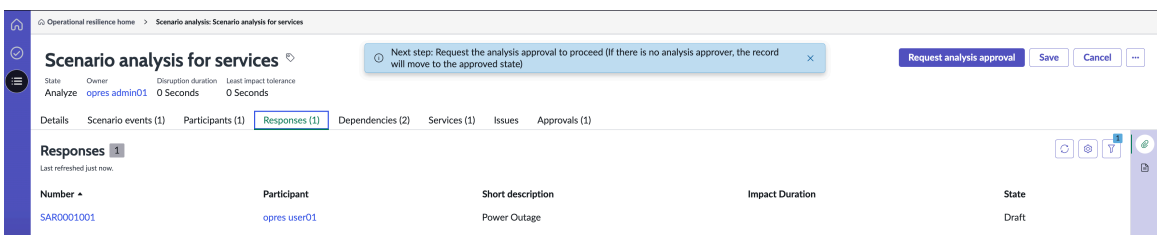


Lorsque vous créez un événement de scénario et que vous y ajoutez un participant, une tâche de réponse est automatiquement créée pour le participant. L'exemple suivant montre que lorsqu'un participant est affecté à un événement de scénario, une tâche de réponse est créée.



Une notification par e-mail est automatiquement envoyée au participant.

Dans l'onglet **Réponses** , les détails de la tâche de réponse, tels que le numéro de tâche de réponse, le nom du participant affecté et l'état de la tâche de réponse, s'affichent comme illustré dans l'exemple suivant.



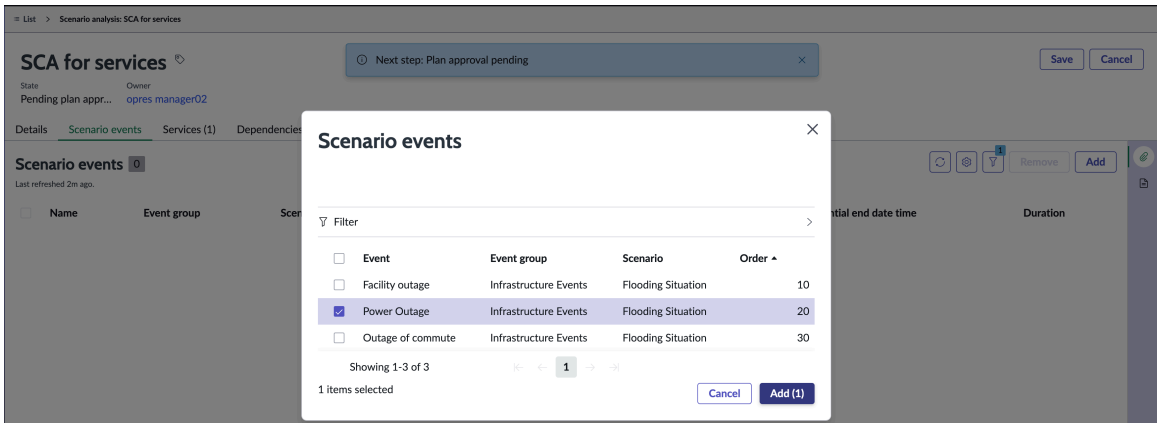
3. Dans l'onglet **Événements de scénario** , effectuez les tâches suivantes.

a. Sélectionnez **Ajouter**.

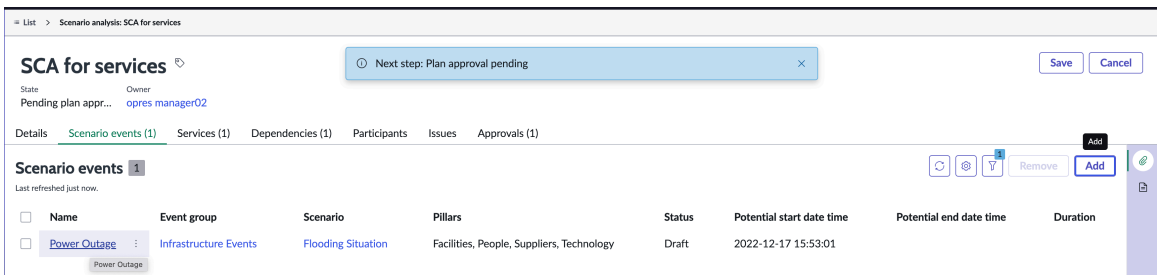
b. Dans le formulaire Événements de scénario, sélectionnez un événement dans la liste, puis sélectionnez **Ajouter**.
La liste des événements de scénario est illustrée dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

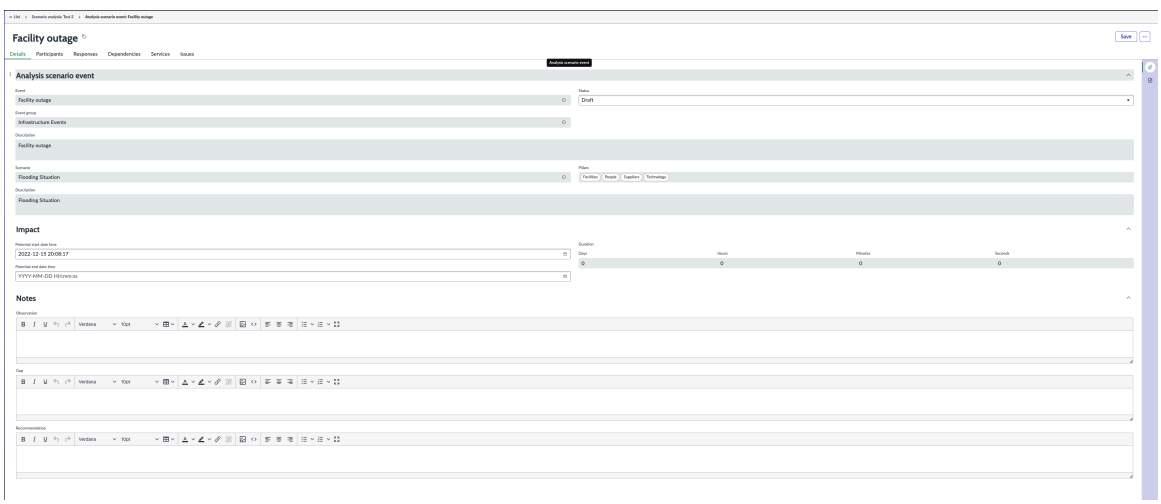


Dans l'onglet **Événements de scénario** , l'événement de scénario sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.



Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire Événement de scénario, reportez-vous à Formulaire Événement de scénario.

4. Ouvrez l'événement de scénario à partir de la liste.
   Le formulaire Événement de scénario s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

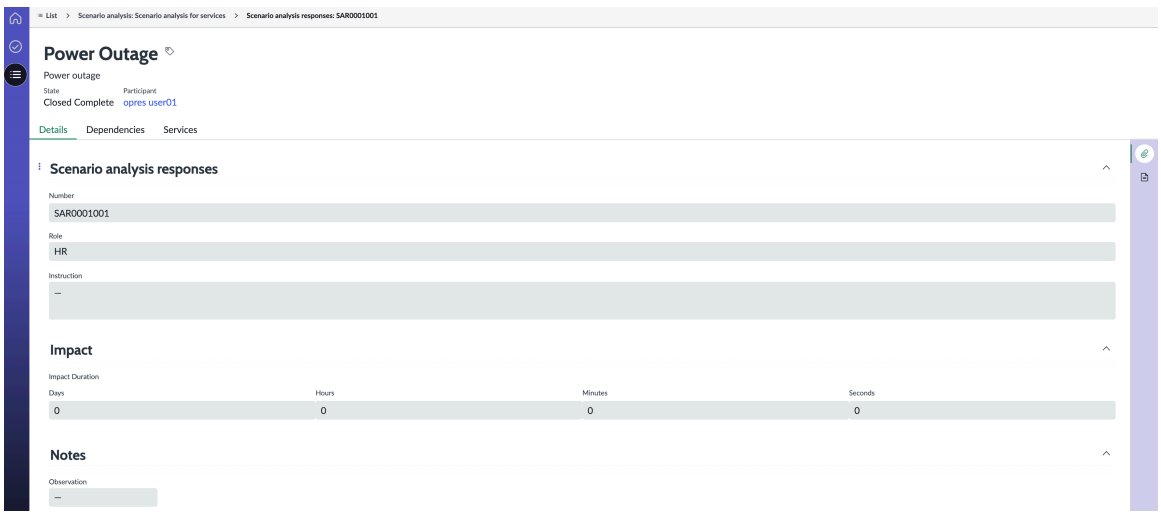


5. Dans l'onglet **Dépendances** , ajoutez une dépendance pour l'événement de scénario.
6. Dans l'onglet **Services** , ajoutez un service pour l'événement de scénario.
7. Dans l'onglet **Problèmes** , sélectionnez les problèmes associés à l'événement.
8. Dans l'onglet **Réponses** , sélectionnez la tâche de réponse et renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ sur le formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénario, reportez-vous à Formulaire de tâche de réponse d'analyse de scénarios.
9. Terminez la tâche de réponse ouverte et sélectionnez **Terminer**.

Traduction automatique

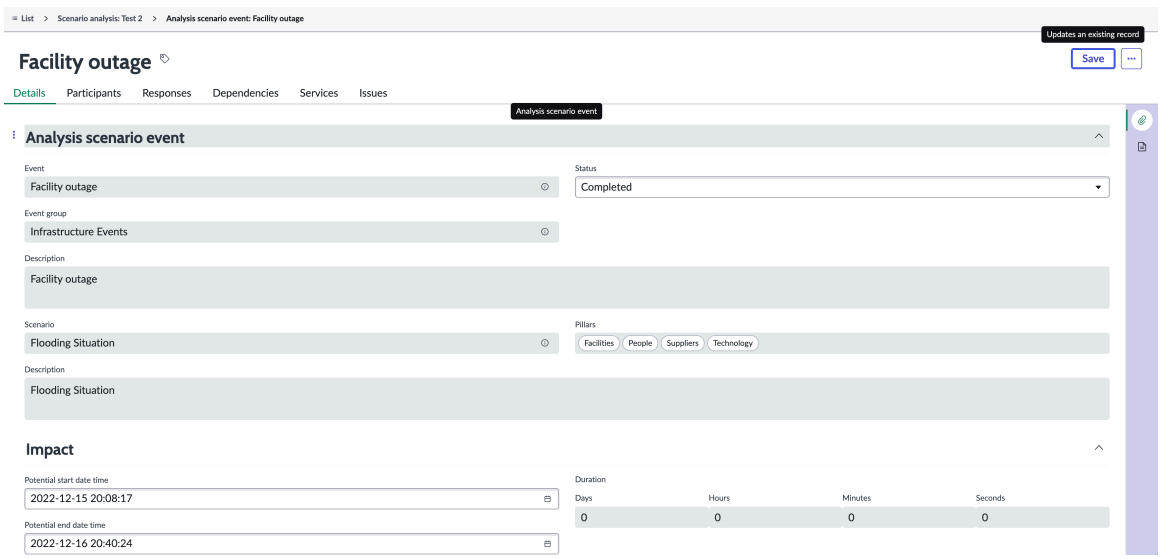
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La tâche de réponse est terminée et l'état de la tâche de réponse est mis à jour sur **Fermé terminé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

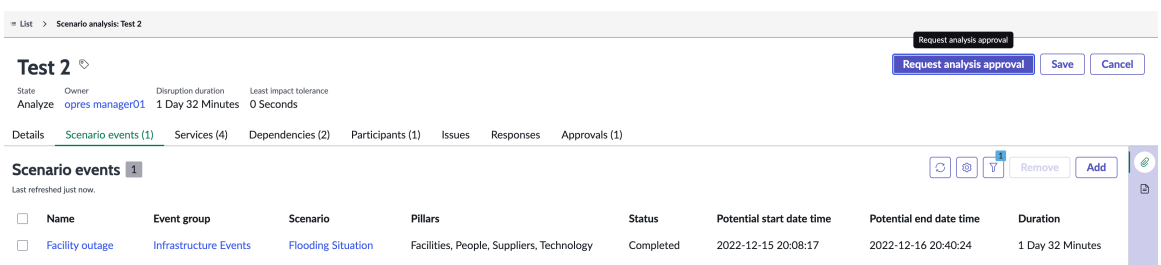


10. Connectez-vous en tant que propriétaire de l'analyse de scénario, accédez à l'événement de scénario ouvert et mettez à jour son état de **Brouillon** à **Terminé**.

11. Mettez à jour la **date/heure de début potentielle** et la **date/heure de début potentielles**.
Le formulaire d'événement de scénario est illustré dans l'exemple suivant.



Vous avez mis à jour l'état de l'analyse de scénario sur **Analyser** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer un problème à l'analyse de scénario

Associez un problème à votre analyse de scénario en créant un problème ou en ajoutant un problème existant à l'analyse de scénario. Vous pouvez ensuite mesurer les écarts dans vos mesures de résilience et définir un plan d'action pour atténuer ces écarts.

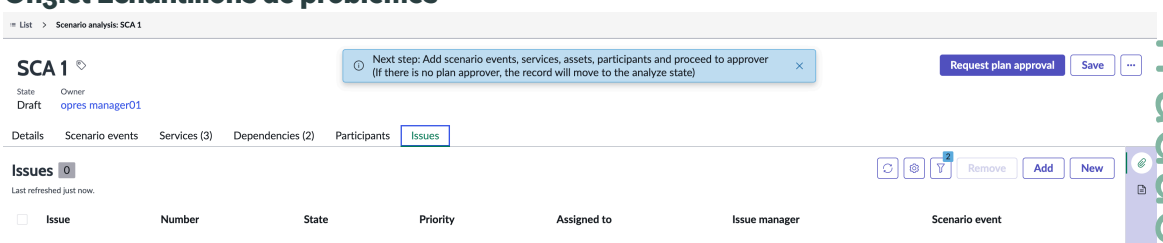
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez.
2. Dans le formulaire d'analyse de scénario, accédez à l'onglet **Problèmes** .
   L'exemple suivant illustre un exemple d'onglet **Problèmes** .

Onglet Échantillons de problèmes



   Vous pouvez ajouter un problème existant à l'analyse ou créer un problème que vous pouvez ajouter à l'analyse.

   Remarque :
   Si vous avez associé un problème ouvert à votre analyse de scénario, vous pouvez toujours demander une approbation pour l'analyse de scénario. Il n'est pas nécessaire de fermer les problèmes ouverts pour demander une approbation pour l'analyse de scénario.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Demander une approbation d'analyse pour l'analyse de scénario

Demandez une approbation d'analyse pour l'analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace. Avec une approbation, vous pouvez ensuite fermer l'analyse de scénario.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à l'analyse de scénario sur laquelle vous travaillez de l'une des façons suivantes :
   - **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios**
   - **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Tâches** > **Approbations de l'analyse de scénarios**

   Si vous accédez à l'analyse de scénario à partir de la page Tâches, vous pouvez ignorer les étapes 2 et 3 et mettre à jour l'état de l'analyse de scénario comme indiqué à l'étape 4.

2. Sélectionnez **Demander l'approbation du plan**.

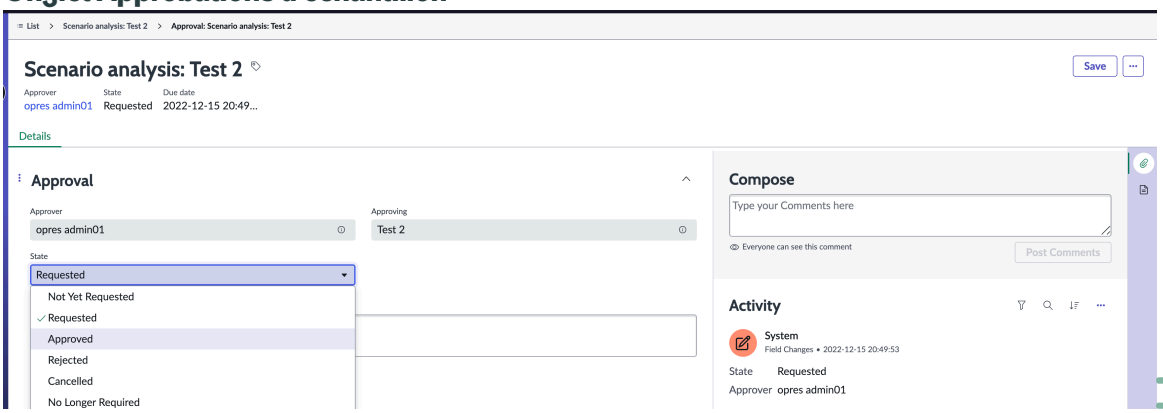
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’état de l’analyse de scénario est mis à jour sur **En attente d’approbation de l’analyse**.

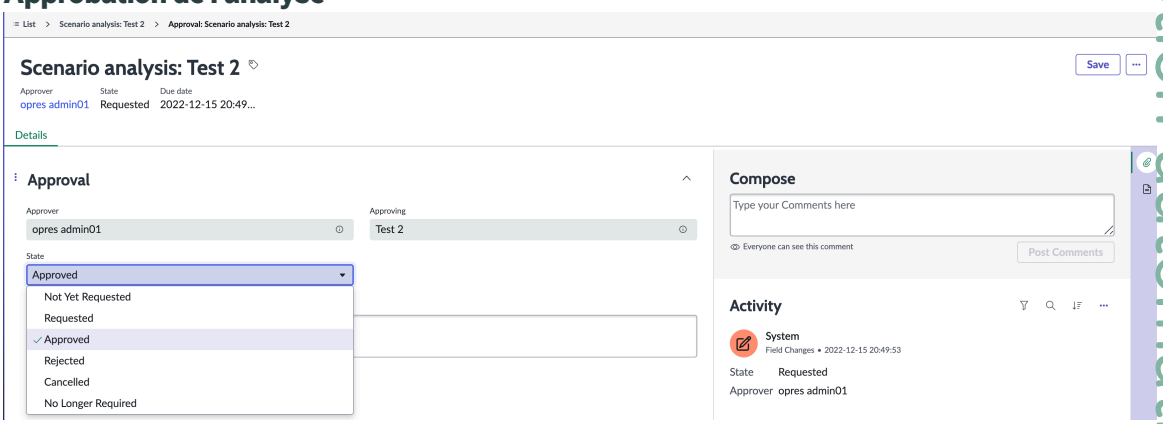
3. Connectez-vous en tant qu’approbateur de l’analyse de scénario et accédez à l’analyse de scénario dans la vue Liste.
   L’exemple suivant illustre un exemple d’onglet **Approbations** .

Onglet Approbations d’échantillon



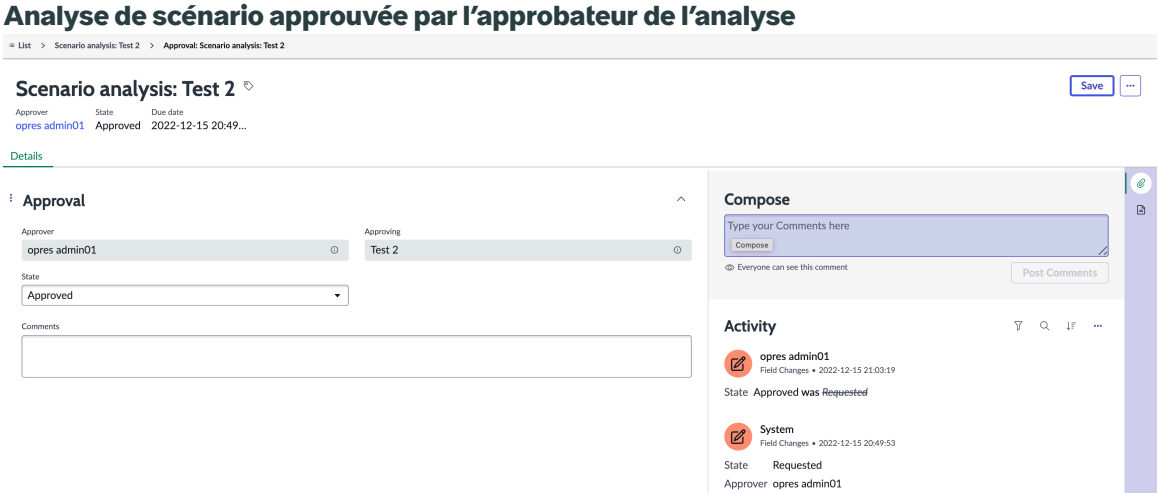
4. Dans le champ **État** , faites passer l’état de **Demandé** à **Approuvé**.
   L’exemple suivant illustre un exemple de formulaire de mise à jour de l’approbation.

Approbation de l’analyse



5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   En tant qu’approbateur d’analyse, vous avez approuvé l’analyse de scénario, comme illustré dans l’exemple suivant.

Analyse de scénario approuvée par l’approbateur de l’analyse



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fermer l’analyse de scénario

Fermez l’analyse de scénario dans Operational Resilience Workspace. Après avoir fermé l’analyse de scénario, vous pouvez partager vos observations et vos notes avec les personnes concernées.

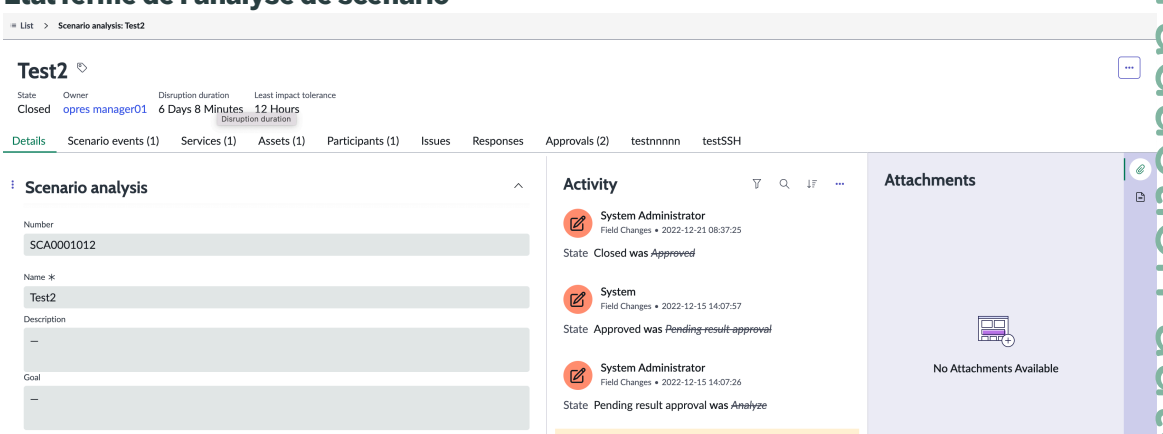
Avant de commencer

Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les analyses de scénarios** et sélectionnez l’analyse de scénario qui a été approuvée.
2. Sélectionnez **Fermer**.
   Cette action termine le workflow d’analyse de scénario.
   En tant que propriétaire de l’analyse de scénario, vous avez fermé l’analyse de scénario, comme illustré dans l’exemple suivant.

État fermé de l’analyse de scénario



Auto-attestation des services d’entreprise dans Operational Resilience Workspace

Si vous disposez du rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez certifier l’état de résilience opérationnelle de vos services d’entreprise en exécutant le processus d’auto-attestation dans Operational Resilience Workspace. Vous pouvez remplir le questionnaire d’auto-évaluation sur les services, générer un rapport d’auto-attestation et charger le PDF afin d’avoir une copie du rapport pour vos dossiers.

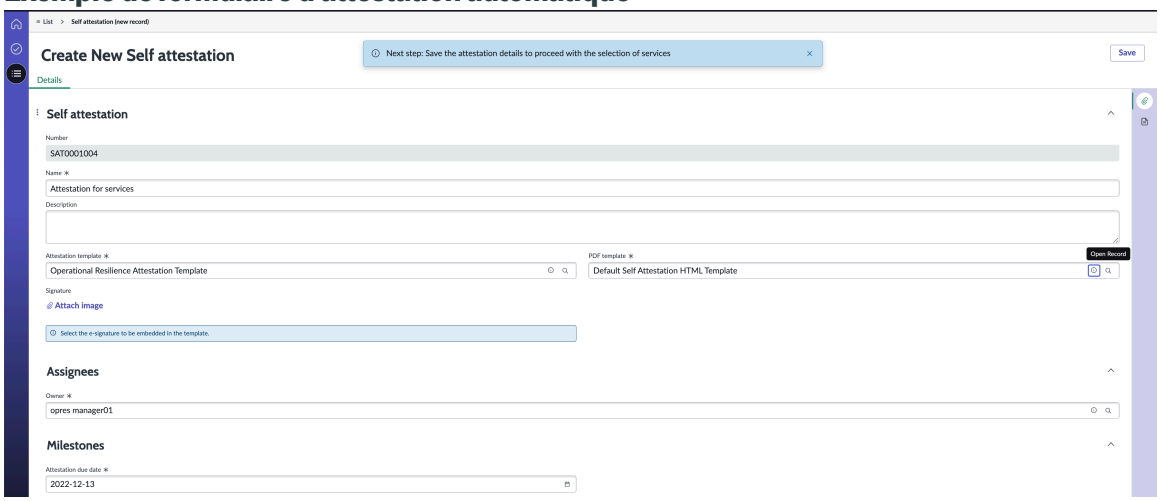
Création d’une auto-attestation

Pour créer une auto-attestation dans l’application Operational Resilience , accédez à **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les attestations automatiques** dans une instance. L’exemple suivant illustre un exemple de formulaire d’attestation automatique.

Traduction automatique

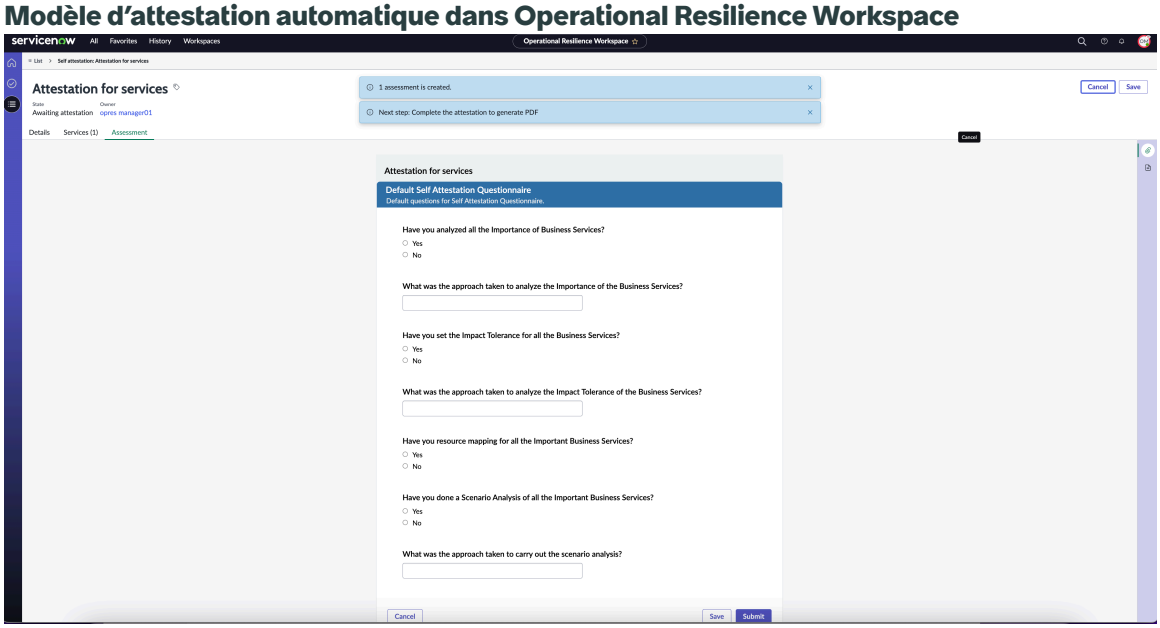
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de formulaire d'attestation automatique



Vous pouvez soumettre une évaluation des services à l'aide du modèle d'auto-attestation fourni, Operational Resilience Workspace comme illustré dans l'exemple suivant.

Modèle d'attestation automatique dans Operational Resilience Workspace



Tâches d'attestation automatique et états associés à chaque tâche

Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez effectuer les tâches d'attestation automatique suivantes dans Operational Resilience Workspace:

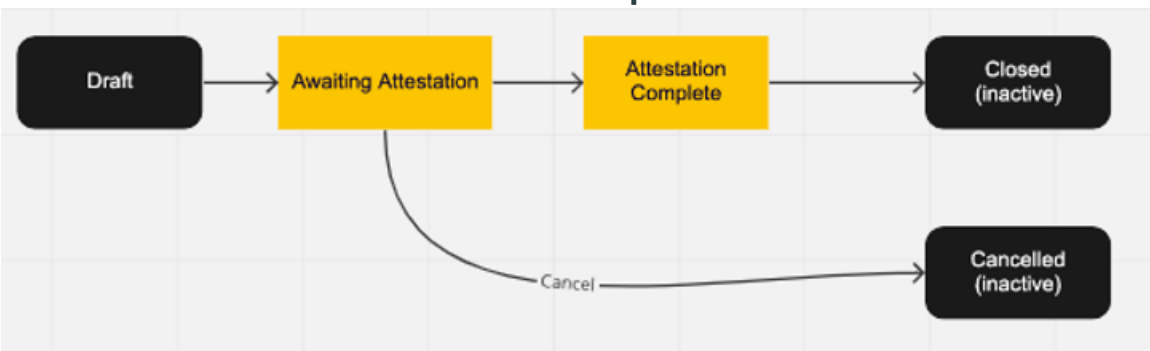
1. Initiez une auto-attestation pour attester un ou plusieurs services aux entreprises.
2. Sélectionnez le modèle d'attestation Operational Resilience comme modèle d'attestation.
3. Utilisez le modèle HTML d'attestation automatique par défaut comme modèle PDF pour l'attestation automatique dans le formulaire d'attestation automatique. Ce modèle fournit le format du PDF et une option permettant d'inclure votre signature électronique dans le rapport.
4. Ajoutez les services pour lesquels vous souhaitez certifier l'état dans le formulaire d'attestation automatique. Répondez à l'ensemble de questions prédéfini dans l'évaluation, comme les noms et la description des services, les détails sur l'analyse de scénario des services importants, votre approche pour l'analyse de scénario, etc.
5. Soumettez l'évaluation et attestez pour les services.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Téléchargez un PDF de l'attestation automatique à partir de la section Activité du formulaire d'attestation automatique et enregistrez une copie du rapport pour vos dossiers.
7. Fermez l'auto-attestation afin que le processus d'auto-attestation soit terminé.

Lorsque vous terminez les tâches d'auto-attestation décrites dans le processus d'auto-attestation, les états associés aux tâches d'auto-attestation sont mis à jour automatiquement dans une séquence, comme illustré dans l'exemple suivant.

États associés aux tâches d'attestation automatique



Les états et les actions d'interface utilisateur associés aux tâches d'attestation automatique sont expliqués dans le tableau suivant.

États et actions d'interface utilisateur associées aux tâches d'attestation automatique

États	Actions d'interface utilisateur associées	Description
Brouillon	Sélectionnez **Nouveau** dans le formulaire d'attestation automatique.	Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** pour soumettre une attestation automatique pour les services, un enregistrement est créé à l'état **Brouillon** par défaut. Les informations sur l'attestation automatique sont affichées dans l'onglet **Détails** du formulaire d'attestation automatique.
En attente d'attestation	Sélectionnez **Attester** dans le formulaire d'attestation automatique.	Lorsque vous sélectionnez les services que vous souhaitez certifier, vous pouvez choisir le modèle d'attestation et sélectionner **Attester** pour procéder à l'attestation. L'application crée ensuite automatiquement une instance d'évaluation dans l'onglet **Instances d'évaluation** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associées aux tâches d'attestation automatique (suite)

États	Actions d'interface utilisateur associées	Description
		Cette action fait passer l'état de l'enregistrement d'attestation automatique à **En attente d'attestation**. **Remarque :** Pour poursuivre le processus d'attestation, vous devez associer au moins un service à l'attestation automatique.
Annulé	Dans le formulaire d'attestation automatique, sélectionnez **Annuler** .	Lorsque l'enregistrement d'auto-attestation est à l'état **En attente d'attestation** , vous pouvez annuler une attestation erronée ou non valide en sélectionnant **Annuler** dans le formulaire d'attestation automatique. Cette étape est facultative. L'état de l'attestation automatique est ensuite mis à jour sur **Annulé**.
Attestation reçue	Dans le modèle d'attestation, sélectionnez **Soumettre** , puis **Enregistrer** pour terminer le processus d'attestation. Sélectionnez **Exporter au format PDF** pour exporter la réponse au questionnaire au format PDF.	Lorsque l'enregistrement d'auto-attestation est à l'état **En attente d'attestation** , vous pouvez répondre aux questions d'évaluation indiquées dans le modèle d'attestation. Pour soumettre les réponses, sélectionnez **Soumettre** , puis **Enregistrer** pour enregistrer l'évaluation. L'état de l'attestation automatique est automatiquement mis à jour sur **Attestation reçue**. Sélectionnez **Exporter au format PDF** pour exporter la réponse au questionnaire au format PDF, signer l'attestation automatique et en enregistrer une copie pour vos enregistrements. Vous pouvez télécharger le

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États et actions d'interface utilisateur associées aux tâches d'attestation automatique (suite)

États	Actions d'interface utilisateur associées	Description
		PDF à partir de la section Activité du formulaire d'auto-attestation.
Fermées	Sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'attestation automatique.	Pour fermer l'attestation, sélectionnez **Fermer** dans le formulaire d'attestation automatique. L'état de l'attestation automatique est alors mis à jour sur **Fermé**.

Remarque :
Si l'auto-attestation contient des données non valides et que vous en êtes le propriétaire, vous pouvez éventuellement supprimer l'auto-attestation en sélectionnant **Supprimer** dans le formulaire d'auto-attestation. L'auto-attestation est ensuite supprimée de la liste des auto-attestations dans Operational Resilience Workspace.

Téléchargement du PDF de l'attestation automatique

En tant que propriétaire de l'attestation automatique, vous pouvez télécharger le fichier PDF à partir de la section Activité du formulaire d'attestation automatique. Vous pouvez également le partager hors ligne avec les auditeurs, les contacts externes ou les personnes concernées.

Rôles requis pour effectuer les tâches d'attestation automatique

Si vous êtes un utilisateur de , vous pouvez effectuer différentes tâches d'auto-attestation Operational Resilience Workspaceavec les rôles suivants :

- Avec le rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer et gérer les modèles de questionnaires d'évaluation prédéfinis.
- Avec le rôle sn_oper_res.manager, vous pouvez effectuer l'auto-attestation du profil de résilience opérationnelle des services en sélectionnant un ou plusieurs services, en choisissant le modèle pour l'auto-attestation et en fournissant les réponses à un ensemble prédéfini de questions.

Remarque :

Si vous êtes le propriétaire de l'attestation automatique avec le Operational Resilience rôle de Operational Resilience gestionnaire ou d'administrateur, vous pouvez créer une auto-attestation, mettre à jour ses détails ou supprimer l'auto-attestation.

En tant qu'administrateur Operational Resilience , vous pouvez créer et modifier le modèle de questionnaire d'évaluation. Vous devez disposer Operational Resilience du rôle de gestionnaire pour répondre au questionnaire d'évaluation dans l'application Operational Resilience .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence

Pour plus d'informations sur la soumission d'une auto-attestation dans Operational Resilience Workspace, consultez Créer une évaluation pour une attestation automatique.

Pour obtenir la description des valeurs de champ répertoriées dans le formulaire d'attestation automatique de , reportez-vous à la Operational Resilience Workspacesection Formulaire Créer une attestation automatique.

En tant que tâche facultative, lorsque vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez créer un modèle d'attestation personnalisé au lieu d'utiliser le modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à Créer et modifier un modèle d'attestation.

Créer une évaluation pour une attestation automatique

Créez une évaluation pour une auto-attestation afin de pouvoir certifier l'état de résilience des services dans Operational Resilience Workspace. Vous pouvez utiliser le modèle d'attestation fourni avec le système de base pour créer une auto-attestation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_oper_res.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Toutes les attestations automatiques**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Accédez à l'onglet **Détails** dans le formulaire Créer une attestation automatique.
4. Dans les champs **Nom** et **Description** , saisissez le nom et la description de l'attestation automatique.
5. Dans le champ **Propriétaire** , sélectionnez le propriétaire de l'attestation automatique.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'attestation automatique, reportez-vous à la section Formulaire Créer une attestation automatique.

6. Dans le champ **Modèle d'attestation** , sélectionnez l'option **Modèle d'attestation d'Operational Resilience** .

   Le modèle d'attestation contient les questions prédéfinies pour l'évaluation. L'application Operational Resilience fournit un modèle d'attestation dans le cadre du système de base.

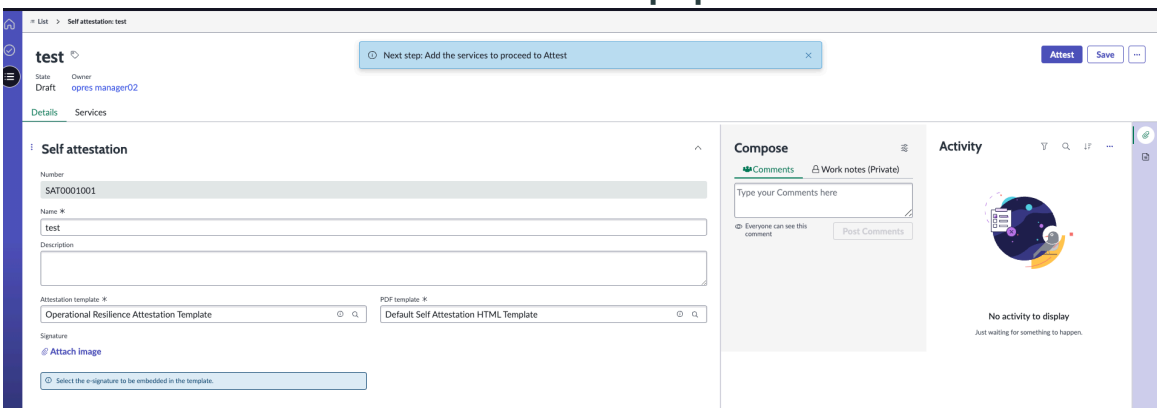
   Remarque :
   Si vous disposez du rôle sn_oper_res.admin, vous pouvez personnaliser le modèle d'attestation par défaut pour les besoins de votre entreprise. Pour en savoir plus sur la création d'un modèle d'attestation personnalisé, reportez-vous à la section Créer et modifier un modèle d'attestation.

7. Dans le champ **Modèle PDF** , sélectionnez Modèle **HTML d'attestation automatique par défaut**. Vous pouvez utiliser le modèle HTML d'attestation automatique par défaut afin de pouvoir générer un PDF de l'attestation automatique. L'exemple suivant illustre un exemple de formulaire d'auto-attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sélection du modèle HTML d'attestation automatique par défaut



Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé Document Templates sur votre instance afin que l'option de modèle PDF soit visible dans le formulaire d'attestation automatique.

8. Dans le champ **Signature** , cliquez sur **Joindre une image** pour joindre l'image de signature de l'attestation automatique.
   Le message d'information suivant s'affiche : *`Select the e-signature to be embedded in the template.`*

   Remarque :
   Vous devez sélectionner le format de fichier pris en charge, tel que le format JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, pour l'image de signature. Si vous sélectionnez un format de fichier qui n'est pas pris en charge, tel que le Microsoft format Word, le message d'erreur suivant s'affiche à l'écran : *`Selected file type is invalid. Valid field types: JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG.`*

   Si vous souhaitez supprimer une image existante et en ajouter une nouvelle à la place, vous pouvez utiliser l'icône Supprimer dans le champ **Signature** et ajouter une autre image de signature comme illustré dans l'exemple suivant.

   #### Utilisation de l'icône Supprimer pour supprimer l'image de signature

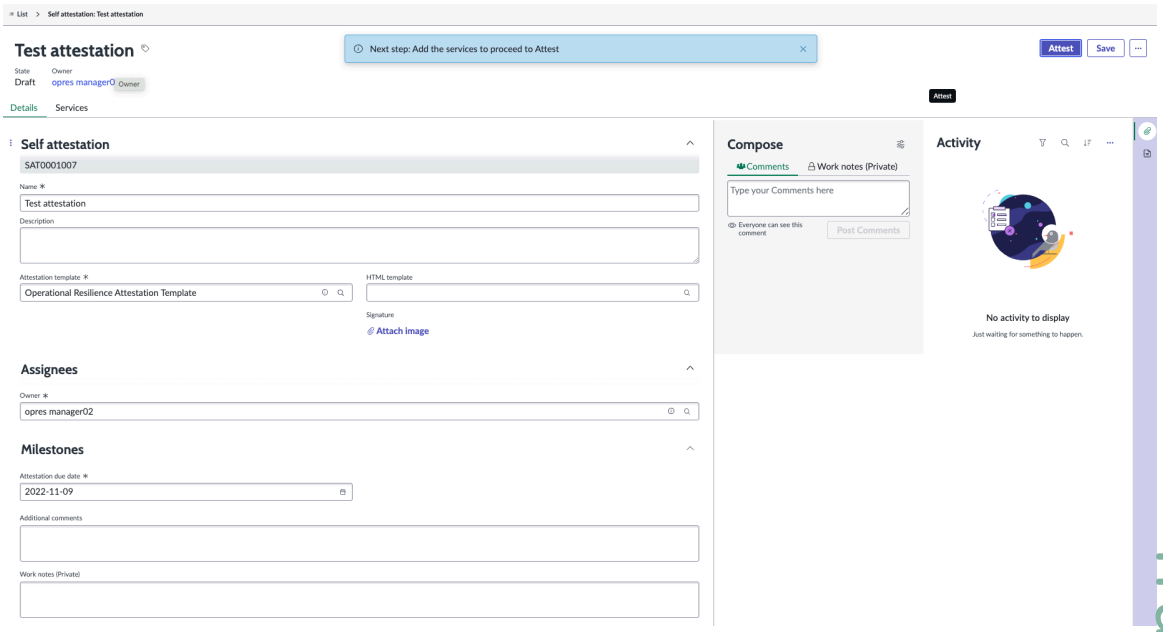
9. Dans le panneau Délégataires, mettez à jour le champ **Propriétaire** pour sélectionner le propriétaire de l'attestation automatique.
10. Dans le panneau Jalons, ajoutez la date d'échéance de l'attestation, des commentaires supplémentaires et des notes de travail (privées).
    Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`Next step: Save the attestation details to proceed with the selection of services.`*
11. Cliquez sur **Enregistrer**.
    Les détails de l'attestation automatique sont enregistrés dans l'application.

    Vous avez créé une auto-attestation avec l'état **Brouillon** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Auto-attestation à l'état de brouillon



L'onglet **Détails** est mis à jour avec les informations d'attestation automatique et l'onglet **Services** s'affiche pour l'attestation automatique.

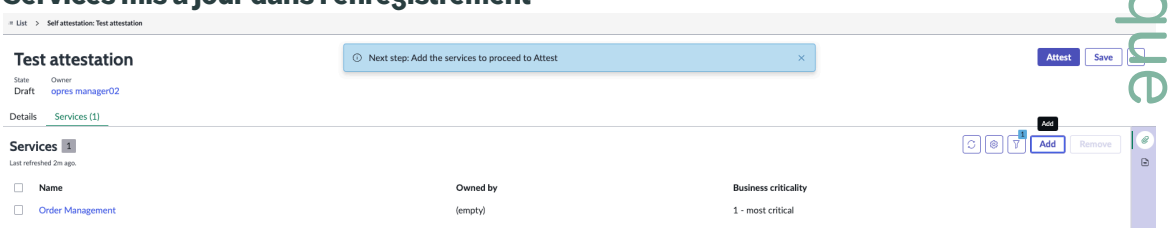
12. Accédez à l'onglet **Services** .
Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs services dont vous souhaitez certifier l'état dans l'attestation automatique.

Remarque :
Vous devez ajouter au moins un service pour procéder à l'auto-attestation.

a. Cliquez sur **Ajouter**.

b. Dans le formulaire Services, sélectionnez un service dans la liste et cliquez sur **Ajouter**.
Dans la liste Services, le service sélectionné s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Services mis à jour dans l'enregistrement



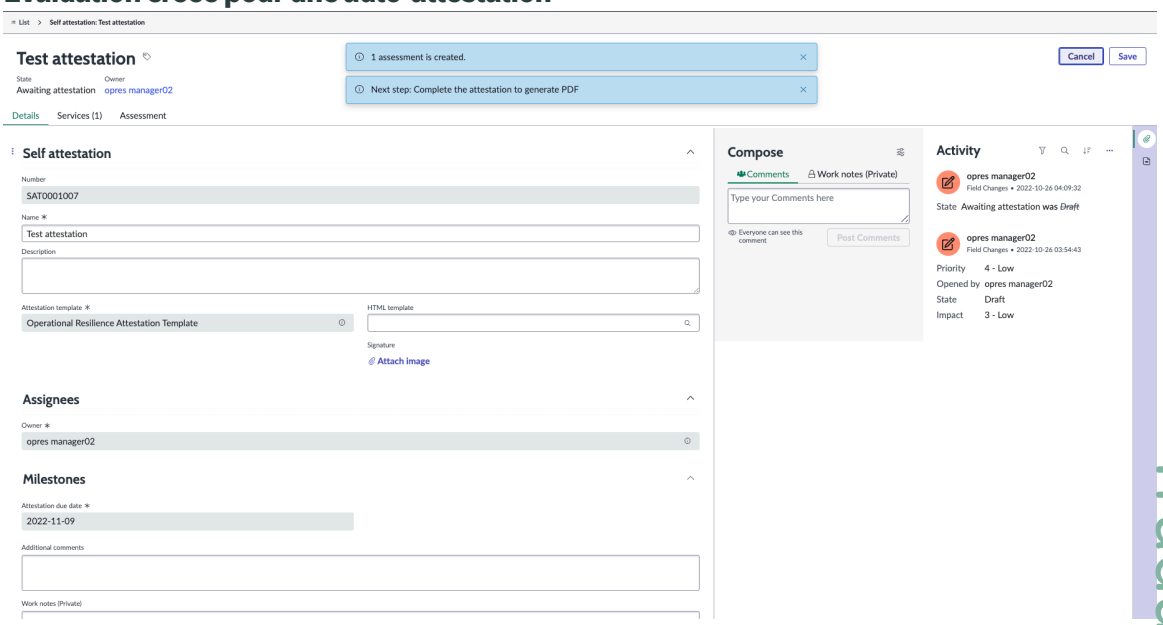
13. Cliquez sur **Attester**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez créé une évaluation pour une auto-attestation à l'état **En attente d'attestation** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Évaluation créée pour une auto-attestation



Formulaire Créer une attestation automatique

Si vous êtes le propriétaire de l'attestation automatique, utilisez le formulaire Créer une attestation automatique dans pour envoyer l'auto-attestation pour Operational Resilience Workspace les services.

Formulaire Créer une attestation automatique

Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire, consultez la table suivante.

Formulaire Créer une attestation automatique

Champ	Description
Onglet Détails	
Numéro	Numéro de l'enregistrement d'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom unique pour l'enregistrement d'attestation automatique.
Description	Informations utiles sur l'enregistrement d'attestation automatique.
Modèle d'attestation	Modèle d'attestation par défaut fourni avec le système de base et utilisé pour créer l'attestation automatique. Le nom du modèle est *`Operational Resilience Attestation Template`*.
Modèle PDF	Modèle PDF par défaut fourni avec le système de base pour exporter une attestation au format PDF. Le nom du modèle est *`Default Self Attestation HTML Template`*.
Signature	Champ permettant de joindre l'image de signature à l'attestation. Sélectionnez la signature électronique que vous pouvez incorporer dans le modèle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer une attestation automatique (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous devez sélectionner le format de fichier pris en charge, tel que le format JPEG, PNG, BMP, GIF, ICO, SVG, pour l'image de signature.
Panneau des délégataires	
Propriétaire	Étiquette de l'enregistrement d'attestation automatique affiché dans l'interface utilisateur. Ce champ est renseigné automatiquement.
Panneau Jalons	
Date d'échéance de l'attestation	Date à laquelle l'attestation est due.
Date d'attestation	Date et heure auxquelles l'attestation est certifiée.
Panneau Composer	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires supplémentaires pour l'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Notes de travail (privées)	Notes de travail pour l'attestation automatique. Ce champ est renseigné automatiquement.
Activité	Activités associées à l'attestation automatique.
Pièces jointes	Pièces jointes disponibles avec l'attestation automatique, telles que le PDF de l'attestation automatique. Vous pouvez télécharger, renommer ou supprimer le fichier PDF du formulaire.
Onglet Services (Cet onglet s'affiche après l'ajout d'un service à l'attestation.)	
Nom	Nom du service d'entreprise.
Propriété de	Propriétaire du service d'entreprise.
Criticité opérationnelle	Criticité opérationnelle du service.
Onglet Évaluation (Cet onglet s'affiche une fois que vous avez soumis l'attestation.)	
Operational Resilience Modèle d'attestation	Questionnaire d'évaluation des services. **Remarque :** Si vous êtes le propriétaire de l'attestation, vous pouvez afficher l'évaluation. Vous pouvez renseigner les réponses aux questions et soumettre l'évaluation pour l'attestation automatique.

Soumettre une auto-attestation pour certifier l'état des services

Soumettez une auto-attestation afin Operational Resilience Workspace de pouvoir certifier l'état des services et générer un PDF du rapport d'auto-attestation pour vos enregistrements.

Avant de commencer

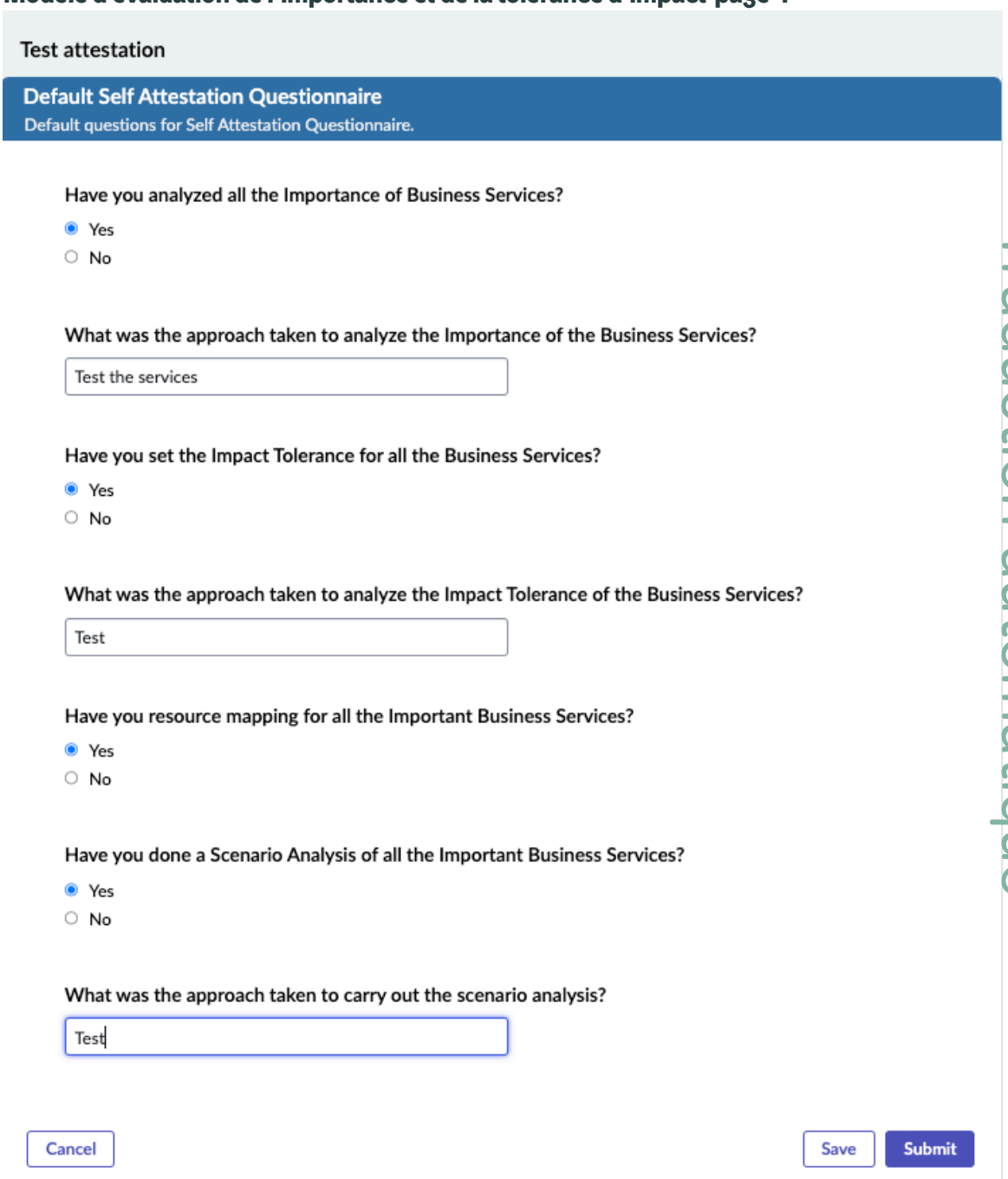
Rôle requis : sn_oper_res.manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Operational Resilience** > **Attestations automatiques** et sélectionnez l'auto-attestation sur laquelle vous travaillez.
2. Dans l'onglet **Évaluation** , répondez aux questions de l'évaluation.
   Dans l'onglet **Évaluation** , un questionnaire d'évaluation des services s'affiche. En tant qu'évaluateur, vous pouvez répondre aux questions de l'évaluation comme indiqué dans les exemples suivants.

Modèle d'évaluation de l'importance et de la tolérance d'impact-page-1



3. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsque vous soumettez l'évaluation, vos réponses sont stockées dans l'application.

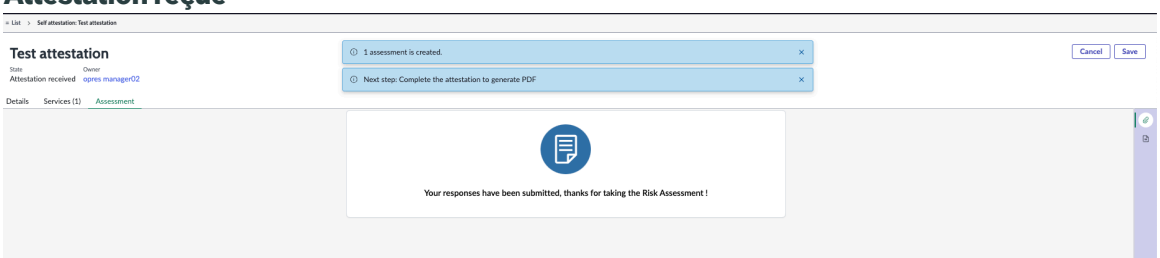
   Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`Your responses have been submitted. Thanks for taking the Risk Assessment.`*.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous avez mis à jour l'état de l'auto-attestation sur **Attestation reçue** , comme illustré dans l'exemple suivant.

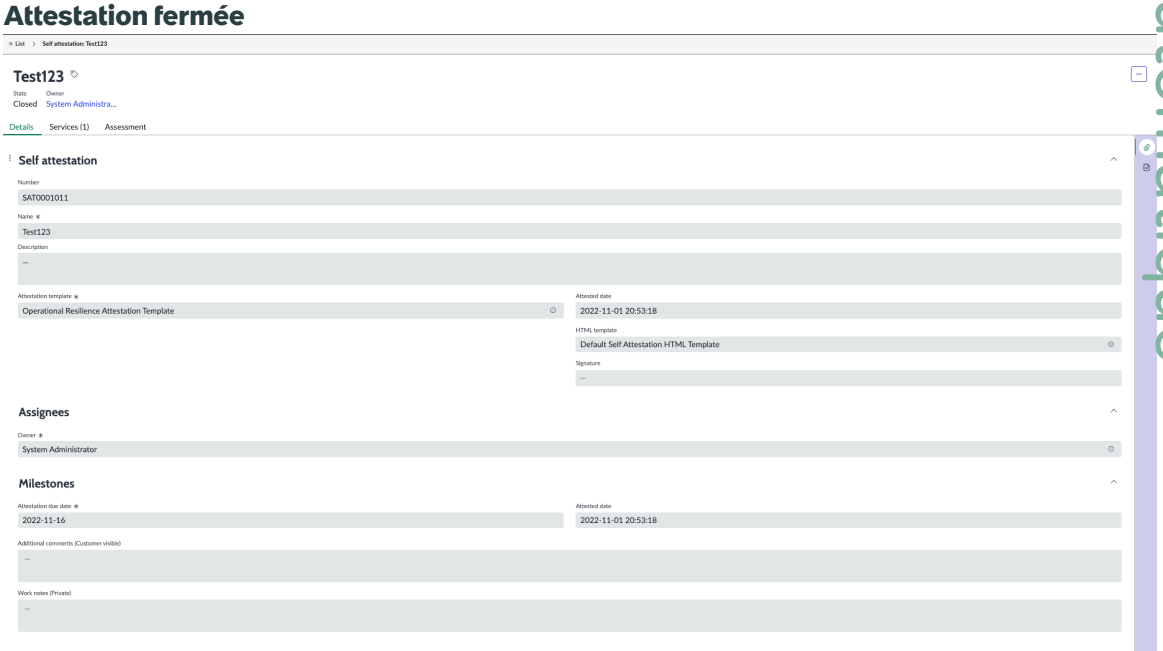
Attestation reçue



4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vos réponses à l'évaluation sont enregistrées dans l'application.
5. Cliquez sur **Exporter au format PDF.**
   Vous pouvez exporter une copie des réponses au format PDF.
   Le message d'information suivant s'affiche à l'écran : *`PDF has been successfully generated for download. You can download the PDF in the activity section.`*
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Vos réponses sont stockées dans l'application.
   Le PDF du rapport d'auto-attestation s'affiche dans la section Activité du formulaire d'auto-attestation.
7. Cliquez sur **Fermer**.
   En effectuant cette action, vous pouvez fermer l'attestation automatique.

   Vous avez mis à jour l'état de l'attestation automatique sur **Fermé** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Attestation fermée



Traduction automatique

Associer un problème dans Operational Resilience Workspace

Vous pouvez associer un problème à plusieurs objets tels que des contrôles, des objectifs de contrôle, des risques, etc. dans Operational Resilience Workspace. Vous pouvez ajouter un problème existant ou créer un problème pour un service aux entreprises donné ou une analyse de scénario dans l'application Operational Resilience .

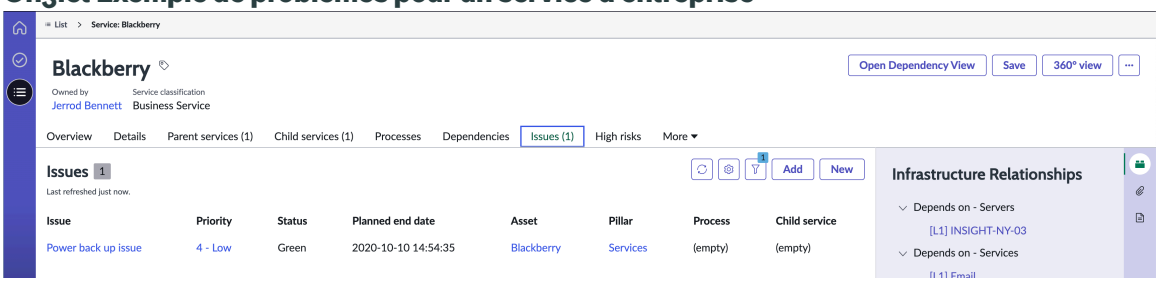
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les problèmes sont utilisés pour capturer les problèmes actuels ou les lacunes qui ont été observés dans l'environnement d'application. Vous pouvez également suivre un plan d'action pour corriger les écarts.

Avec la nouvelle architecture des problèmes, vous pouvez associer un problème existant aux contrôles ou aux risques. Vous pouvez également créer un problème dans lequel vous pouvez maintenant spécifier un ou plusieurs contrôles, objectifs de contrôle, risques, déclarations de risque, citations, etc., qui sont impactés par le problème.

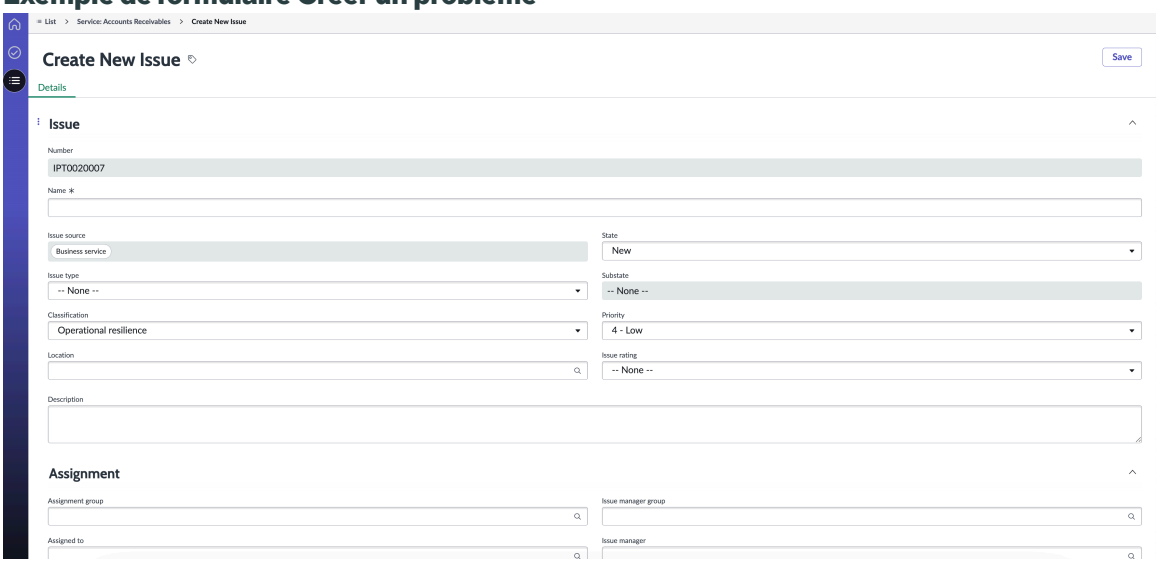
Dans Operational Resilience, vous pouvez ajouter un problème existant ou créer un problème pour un service aux entreprises donné ou une analyse de scénario. L'exemple suivant illustre un exemple d'onglet **Problèmes** pour un service d'entreprise.

Onglet Exemple de problèmes pour un service d'entreprise



Lorsque vous sélectionnez **Nouveau** dans l'onglet **Problèmes** pour créer un problème pour un service aux entreprises ou une analyse de scénario, le formulaire Créer un nouveau problème s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de formulaire Créer un problème



Pour obtenir les descriptions des valeurs de champ du formulaire Créer un problème, reportez-vous à Formulaire Créer un problème.

Formulaire Créer un problème

Utilisez le formulaire Créer un problème pour Operational Resilience Workspace ajouter un problème à un service aux entreprises ou à une analyse de scénario.

Formulaire Créer un problème

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème

Champ	Description
Problème	
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source du problème, comme Service aux entreprises ou Analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation
Classification	Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes : • Audit • Conformité • Operational Resilience • Risque • Fournisseur
Emplacement	Emplacement du problème.
État	État du problème. Options disponibles : • Nouveau • Analyser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Priorité du problème. Options disponibles : • Critique • Élevée • Modéré • Faible • Planification
Évaluation du problème	Évaluation du problème. Options disponibles : • Très élevé • Élevée • Modéré • Faible • Très faible
Description	Approbateur du plan d’analyse de scénario.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour le problème. Par exemple, Groupe de développement d’applications.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Options disponibles : • Gestionnaires de conformité • Gestionnaires des risques informatiques • Gestionnaires des risques
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Programmation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Créé	Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Fermées	Date à laquelle le problème est fermé.
Date de début réelle	Date de début réelle du problème.
Date de fin réelle	Date de fin effective du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème.
Plan d'action	Plan d’action pour le problème.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le problème.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour le problème.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel auquel le problème appartient. Par exemple, un problème peut appartenir au domaine Risque et conformité informatiques.

Traduction automatique

Affichage des rapports dans Operational Resilience

Operational Resilience permet à une organisation de continuer à fournir des services d’entreprise face à des événements opérationnels indésirables, tels qu’un incendie, une pandémie, des conditions météorologiques extrêmes ou un piratage informatique. En anticipant, en prévenant, en reprenant et en s’adaptant à ces événements, le tableau de bord fournit une compréhension claire de la résilience opérationnelle de votre entreprise.

Affichage de rapports pour différents rôles d’utilisateur

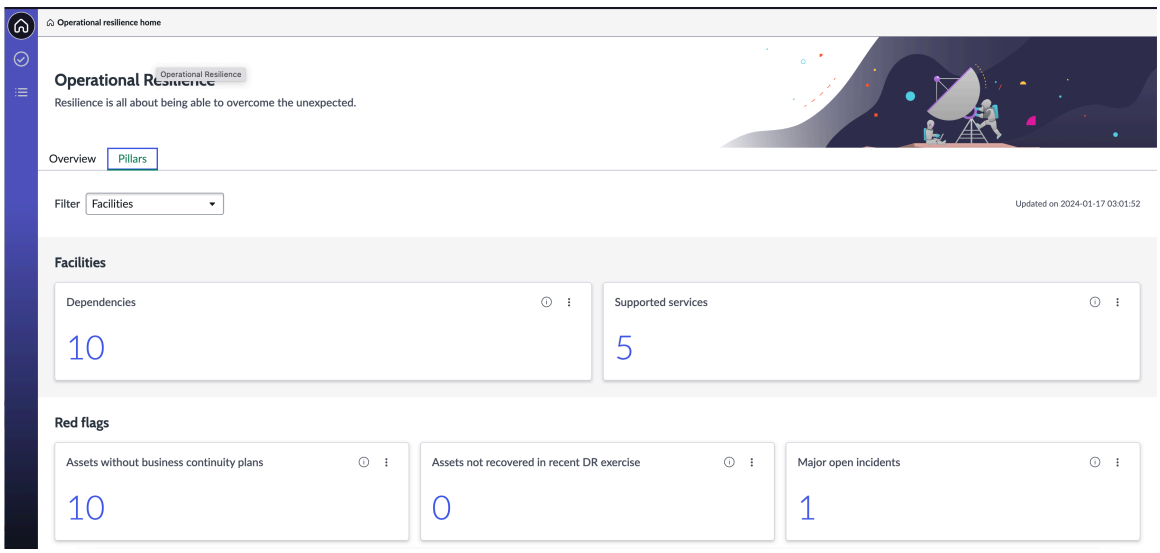
La page d’accueil de l’application Operational Resilience Workspace affiche des rapports distincts pour BCM Professionnel et IRM Professionnel.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles pour accéder aux rapports

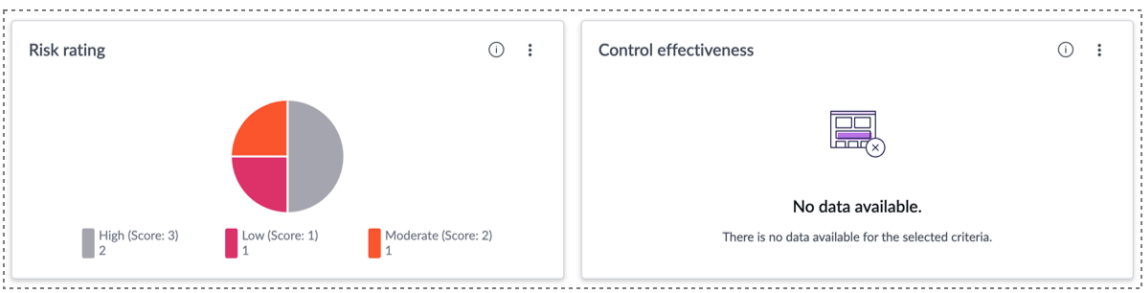
Les utilisateurs dotés des rôles suivants peuvent accéder aux rapports dans le BCMOperational Resilience Workspace comme illustré dans l'exemple.

- sn_oper_res.bcm_opres_admin
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_user



Les utilisateurs dotés des rôles suivants peuvent accéder aux rapports dans le IRMOperational Resilience Workspace comme illustré dans l'exemple.

- sn_oper_res.irm_opres_admin
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_user



Cas d'utilisation du tableau de bord

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez les cas d'utilisation suivants.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire et utilisateur d'Operational Resilience	Utilisez les tableaux de bord et les rapports pour garantir la résilience opérationnelle de l'organisation. Le gestionnaire d'Operational Resilience utilise également les rapports pour assurer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
	le suivi auprès des propriétaires respectifs dans les domaines des risques, des défaillances de contrôle, des problèmes de priorité 1 ouverts en retard, des actifs présentant des incidents, des actifs présentant des vulnérabilités et des entités qui n'ont pas de plan de continuité ou de récupération.

Pour plus d'informations, consultez Rôles installés avec Operational Resilience.

Visualisations de données

Le GRC: Operational Resilience tableau de bord contient les visualisations suivantes :

Rapports dans l'onglet Vue d'ensemble

Titre	Type	Description
Services	Score unique	Nombre de services critiques fournis à vos clients. Table source pour ce rapport : Entité à Type d'entité [sn_grc_m2m_profile_profile_type]
Actifs	Score unique	Nombre d'entités critiques qui prennent en charge les services fournis à vos clients. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Pannes de service	Score unique	Nombre de services critiques signalant une panne de service. Table source pour ce rapport : Panne de service critique [sn_oper_res_critical_service_outage]
Services avec des risques élevés	Score unique	Services dans chacun des piliers identifiés comme étant à haut risque. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Advanced Risk Assessment. Table source pour ce rapport : Services avec

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet Vue d'ensemble (suite)

Titre	Type	Description
		des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Services avec des contrôles ayant échoué	Score unique	Services dans chacun des piliers identifiés comme étant impactés par des contrôles défaillants. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Policy and Compliance Management . Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Services dégradés	Score unique	Nombre de services critiques signalant une dégradation de niveau de service. Table source pour ce rapport : Panne de service critique [sn_oper_res_critical_service_outage]
Services avec des risques élevés	Icône de tendance du rapport	Services dans chacun des piliers identifiés comme étant à haut risque. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Advanced Risk Assessment. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Services avec des contrôles ayant échoué	Icône de tendance du rapport	Services dans chacun des piliers identifiés comme étant impactés par des contrôles défaillants. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Policy and Compliance Management . Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet Vue d'ensemble (suite)

Titre	Type	Description
Services avec des problèmes en retard	Icône de tendance du rapport	Services impactés par les tests de résistance réalisés à l'aide de l'analyse de scénarios. Le rapport montre les services qui ont échoué ou dépassé les seuils définis. Le rapport indique le nombre de problèmes P1 dans chacun des piliers qui sont en retard. Table source pour ce rapport : Services avec problèmes de priorité 1 [sn_oper_res_issue]
Services sans plans BC/DR	Icône de tendance du rapport	Services qui n'ont pas de plan de continuité d'activité ou de récupération d'urgence. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Business Continuity Management . **Remarque :** Si l'application n'est Business Continuity Management pas installée, ce rapport ne contiendra pas de données. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Principaux risques à atténuer	Barre horizontale	Les principaux risques menaçant votre organisation par rapport à vos services impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à l'implémentation des contrôles. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]

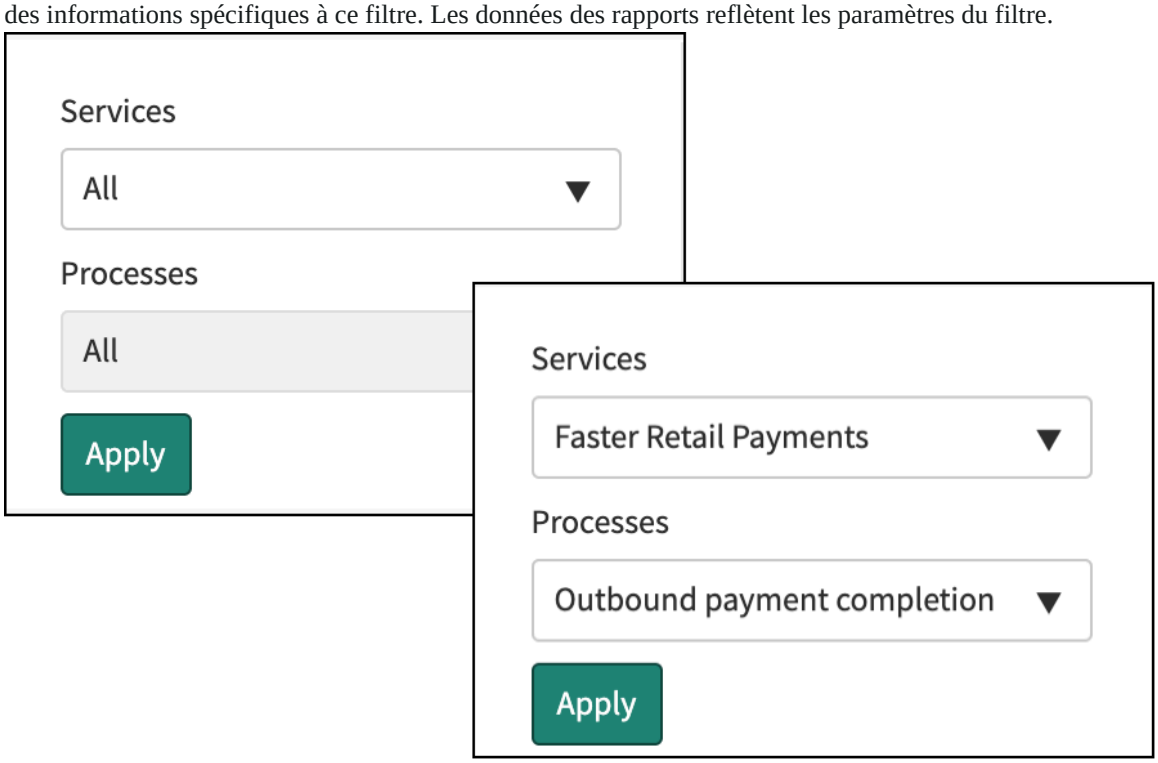
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet Vue d'ensemble (suite)

Titre	Type	Description
Contrôles principaux à renforcer	Barre horizontale	Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]

Remarque :
L'onglet **Détails du service** comprend un filtre que vous pouvez utiliser pour afficher tous les services et processus utilisés par votre organisation, ou vous pouvez explorer un rapport particulier pour afficher des informations spécifiques à ce filtre. Les données des rapports reflètent les paramètres du filtre.



Visualisations dans l'onglet Détails du service

Titre	Type	Description
Entités critiques	Score unique	Nombre d'entités critiques qui prennent en charge le service et le processus filtrés. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Risques élevés	Score unique	Nombre de services à risque élevé identifiés dans le service et le processus filtrés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations dans l'onglet Détails du service (suite)

Titre	Type	Description
		Les données de ce rapport sont extraites de l'application Advanced Risk Assessment. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Contrôles ayant échoué	Score unique	Nombre de contrôles ayant échoué identifiés dans le service et le processus filtrés. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Policy and Compliance Management . Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Risques élevés	Icône de tendance du rapport	Un rapport de tendance des services à risque élevé par pilier identifiés dans le service et le processus filtrés. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Advanced Risk Assessment. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Contrôles ayant échoué	Icône de tendance du rapport	Un rapport de tendance des contrôles ayant échoué par pilier identifiés dans le service et le processus filtrés. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Policy and Compliance Management . Table source pour ce rapport : Services avec des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations dans l'onglet Détails du service (suite)

Titre	Type	Description
		contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Problèmes P1 en retard	Icône de tendance du rapport	Un rapport de tendance des problèmes P1 en retard par pilier identifiés dans le service et le processus filtrés. Les données de ce rapport montrent le nombre de problèmes P1 dans chacun des piliers qui sont en retard. Table source pour ce rapport : Services avec problèmes de priorité 1 [sn_oper_res_issue]
Entités avec des plans BC/DR ayant échoué	Icône de tendance du rapport	Un rapport de tendance d'entités avec des objets qui ont des plans de continuité d'activité ou de récupération d'urgence, mais pour lesquels les plans sont défaillants. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Business Continuity Management . **Remarque :** Si l'application n'est Business Continuity Management pas installée, ce rapport ne contiendra pas de données. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]

Visualisations de l'onglet Technologie

Titre	Type	Description
Actifs critiques	Score unique	Nombre d'actifs critiques, tels que les applications d'entreprise ou toute infrastructure sous-jacente permettant aux utilisateurs professionnels de travailler, gérés par l'équipe technologique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de l'onglet Technologie (suite)

Titre	Type	Description
		Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Services pris en charge	Score unique	Nombre de services aux entreprises critiques gérés par l'équipe. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Incidents majeurs ouverts	Score unique	Nombre d'actifs critiques faisant l'objet d'incidents ouverts. Table source pour ce rapport : Incident de service critique [sn_oper_res_incident]
Actifs sans plans	Score unique	Nombre d'actifs critiques pour lesquels aucun plan de récupération d'urgence associé n'a été implémenté. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Actifs avec des tests ayant échoué	Score unique	Nombre d'actifs critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Cote de risque des actifs	Rapport en anneau	
Efficacité du contrôle des actifs	Les évaluations des risques associées aux actifs technologiques qui présentent un risque résiduel. Les risques résiduels peuvent être définis dans les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels. Les données de ce rapport sont extraites de	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de l'onglet Technologie (suite)

Titre	Type	Description
	l'application Advanced Risk Assessment. Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance	
Problèmes d'actifs	Les contrôles des actifs conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés. Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control]	Nombre de problèmes liés à la technologie critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les actifs ou les contrôles critiques. Table source pour ce rapport : Numéro [sn_grc_issue]
Principaux risques à atténuer	Barre horizontale 	Les principaux risques technologiques menacent vos actifs impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à l'implémentation des contrôles. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Contrôles principaux à renforcer	Barre horizontale 	Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]
Principales vulnérabilités à corriger	Barre horizontale 	Les contrôles les plus vulnérables qui affectent les actifs technologiques, tels que les applications Web, par rapport aux actifs impactés. Les données de ce rapport sont extraites de l'application Vulnerability Response . Si Vulnerability Response n'est pas installé, ce rapport sera vide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de l'onglet Technologie (suite)

Titre	Type	Description
		Table source pour ce rapport : Entités vulnérables [sn_oper_res_vul_profile] **Remarque :** L'application Vulnerability Response n'est utilisée que pour les services techniques.

Visualisations dans l'onglet Installations

Titre	Type	Description
Installations critiques	Score unique	Nombre d'installations critiques utilisées par les utilisateurs métiers gérées par l'équipe des installations. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Services pris en charge	Score unique	Nombre de services aux entreprises critiques gérés par l'équipe. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Incidents actuels	Score unique	Nombre d'installations critiques faisant l'objet d'incidents ouverts. Table source pour ce rapport : Incident de service critique [sn_oper_res_incident]
Installations sans plans	Score unique	Nombre d'installations critiques pour lesquelles aucun plan de récupération d'urgence associé n'a été implémenté. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Installations avec des tests ayant échoué	Score unique	Nombre d'installations critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations dans l'onglet Installations (suite)

Titre	Type	Description
		Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Cote de risque des installations	Rapport en anneau	Évaluations des risques associées aux installations présentant un risque résiduel. Les risques résiduels peuvent être définis dans les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels. Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance
Efficacité du contrôle des installations	Rapport en anneau	Les contrôles pour les installations conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés. Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control]
Priorité des problèmes d'installations	Rapport en anneau	Nombre de problèmes critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les installations critiques. Table source pour ce rapport : Numéro [sn_grc_issue]
Principaux risques à atténuer	Barre horizontale	Les principaux risques menacent vos installations impactées. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à l'implémentation des contrôles. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations dans l'onglet Installations (suite)

Titre	Type	Description
Contrôles principaux à renforcer	Barre horizontale	Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]

Visualisations dans l'onglet Personnes

Titre	Type	Description
Organisations critiques	Score unique	Nombre d'organisations critiques utilisées par les utilisateurs métiers gérées par l'équipe des ressources humaines. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Services pris en charge	Score unique	Nombre de services aux entreprises critiques gérés par l'équipe. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Organisations sans plan	Score unique	Nombre d'organisations critiques qui n'ont pas de plan de récupération d'urgence associé implémenté. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Organisations avec des tests ayant échoué	Score unique	Nombre d'organisations critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Cote de risque des organisations	Rapport en anneau	Les évaluations des risques associées aux organisations qui ont un risque résiduel. Les risques résiduels peuvent être définis dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations dans l'onglet Personnes (suite)

Titre	Type	Description
		les critères d'évaluation qualitative pour le type d'évaluation des risques résiduels. Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance
Efficacité du contrôle des organisations	Rapport en anneau 	Les contrôles pour les organisations qui sont conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés. Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control]
Priorité du problème des organisations	Rapport en anneau 	Nombre de problèmes critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les organisations critiques. Table source pour ce rapport : Numéro [sn_grc_issue]
Principaux risques à atténuer	Barre horizontale 	Les principaux risques qui menacent vos organisations impactées. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à l'implémentation des contrôles. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Contrôles principaux à renforcer	Barre horizontale 	Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de l'onglet Fournisseurs

Titre	Type	Description
Fournisseurs critiques	Score unique	Nombre de fournisseurs critiques utilisés par les utilisateurs métiers. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Services pris en charge	Score unique	Nombre de services aux entreprises critiques gérés par l'équipe. Table source pour ce rapport : Entités critiques [sn_oper_res_profile]
Fournisseurs sans plans	Score unique	Nombre d'organisations critiques qui n'ont pas de plan de récupération d'urgence associé ou de plan de chaîne d'approvisionnement implémenté. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Fournisseurs avec des tests ayant échoué	Score unique	Nombre de fournisseurs critiques qui ont des plans de récupération d'urgence, mais ces plans ont échoué. Table source pour ce rapport : Plan de continuité d'activité [sn_oper_res_bcm_plan]
Cote de risque des fournisseurs	 Rapport en anneau	les risques critiques, élevés, modérés et faibles associés aux fournisseurs. Table source pour ce rapport : Évaluation des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance
Efficacité du contrôle des fournisseurs	 Rapport en anneau	Les contrôles des fournisseurs conformes et non conformes. Le rapport indique également le nombre de contrôles qui n'ont pas encore été attestés. Table source pour ce rapport : Contrôle [sn_compliance_control]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Visualisations de l'onglet Fournisseurs (suite)

Titre	Type	Description
Priorité du problème des fournisseurs	Rapport en anneau	Nombre de problèmes critiques, élevés, modérés et faibles qui ont été ouverts pour les fournisseurs critiques. Table source pour ce rapport : Numéro [sn_grc_issue]
Principaux risques à atténuer	Barre horizontale	Les principaux risques menacent vos fournisseurs impactés. Ce rapport peut être utile pour déterminer par où commencer vos efforts d'atténuation et dans quels domaines vous devez consacrer le plus de ressources à l'implémentation des contrôles. Table source pour ce rapport : Services avec des risques élevés [sn_oper_res_risk]
Contrôles principaux à renforcer	Barre horizontale	Les contrôles défaillants qui ont un impact sur les services les plus critiques. Table source pour ce rapport : Services avec des contrôles ayant échoué [sn_oper_res_failed_control]

Référence Operational Resilience

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Operational Resilience . Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application, notamment les propriétés, les rôles et les Operational Resilience tables.

Composants installés avec Operational Resilience

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation de l'application, notamment des Operational Resilience tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Propriétés installées avec Operational Resilience

Lorsque vous installez l'application Operational Resilience , plusieurs propriétés système sont ajoutées à votre instance. Vous n'aurez peut-être pas besoin de modifier ces propriétés. L'utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.admin peut gérer ces propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées

Propriété	Description
sn_oper_res.critical_services	sys_id du type d'entité de service. **Type** : chaîne
sn_oper_res.processus_métier_critiques	sys_id du type d'entité du processus business. **Type** : chaîne
sn_oper_res.business_process_pillar	sys_id du pilier Processus. **Type** : chaîne
sn_oper_res.max_haut de page	Nombre de vulnérabilités à afficher dans le rapport **Principales vulnérabilités à corriger** du Operational Resilience tableau de bord. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
sn_oper_res.useAdvancedRisk	Le calcul, s'il est vrai, est basé sur l'application Advanced Risk . Si la valeur est définie sur false, le calcul est basé sur l'application Gestion des risques . • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : true

Rôles installés avec Operational Resilience

Plusieurs types de rôles sont installés avec l'application Operational Resilience .

Rôles installés avec Operational Resilience

À partir de cette Washington DC version, deux nouveaux rôles sont ajoutés pour BCM Professionnel et IRM Professionnel.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les rôles et les FAQ, consultez KB0555605 .

Types de modèle lorsque les applications Lite sont installées

Rôles	Famille	Commentaires
sn_oper_res.admin	IRM	Néant
sn_oper_res.gestionnaire	IRM	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de modèle lorsque les applications Lite sont installées (suite)

Rôles	Famille	Commentaires
sn_oper_res.user	IRM	Le rôle sn_oper_res.user est requis pour accéder aux enregistrements de profil de vulnérabilité.
De nouveaux rôles ont été introduits		
sn_oper_res.bcm_opres_admin	BCM	Le rôle sn_bcm.viewer est requis pour accéder à l'espace de Espace de travail configurable de BCM travail. Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.bcm_opres_user + peut accéder à la fois Operational Resilience Workspace à et Espace de travail configurable de BCM.
sn_oper_res.bcm_opres_manager	BCM	
sn_oper_res.bcm_opres_user	BCM	
sn_oper_res.irm_opres_admin	IRM	Un utilisateur disposant du rôle sn_oper_res.irm_opres_user + peut accéder au Operational Resilience Workspace, mais ne peut pas accéder aux fichiers et Compliance WorkspaceEspace de travail Risk. Des rôles supplémentaires sont nécessaires pour accéder Compliance Workspace au et Espace de travail Risk.
sn_oper_res.irm_opres_manager	IRM	
sn_oper_res.irm_opres_user	IRM	

Rôles créés pour BCM Professionnel et IRM Professionnel

- Les rôles suivants sont créés pour les BCM utilisateurs professionnels :

  Remarque :
  Lorsque les applications app-grc-bcm-lite ne sont pas installées, les utilisateurs ayant ces rôles sont comptés comme des opérateurs.

  - sn_oper_res.bcm_opres_admin
  - sn_oper_res.bcm_opres_manager
  - sn_oper_res.bcm_opres_user
- Les rôles suivants sont créés pour les IRM utilisateurs professionnels :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque les applications app-grc-bcm-lite ne sont pas installées, les utilisateurs ayant ces rôles sont comptés comme des opérateurs.

  - sn_oper_res.irm_opres_admin
  - sn_oper_res.irm_opres_manager
  - sn_oper_res.irm_opres_user
- Lorsque les applications Lite suivantes sont installées, les utilisateurs disposant des rôles sn_oper_res.bcm_opres_user, sn_oper_res.irm_opres_user ou sn_oper_res.user sont comptés comme des opérateurs Lite.
  - Application BCM Lite : app-grc-bcm-lite (ID du module d'extension : com.snc.app_grc_bcm_lite)
  - Application IRM Lite : app-grc-business-user-lite (ID de module d'extension : com.sn_grc_lite)
- Les rôles sn_oper_res.admin, sn_oper_res.manager et sn_oper_res.user sont inclus dans IRM.

Rôles requis pour accéder aux espaces de travail

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder aux Operational Resilience Workspace et Espace de travail configurable de BCM:

- sn_oper_res.bcm_opres_user
- sn_oper_res.bcm_opres_manager
- sn_oper_res.bcm_opres_admin

Un utilisateur disposant de n'importe quel rôle ci-dessous peut accéder à :Operational Resilience Workspace

- sn_oper_res.irm_opres_user
- sn_oper_res.irm_opres_manager
- sn_oper_res.irm_opres_admin

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder à :Espace de travail Risk

- sn_risk_workspace.business_op_risk_manager
- sn_risk_workspace.gestionnaire_des_risques_informatiques
- sn_risk_workspace.operatonal_risk_manager

Un utilisateur disposant de l'un des rôles suivants peut accéder à :Compliance Workspace

- sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst
- sn_compliance_ws.gestionnaire_de_conformité_de_l'entreprise
- sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Operational Resilience

Nom du rôle	Description
Administrateur Operational Resilience [sn_oper_res.admin]	L'administrateur Operational Resilience est responsable de : • Configuration des scénarios • Configurer des types d'entités, des filtres d'entité et des piliers de génération de rapports en fonction des demandes de tableau de bord des équipes business. • Personnalisation des rapports sur le Operational Resilience tableau de bord. L'administrateur Operational Resilience doit avoir le rôle ITIL pour ajouter la CMDB relation entre le service et le processus. Le Operational Resilience rôle administrateur contient les rôles suivants : • sn_grc.admin • sn_oper_res.gestionnaire
Operational Resilience Gestionnaire [sn_oper_res.gestionnaire]	Le Operational Resilience gestionnaire est responsable de : • Assurer la résilience opérationnelle de l'organisation à l'aide des tableaux de bord et des rapports • Examen des rapports sur le tableau de bord, ainsi que des Operational Resilience données de support. Le Operational Resilience rôle de gestionnaire contient les rôles suivants : • sn_grc.manager • sn_compliance.reader • sn_oper_res.user • sn_risk.reader
Operational Resilience Utilisateur [sn_oper_res.utilisateur]	L'Utilisateur Operational Resilience est responsable de : • Examen des rapports sur le tableau de bord, ainsi que des Operational Resilience données de support. • Achèvement de la tolérance d'impact et des plans de test pour les personnes affectées à l'analyse de l'impact sur le service.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

Nom du rôle	Description
	L'Utilisateur Operational Resilience peut accéder aux Vulnerability Response données. Le Operational Resilience rôle d'utilisateur contient les rôles suivants : • sn_incident.read • sn_grc.reader • task_editor
BCM et Operational Resilience Administrateur [sn_oper_res.bcm_opres_admin]	Le BCM rôle d'administrateur et Operational Resilience contient les rôles suivants : • sn_oper_res.bcm_opres_manager • sn_oper_res.admin
BCM et Operational Resilience Gestionnaire [sn_oper_res.bcm_opres_manager]	Le BCM rôle de gestionnaire and Operational Resilience contient les rôles suivants : • sn_oper_res.bcm_opres_user • sn_oper_res.gestionnaire
BCM et Operational Resilience Utilisateur [sn_oper_res.bcm_opres_user]	Le BCM rôle d'utilisateur et Operational Resilience possède les autorisations suivantes : • Peut lire le Espace de travail de UIB BCMfichier . • Impossible d'accéder aux rapports ou aux IRM données. Le BCM rôle d'utilisateur et Operational Resilience contient les rôles suivants : • sn_bcm.viewer • sn_oper_res.user
IRM Operational Resilience Utilisateur [sn_oper_res.irm_opres_user]	Le rôle d'utilisateur IRM Operational Resilience ne peut pas accéder aux rapports et aux BCM données. Il contient : • sn_grc.reader • sn_oper_res.user Les rôles d'utilisateur suivants ne sont contenus que lorsque Policy and Compliance Management et Risk Management sont installés :

Traduction automatique

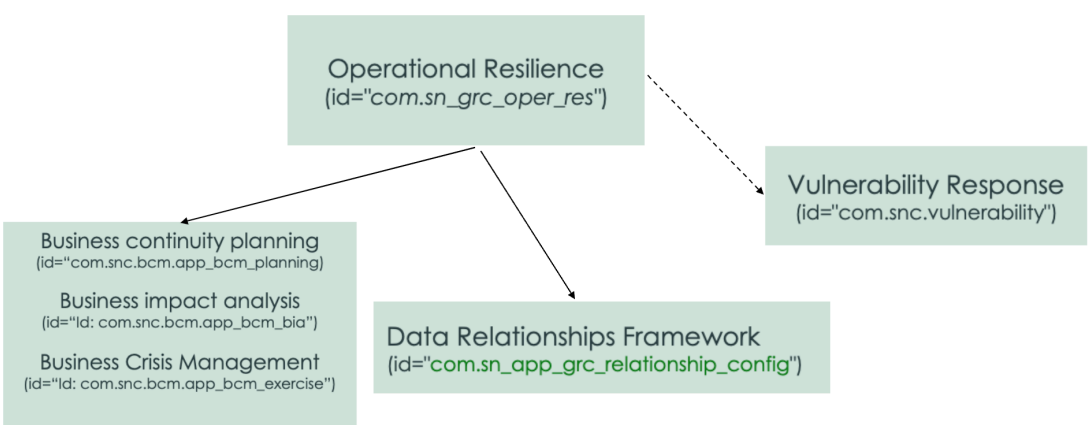
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Operational Resilience (suite)

Nom du rôle	Description
	• sn_compliance.reader • sn_risk.reader
IRM Operational Resilience Administrateur [sn_oper_res.irm_opres_admin]	Le rôle d'administrateur IRM Operational Resilience contient les rôles suivants : • sn_oper_res.irm_opres_manager • sn_oper_res.admin
IRM Operational Resilience Gestionnaire [sn_oper_res.irm_opres_manager]	Le IRM Operational Resilience rôle de gestionnaire contient les rôles suivants : • sn_oper_res.irm_opres_user • sn_oper_res.gestionnaire

Dépendances du module d'extension pour BCM Professional

Pour BCM Professional, les applications obligatoires suivantes sont installées avec Operational



Resilience.

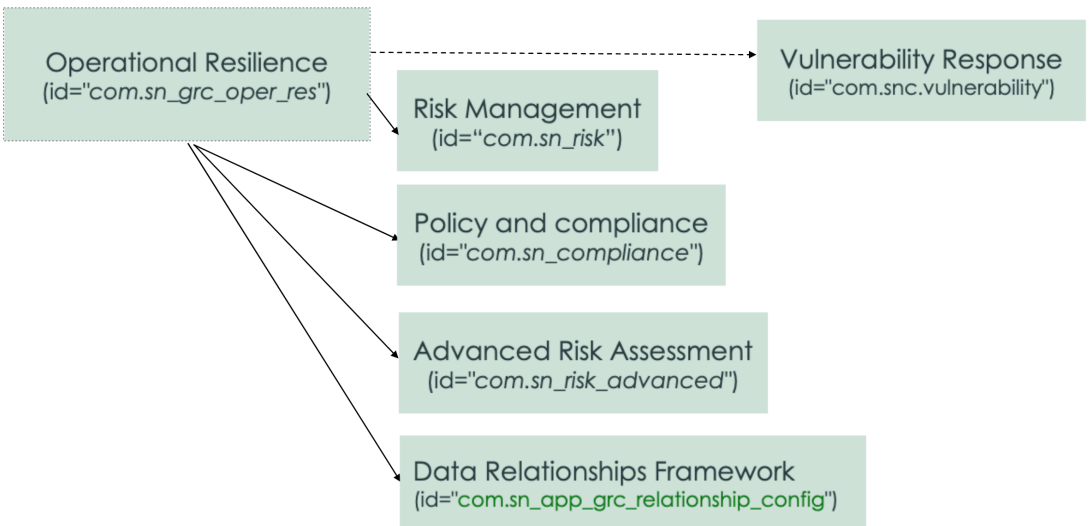
- Business Continuity Planning (com.snc.bcm.app_bcm_planning)
- Analyse d'impact sur l'entreprise (com.snc.bcm.app_bcm_bia)
- Gestion de crise (com.snc.bcm.app_bcm_exercise)
- Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Facultatif : Vulnerability Response (com.snc.vulnerability)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépendances du module d'extension pour IRM Professional

Pour IRM Professional, les applications obligatoires suivantes sont installées avec Operational Resilience.



- Advanced Risk Évaluation (com.sn_risk_advanced)
- Cadre de travail des relations entre données (com.sn_app_grc_relationship_config)
- Policy and Compliance Management (com.sn_compliance)
- Gestion des risques (com.sn_risk)
- Facultatif : Vulnerability Response (com.snc.vulnerability)

Tâches planifiées installées avec Operational Resilience

Lorsque vous téléchargez l'application Operational Resilience , la *`Compute Operational Resilience Compliance`* tâche planifiée est ajoutée à votre instance. En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_oper_res.admin, ces informations peuvent vous être utiles.

Tâches planifiées installées avec l'application Operational Resilience

Les tâches planifiées suivantes sont installées avec l'application Operational Resilience :

Tâches planifiées installées avec Operational Resilience

Tâche planifiée	Description
`Compute Operational Resilience Compliance`	Tâche planifiée qui collecte des données à partir de différentes applications, notamment GRC: Advanced Risk, : Gestion des risquesGRC, et GRC: Policy and Compliance Management, BCM, CMDB, et Vulnerability Response calcule les données de support pour divers rapports. La tâche planifiée s'exécute une fois par jour et supprime toutes les données du jour précédent avant de créer de nouvelles données de support pour les rapports. La tâche utilise différentes conditions pour récupérer les données à partir de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches planifiées installées avec Operational Resilience (suite)

Tâche planifiée	Description
	différentes sources et les enregistrer dans les Operational Resilience tables intermédiaires.

Script includes installés avec Operational Resilience

Lorsque vous téléchargez l'application Operational Resilience , plusieurs script includes sont ajoutés à votre instance.

Script includes installés

Includes de script	Description
Utilitaire d'évaluation d'importance	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le workflow d'évaluation de l'importance.
OperationalResilienceAjax	Include de script client pouvant être appelé qui gère l'interaction entre le côté client et le côté service.
OperationalResilienceConstants	Contient les constantes requises à différents endroits dans l'application.
OperationalResilienceComputationBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées pour extraire les données de différents endroits dans Operational Resilience , ainsi que pour extraire tous les problèmes liés à l'entité ou à l'élément de configuration (CI) d'un service d'entreprise.
OperResBusinessServiceUtilBase	Contient les fonctions utilitaires pour les listes connexes dans le formulaire de service d'entreprise.
OpResPdfGenerationUtil	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans les scripts de modèles PDF.
OpResAssessmentUtils	Contient les fonctions utilitaires utilisées pour générer des évaluations d'importance.
OpResConditions	Contient les fonctions d'utilitaire pour les conditions.
RelatedListOpResIssueFilter	Contient les fonctions d'utilitaire pour la liste connexe des problèmes.
ScenarioAnalysisUtils	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le workflow d'analyse de scénario.
SelfAttestationUtilsBase	Contient les fonctions utilitaires utilisées dans le workflow d'attestation automatique.
ScenarioAnalysisIssuesRLCandidateFilter	Contient les fonctions utilitaires pour les problèmes utilisés dans une analyse de scénario.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Operational Resilience

Plusieurs types de tables sont installés avec l'application Operational Resilience .

Tables installées

Tables installées avec Operational Resilience

Nom de la table	Description
Journal d'activité (sn_oper_res_activity_log)	Journal d'activité de l'application.
Échelle d'évaluation ASMT (sn_oper_res_asmt_rating_scale)	Échelle d'évaluation de l'ASMT.
Plan BCM (sn_oper_res_bcm_plan)	Plan BCM.
Choix (sn_grc_choice)	Liste de tous les choix GRC.
Demande de changement (sn_oper_res_change_request)	Demande de changement créée pour l'application.
Panne de service critique (sn_oper_res_critical_service_outage)	Panne du service critique.
Événement (sn_oper_res_event)	Événement enregistré pour l'application.
Contrôle défaillant (sn_oper_res_failed_control)	Contrôle défaillant.
Profil GRC (sn_grc_profile)	Liste de toutes les entités GRC.
Évaluation de la tolérance d'impact pour l'importance (sn_oper_res_importance_impact_tolerance_assessment)	Importance de l'évaluation de la tolérance d'impact.
Incident (sn_oper_res_incident)	Incident enregistré en raison d'un événement.
Numéro (sn_oper_res_issue)	Problème consigné en raison d'un événement.
Participant à l'analyse M2M (sn_oper_res_m2m_analysis_participant)	Association entre l'analyse et le participant.
Événement de scénario d'analyse M2M (sn_oper_res_m2m_analysis_scenario_event)	Association entre l'analyse et l'événement de scénario.
Service d'analyse de scénarios M2M (sn_oper_res_scenario_analysis_service)	Association entre le scénario et le service d'analyse.
Événement de scénario M2M (sn_oper_res_m2m_scenario_event)	Association entre un scénario et un événement.
Évaluation de la tolérance d'impact sur l'importance du service M2M (sn_oper_res_m2m_service_importance_impact_tolerance_assessment)	Association entre le service et l'importance de l'évaluation de la tolérance d'impact.
Operational Resilience Profil (sn_oper_res_profile)	Operational Resilience Entité.
Type de profil (sn_grc_profile_type)	Liste de tous les types d'entités GRC.
Risque (sn_oper_res_risk)	Risque défini dans l'application.
Scénario (sn_oper_res_scenario)	Scénario défini dans l'application.
Analyse de scénarios (analyse sn_oper_res_scenario)	Analyse de scénarios définie dans l'application.
Analyse de l'impact du service (sn_oper_res_service_impact_analysis)	Analyse de l'impact du service définie dans l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées avec Operational Resilience (suite)

Nom de la table	Description
Pilier de processus de service (sn_oper_res_service_process_pillar)	Pilier de processus de service défini dans l'application.
Tâche (sn_oper_res_task)	Tâche définie dans l'application.
Profil de vulnérabilité (sn_oper_res_vul_profile)	Profil de vulnérabilité défini dans l'application.
Tables ajoutées dans la Washington DC version	
Participant à l'événement de scénario M2M (sn_opres_res_m2m_scenario_event_participant)	Chaque participant peut être associé à un ou plusieurs événements de scénario. Cette table stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre le participant et les événements de scénario.
Problème d'événement de scénario M2M (sn_oper_res_m2m_scenario_event_issue)	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les problèmes et les événements de scénario.
Informations relatives au service (sn_oper_res_service_related_info)	Informations relatives au service définies dans l'application.
Résumé du service (sn_oper_res_service_summary)	Résumé du service défini dans l'application.
Tâches de réponse (sn_oper_res_resp_task)	Tâches de service définies dans l'application.
Tâches de réponse (sn_oper_res_response_task)	Tâches de réponse définies dans l'application.

Séparation de domaine et Operational Resilience

Operational Resilience prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Operational Resilience prend en charge la séparation de domaine. Les tables sont agrégées par bandes avec l'ID de domaine et le chemin de domaine. Domain separation signifie Operational Resilience que seul un utilisateur du domaine de l'application ou du domaine parent peut accéder aux données. Toutes les fonctionnalités fonctionnent Operational Resilience dans un environnement séparé par domaine, à condition que toutes les actions suivantes soient effectuées par les utilisateurs au sein de ce domaine :

- Créer une application
- Créer/charger des données de configuration
- Effectuer une analyse de scénarios
- Mesurer l'importance et l'impact de votre service d'entreprise
- Auto-attester de votre Operational Resilience statut

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Operational Resilience

Domain separation n'est prise en charge qu'au niveau des données pour Operational Resilience. La configuration des données de tâches planifiées entre niveaux n'est pas prise en charge. Par conséquent, vous devez copier la tâche planifiée dans chacun de vos domaines pour respecter la séparation des niveaux de données.

Pour configurer Domain Separation pour Operational Resilience:

1. Créez votre domaine, puis créez des Operational Resilience utilisateurs dans ce domaine.
2. Seul un utilisateur spécifié (Operational Resilience administrateur dans ce domaine) doit renseigner les données de configuration dans le domaine de l'application.
3. Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.

Suivez ces conseils pour réussir la séparation de domaines :

- Créez un utilisateur distinct pour chaque domaine afin d'effectuer le chargement, la modification ou l'exportation des données de configuration.
- Évitez de charger ou de créer des données de configuration pour une application donnée dans plusieurs domaines.
- Seuls les utilisateurs du domaine de l'application doivent charger ou créer des données dans le domaine.
- Les politiques et les exportateurs doivent se trouver dans le domaine de l'application ou dans le domaine global.

Tables séparées par domaine dans Operational Resilience

Toutes les Operational Resilience tables incluent une colonne **Domaine** .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

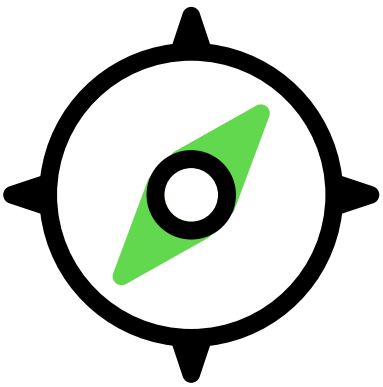
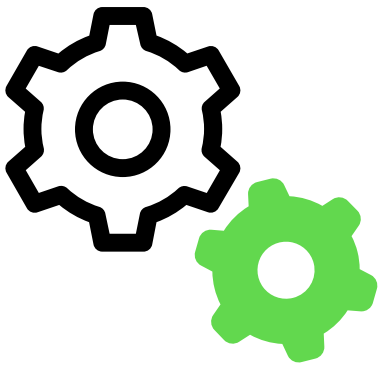
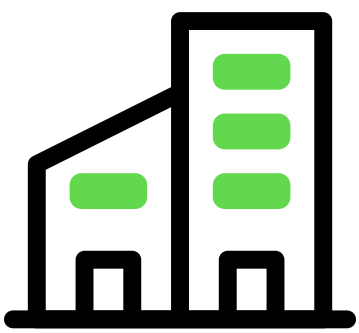
Policy and Compliance Management

Le ServiceNow® Policy and Compliance Management produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont croisées avec des

Traduction automatique

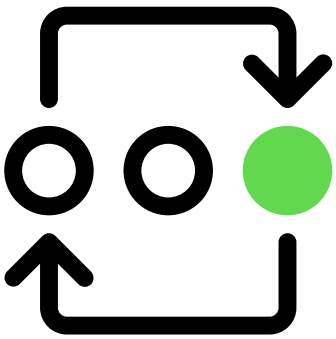
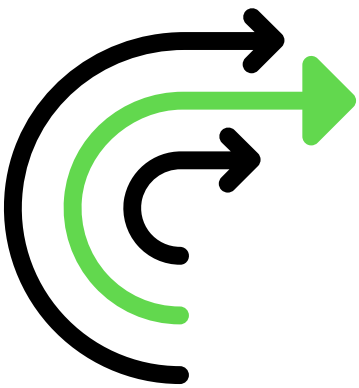
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

réglementations et des points de référence externes. En outre, l'application fournit des workflows structurés pour l'identification, l'évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Explorer	**Implémentation**	**Installer**
		
Découvrez les principales fonctionnalités et avantages de Policy and Compliance Management	Implémenter les étapes de configuration pour l'application GRC : Policy and Compliance Management	Installer les composants pour Policy and Compliance Management
Utiliser	**Version**	**Gérer**
		
Utiliser le Compliance Workspace pour les tâches de conformité	Créer et annoter des documents de politique dans Compliance Workspace	Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrer	Analyse et génération de rapports	
		
Utiliser UCF Common Controls Hub pour gérer les cadres de travail de conformité	Solutions d’analyse et de génération de rapports pour les enregistrements de conformité	

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Activer Policy and Compliance Management

Le Policy and Compliance Management module d’extension (com.sn_compliance) est disponible sous forme d’abonnement distinct et nécessite une activation.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le GRC Communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Découvrez comment créer des applications sur le site du développeur.
- Contact Service et assistance client

Explorer Policy and Compliance Management

Le ServiceNow Policy and Compliance Management produit fournit un processus centralisé pour la création et la gestion de politiques, de normes et de procédures de contrôle interne qui sont croisées avec des réglementations et des points de référence externes. En outre, l’application fournit des workflows structurés pour l’identification, l’évaluation et la surveillance continue des activités de contrôle.

Vue d'ensemble de Policy and Compliance Management

Un programme complet de gestion intégrée des risques (GIR) est défini par les exigences établies par les politiques d’une organisation. Par exemple, les contrôles peuvent atténuer les risques, mais ils sont principalement mis en œuvre pour appliquer les politiques. Par

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

conséquent, la normalisation et la consolidation des politiques font partie intégrante de la stratégie d'une organisation visant à gérer les risques et à répondre aux exigences de conformité dans un paysage réglementaire en constante évolution. Pour plus d'informations, voir Vue d'ensemble structurelle de Policy and Compliance Management

Le champ d'application de Policy and Compliance Management comprend :

- Processus de création de politiques et de contrôles.
- Contrôlez l'exposition aux risques en surveillant en permanence les risques et les changements de contrôle ou de configuration.
- Réduisez la charge de travail et les coûts grâce à l'automatisation.

Les objectifs du processus sont les Policy and Compliance Management suivants :

- Créez une plateforme centralisée pour créer des politiques, des objectifs de contrôle et des contrôles, et associez-les aux réglementations et aux directives du secteur.
- Gérez le cycle de vie des politiques à l'aide d'un processus cohérent. Pour obtenir une représentation graphique du cycle de vie d'une politique, reportez-vous à la section Vue d'ensemble du cycle de vie des politiques dans Policy and Compliance Management.
- Communiquez les politiques à l'échelle de l'organisation à l'aide d'un outil.
- Évaluez l'état de conformité.
- Fournissez une approche systématique et cohérente de la gestion du cycle de vie des contrôles.

Policy and Compliance Management centralise les activités suivantes :

- Établir des contrôles et des propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir les fréquences d'essai et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer les attestations
- Mappez les sources de référence aux politiques, procédures, contrôles et risques

Policy and Compliance Management utilisateurs

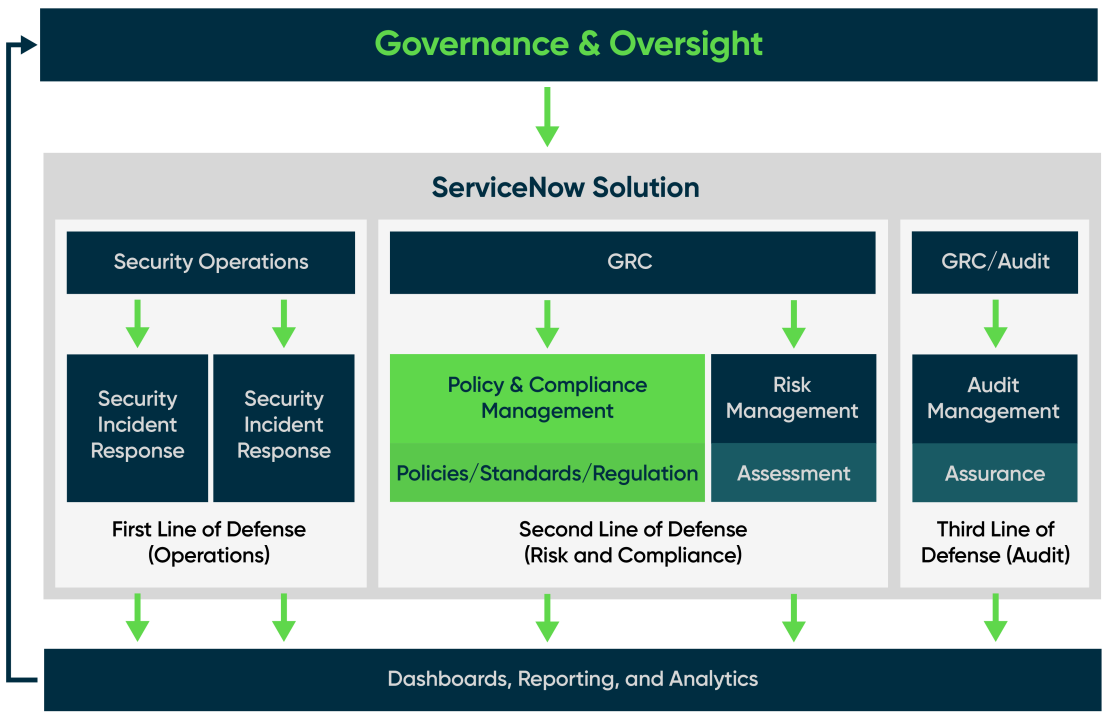
Les activités liées aux politiques et à la conformité impliquent tous les niveaux de gestion. L'une des principales fonctions de la bonne gouvernance consiste à mettre en place une structure organisationnelle solide.

- Conseil d'administration
- Comité de pilotage informatique
- Comité d'audit
- Tous les niveaux de gestion

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

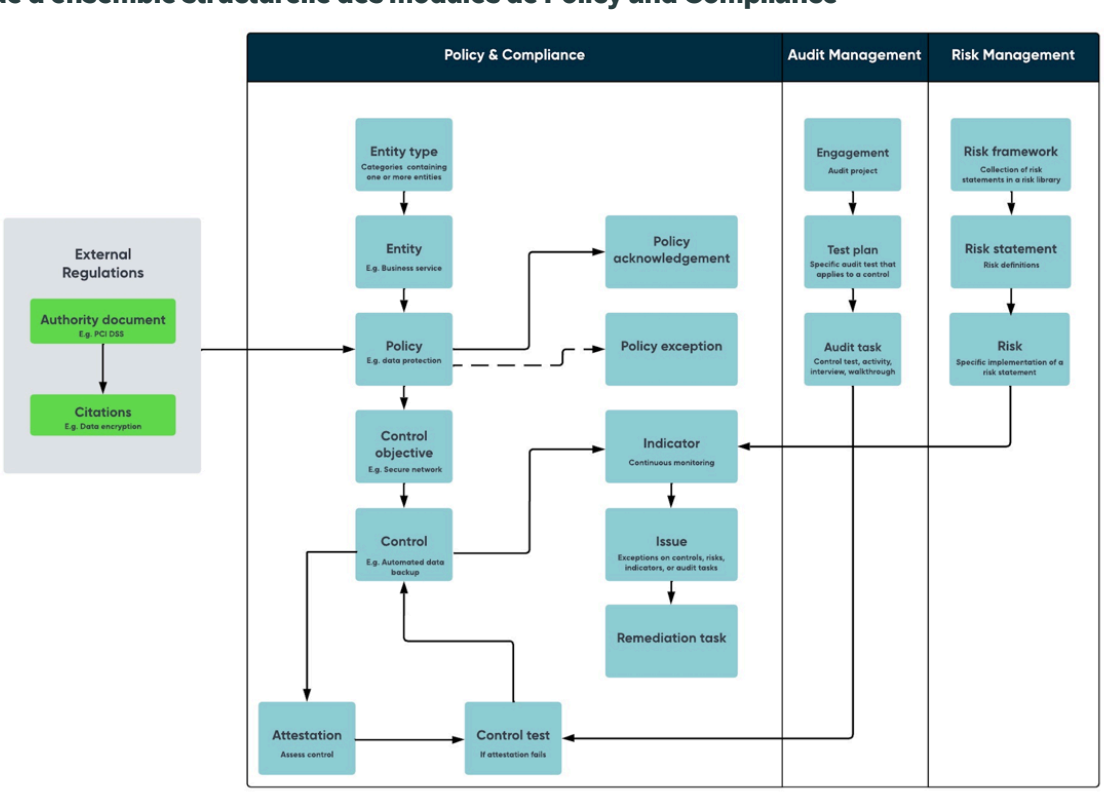
Policy and Compliance Management et l' Now Platform



Vue d'ensemble structurelle de Policy and Compliance Management

La vue d'ensemble structurelle de vous permet de Policy and Compliance Management comprendre comment les différents modules qui composent l'application Policy and Compliance Management s'intègrent ServiceNow et interagissent les uns avec les autres.

Vue d'ensemble structurelle des modules de Policy and Compliance



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document de référence

Policy and Compliance Management L'application commence par l'identification des documents de référence. Ces documents sont des réglementations externes qui incluent des lois, des règlements et des normes auxquels votre organisation doit se conformer, qui dépendent du type d'activité de votre organisation et de son emplacement. Les exigences réglementaires sont généralement publiées par des organismes de réglementation qui fournissent des exigences définies par la loi ou un certain secteur. Ces exigences peuvent provenir de réglementations fédérales ou étatiques telles que la loi HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), de réglementations internationales telles que le règlement général sur la protection des données (RGPD) ou de réglementations sectorielles telles que l'industrie des cartes de paiement (PCI). Chacun de ces documents, tels que HIPAA, GDPR et PCI, est un document de référence.

Par exemple, les normes de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) sont une norme de sécurité de l'information et un document de référence destiné à réduire la fraude par carte de paiement. Il fournit un ensemble de normes de sécurité pour toutes les organisations qui acceptent les paiements par carte de crédit. Les fournisseurs de services financiers doivent se conformer aux normes PCI afin de prévenir la fraude, de protéger les données des titulaires de cartes et de s'assurer que leurs services commerciaux sont sûrs et légaux.

Contenu source d'autorité

Une citation est un passage ou une expression d'un document de référence (par exemple, Unified Compliance Framework (UCF)) auquel votre entreprise doit spécifiquement se conformer. Il s'agit d'une exigence individuelle au sein d'un document de référence. Par exemple, le chiffrement de la transmission des données des titulaires de cartes sur les réseaux publics est l'une des exigences de la norme PCI DSS pour empêcher le vol des informations financières personnelles des consommateurs par le biais de transactions par carte de paiement.

Les citations peuvent être créées manuellement ou importées via UCF.

Type d'entité

Le type d'entité est un regroupement d'entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez générer automatiquement des entités basées sur une requête conditionnelle pour n'importe quelle table de votre instance. Par exemple, considérez un client détenant un compte dans une banque comme un type d'entité. Le client dispose d'attributs tels qu'un nom, un ID client, un type de compte, une source de revenu, etc., qui sont stockés dans une table d'informations sur le client, qui peut être interrogée en fonction de n'importe lequel des attributs.

Entité

Il peut s'agir de personnes, de services, d'applications, d'objets, de serveurs, d'équipements réseau externes, de différents emplacements, de serveurs de données, d'entrepôts de données – essentiellement tout ce que vous allez faire un test de contrôle et qui est de nature politique et de conformité. Par exemple, une personne qui détient un compte dans une banque avec un nom et des informations financières connexes.

Les entités sont automatiquement générées lorsqu'un type d'entité est créé.

Stratégie

Une fois les documents de référence identifiés, les entreprises élaborent des politiques qui spécifient comment l'unité business se conformerait aux documents de référence. À un niveau élevé, les déclarations de politique définissent ce que l'entreprise doit ou ne doit pas faire. Par exemple, une organisation peut définir une politique de protection des données qui définit les exigences en matière de protection des informations sensibles des clients. Les politiques sont des documents internes d'une organisation et peuvent prendre la forme d'une politique de pare-feu, d'une politique de mise en réseau, d'une politique d'utilisation acceptable, d'une sécurité des informations, d'une sécurité des réseaux, d'une protection de l'environnement, etc. Il s'agit d'une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

agrégation de différents contrôles et objectifs de contrôle qui traitent d'un aspect particulier de l'entreprise.

Confirmation de politique

Le module de confirmation de politique permet aux propriétaires de politiques ou aux équipes de conformité d'envoyer des politiques pour examen et confirmation par les employés afin de répondre aux exigences de conformité.

Exception de politique

Cela vous permet d'avoir une exception sur une politique. Pour une raison quelconque, si vous ne pouvez pas vous conformer à une politique ou à un contrôle, vous pouvez consigner une exception.

Le module Exception de politique documente toute situation dans laquelle l'organisation n'est pas en mesure de suivre le contrôle documenté. L'exception de politique a son propre cycle de vie et ses propres approbations.

Objectif du contrôle

Les objectifs de contrôle sont des objectifs spécifiques que les contrôles sont censés atteindre. Par exemple, pour assurer une politique de protection des données, l'entreprise peut construire et maintenir un réseau sécurisé. Pour une politique d'utilisation acceptable, il peut y avoir un objectif de contrôle pour avoir un proxy pour garder le contrôle sur les sites Web que les utilisateurs visitent. Pour une politique réseau, il peut y avoir un objectif de contrôle pour avoir des mots de passe forts.

C'est par le biais des objectifs de contrôle que les documents de référence et les politiques peuvent être liés entre eux pour alléger le fardeau de la conformité – un objectif de contrôle peut imposer plusieurs exigences internes et externes. Les citations peuvent également être associées à un ou plusieurs objectifs de contrôle. C'est également au niveau de l'objectif de contrôle que les contrôles et les politiques sont liés les uns aux autres. Vous pouvez également examiner un objectif de contrôle et voir les mappages vers les documents de référence et les politiques qui montrent pourquoi vous effectuez les actions indiquées dans les objectifs.

Le module d'objectifs de contrôle est le hub principal de l'application Policy and Compliance Management . Alors que les documents de référence énoncent des objectifs réglementaires et que les politiques documentent ce que l'organisation doit ou ne doit pas faire, les objectifs de contrôle définissent exactement comment adhérer à ces politiques et documents de référence.

Contrôle

Un contrôle est une implémentation spécifique d'un objectif de contrôle. Par exemple, dans le cadre d'une politique de protection des données, l'entreprise peut s'assurer que les données sont sauvegardées régulièrement ou mettre en place un système de sauvegarde automatisé.

Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle où un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité de l'objectif de contrôle. Toutefois, les contrôles peuvent également être créés manuellement. Les contrôles sont testés pour déterminer s'ils parviennent à atteindre l'objectif de contrôle prévu.

Test de contrôle

Un contrôle est testé pour s'assurer qu'il est efficace dans la réalisation de l'objectif de contrôle. Par exemple, un test d'intrusion permet de s'assurer de la bonne mise en œuvre du chiffrement des données.

Indicateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un indicateur vous permet d'effectuer un test sur les contrôles, et les tests peuvent être planifiés quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement ou trimestriellement. Une tâche d'indicateur est créée et envoyée à l'utilisateur pour vérifier si le contrôle est conforme, et l'indicateur peut être marqué comme Réussite ou Échec. Si la tâche échoue, le contrôle n'est pas conforme et un problème est créé. Si l'indicateur réussit le test, le contrôle est conforme jusqu'au prochain test planifié.

Les modèles d'indicateurs permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles similaires. Le modèle d'indicateur définit les paramètres des indicateurs et est mappé à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle en fonction du type d'indicateur qu'il surveille.

Une tâche est créée chaque fois que l'indicateur est exécuté pour collecter le résultat de l'indicateur. Une tâche d'indicateur est créée selon un calendrier pour assurer le monitoring selon une fréquence prédéfinie sur le formulaire d'indicateur.

Attestation

Une attestation évalue le contrôle pour surveiller en permanence sa conformité. Contrairement à un indicateur, l'attestation est principalement ad hoc et peut ne pas être planifiée.

Problème

Si un écart est identifié lors du test d'un contrôle, cet écart est considéré comme un problème. Il peut s'agir d'observations opérationnelles issues d'audits, de violations de conformité réglementaire, de violations de sécurité ou d'autres résultats négatifs. Lorsqu'un test de contrôle échoue et n'est pas conforme, un problème est créé. Les problèmes peuvent être partagés entre les applications , Gestion des risqueset Policy and Compliance ManagementAudit Management GRC . Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de la rigueur avec lesquelles il identifie les risques et les problèmes de conformité et y réagit.

Tâche de rattrapage

Une fois le problème confirmé, l'organisation identifie les étapes nécessaires pour le résoudre. Pour atténuer un risque, vous pouvez créer une tâche de rattrapage afin de suivre le travail de rattrapage. Si un triage a été effectué, le problème de triage est converti en problème réel ou en événement à risque. Vous pouvez également suivre le problème comme une recommandation ou le fermer comme un non-problème.

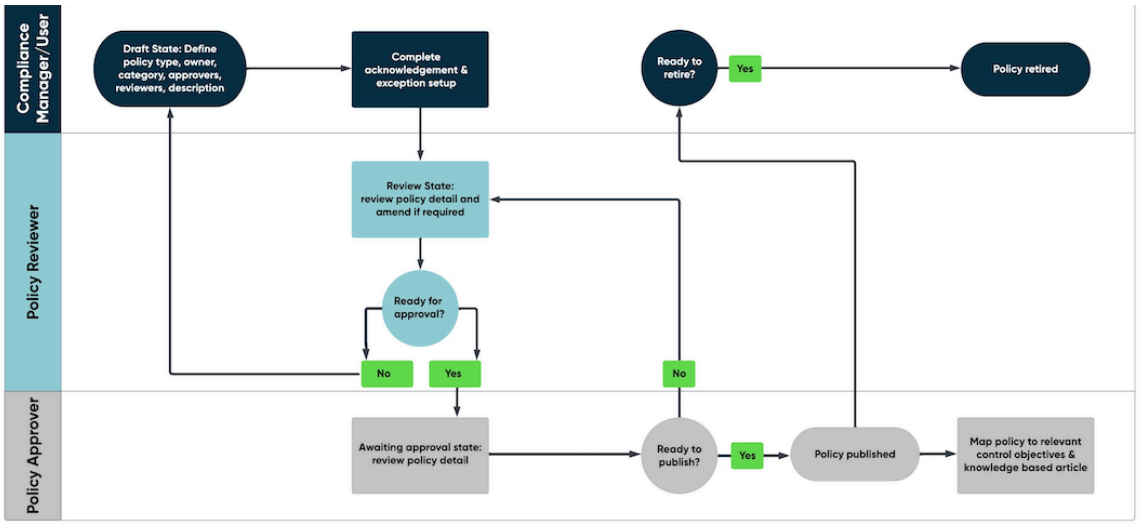
Vue d'ensemble du cycle de vie des politiques dans Policy and Compliance Management

Les politiques garantissent la conformité et réduisent l'exposition aux risques. Une politique peut être de n'importe quel type : politique, procédure, norme, plan, liste de vérification, cadre de travail ou modèle. La publication d'une politique fait partie de son processus d'approbation.

Lorsque vous créez une politique, elle est à l'état Brouillon et toutes les informations requises à son sujet sont définies et capturées dans l'enregistrement. Les informations requises que vous capturez sont les attributs qui pilotent le flux de processus de la politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Le cycle de vie d'un enregistrement de politique passe par différents états. L'objectif est de comprendre où se trouve actuellement l'enregistrement et d'afficher sa progression. Chaque état a un ensemble spécifique d'activités connexes avant de passer à l'état suivant. Une politique peut également passer à l'état précédent, si nécessaire, qui est configuré et identifié en fonction de l'état actuel.

Brouillon

Un administrateur de conformité, un gestionnaire de conformité ou un utilisateur de conformité peut créer une politique, définir et capturer ses informations connexes. Dans cet état de brouillon, les réviseurs sont identifiés, qui ont la possibilité de modifier la politique dans son état de révision, et les approbateurs qui peuvent approuver la politique. Les objectifs de contrôle qui existent déjà peuvent être ajoutés à la politique ou de nouveaux objectifs peuvent être créés. Chaque politique a une période de validité, au cours de laquelle elle est mise à jour, examinée, republiée ou retirée. Dans cet état, les actions que vous pouvez effectuer sur la politique sont Mettre à jour, Prêt pour la révision et Supprimer.

Revue

Seuls les réviseurs de politiques peuvent mettre à jour la politique dans cet état pour s'assurer qu'elle répond à toutes les exigences réglementaires. Ils examinent les objectifs de contrôle, ses entités, contrôles et citations associés, et ajoutent des informations supplémentaires, suppriment les mappages inutiles ou créent de nouveaux objectifs de contrôle. Le réviseur peut ramener la politique à l'état Brouillon si la politique ne répond pas aux exigences ou si des détails supplémentaires sont nécessaires. Le réviseur peut également demander l'approbation de la politique ou la supprimer si elle n'est plus nécessaire.

En attente d'approbation

Si un approbateur de politique est affecté à la politique, la politique passe à l'état En attente d'approbation. Sinon, il passe à l'état Publié. Dans cet état, l'approbateur peut également supprimer la politique. À l'état En attente d'approbation, une tâche d'approbation de politique est créée et affectée à l'approbateur. La tâche est à l'état Demandé et l'approbateur peut la modifier en l'un des états suivants :

- Demandé
- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire

Publié

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque la politique passe à l'état Publié, le système génère automatiquement un article de la base de connaissances. La politique devient un mandat pour tous les utilisateurs afin de suivre ses directives et ses exigences, par le biais des contrôles qui sont mappés à la politique. Dans cet état, la politique peut également être renvoyée à l'état Révision, Retirée ou Supprimée.

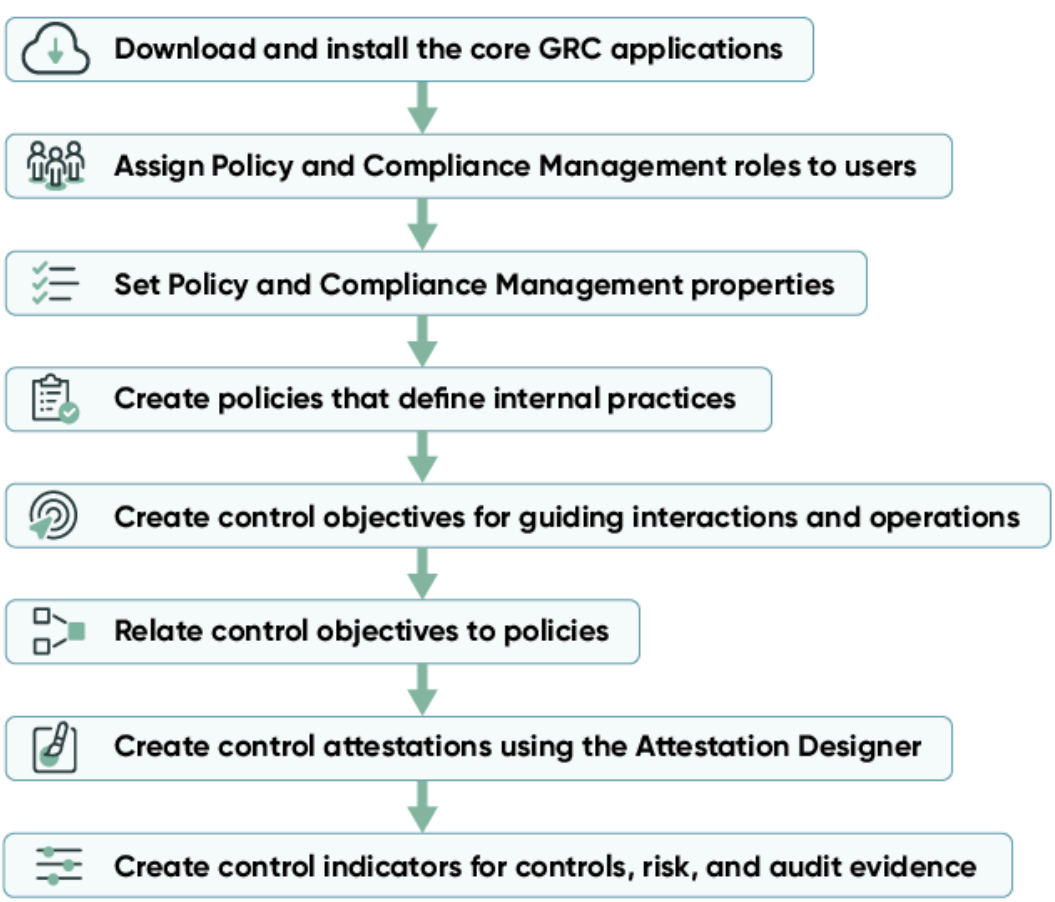
Mis hors service

Une police peut être retirée si elle n'est plus nécessaire ou lorsqu'elle n'est plus utilisée à des fins commerciales. L'article de la base de connaissances qui a été créé est supprimé, mais la politique reste à l'état Mis hors service à des fins d'audit. Si la politique est à nouveau nécessaire, elle peut être renvoyée à l'étape Brouillon et le cycle de vie de la politique recommence.

Implémentation de Policy and Compliance Management

Suivez les étapes de la liste de vérification de l'application GRC: Policy and Compliance Management pour télécharger le formulaire Policy and Compliance Management à partir du ServiceNow Store et le préparer avant utilisation. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation sont fournies pour simplifier la configuration.

Le flux d'étapes obligatoires indiquées dans la liste de vérification est illustré ici.



Lorsque vous avez terminé les étapes obligatoires décrites ci-dessus, d'autres procédures de configuration facultatives sont disponibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer la liste de vérification pour l'application GRC: Policy and Compliance Management

Cette liste de vérification inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer GRC: Policy and Compliance Management la fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez.

Procédure

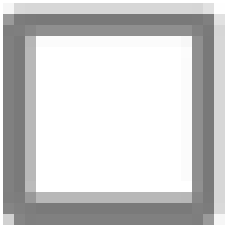
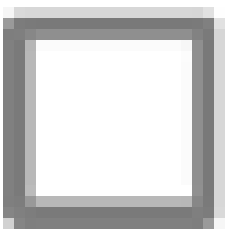
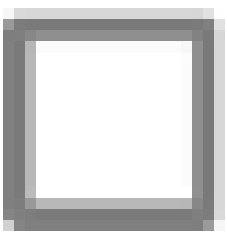
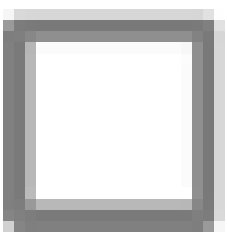
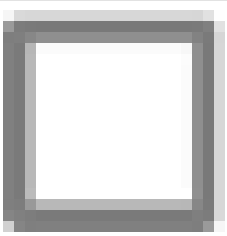
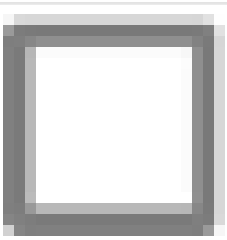
Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

Liste de vérification de l'application GRC: Policy and Compliance Management

Élément	Description
☐	En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, vérifiez que les GRC applications de base sont installées sur une Now Platform instance. **Remarque :** Les GRC applications principales et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille. **a.** Pour vérifier que l'application principale GRC : Dépendances du profil GRC est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC. **b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Install (Installer**) pour l'installer. **c.** Une fois l'application GRC Profile installée, installez l'application Policy and Compliance Management principale. S'il Policy and Compliance Management n'est pas visible dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles à partir ServiceNow Storedu . Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et l' ServiceNow Store.
☐	En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur de conformité, dans votre Now Platform instance, vérifiez que vous avez affecté des utilisateurs avec les rôles requis Now Platform . Pour obtenir des instructions détaillées et obtenir la liste des rôles, reportez-vous Policy and Compliance Management à Affecter Policy and Compliance Management des rôles à vos utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur doté du rôle d'administrateur de conformité, définissez Policy and Compliance Management les propriétés pour contrôler divers comportements dans le système. Par exemple, vous pouvez définir des états pour lesquels un contrôle est actif ou inactif. Pour obtenir des instructions, consultez Définir les Policy and Compliance Management propriétés.
	En tant qu'utilisateur doté du rôle d'administrateur ou de gestionnaire de conformité, créez des politiques. Une politique est un document qui définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies comme des politiques, des procédures, des normes, des plans, des listes de vérification, des cadres de travail et des modèles. Pour obtenir des instructions, consultez Créer une politique.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle d'administrateur ou de gestionnaire de conformité, créez des objectifs de contrôle. Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de la société. Elles peuvent être catégorisées, classées et associées à des politiques. Pour obtenir des instructions, consultez Créer un objectif de contrôle.
	En tant qu'utilisateur doté du rôle d'administrateur de conformité ou de gestionnaire de conformité, associez les objectifs de contrôle aux politiques. Vous pouvez associer des objectifs de contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état Révision ou Brouillon. Pour obtenir des instructions, consultez Associer un objectif de contrôle à une politique.
	En tant qu'utilisateur disposant du rôle d'administrateur de conformité, de gestionnaire de conformité ou de créateur d'attestation, créez une attestation. Le concepteur d'attestation vous permet de créer et de modifier des types de mesures, mais aussi de définir différents types de mesures pour différents contrôles. Pour obtenir des instructions, consultez Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation.
	En tant qu'utilisateur doté du rôle d'administrateur ou de gestionnaire de conformité, créez des indicateurs de contrôle. Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les éléments probants sont mesurées différemment selon l'application GRC . Pour obtenir des instructions, consultez Créer un indicateur de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Félicitations ! Vous avez correctement configuré le GRC: Policy and Compliance Management système de base. En fonction des besoins de votre organisation, des procédures de configuration facultatives sont disponibles. Par exemple, si vous intégrez Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF), les procédures de gestion de l'intégration sont ici. Ou, si vous souhaitez configurer l'expérience mobile pour GRC: Policy and Compliance Management, ces procédures sont également disponibles.

Pour obtenir des instructions détaillées sur les fonctionnalités en option, reportez-vous à la section Policy and Compliance Management Étapes d'amélioration.

Télécharger GRC: Policy and Compliance Management

Avant d'exécuter GRC: Policy and Compliance Management (com.sn_compliance) dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Remarque :
À partir de la version 10.1, vous pouvez utiliser de nouvelles options d'exception de stratégie à Policy and Compliance Management partir de la version 10.3 de l'application Vulnerability Response . Pour utiliser cette fonctionnalité, vous devez effectuer une mise à niveau Policy and Compliance Management avant de procéder à la mise à niveau Vulnerability Response. Pour plus d'informations, consultez

Information associée

Liste des modules d'extension

Tests de démarrage rapide pour Policy and Compliance Management

Validez que GRC: Policy and Compliance Management fonctionne toujours après avoir effectué un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide pour Policy and Compliance Management nécessitent l'activation du module d'extension Policy and Compliance Management (com.sn_compliance) et le chargement des données de démonstration.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Policy and Compliance Management

Test	Description	Version
GRC : créer des contrôles	Validez la création de contrôles.	Madrid
GRC : créer un flux et une exception de politique	Créez une exception de politique et parcourt ses états.	Paris
GRC : politique de cycle de vie	Créez une politique et parcourez ses états	Paris

Information associée

Tests de démarrage rapide

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuer l'administration Policy and Compliance Management

Avant d'effectuer la configuration spécifique à l'application, vous devez préparer le système. Cela implique l'affectation de rôles d'utilisateur et la définition de propriétés.

Affecter Policy and Compliance Management des rôles à vos utilisateurs

Avant de pouvoir implémenter ou utiliser l'application Policy and Compliance Management , vous devez affecter des rôles à vos utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
2. Cliquez sur le nom d'un utilisateur.
3. Cliquez sur l'onglet **Rôles** .
4. Cliquez sur **Modifier**.
5. Déplacez les rôles que vous souhaitez affecter à l'utilisateur du côté Collection vers la liste des rôles, puis cliquez sur **Enregistrer**.
6. Répétez ces étapes pour chacun de vos utilisateurs.

Titre du rôle [name]	Description
Lecteur de conformité [sn_compliance.reader]	Le lecteur de conformité dispose d'un accès en lecture seule à tous les modules de l'application Policy and Compliance Management . Ce rôle est généralement affecté aux utilisateurs qui ont besoin de connaître les politiques et les contrôles au sein de l'organisation. Les utilisateurs ayant le rôle de lecteur sont également souvent responsables de la génération de rapports et de la surveillance des activités. Le rôle de lecteur de conformité contient : sn_grc.reader.
Utilisateur de conformité [sn_compliance.utilisateur]	L'utilisateur de conformité, souvent appelé analyste de conformité, dispose d'autorisations suffisantes pour exécuter pratiquement toutes les tâches liées aux politiques ou aux contrôles. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables des éléments suivants : ○ Création de nouvelles politiques ○ Demande d'exceptions à la politique ○ Répondre aux demandes d'accusé de réception

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	○ Création d'objectifs de contrôle et mise en relation avec des politiques ○ Test et surveillance de l'efficacité du contrôle ○ Contrôles d'attestation ○ Résolution des problèmes ○ Participer aux évaluations des risques et aux tâches d'audit Le rôle d'utilisateur de conformité contient : ○ sn_grc.reader ○ sn_grc.user ○ sn_compliance.reader **Remarque :** Des contrôles peuvent être affectés aux utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur de conformité et disposer d'un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules.
Gestionnaire de conformité [sn_compliance.gestionnaire]	Le gestionnaire de conformité est responsable de la gestion du processus de conformité quotidien. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables des éléments suivants : ○ Examen des exigences et des tendances réglementaires spécifiques ○ Déterminer quels règlements exigent une politique ○ Approbation des politiques et des exceptions de politique ○ Configurer une campagne de confirmation de politique ○ Définition de la portée des contrôles à l'aide de types d'entité et d'entités ○ Création et affectation d'attestations ○ Surveillance continue de l'efficacité du contrôle ○ Compiler et partager des rapports mettant en évidence des données, telles que les contrôles non conformes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	Le rôle Gestionnaire de conformité contient : ○ sn_grc.reader ○ sn_grc.user ○ sn_grc.manager ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user
Administrateur de conformité [sn_compliance.admin]	L'administrateur de conformité administre l'application Policy and Compliance Management . Les utilisateurs affectés à ce rôle sont souvent responsables des éléments suivants : ○ Surveillance des dépendances de la plateforme avec d'autres applications et modules ○ Contrôle de toutes les données de conformité Le rôle d'administrateur de conformité contient : ○ sn_grc.reader ○ sn_grc.user ○ sn_grc.manager ○ sn_grc.admin ○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user ○ sn_compliance.manager
Développeur de conformité [sn_compliance.développeur]	Le développeur de conformité est responsable de la maintenance de divers aspects de la plateforme, tels que la création de workflows, de rapports, de tableaux de bord, de modules supplémentaires et d'autres contenus spécifiques à la plateforme qui peuvent enrichir l'application. Le rôle de développeur de conformité contient : ○ sn_grc.reader ○ sn_grc.user ○ sn_grc.manager ○ sn_grc.admin ○ sn_grc.développeur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre du rôle [name]	Description
	○ sn_compliance.reader ○ sn_compliance.user ○ sn_compliance.manager ○ sn_compliance.admin
Créateur de l'attestation sn_compliance.attestation_creator	Le créateur de l'attestation est responsable de la création et de la gestion des attestations. Les attestations sont l'un des composants de la plateforme utilisée pour attester les contrôles, elles sont essentielles pour les maintenir légers, précis et à jour.

Que faire ensuite

Revenir à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration.

Définir les Policy and Compliance Management propriétés

Définissez des propriétés pour contrôler divers aspects et comportements dans le logiciel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**.

Nom	Description
Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut) sn_compliance.active_states **Remarque :** Les contrôles à l'état actif uniquement, comme mentionné dans cette propriété, sont pris en compte lors du calcul du score de conformité.	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : brouillon, évaluation, révision, suivi • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
États pour lesquels le contrôle est inactif (le premier état est inactif par défaut) sn_compliance.états_fermés	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Remarque : Les contrôles à l'état inactif, tels que mentionnés dans cette propriété, ne sont pas pris en compte lors du calcul du score de conformité.	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : mis hors service • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom du type de mesure d'évaluation utilisée pour les attestations sn_compliance.attestation_par défaut	Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Attestation GRC • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Il s'agit d'une propriété système au niveau de la plateforme qui est utilisée pour exécuter des scripts clients en mode strict avec les DOM directs désactivés. Lorsque cette propriété est définie sur true, vous ne pouvez pas utiliser jquery ou modifier directement les DOM. sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom de la base de connaissances utilisée pour publier des articles sur la politique sn_compliance.knowledge_base	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Gouvernance, risque et conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

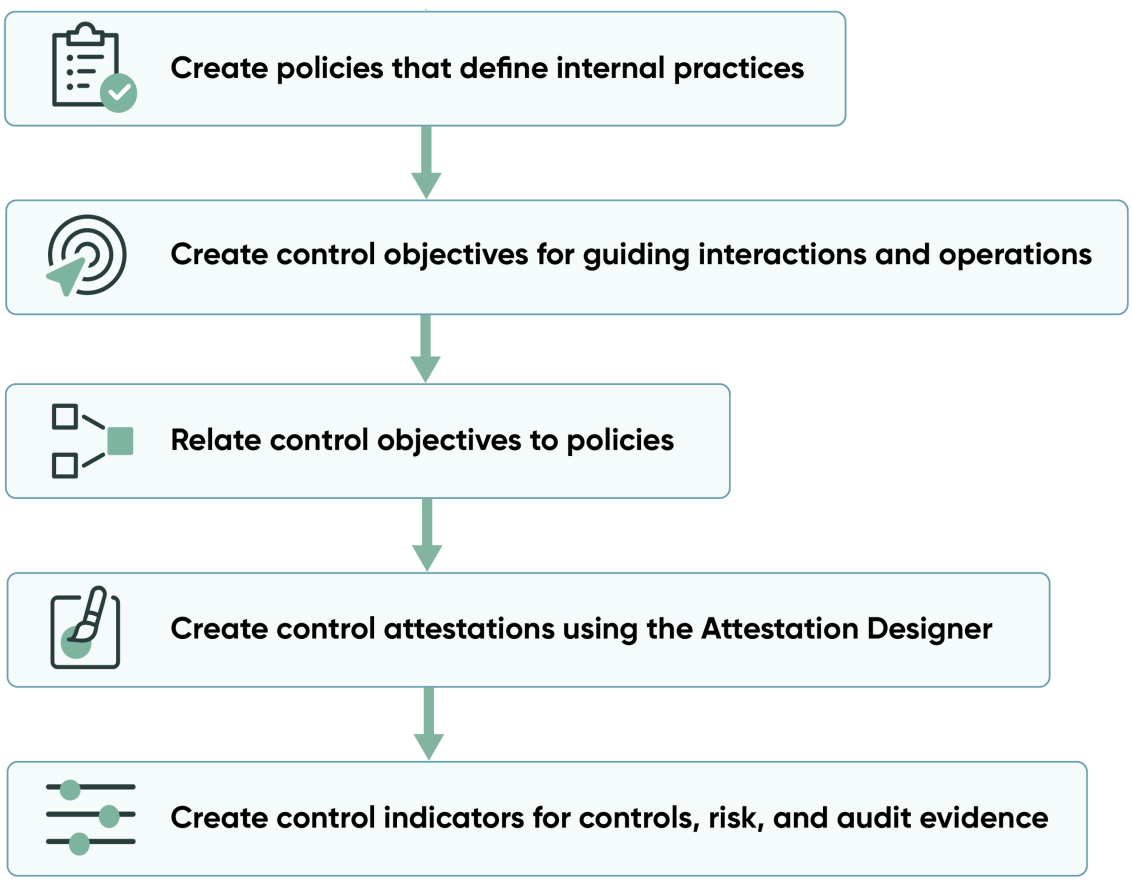
Nom	Description
	• **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

Que faire ensuite
Revenir à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration.

Policy and Compliance Management Configuration obligatoire

Une fois que vous avez affecté des rôles à vos utilisateurs et défini Policy and Compliance Management les propriétés, passez aux étapes de configuration obligatoires.

Le flux d'étapes obligatoires indiquées dans la liste de vérification est illustré ici.



Lorsque vous avez terminé les étapes obligatoires décrites ci-dessus, d'autres procédures de configuration facultatives sont disponibles.

Créer une politique

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies comme des politiques, des procédures, des normes, des plans, des listes de vérification, des cadres de travail et des modèles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

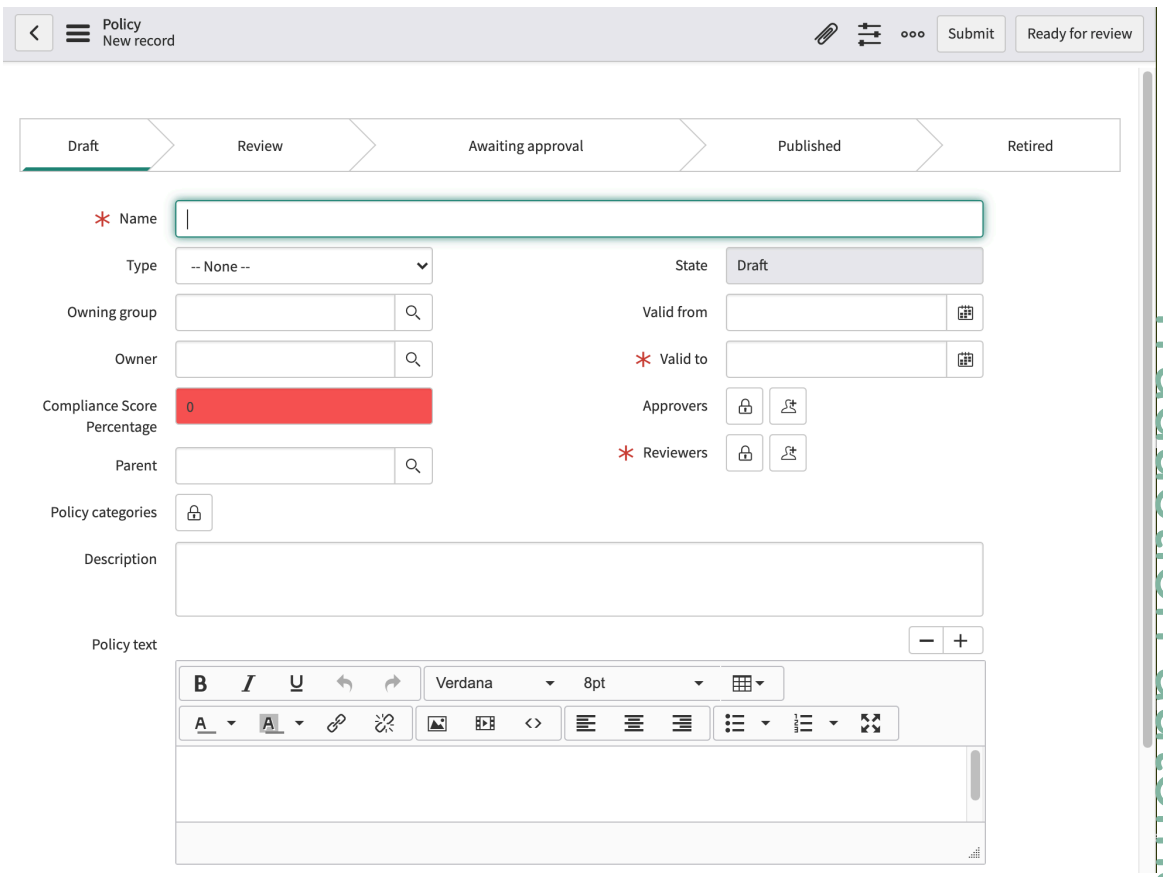
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance (sn_compliance.user) peuvent également créer des politiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Stratégie

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Type	Liste des options : ○ Stratégie ○ Procédure ○ Standard ○ Plan ○ Liste de vérification ○ Cadre de travail ○ Modèle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique.
Score de conformité (%)	Le pourcentage du score de conformité affecté à cette politique.
Parent	Politique contenant cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est renseigné automatiquement.
Catégories de politique	Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Vulnerability Response pour afficher les politiques associées à cette application.
État	L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont : ○ **Projet** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs et appuyer sur le bouton **Demander une révision** . Entrez un message dans la fenêtre contextuelle Demander une révision, puis cliquez sur **Demander** , ce qui définit l'état sur Révision. ○ **Examen** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier les objectifs de politique et de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs cliquent sur **Demander l'approbation** et démarrent le workflow en envoyant des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs repassent la politique à l'état de brouillon, en cliquant également sur **Retour au brouillon**. ○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe **Approbations** sur le formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état **Réviser** . ○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent cliquer sur **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service** ○ **Retraite** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous.
Date de début de validité	Date et heure de début de validité de la police.
Date de fin de validité	Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide.
Approbateurs	Utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation.
Réviseurs	Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus de vérification.
Description	Description générale de la politique.
Texte de la politique	Description détaillée de la politique.
Base de connaissances	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Base de connaissances	L’article de la base de connaissances relatif à cette politique.
Article de la base de connaissances	Numéro d’article de la base de connaissances et lien vers lequel la politique est publiée.
Modèle d'article	Le modèle d’article à utiliser pour la publication de cette politique.
Configuration de confirmation	
Audience	Sélectionnez l’audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l’icône de verrouillage pour ajouter l’URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que la certification ou les supports de formation.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique.
Configuration de l'exception	
Durée maximale de l'exception (jours)	Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée.

4. Continuez avec l’une des options suivantes.
   - Pour enregistrer et soumettre la politique, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour marquer la stratégie comme prête pour examen, , puis sur **Demander une révision** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l’option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l’étape suivante.

Créer un objectif de contrôle

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de la société. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classés et associés à des politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous à Vue d’ensemble structurelle de Policy and Compliance Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Objectifs de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif du contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Il s'agit d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Pourcentage du score de conformité calculé pour cet objectif de contrôle et son code de couleur : ○ 80 et plus en vert ○ 80 à 50 en jaune ○ moins de 50 en rouge
Actif	Option indiquant si un objectif de contrôle est actif.
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont automatiquement créés à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure ○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements ○ Renforcement du système via la gestion de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Détection
Type	Liste des options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Rechercher ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Test ○ Formation
Attestation	Liste des options. ○ **L'attestation GRC** est choisie par défaut ○ **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation du contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe change également.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Les attributs de contrôle sont par défaut les mêmes attributs que l'objectif de contrôle connexe.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Associer un objectif de contrôle à une politique

Associez l'objectif du contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état de révision ou de brouillon en cliquant sur le bouton Modifier dans la liste connexe Objectif du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

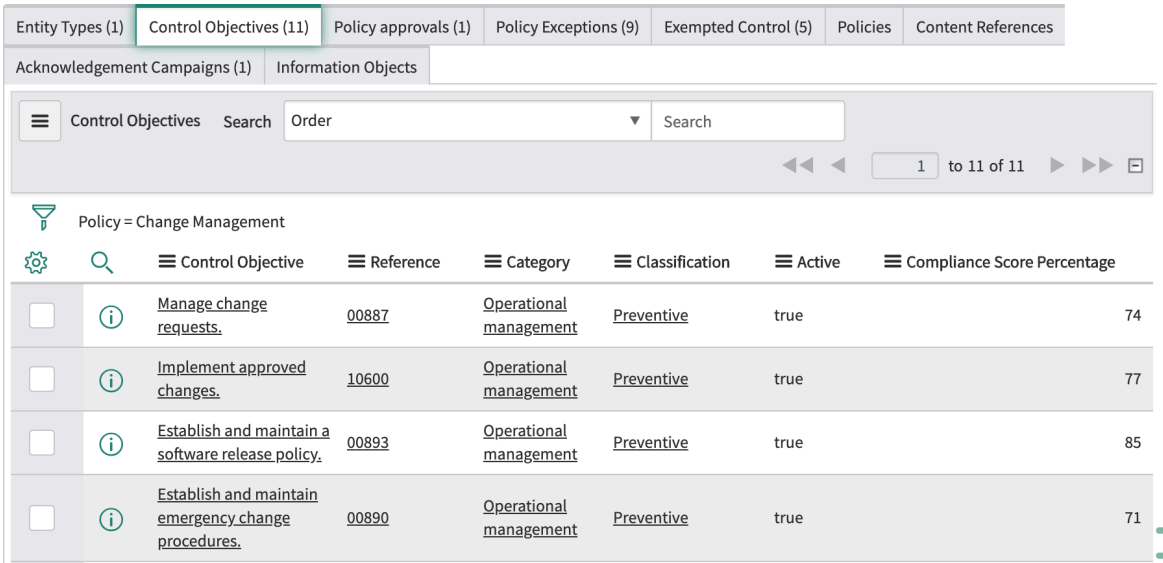
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **Objectif de contrôle** .



Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation

Utilisez le concepteur d'attestation pour créer et modifier des types de mesures. Utilisez différents types de mesures pour différents contrôles. Sélectionnez plusieurs personnes chargées de répondre pour une attestation, ainsi que les paramètres de notation des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attest_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Concepteur d'attestation**.
   Le concepteur contient les éléments suivants :

Élément	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Saisissez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Contrôles des questions

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	N
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	Y
Choix	Liste d'options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec des valeurs minimum et maximum prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ texte sur une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. **Remarque :** Il est important d'affecter un modèle à chaque attestation. Cela permet de créer automatiquement des contrôles en fonction des objectifs de contrôle et des types d'entités.	Y
Référence	Liste de choix des champs d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	N

Remarque :
Définissez la bonne réponse pour la mesure à laquelle vous souhaitez attribuer un score. Les mesures notées déterminent l'état de conformité des contrôles.

5. Pointez sur l'icône de menu en haut à droite du concepteur d'attestation pour sélectionner l'une des options suivantes.

Remarque :
La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'attestation ouverte dans le concepteur.

Option	Description
Nouvelle attestation	Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Charger l'attestation	Ouvre une liste des attestations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les attestations de contrôle n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** car de nombreuses attestations de contrôle peuvent être générées à la fois. Au lieu de cela, les attestations de contrôles sont affichées sous la forme d'une liste dans le fichier **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations** et **le module Toutes les attestations** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer un indicateur de contrôle

Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les éléments probants sont mesurées différemment selon l'application GRC .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque.
Nom	Nom de l'indicateur.
S'applique à	Entité associée à **l'élément**.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur.
Numéro	Numéro d'identification unique.
Actif	Option indiquant si l'indicateur est actif.
Élément	Contrôle ou risque associé.
Modèle	Modèle d'indicateur connexe.
Remplacer le modèle	Option indiquant s'il faut remplacer le modèle d'indicateur associé à cet indicateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Dernier résultat réussi	Option qui indique si le dernier résultat est réussi.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Prochaine heure d'exécution	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur.
Méthode	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide des conditions de filtre de base, de Performance Analytics ou d'un script. ○ Manuel ○ Élémentaire
Description courte	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Description brève du problème.
Instructions	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel**, ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **De base**, ce champ est présent. L'indicateur est de réussite ou d'échec.
Seuil PA	Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

> **Remarque :**
> En tant que gestionnaire de conformité ou administrateur de conformité, vous pouvez affecter la tâche d'indicateur à un utilisateur disposant du rôle Business User Lite. Si vous affectez un utilisateur disposant d'un rôle Business User Lite en tant que propriétaire dans le champ **Propriétaire** et **que vous exécutez** l'indicateur, une tâche d'indicateur est créée dans la liste connexe Tâches ouvertes. Cette tâche d'indicateur est affectée au propriétaire ayant le rôle d'utilisateur métier Lite.
>
> En tant qu'utilisateur disposant du rôle Business User Lite, vous pouvez accéder à : **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Mes tâches d'indicateur** pour afficher les tâches d'indicateur qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher l'indicateur en sélectionnant l'icône d'information en regard du champ Indicateur. Vous pouvez également mettre à jour le champ **Résultat** , le champ **État** , le champ **Valeur** , les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail** dans le formulaire Tâche d'indicateur.
>
> Pour accomplir des tâches similaires dans l'Employee Center, consultez GRC Tâches dans le portail Employee Center.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration requises. Revenir à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez aux étapes facultatives, selon les besoins.

Policy and Compliance Management Étapes d'amélioration

Une fois que vous avez configuré le Policy and Compliance Management système de base, vous pouvez effectuer les procédures répertoriées dans les sections suivantes afin d'améliorer le fonctionnement de l'application.

Information associée

- Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance
- Créer un modèle d'article GRC
- Créer ou désactiver une citation
- Définir les propriétés de notification
- Configurer GRC Virtual Agent pour demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle
- Autoriser les demandes d'exception de politique provenant d'autres applications

Créer un modèle d'article GRC

Les gestionnaires de politiques et de conformité peuvent créer des modèles pour la publication d'articles de politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.developer

Procédure

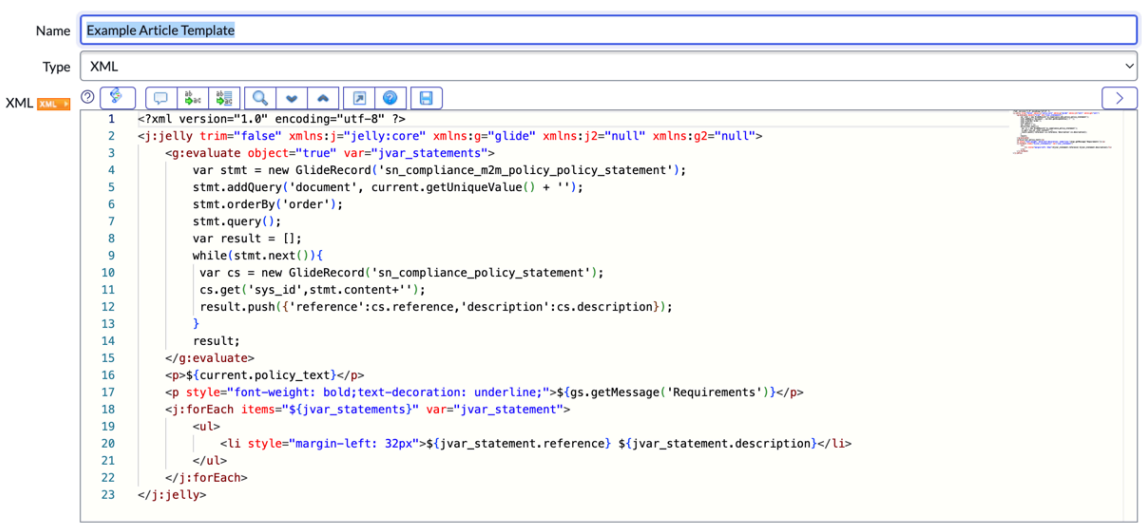
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Document de référence

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article.
Type	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	Le code de script. Ce champ dépend du champ **Type** .
HTML	Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** .
XML	Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** .
Est par défaut	Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer ou désactiver une citation

Habituellement, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence. L'option **Active** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans la liste connexe **Citations** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Citation

Champ	Description
Nom	Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Référence de contenu.
Type	Type de citation créé. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour interroger les enregistrements d'un type spécifique. ○ Rubrique principale ○ Processus ○ Objectif du contrôle ○ Contrôle ○ Informations de prise en charge
Document de référence	Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des citations à partir du formulaire de document de référence, le système remplit ce champ automatiquement.
Actif	Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case marquée **Actif**.
Parent	Référence le contenu parent.
Description	Description de la citation.

Définir les propriétés de notification

Une fois qu'une demande de confirmation a été envoyée à une audience, différentes notifications de rappel sont envoyées en fonction de l'actualité et de l'état de la réponse. Les propriétés vous permettent de configurer les notifications.

Ces propriétés sont disponibles pour le Policy and Compliance Management.

Remarque :
Accédez à la **Propriétés de Policy and Compliance > Administration >**.

Propriétés de Policy and Compliance Management

Propriété	Description
Spécifiez le nombre de jours après la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique.	Nombre de jours après l'expiration d'une date d'échéance de la confirmation avant l'envoi d'une notification récapitulative de la confirmation de politique.
Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut)	États du contrôle dans lequel il est considéré comme actif. Le premier état de la liste est l'état actif par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Policy and Compliance Management (suite)

Propriété	Description
Nombre de jours après la date d'échéance de la confirmation de politique pour envoyer une notification de retard.	Nombre de jours après la date d'échéance d'une confirmation avant l'envoi d'une notification de retard.
Envoyer un résumé de la confirmation de la politique après sa date d'échéance. Utilisez la propriété sn_compliance.policy_ack_after_due_summary_timer pour spécifier combien de jours après la date d'échéance envoyer une notification.	Sélectionnez Oui pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique après l'expiration des jours spécifiés dans la propriété **Spécifier combien de jours après la date d'échéance envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique** . Par exemple, si la propriété est définie sur 1 jour, la notification est envoyée lorsque la confirmation a 1 jour de retard.
Envoyez un résumé de la confirmation de politique avant sa date d'échéance. Utilisez la propriété sn_compliance.policy_ack_before_due_summary_timer pour spécifier combien de jours avant la date d'échéance envoyer une notification.	Sélectionnez Oui pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique avant que le nombre de jours spécifié dans la propriété **Spécifier le nombre de jours après la date d'échéance d'envoi d'une notification récapitulative de la confirmation de politique** ne soit atteint. Par exemple, si la propriété est définie sur 1 jour, la notification est envoyée 1 jour avant la date d'échéance.
Répéter la notification de retard de confirmation de politique tous les jours	Sélectionnez Oui pour répéter la notification de retard quotidiennement jusqu'à ce qu'elle soit terminée.
Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation de politique pour envoyer une notification de rappel.	Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation pour commencer à envoyer des notifications de rappel.
Répéter le rappel de la date d'échéance de la confirmation de politique tous les jours jusqu'à cette date	Sélectionnez Oui pour envoyer des notifications de rappel quotidiennement à partir du jour déterminé par votre paramètre dans la propriété **Nombre de jours avant la date d'échéance de la confirmation de politique** pour envoyer une notification de rappel. Par exemple, si vous sélectionnez Oui dans cette propriété et que la date d'échéance survient dans 7 jours alors que vous avez spécifié 3 jours dans la propriété précédente, les notifications de rappel commencent dans 3 jours et se répètent quotidiennement.
Spécifiez le nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer une notification récapitulative de la confirmation de politique.	Nombre de jours avant la date d'échéance pour envoyer la notification récapitulative de la confirmation de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer GRC Virtual Agent pour demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle

Configurer le Gouvernance, risque et conformité Agent virtuel pour demander une exception à une politique ou à un objectif de contrôle à partir de .Portail de services

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin.

Les clients doivent avoir activé les modules d'extension suivants pour configurer :GRC Agent virtuel

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) activé avec une licence valide.
- GRC
- Policy and Compliance Management.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un chatbot Virtual Agent permet aux clients de demander une exception. Le chatbot assiste les clients en leur faisant gagner du temps. Les informations échangées pendant le flux de conversation permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister un utilisateur dans la réalisation d'une tâche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Éditeur de page**.
3. Dans le champ de recherche, tapez Index.
4. Cliquez sur **Index Service Portal**.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier la page (index) du portail de services dans Designer**.
6. Dans le champ de recherche Widget de filtre, saisissez Widget Service Portal de l'agent virtuel et glissez-déplacez le widget n'importe où sur l'écran.

   Vous pouvez voir l'icône de chat en bas à droite de l'écran.

Autoriser les demandes d'exception de politique provenant d'autres applications

À partir de la version 10.1, vous pouvez utiliser de nouvelles fonctionnalités d'exception de stratégie à Policy and Compliance Management partir d'autres applications.

Les demandes sont acheminées via plusieurs approbations en fonction de l'évaluation du risque, de la politique et de l'objectif de contrôle associés à une exception. Les équipes chargées de la conformité et des risques bénéficient d'une meilleure visibilité en ce qui concerne les exceptions soulevées pour les vulnérabilités.

Remarque :
À partir de la version 10.1, si vous avez installé la version 10.3 de l'application Vulnerability Response , vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'option GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Policy and Compliance Management . Pour plus de détails, voir Intégration de Policy Exception avec Vulnerability Response.

Avant de permettre à d'autres applications d'exploiter les fonctionnalités d'exception de stratégie de , vous devez d'abord ajouter l'application au registre d'intégration Policy and Compliance Management, puis effectuer une configuration préliminaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les exceptions de politique à partir d'autres applications

Avant de pouvoir demander des exceptions de politique à partir d'applications autres que Policy and Compliance Management, vous devez ajouter une action d'interface utilisateur pour effectuer la demande et, éventuellement, créer une nouvelle vue de liste pour afficher les enregistrements cibles des exceptions de politique sur le formulaire Exception de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager, ui_action_admin ou admin

L'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user) ou l'utilisateur métier – lite (sn_grc.business_user_lite) est le rôle minimum requis pour émettre une exception de politique à partir d'une application en amont.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 10.1 de Policy and Compliance Management, si vous avez installé la version 10.3 de l'application Vulnerability Response , vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'option GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Policy and Compliance Management . Il n'est pas nécessaire de suivre la procédure ci-dessous pour demander des exceptions de Vulnerability Response politique, car l'action d'interface utilisateur est automatiquement installée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
2. Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez créer l'action d'interface utilisateur.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Créez une nouvelle action d'interface utilisateur avec les paramètres suivants :
   - **Nom** : Demander une exception à la stratégie
   - Case à cocher **Afficher la mise à jour** : sélectionnée.
   - Case à cocher **du bouton du formulaire** : sélectionnée.
   - **Onclick** : Tapez l'appel de fonction `popupDispList()`.

     Remarque :
     Ce champ n'est disponible que lorsque **l'option Client** est sélectionnée.

   - **Condition** : Appliquez toutes les conditions dont vous avez besoin.
   - **Script** : saisissez ce script :

```
function popupDispList(){

        ScriptLoader.getScripts(['sn_compliance.PolicyExceptionUtils.jsdbx'], function() {

                sn_compliance.PolicyExceptionUtils.createPolicyException('incident');

        });


}
```

Remarque :
L'argument de la fonction `createPolicyException` varie en fonction de l'intégration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Enregistrez l'action d'interface utilisateur.
6. Pour créer une nouvelle vue de liste pour afficher les enregistrements cibles des exceptions de politique sur le formulaire Exception de politique, consultez KB0783018 .

Enregistrer d'autres applications pour demander des exceptions de politique

Permettez à d'autres applications de demander une exception de politique à partir de n'importe quelle table, comme Problème ou Incident, etc. Les applications doivent être ajoutées et configurées dans le registre d'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

L'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user) ou l'utilisateur métier – lite (sn_grc.business_user_lite) est le rôle minimum requis pour émettre une exception de politique à partir d'une application en amont.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la New York mise en production, les utilisateurs de n'importe quelle ServiceNow application peuvent demander des exceptions de politique à l'aide de la fonctionnalité de gestion des exceptions de politique de (GRC). Par exemple, les utilisateurs peuvent demander une exception de politique pour un problème lié à un groupe d'incidents qui ne peut être résolu pendant une durée spécifique. Pour pouvoir demander une exception de politique, vous devez enregistrer l'application pour l'exception de politique et créer une action d'interface utilisateur pour demander une exception de politique, sauf si l'application ServiceNow en fournit une.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de stratégie** > **Registre d'intégration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour l'entrée de registre.
Table cible des exceptions de politique	Sélectionnez la table à laquelle une exception de politique sera appliquée.
Exception appliquée sur	Enregistrement cible auquel l'exception est appliquée. Les options sont les suivantes : ○ Un enregistrement cible : enregistrement cible spécifique auquel l'exception est appliquée. Sélectionnez l'objet évalué dans le registre de sources de données de conformité. ○ Tous les enregistrements cibles : tous les enregistrements cibles sur lesquels l'exception est appliquée. Sélectionnez la table cible des exceptions de politique sur laquelle l'exception est appliquée.
Type de source	**Remplit** automatiquement les contrôles si **l'exception appliquée estun enregistrement cible**. Remplit automatiquement **l'objectif de contrôle** si l'exception **appliquée estTous les enregistrements cibles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Catégories de politique	Sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, si vous sélectionnez la catégorie Vulnerability Response et que vous demandez une exception à l'aide de cette application, la liste de toutes les politiques est filtrée selon cette catégorie, ce qui vous fait gagner du temps. Pour plus d'informations, consultez Définir des catégories de stratégie.
Mappage d'entités	
Relation	Sélectionnez un **champ de référence** lorsque l'entité est un champ de la table Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]. Sélectionnez **Liste connexe** lorsque l'entité se trouve dans une liste connexe de la table Exception de politique.
Domaine de l'entité	Entrez le nom du champ qui pointe vers la table Entité [sn_grc_profile]. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Champ de référence** comme **relation**.
Table de mappage	Sélectionnez la table qui établit une relation entre la table Exception de politique et la table Entité. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** comme **relation**.
Champ cible des exceptions de politique	Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table Exception de politique. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** comme **relation**.
Domaine de l'entité	Entrez le nom du champ dans la table de mappage qui pointe vers la table Entité.
Source de la demande **Remarque :** Les champs de cette section ne sont nécessaires que si vous demandez une exception de politique à partir d'une table autre que la table Cible des exceptions de politique.	
Table	Sélectionnez la table qui contient les enregistrements à partir desquels l'exception de politique sera demandée.
Relation	Sélectionnez un **champ de référence** lorsque l'entité est un champ de la table Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]. Sélectionner la **liste connexe** lorsque l'entité se trouve dans une liste connexe de la table Exception de politique
Domaine de la source de la demande	Sélectionnez le champ qui indique la table source de la demande. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Champ de référence** comme champ **de relation** dans la section Source de la **demande** .
Table de mappage	Sélectionnez la table qui établit une relation entre la table Exception de politique et la table Entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section Source de la **demande** .
Champ cible des exceptions de politique	Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table Exception de politique. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section Source de la **demande** .
Domaine de la source de la demande	Sélectionnez le champ dans la table de mappage qui indique la table source de la demande. Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Liste connexe** dans le champ **Relation** de la section Source de la **demande** .
Détails du questionnaire	
Questionnaire d'exceptions	Sélectionnez un modèle de questionnaire pour générer un questionnaire pour l'exception de politique demandée. Pour plus d'informations, consultez Créer un questionnaire d'exceptions.

4. Enregistrez l'enregistrement.

   La liste connexe Choix du motif s'affiche.

> **Remarque :**
> Les choix de motifs sont disponibles pour la personne qui demande une exception de politique afin d'expliquer l'objet de la demande. Définissez donc les raisons qui s'appliquent à votre situation spécifique. Pour plus d'informations, consultez Définir les choix de motifs d'exception de politique.

Définir les choix de motifs d'exception de politique

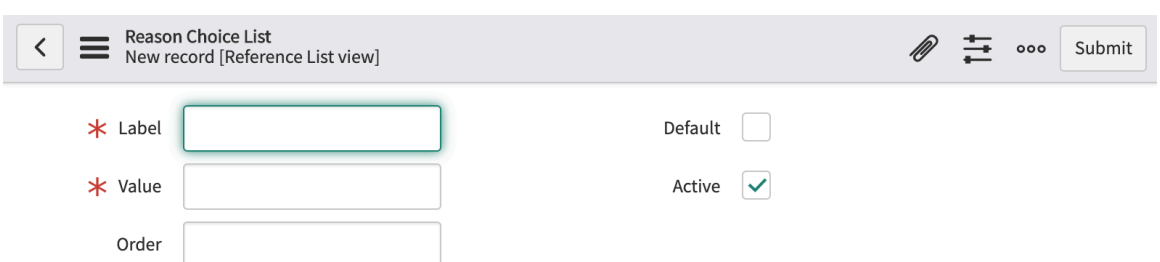
Vouspouvez définir des choix de motifs afin qu'ils soient disponibles pour tout utilisateur qui demande une exception.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de stratégie** > **Choix des raisons de l'exception**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de liste de choix de motifs

Champ	Description
Étiquette	Entrez une étiquette unique pour ce choix.
Valeur	Entrez une valeur unique pour ce choix.
Commande	Entrez un ordre pour ce choix. Les motifs sont classés en fonction de ce nombre.
Par défaut	Cochez cette case pour indiquer que ce choix de motif sera disponible chaque fois qu'une exception de politique ad hoc est demandée. Si le registre d'intégration ne contient aucun choix spécifique à l'application, tous les choix de motifs avec **l'option Par défaut** sélectionnée sont disponibles.
Actif	Si cette option est sélectionnée, ce choix s'affiche dans la liste des choix de motifs.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le choix du motif est ajouté et sera disponible dans le champ **Motif** du formulaire de demande d'exception de politique pour l'application sélectionnée.
5. Répétez ce processus pour autant de choix de motifs que requis par vos utilisateurs.

Remarque :
Pour plus de détails sur ce processus, consultez KB0783018 .

Définir des catégories de stratégie

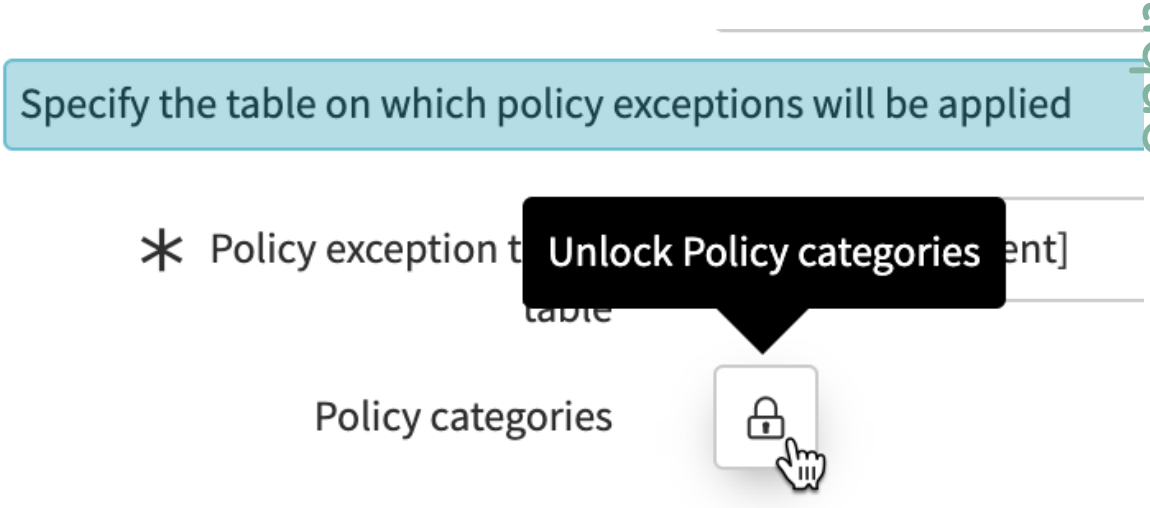
Vous pouvez filtrer les politiques par critères spécifiques afin de limiter le nombre de politiques affichées lorsque vous créez des exceptions de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Lors de la définition du registre d'intégration des exceptions de politique, cliquez sur l'icône de verrou dans le champ **Catégories de politique** .



2. Dans le formulaire Catégories de politiques, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez le nom et la description de la catégorie que vous souhaitez définir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Répétez l’opération pour toutes les autres catégories que vous souhaitez définir.
5. Lorsque vous avez terminé de définir des catégories, cliquez à nouveau sur l’icône de verrou.
   Lorsque vous enregistrez le registre, les catégories de politique que vous avez définies sont disponibles sur le formulaire Politique pour le filtrage des politiques.

Example:
Supposons que vous avez défini des entrées de registre pour les applications Incident et Problème et que vous avez sélectionné Incident [incident] et Problème [problem] comme tables cibles des exceptions de politique. Supposons également que vous avez créé des catégories de politique **d’incident** et de **problème**.

Vous avez défini cinq politiques et elles sont balisées comme suit.

- La politique 1 est balisée **incident**.
- La politique 2 est balisée **incident** et **VR.**
- La stratégie 3 est balisée **VR.**
- La stratégie 4 est étiquetée **Problème**.
- La politique 5 n’a pas de balise

Vous ouvrez le formulaire Problème et cliquez sur le bouton **Demander une exception à la politique** . Vous êtes invité à saisir des détails spécifiques sur l’exception (par exemple, la politique, l’objectif du contrôle, etc.).

Lorsque vous cliquez sur l’icône de recherche dans le champ **Politique** , seules les politiques 1, 2 et 4 s’affichent. Si vous sélectionnez l’une des trois politiques et que vous cliquez sur l’icône de recherche dans le champ **Objectif du contrôle** , seuls les objectifs de contrôle associés à cette politique s’affichent.

Si aucune de vos politiques n’est balisée, les 5 politiques s’affichent. Si vous n’avez balisé qu’une seule politique, cette politique s’affiche par défaut dans le champ **Politique** .

Créer un questionnaire d’exceptions

Lorsque vous configurez le registre d’intégration des exceptions de politique, vous pouvez définir des questions configurables qui peuvent être incluses dans les évaluations des risques créées à partir de modèles. Le registre d’intégration des exceptions de politique peut être associé à un modèle à la fois.

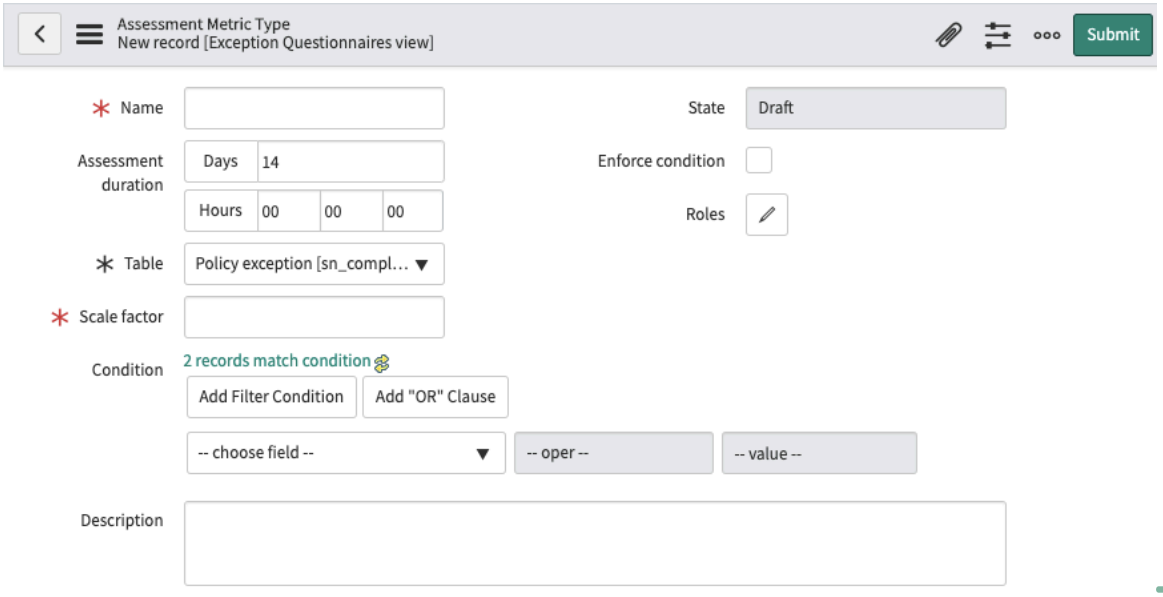
Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de stratégie** > **Questionnaire d'exceptions**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Notez que l'écran Type de mesure d'évaluation s'est ouvert. Dans la terminologie des applications, une question d'un GRC questionnaire est considérée comme une mesure. Un groupe de questions est une catégorie. Un groupe de catégories est un type de mesure.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Le nom du questionnaire.
Durée d'évaluation	Délai alloué entre la création de l'évaluation et son achèvement.
Table	Table contenant les enregistrements à évaluer.
Facteur de mise à l'échelle	Facteur d'échelle à utiliser pour tous les résultats du questionnaire.
État	État de publication de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Appliquer la condition	Lorsque cette option est sélectionnée, tous les enregistrements qui ne remplissent pas les conditions définies sont supprimés.
Rôles	Rôles ayant un accès en lecture aux informations de l'évaluation.
Condition	Conditions de sélection des enregistrements de la table sélectionnée à évaluer. Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition .
Description	Description de ce questionnaire d'exception.

4. Enregistrez l'enregistrement du questionnaire.
5. Cliquez sur **Concepteur d'attestation** pour créer le questionnaire.
Pour plus d'informations, consultez Concepteur d'attestation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les règles de vérification des exceptions de politique

La règle de vérification est utilisée pour vérifier l'exactitude et l'exhaustivité d'une demande d'exception de politique avant de l'envoyer pour approbation. Vous pouvez définir plusieurs niveaux d'approbateurs pour une application.

Avant de commencer

Rôle requis :

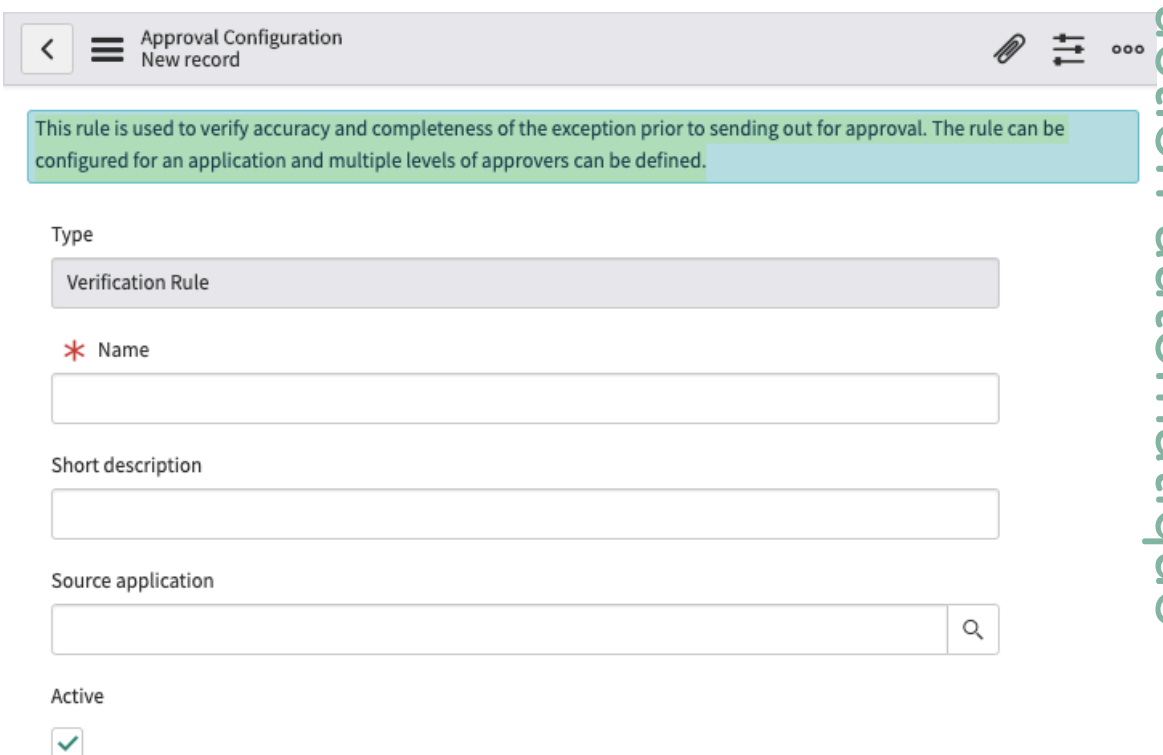
- sn_compliance.manager pour créer les règles de vérification des exceptions de politique
- survey_reader pour examiner et vérifier le questionnaire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La définition de règles de vérification est une étape facultative. Si vous ne définissez pas de règles de vérification ou que vous ne les définissez pas et ne les activez pas, les approbations de l'équipe du demandeur ne sont pas requises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de stratégie** > **Règle de vérification**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'approbation

Champ	Description
Type	La valeur par défaut est Règle de vérification.
Nom	Entrez un nom pour cette configuration d'approbation.

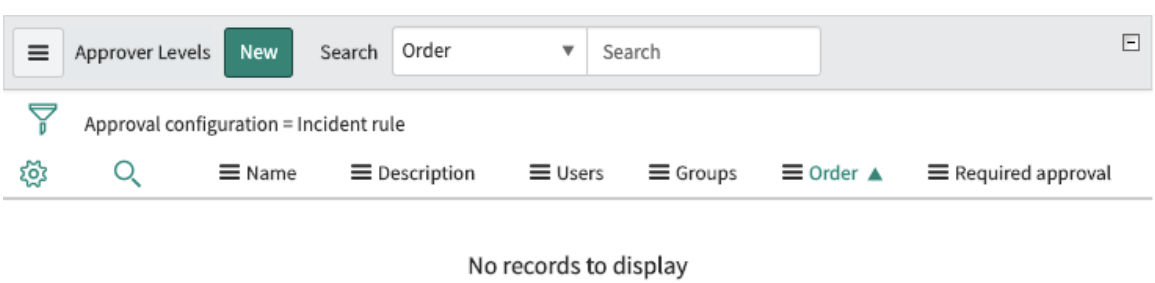
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description courte	Fournissez une brève description du but de la configuration.
Application source	Sélectionnez l'application qui s'applique à cette règle de vérification. Seules les applications qui ont déjà été ajoutées au registre d'intégration sont répertoriées.
Actif	Si cette option est sélectionnée, cette règle de vérification est active et le demandeur aura la possibilité de demander une approbation initiale avant de l'envoyer au gestionnaire de conformité pour approbation.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

   La liste connexe Niveaux de l'approbateur s'affiche. Cette liste connexe vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbateur pour une règle. Un ou plusieurs utilisateurs, ou un groupe d'utilisateurs, peuvent être sélectionnés comme approbateurs pour chaque niveau. Les approbateurs doivent être affectés au rôle survey_reader. Vous pouvez obliger tous les utilisateurs sélectionnés à approuver l'exception ou permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs.



5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Lorsque l'enregistrement d'exception de politique passe à l'état Vérification en attente, les approbateurs désignés sont informés que leur approbation est requise. Si des champs de la demande d'exception de politique n'ont pas été renseignés par le demandeur (par exemple, la politique ou l'objectif de contrôle), ces champs deviennent obligatoires pour les approbateurs. Lorsque les approbateurs ont examiné, terminé et approuvé la demande, elle passe à l'état Analyser et est affectée au gestionnaire de conformité pour une analyse et une approbation plus approfondies.

Définir les règles d'approbation d'exception de politique

Les règles d'approbation définissent les critères (cote de risque, politique ou objectif de contrôle) utilisés pour envoyer des demandes d'approbation d'une exception. Les règles peuvent être configurées pour une application et vous pouvez identifier plusieurs niveaux d'approbateurs, selon les besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez configurer des approbations pour qu'elles soient envoyées automatiquement ou manuellement après révision.

Traduction automatique

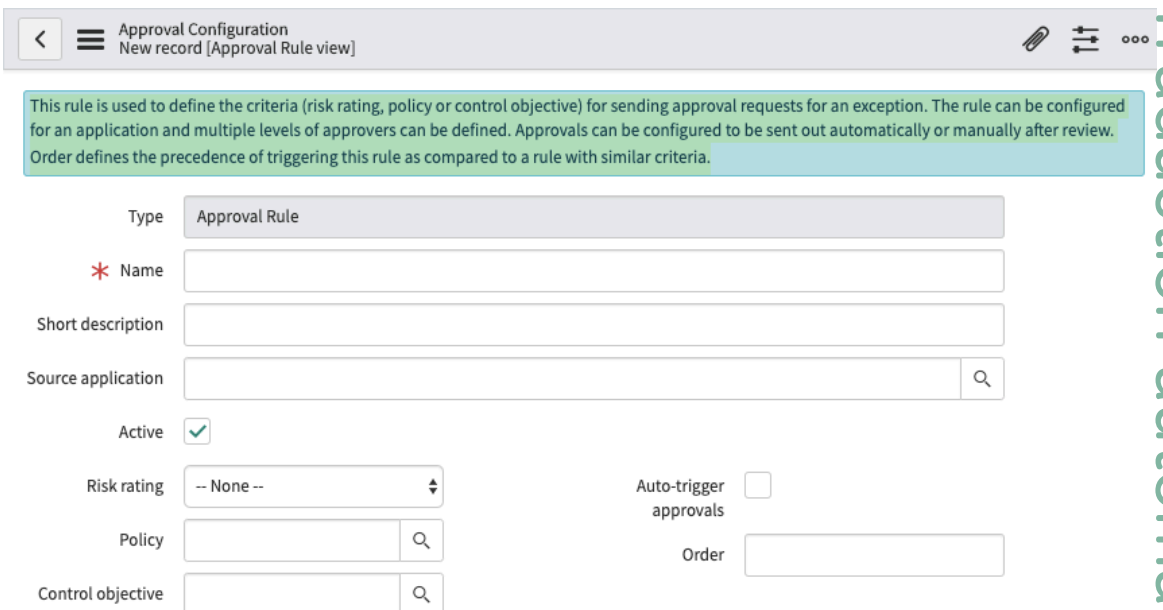
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsque des exceptions de politique sont créées à partir d'applications en amont (à partir de par Vulnerability Response exemple), des contrôles impactés doivent être présents pour que vous puissiez demander une approbation.

Pour les exceptions de politique créées à l'aide Policy and Compliance Managementde , des exceptions peuvent être demandées pour une politique sans contrôles impactés, même si les politiques et les objectifs de contrôle sont ajoutés au formulaire d'exception. Toutefois, pour les exceptions de politique créées uniquement pour les objectifs de contrôle, les contrôles impactés doivent être présents avant que vous puissiez demander une approbation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Exceptions de stratégie** > **Règle d'approbation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'approbation

Champ	Description
Type	La valeur par défaut est Règle d'approbation.
Nom	Entrez un nom pour cette configuration d'approbation.
Description courte	Fournissez une brève description du but de la configuration.
Application source	Sélectionnez l'application qui s'applique à cette règle d'approbation. Seules les applications qui ont déjà été ajoutées au registre d'intégration sont répertoriées.
Actif	Si cette case est cochée, cette règle d'approbation est active.
Cote de risque	La cote de risque est déterminée par l'exécution d'une évaluation des risques sur l'exception de politique.

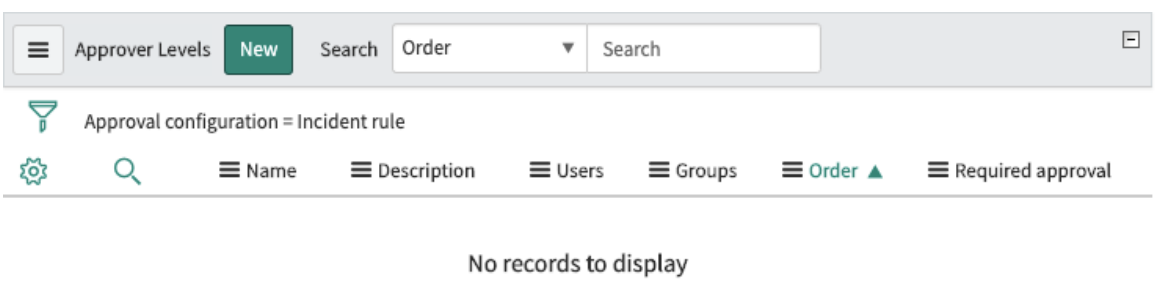
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Stratégie	Sélectionnez la politique par rapport à laquelle cette exception de politique est appliquée.
Objectif du contrôle	Sélectionnez l'objectif du contrôle qui fait référence à la politique sélectionnée.
Déclencher automatiquement les approbations	Cochez cette case pour déclencher automatiquement toutes les approbations une fois la révision terminée. Si vous ne le sélectionnez pas, le gestionnaire de conformité peut déclencher manuellement les approbations définies par cette règle.
Commande	L'ordre définit la priorité du déclenchement de cette règle par rapport à une autre règle applicable à l'exception et définie avec des critères similaires.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

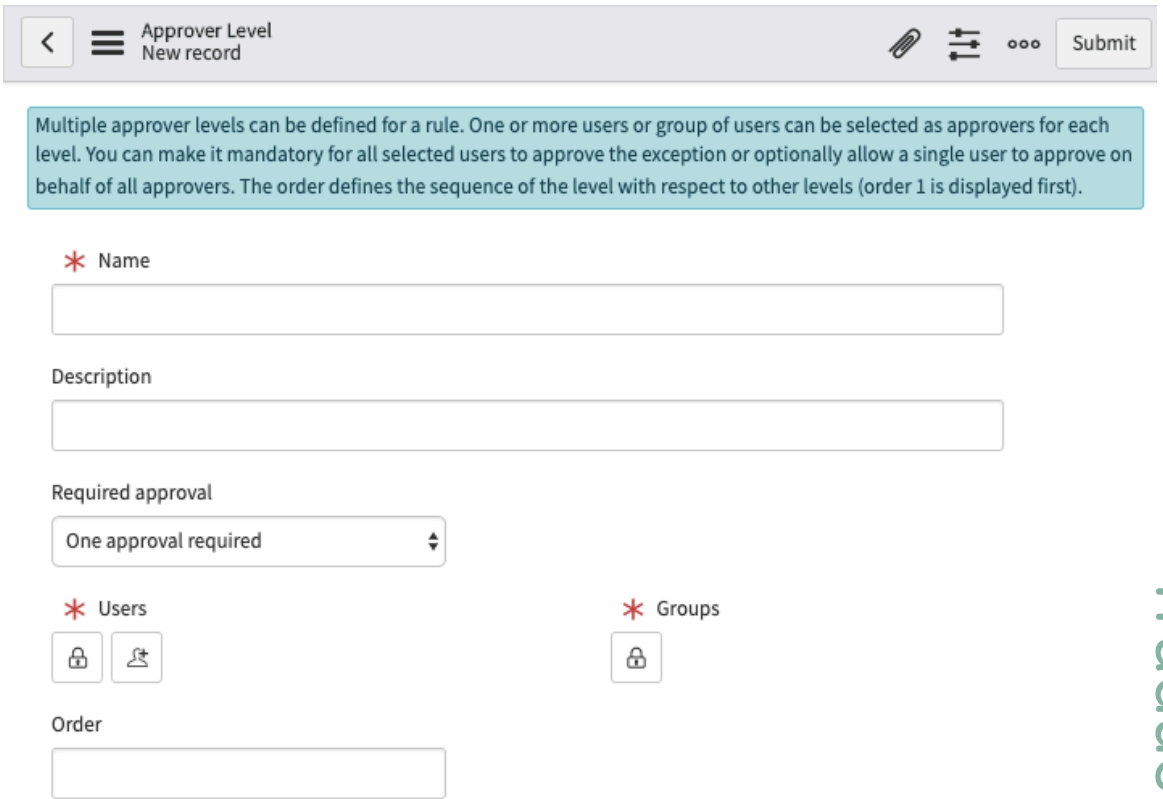
   La liste connexe Niveaux de l'approbateur s'affiche. Cette liste connexe vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbateur pour une règle. Un ou plusieurs utilisateurs, ou un groupe d'utilisateurs, peuvent être sélectionnés comme approbateurs pour chaque niveau. Les approbateurs doivent être affectés au rôle survey_reader. Vous pouvez obliger tous les utilisateurs sélectionnés à approuver l'exception ou permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs.



5. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Niveau de l'approbateur

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour ce niveau d'approbation.
Description	Fournissez une brève description du niveau d'approbation.
Approbation requise	Sélectionnez **une approbation requise** pour permettre à un seul utilisateur d'effectuer une approbation au nom de tous les approbateurs. Sélectionnez **L'approbation de Tous les utilisateurs est** obligatoire pour obliger tous les utilisateurs désignés à approuver la sélection.
Utilisateurs	Sélectionnez un ou plusieurs utilisateurs agissant en tant qu'approbateurs d'exceptions de politique.
Groupes	Sélectionnez un ou plusieurs groupes agissant en tant qu'approbateurs d'exceptions de politique. **Remarque :** Les utilisateurs qui appartiennent au groupe doivent avoir le rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user).
Commande	Sélectionnez l'ordre pour déterminer la séquence de niveaux utilisée par rapport aux autres niveaux (c'est-à-dire que l'ordre 1 s'affiche en premier).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Si vous avez activé la case à cocher **Déclencher automatiquement les approbations** , les approbations désignées sont informées que leurs approbations sont requises. Les approbateurs sont également informés lorsque le gestionnaire de conformité clique sur le bouton **Envoyer pour approbation** .

Utilisation de l'interface utilisateur classique pour les tâches Policy and Compliance

Vous pouvez continuer à utiliser l'environnement classique pour effectuer toutes les Policy and Compliance Management activités.

En tant que gestionnaire de conformité ou utilisateur de conformité disposant de rôles spécifiques, vous pouvez effectuer Policy and Compliance Management des tâches connexes telles que la gestion des objectifs de contrôle, des politiques, des exceptions et extensions de politique, des problèmes, etc.

Gérer les objectifs et les politiques de contrôle

Le module Politiques et procédures contient une vue d'ensemble et des informations détaillées relatives aux approbations de politiques, aux politiques et aux objectifs de contrôle.

Vue d'ensemble des politiques et procédures

La vue d'ensemble des politiques et procédures est contenue dans le module **Politiques et procédures** et fournit à la direction une vue des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement. Les utilisateurs disposant des rôles d'administrateur de conformité et de gestionnaire de conformité consultent la **vue d'ensemble des politiques et procédures**.

Rapports Vue d'ensemble des politiques et procédures dans le système de base

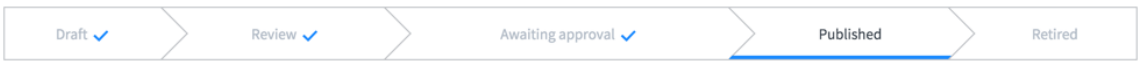
Nom	Visual	Description
Conformité des contrôles	Graphique en anneau	Affiche la conformité globale de tous les contrôles du système.
Détails du contrôle	Graphique en anneau	Affiche une répartition des contrôles regroupés par propriétaire, catégorie ou type.
Vue d'ensemble des contrôles	Histogramme	Affiche le nombre total de contrôles associés à chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher l'état global de conformité des contrôles pour chaque politique.
Problèmes de contrôle par politique (date d'ouverture)	Graphique linéaire	Affiche le nombre de problèmes de contrôle ouverts chaque semaine, regroupés par politique.
Exceptions de stratégie	Liste	Affiche une liste des problèmes de contrôle qui ont été fermés avec une valeur de réponse accepte, ce qui signifie que le problème n'a pas été résolu.
Objectifs de contrôle total par politique	Histogramme	Affiche le nombre total d'objectifs de contrôle dans chaque politique. Le graphique est empilé pour afficher les objectifs de contrôle par type.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus d'approbation de la politique

Les politiques font partie d'un processus d'approbation strict qui garantit la conformité et réduit l'exposition aux risques. Lorsqu'une politique est publiée, elle est automatiquement intégrée au processus d'approbation. Les gestionnaires de conformité définissent la durée de validité des politiques, en veillant à ce que l'équipe examine souvent la politique pour confirmer sa validité. Les politiques ont un type, par exemple, une politique, une procédure, une norme, un plan, une liste de vérification, un cadre de travail ou un modèle.



États d'approbations des politiques

État	Description
Brouillon	Toutes les politiques commencent à l'état **Brouillon** . À cette étape, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle.
Revue	Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle et les envoyer à l'état suivant.
En attente d'approbation	La politique est en lecture seule dans cet état. Les politiques approuvées passent à l'état **Publié** . Les politiques non approuvées retournent à **l'état Examen**. Si aucun approbateur n'est identifié sur le formulaire de politique, l'état est ignoré et la politique est publiée sans approbation.
Publié	Les politiques approuvées sont automatiquement publiées dans un article de la base de connaissances défini par un modèle, et la politique reste en lecture seule. Le champ **Date de fin de validité** du formulaire de politique définit la durée de validité de la police. **Remarque :** Une fois la politique publiée et lorsque la date de fin de validité de la politique est atteinte, la politique revient à l'état Brouillon/Révision, en fonction de la valeur de la *`Number of days after reaching a policy "Valid to" date in which the expired policy will automatically move from its Published state back to a Draft/Review state`* propriété. Par exemple, si la valeur de la propriété est 10, la politique revient à l'état Révision 10 jours après la date de fin de validité. Lorsqu'une politique atteint la fin de l'état **Examiner** et que sa publication est **approuvée** , elle est automatiquement publiée dans la base de connaissances GRC (définie dans **Politique et Conformité**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États d'approbations des politiques (suite)

État	Description
	> **Administration** > **Propriétés**. Le champ **Modèle d'article** du formulaire de politique définit le style de la politique publiée.
Mis hors service	Lorsqu'une politique passe à l'état **Mis hors service** , l'article de la base de connaissances qui lui est associé est supprimé.

Stratégies

Les gestionnaires de conformité cataloguent et publient des politiques internes qui définissent un ensemble de processus business, de procédures et/ou de normes.

Objectifs de contrôle

Les gestionnaires de conformité cataloguent les objectifs de contrôle et génèrent des contrôles à partir de ces objectifs.

Remarque :
UCF se réfère aux objectifs de contrôle en tant que contrôles. Lorsque les données UCF sont importées, les contrôles sont importés dans la table des objectifs de contrôle.

Créer une politique

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Les politiques sont définies comme des politiques, des procédures, des normes, des plans, des listes de vérification, des cadres de travail et des modèles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

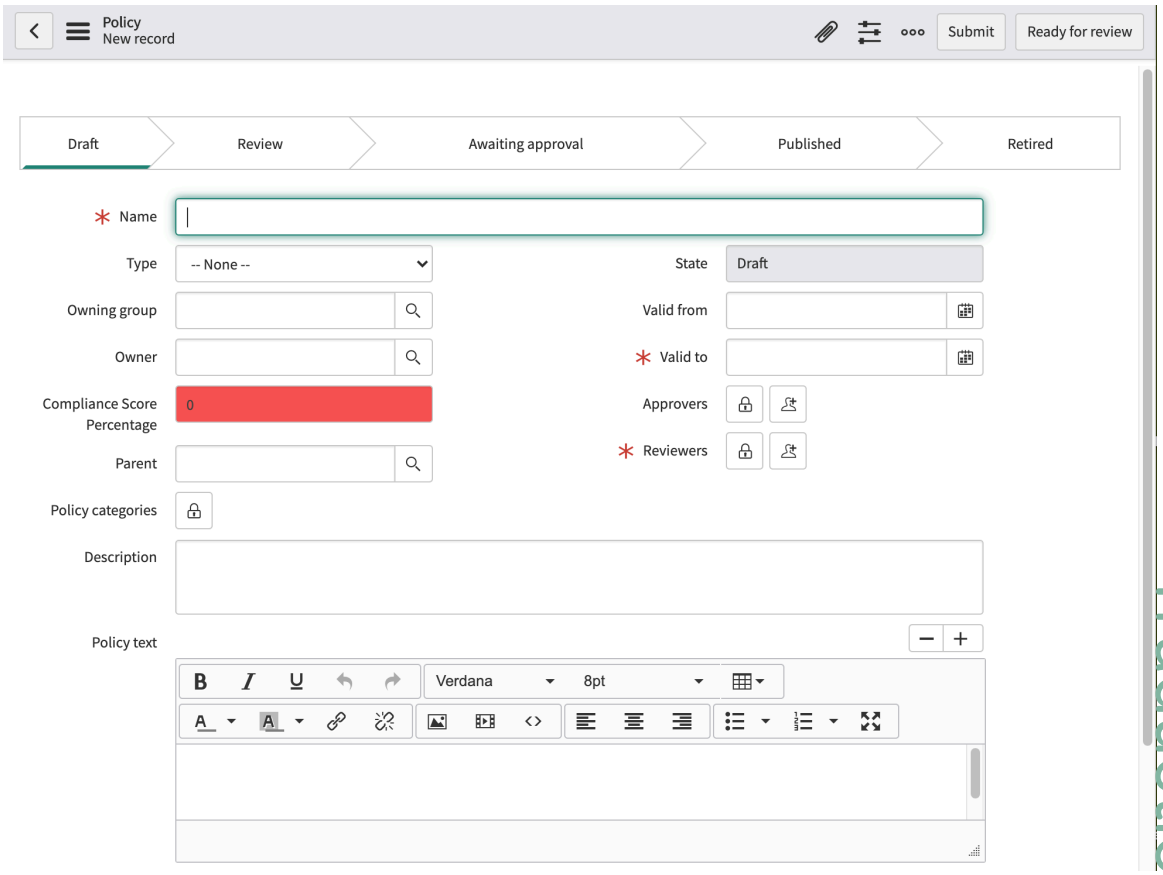
Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur Compliance (sn_compliance.user) peuvent également créer des politiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Stratégie

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Type	Liste des options : ○ Stratégie ○ Procédure ○ Standard ○ Plan ○ Liste de vérification ○ Cadre de travail ○ Modèle
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique.
Score de conformité (%)	Le pourcentage du score de conformité affecté à cette politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Parent	Politique contenant cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est renseigné automatiquement.
Catégories de politique	Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Vulnerability Response pour afficher les politiques associées à cette application.
État	L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont : ○ **Projet** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs et appuyer sur le bouton **Demander une révision** . Entrez un message dans la fenêtre contextuelle Demander une révision, puis cliquez sur **Demander** , ce qui définit l'état sur Révision. ○ **Examen** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier les objectifs de politique et de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs cliquent sur **Demander l'approbation** et démarrent le workflow en envoyant des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs repassent la politique à l'état de brouillon, en cliquant également sur **Retour au brouillon**. ○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe **Approbations** sur le formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état **Réviser** . ○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent cliquer sur **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service** ○ **Retraite** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous.
Date de début de validité	Date et heure de début de validité de la police.
Date de fin de validité	Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide.
Approbateurs	Utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d'approbation.
Réviseurs	Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus de vérification.
Description	Description générale de la politique.
Texte de la politique	Description détaillée de la politique.
Base de connaissances	
Base de connaissances	L'article de la base de connaissances relatif à cette politique.
Article de la base de connaissances	Numéro d'article de la base de connaissances et lien vers lequel la politique est publiée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Modèle d'article	Le modèle d'article à utiliser pour la publication de cette politique.
Configuration de confirmation	
Audience	Sélectionnez l'audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrouillage pour ajouter l'URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que la certification ou les supports de formation.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique.
Configuration de l'exception	
Durée maximale de l'exception (jours)	Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée.

4. Continuez avec l'une des options suivantes.
   - Pour enregistrer et soumettre la politique, cliquez sur **Soumettre**.
   - Pour marquer la stratégie comme prête pour examen, , puis sur **Demander une révision** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Approuver et publier une politique

Lorsqu'une politique est approuvée, elle est automatiquement publiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user ou sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la version 11.0.2 de l'application, un nouvel article de la GRC: Policy and Compliance Management base de connaissances remplaçait la version précédente chaque fois que vous apportiez des modifications à une stratégie. À partir de la version 11.0.2, lorsque vous approuvez à nouveau une politique, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** , ainsi qu'un historique des versions précédentes.

Cette fonctionnalité nécessite d'installer et d'activer manuellement le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

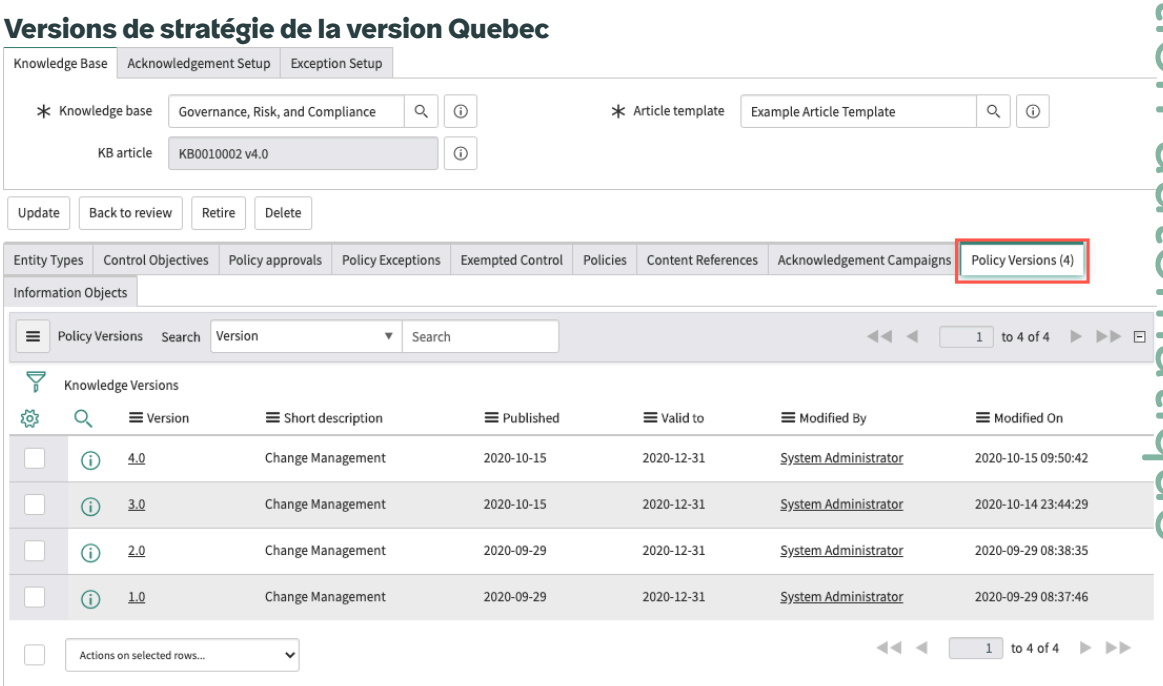
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Passez en revue les détails de la politique.
4. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
   Les réviseurs ne peuvent pas demander l'approbation d'une politique. Toutefois, le propriétaire de la politique disposant du rôle sn_compliance.user, qui est le rôle minimal requis, et les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire de conformité peuvent demander l'approbation d'une politique. Lorsque l'approbation est accordée, la politique est publiée et un article de la base de connaissances (KB) est automatiquement créé avec les détails de la politique.
5. Chaque fois que vous devez apporter des modifications à la stratégie, vous pouvez cliquer sur **Modifier la stratégie** et saisir un message dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur **Demander l'approbation**.
   Ajoutez un commentaire dans la fenêtre contextuelle. Lorsque l'approbation est accordée, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée.

Remarque :
Comme décrit ci-dessus, si vous avez activé le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer], une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de stratégie** , ainsi qu'un historique des versions précédentes, comme indiqué ci-dessous.



Ainsi, si vous créez des liens vers cette politique à partir de Service Portal ou d'un autre site, la dernière version de l'article de la base de connaissances s'affiche toujours.

Confirmer une politique

Une fois qu'une politique a été publiée, vous pouvez créer une campagne de confirmation pour définir un groupe de vos employés devant fournir une confirmation de conformité d'une politique spécifique. Lorsque la campagne a été définie, vous pouvez envoyer la demande à l'audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une campagne de confirmation de politique

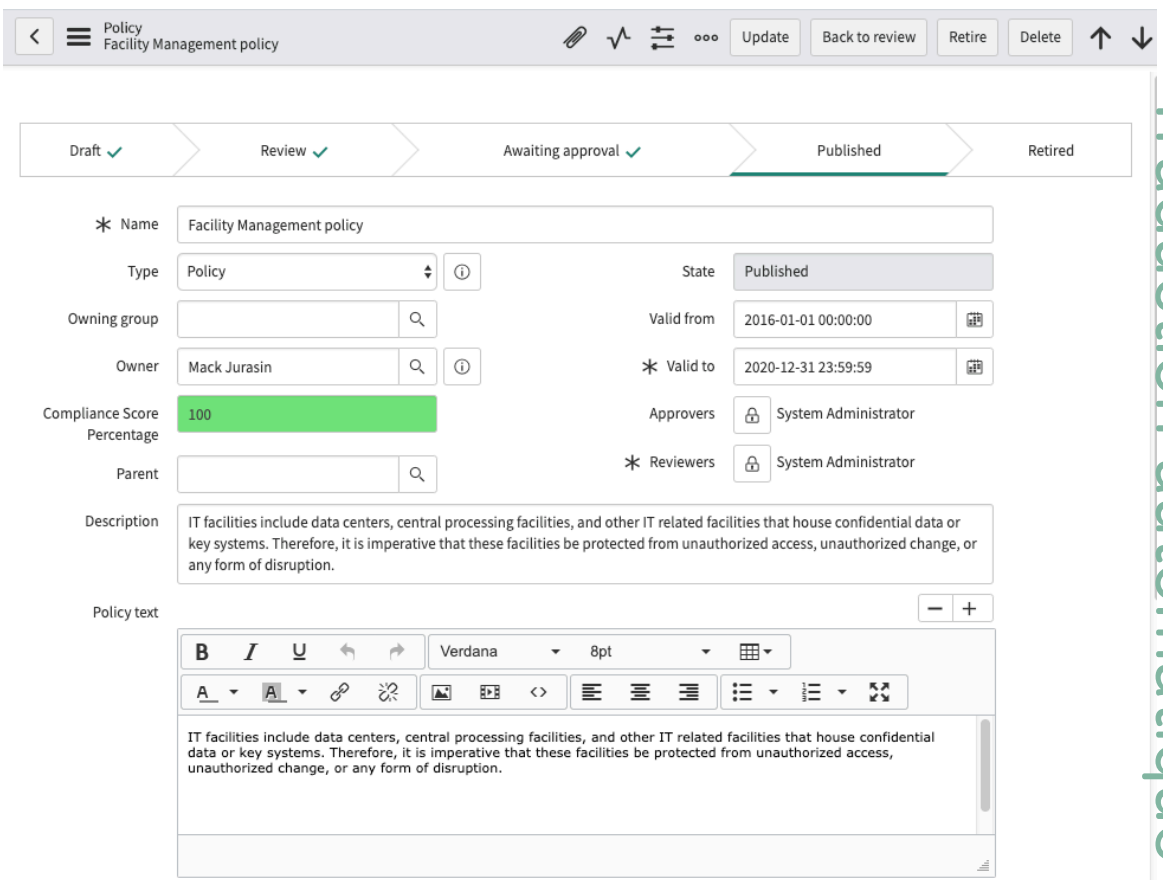
Une campagne de politique est l'enregistrement utilisé pour préparer une demande de confirmation de politique. Il définit l'audience devant fournir une confirmation indiquant qu'une politique particulière est conforme. Une campagne de politique n'est demandée que si l'utilisateur de conformité décide qu'elle est nécessaire.

Avant de commencer

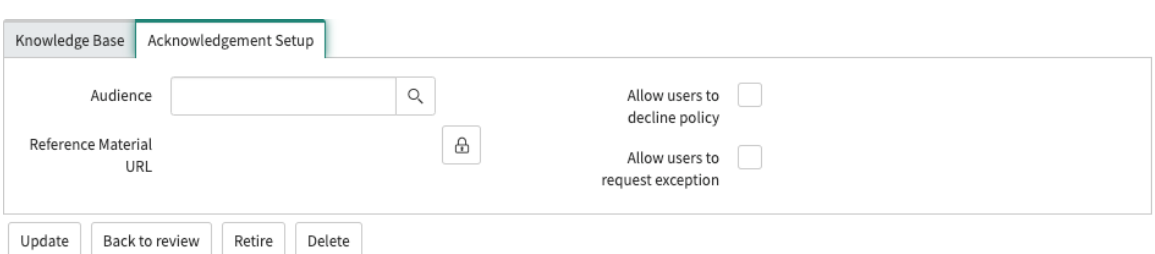
Rôle requis : utilisateur de conformité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique à l'état **Publié** que vous souhaitez confirmer.



3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Configuration de l'authentification** .



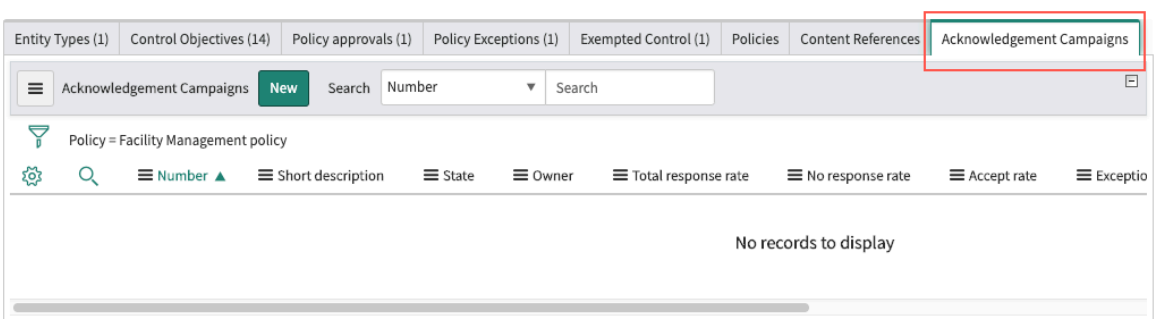
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Audience	Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrouillage et ajoutez une URL vers des documents de référence pour la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique.

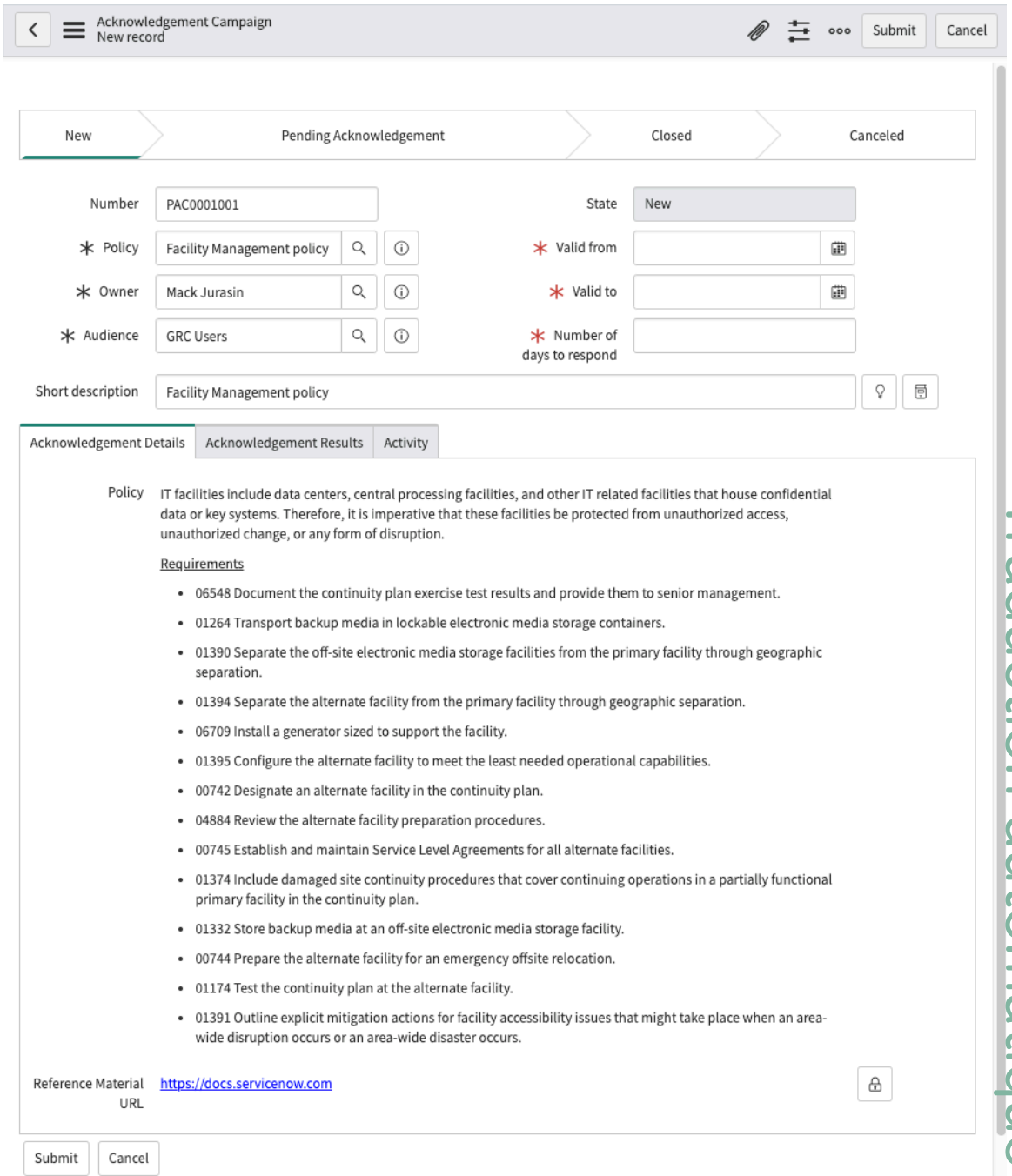
5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .



7. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Remarque :
Notez que la majorité des champs sont préremplis avec des données issues de l’enregistrement de politique.

8. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Seules les descriptions de champ qui n’ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d’enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	État actuel de la campagne de confirmation. L'état par défaut est Nouveau.
Début de validité/Date de fin	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de début de validité** ne peut pas être antérieure à la date actuelle. La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la police.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours pendant lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description courte	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
   La demande de confirmation est maintenant prête à être envoyée à l'audience définie.

Créer une audience

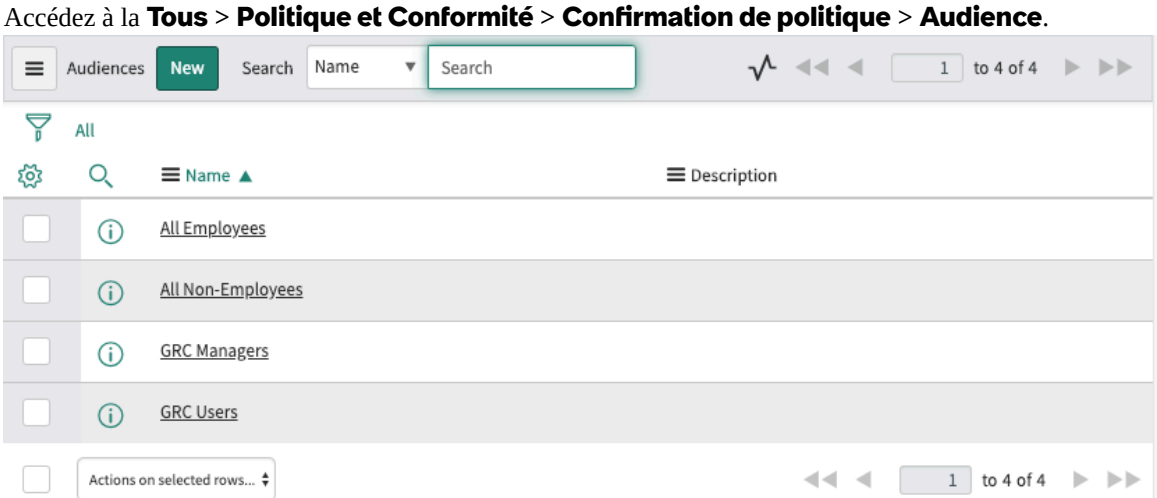
Lorsque vous configurez une demande de confirmation de politique, vous devez identifier une audience responsable de la fourniture de la confirmation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

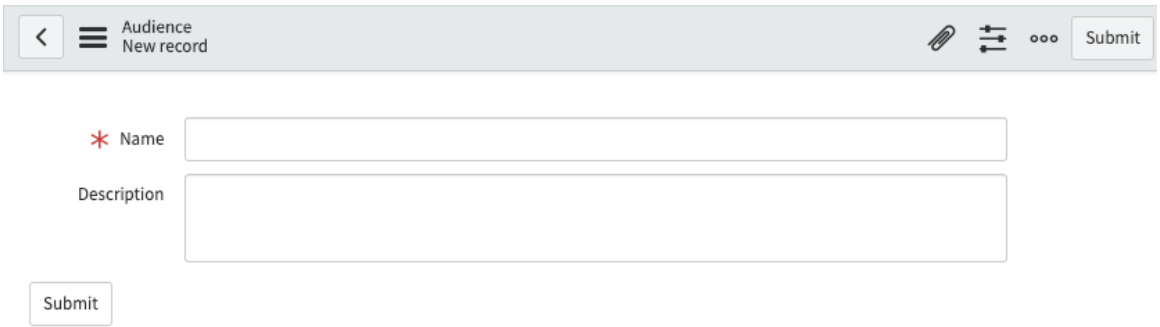
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Audience**.



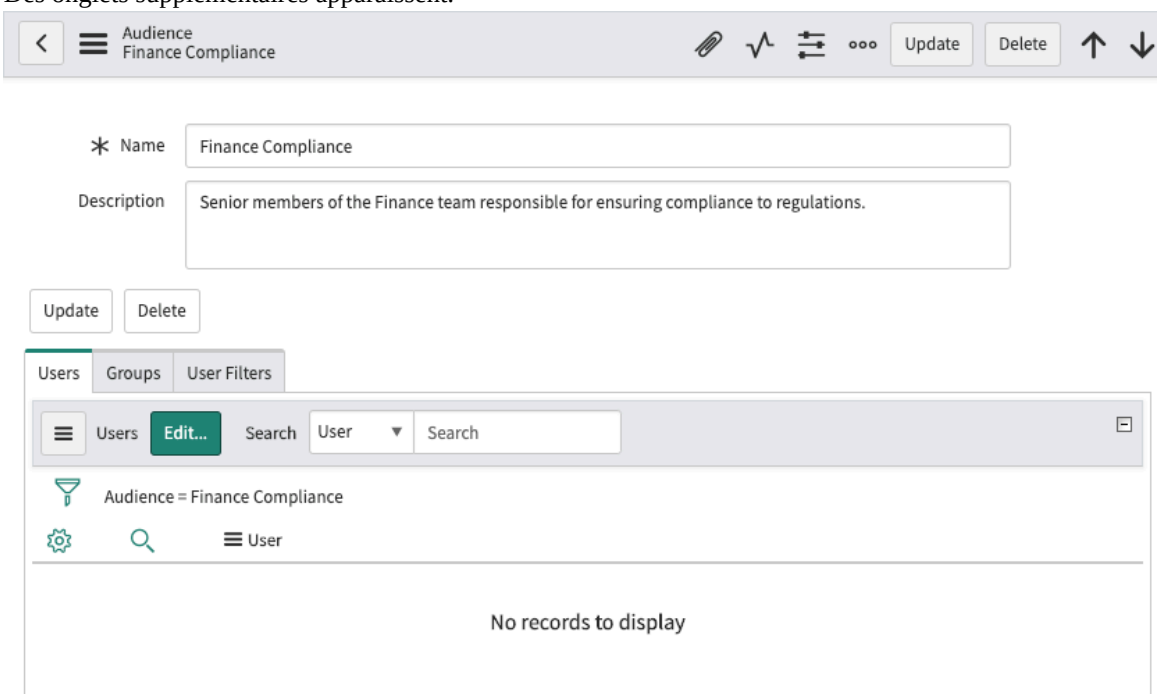
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Saisissez un nom et une description pour la nouvelle audience, puis sauvegardez l'enregistrement.
4. Des onglets supplémentaires apparaissent.



5. Utilisez les trois onglets pour identifier les membres de cette audience.

Option	Description
Utilisateurs	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs utilisateurs individuels à l'audience.
Groupes	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs groupes prédéfinis d'utilisateurs à l'audience.
Filtres de l'utilisateur	Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau filtre pour l'inclusion des membres de l'audience. Cliquez sur **Modifier** pour modifier un filtre d'utilisateur existant. Vous pouvez enregistrer des filtres pour une utilisation ultérieure.

6. Lorsque l'audience a été définie, vous pouvez ajouter les utilisateurs, les groupes ou les filtres d'utilisateur à unedemande de confirmation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une demande d'accusé de réception

Une fois que vous avez créé une campagne de confirmation, vous pouvez envoyer la demande de confirmation à l'audience définie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Mes campagnes de confirmation**.
2. Ouvrez l'enregistrement de campagne de confirmation de politique (PAC) que vous souhaitez soumettre à l'audience définie.
3. Assurez-vous d'avoir configuré et enregistré l'authentification dans la liste connexe Configuration de l'authentification.
4. Cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .
5. Cliquez sur **Nouveau**.

   Remarque :
   La majorité des champs sont préremplis avec des données issues de l'enregistrement de politique.

6. Renseignez les champs du formulaire.

   Remarque :
   Seules les descriptions de champ qui n'ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

Formulaire Campagne de confirmation

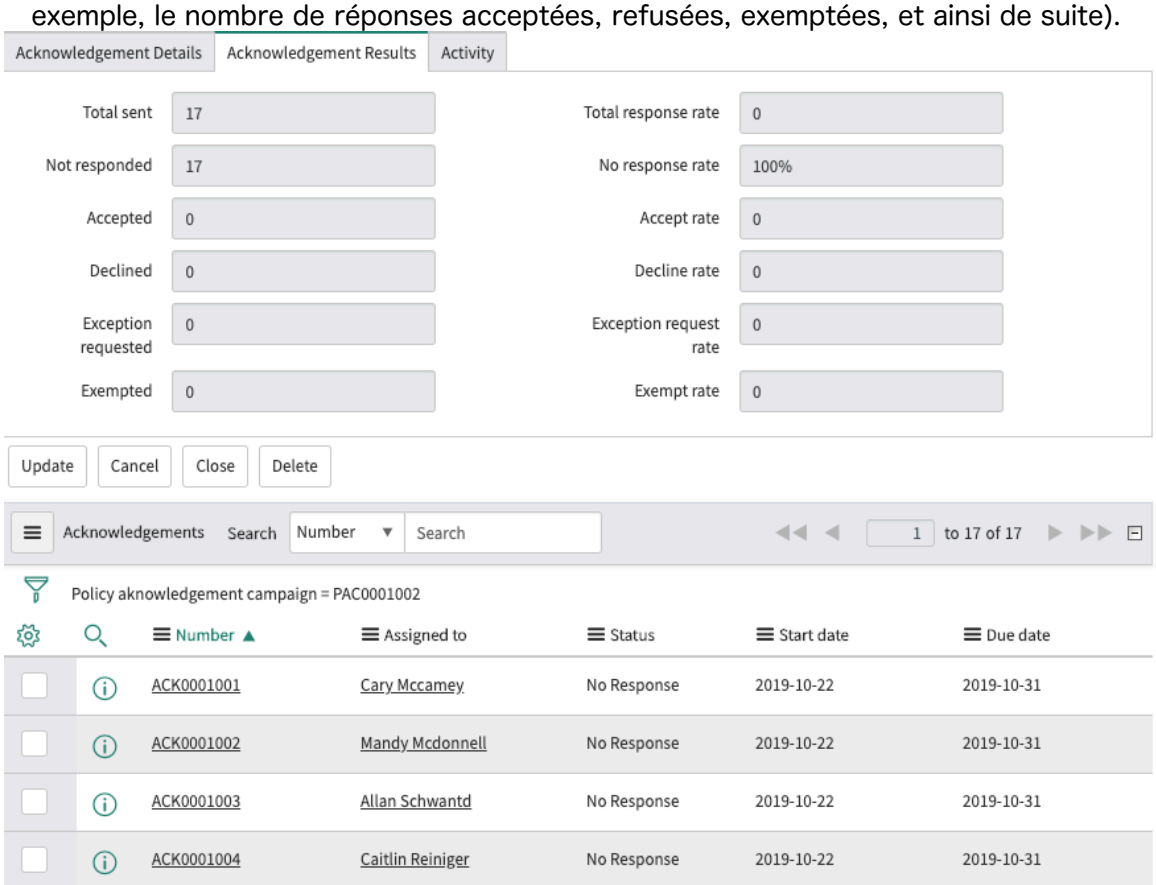
Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	
Début de validité/ Date de fin	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la police.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours pendant lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description courte	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le bouton **Demander confirmation s'affiche** .
8. Cliquez sur **Demander un accusé de réception**.
9. Notez que les changements suivants se produisent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’état de la campagne de confirmation passe à **Confirmation en attente**.
- Les enregistrements de confirmation (ACK) pour chaque membre de l’audience s’affichent au bas de l’écran.
- **L’onglet Résultats de la confirmation** affiche la progression du processus de confirmation. C’est-à-dire qu’il indique le nombre total d’accusés de réception envoyés et conserve un décompte cumulé du nombre et des types de réponses reçues (par exemple, le nombre de réponses acceptées, refusées, exemptées, et ainsi de suite).

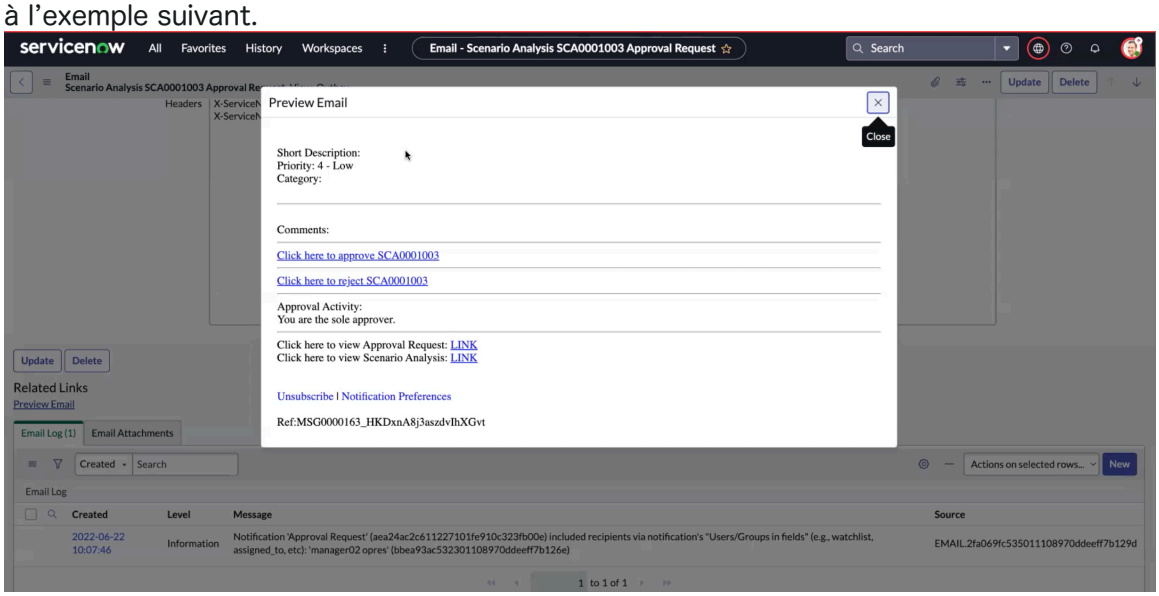


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'onglet **Activité** affiche les activités de confirmation au fur et à mesure qu'elles se produisent. L'utilisateur de conformité peut cocher la case Notes de travail et publier des notes de travail pour suivre les changements. La zone Commentaires supplémentaires peut être utilisée pour communiquer avec l'audience.

En outre, chaque membre de l'audience reçoit une notification par e-mail semblable à l'exemple suivant.



10. À mesure que la période de confirmation s'écoule, vous pouvez surveiller la progression des réponses en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en attente**.
11. Vous pouvez également identifier les membres de l'audience qui ont dépassé la chronologie de confirmation en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en retard**.

Répondre à une demande d'accusé de réception

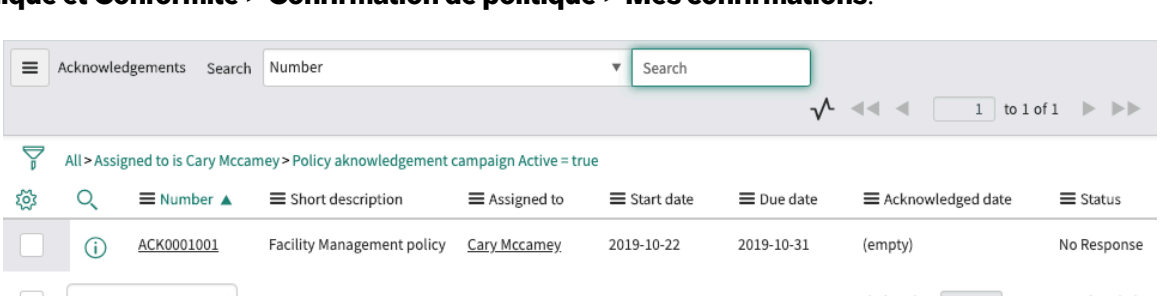
Une fois que vous avez été identifié comme membre d'une audience pour fournir une confirmation de politique, vous devez ouvrir et examiner l'enregistrement, puis en confirmer la notification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Une fois que vous avez reçu une notification vous indiquant que vous devez confirmer une politique, accédez à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Mes confirmations**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Pour fournir la confirmation, ouvrez l'enregistrement et effectuez l'une des actions suivantes.

   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande de confirmation a été configurée.

   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande de confirmation a été configurée.

   - L'état par défaut de la confirmation de politique est **Nouveau**.
   - La confirmation de politique est définie sur **Confirmation en attente** si :
     - la confirmation de politique a atteint l'heure définie comme **Fréquence**.
     - la confirmation de politique a atteint la date de début de validité, s'il s'agit de la confirmation ad hoc.
     - vous cliquez sur le bouton **Confirmation en attente** pour déplacer son état manuellement.
   - La confirmation de politique est à l'état Fermé si :
     - vous le déplacez manuellement vers l'état **Fermé**
     - il atteint la **date de fin de validité**
   - L'état passe à **Annuler** si :
     - vous cliquez manuellement sur le bouton **Annuler**
     - l'exception de politique est rejetée, la confirmation est réinitialisée sur Annuler

   Les options suivantes sont disponibles lorsque l'instance de confirmation de politique est définie sur différents états :

   Accepter

   Si la politique est conforme, cliquez sur **Accepter**.

   Refuser

   Si la politique n'est pas conforme et que la demande est configurée de telle sorte que vous êtes autorisé à la refuser, cliquez sur **Refuser**.

   Demande d'exception

   Si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas répondre et que la demande est configurée de telle sorte que vous pouvez vous désabonner, cliquez sur **Demande d'exception**.

   Cadre

   Si la politique est approuvée

Traduction automatique

Utiliser des confirmations à l'aide du portail de services

Une fois que vous avez reçu une demande d'authentification pour une politique, vous pouvez travailler avec la demande dans le Now Platform, ou vous pouvez effectuer vos actions dans le ServiceNow Portail de services.

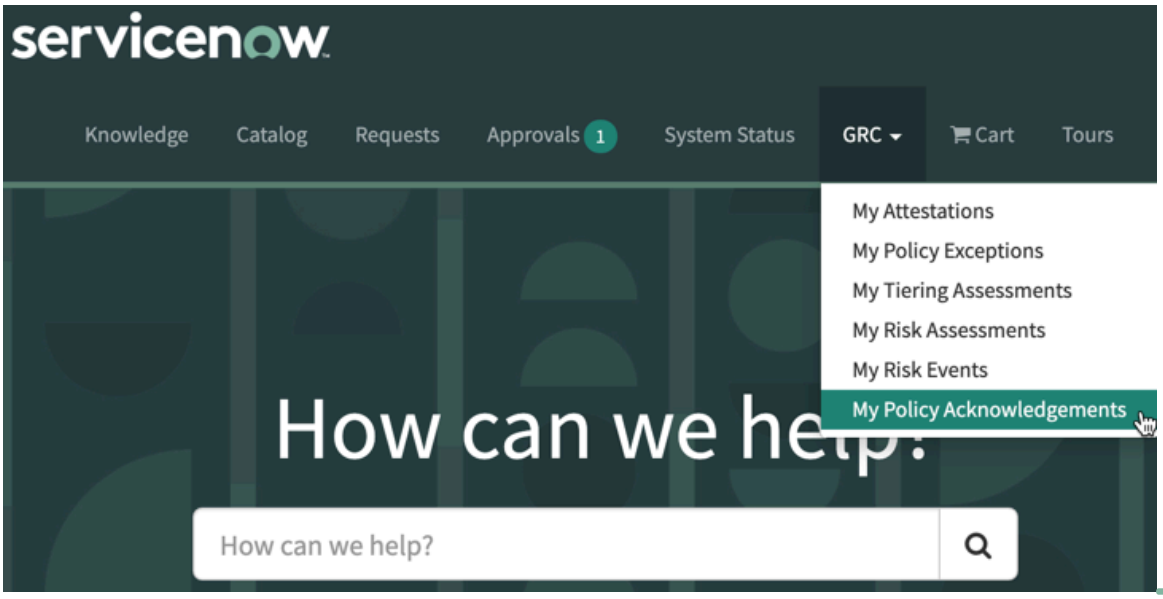
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

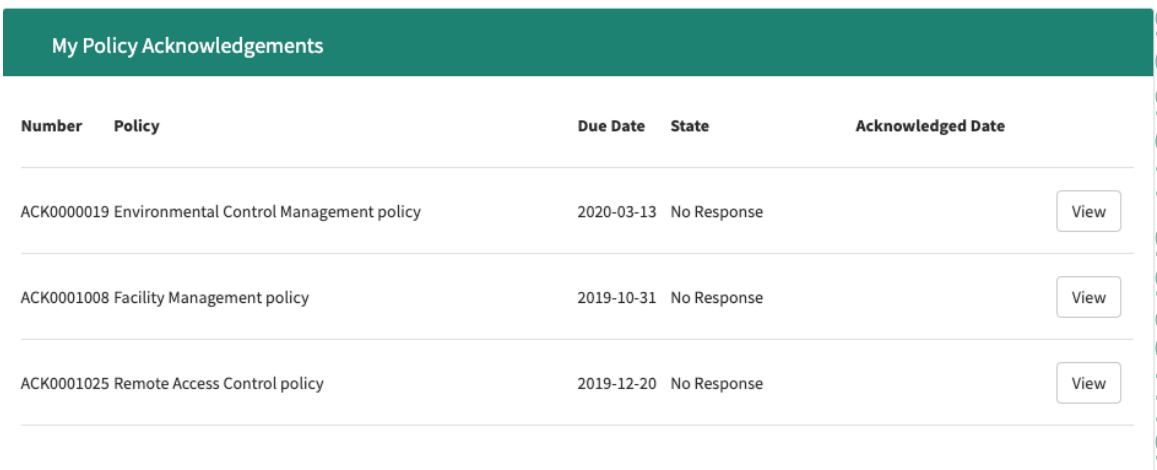
Procédure

1. Accédez au ServiceNow Portail de servicesfichier .
2. Dans la barre d'en-tête, accédez à **GRC** > **Mes confirmations de politique**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



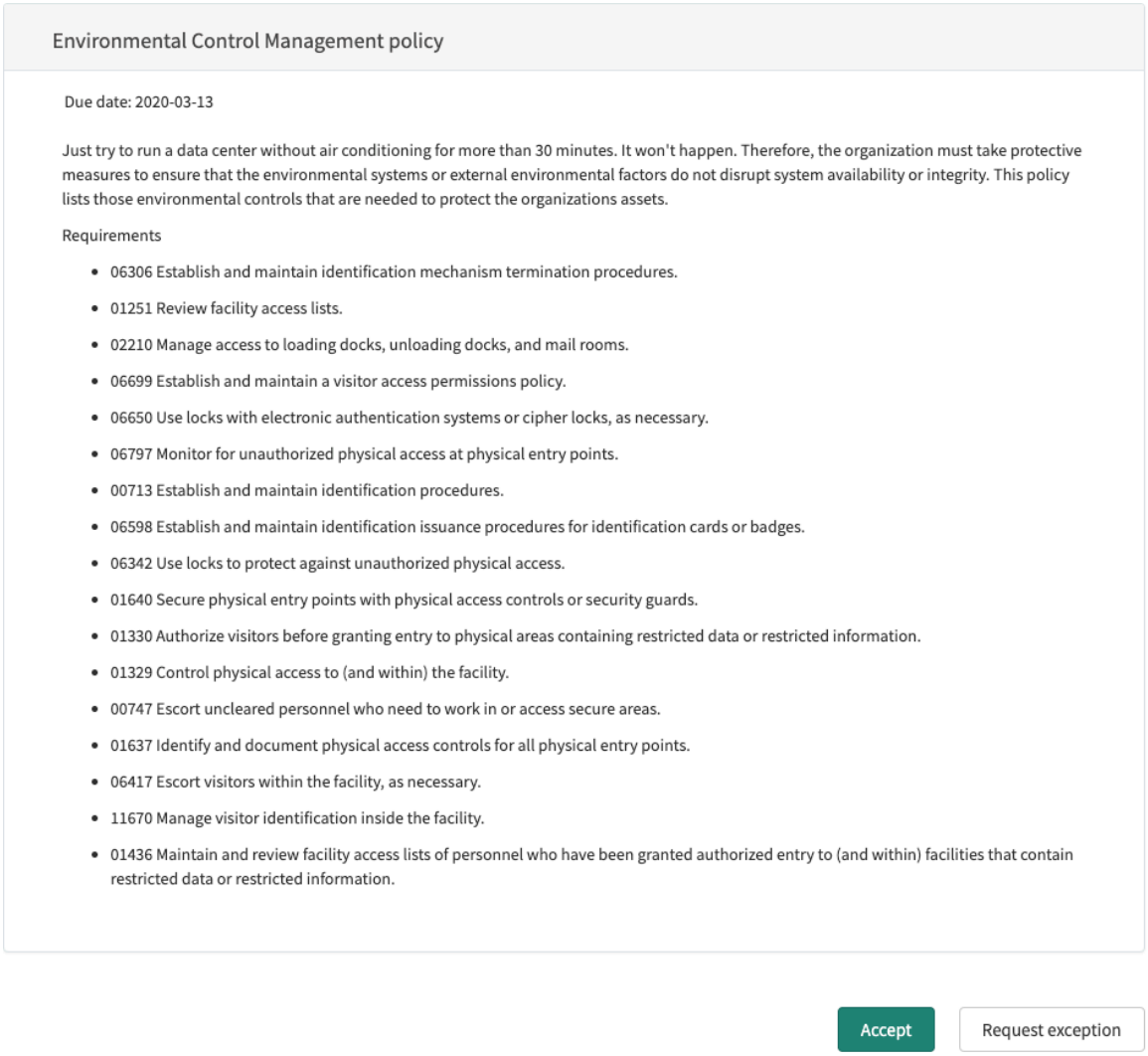
Toutes les demandes de confirmation de politique en attente qui vous sont affectées apparaissent.



3. Pour afficher les détails de la demande, cliquez sur **Afficher**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :
Les actions que vous pouvez effectuer sur la confirmation de politique dépendent de la façon dont la campagne de confirmation a été configurée, comme suit.

Option	Description
Si la politique est conforme	Cliquez sur **Accepter**.
Si la politique n'est pas conforme et que vous êtes autorisé à refuser la demande	Cliquez sur **Refuser**.
Si vous ne souhaitez pas répondre et que vous souhaitez vous désabonner	Cliquez sur **Demander une exception**.

Mettre hors service une politique

La mise hors service d'une politique fait partie du processus de gestion des politiques. Il peut être retiré à tout moment après avoir été approuvé et publié dans la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement Politique.
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Mettre hors service**.
   Cette option n'est disponible que pour les politiques à l'état Publié.

Créer un modèle d'article GRC

Les gestionnaires de politiques et de conformité peuvent créer des modèles pour la publication d'articles de politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.developer

Procédure

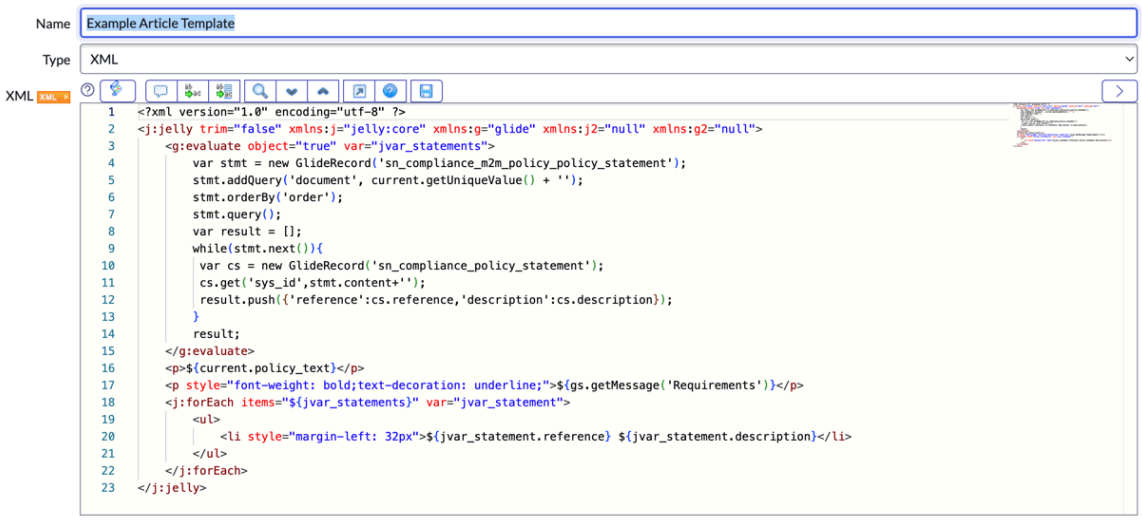
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article.
Type	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	Le code de script. Ce champ dépend du champ **Type** .
HTML	Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** .
XML	Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** .
Est par défaut	Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un objectif de contrôle

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de la société. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classés et associés à des politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour comprendre la différence entre un objectif de contrôle et un contrôle, reportez-vous à Vue d'ensemble structurelle de Policy and Compliance Management.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Objectifs de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Objectifs de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de l'objectif du contrôle. Par exemple, si l'objectif du contrôle provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer cet objectif de contrôle.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Il s'agit d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Pourcentage du score de conformité calculé pour cet objectif de contrôle et son code de couleur :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ 80 et plus en vert ◦ 80 à 50 en jaune ◦ moins de 50 en rouge
Actif	Option indiquant si un objectif de contrôle est actif.
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont automatiquement créés à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : ◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ◦ Audits et Gestion des risques ◦ Conformité et gouvernance du manuel de style ◦ Gestion des Ressources humaines ◦ Leadership et objectifs de haut niveau ◦ Surveillance et mesure ◦ Gestion des opérations ◦ Protection physique et environnementale ◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations ◦ Gestion des enregistrements ◦ Renforcement du système via la gestion de configuration ◦ Continuité des systèmes ◦ Conception de systèmes, construction et implémentation ◦ Sécurité technique ◦ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ◦ Racine ◦ Déconseillé
Classification	Liste des options : ◦ Prévention ◦ Correctif ◦ Détection
Type	Liste des options : ◦ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ◦ Rapports ou mesures activables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Rechercher ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test ○ Formation
Attestation	Liste des options. ○ **L'attestation GRC** est choisie par défaut ○ **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation du contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe change également.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Les attributs de contrôle sont par défaut les mêmes attributs que l'objectif de contrôle connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Désactiver un objectif de contrôle

Désactivez les objectifs de contrôle qui ne sont plus pertinents pour leur contenu source de référence ou leur objectif de contrôle parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectif du contrôle**.
2. Ouvrez un objectif de contrôle.
3. Dans l'objectif du contrôle, désactivez la case à cocher **Active**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associer un objectif de contrôle à une politique

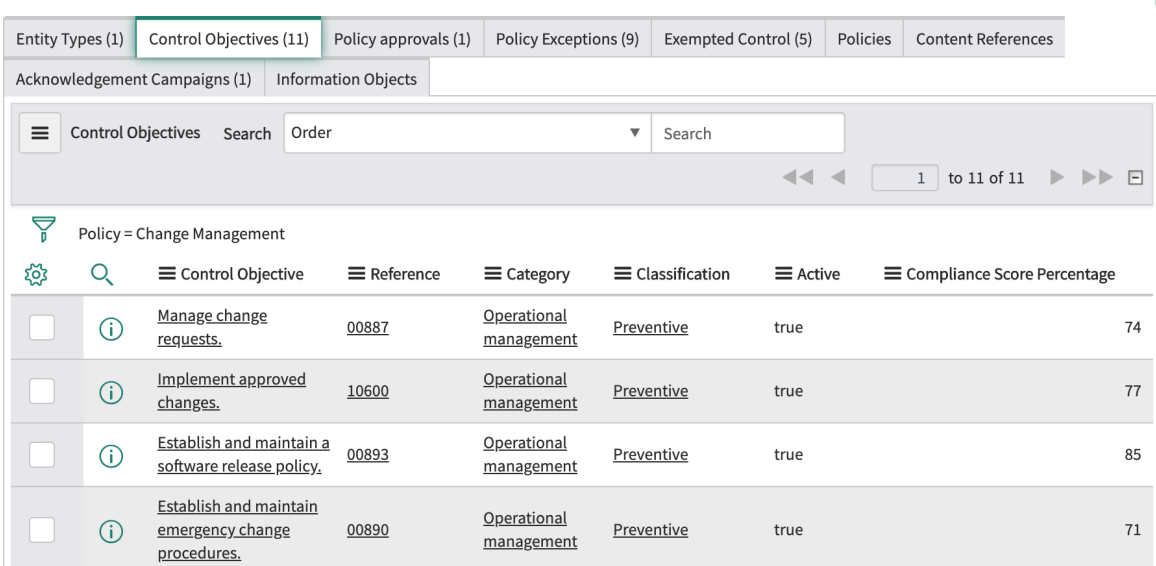
Associez l'objectif du contrôle à une politique individuellement lorsque la politique est à l'état de révision ou de brouillon en cliquant sur le bouton Modifier dans la liste connexe Objectif du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .
   La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.
4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **Objectif de contrôle** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Associer un objectif de contrôle à une citation

Un objectif de contrôle unique peut être mappé à de nombreuses citations de différents documents de référence. Cette fonction vous permet de tester un objectif de contrôle une seule fois tout en respectant de nombreuses citations différentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Contenu des documents de référence**.
2. Ouvrez une citation.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Objectif du contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Identificateur numérique unique.
Stratégie	Objectif du contrôle parent pris en charge par cet objectif du contrôle.
Parent	Référence le contenu parent.
Actif	Option qui indique si une politique est active. Si l'objectif du contrôle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** , une politique est marquée comme active.
Catégorie	Sélectionnez une option parmi une liste d'options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure ○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Renforcement du système via la gestion de configuration ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Classification	Sélectionnez une option parmi une liste d’options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Détection ○ Zone d'impact IT
Type	Sélectionnez une option parmi une liste d’options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Rechercher ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sécurité technique ○ Test ○ Formation
Description	Description de l'objectif du contrôle et comment il prend en charge les objectifs de l'organisation.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'objectif du contrôle que vous avez créé est lié à la citation.

Créer ou désactiver une citation

Habituellement, les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont téléchargés à partir d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence. L'option **Active** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans la liste connexe **Citations** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Citation

Champ	Description
Nom	Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Référence de contenu.
Type	Type de citation créé. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour interroger les enregistrements d'un type spécifique. ○ Rubrique principale ○ Processus ○ Objectif du contrôle ○ Contrôle ○ Informations de prise en charge
Document de référence	Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des citations à partir du formulaire de document de référence, le système remplit ce champ automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case marquée **Actif**.
Parent	Référence le contenu parent.
Description	Description de la citation.

Créer un document de référence

Les documents de référence gèrent un processus et des citations y sont créées pour gérer les points du processus. Par exemple, le processus appelé Sécurité des bâtiments contient une citation pour le contrôle d'entrée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Valeur
Nom	Nom du document.
Numéro	Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.
Source	Champ non modifiable avec la source de la politique. Par exemple, si l'instruction provient de l'importation UCF, la source est UCF.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Version	Numéro de version unique utilisé par la source pour identifier ce document de référence.
Nom commun	Version abrégée du champ **Nom** .
Catégorie	Catégorie de ce document de référence.
Type	Le type de document : ○ Guide de bonnes pratiques d'audit ○ Guide de bonnes pratiques ○ Facturer ou agir ○ Obligation contractuelle ○ Norme internationale ou nationale ○ Non défini ○ Directive d'organisation ○ Réglementation des statuts ○ Sphère de sécurité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	○ Exigence de l'organisme d'autorégulation ○ Documentation du fournisseur
Date de début de validité	Date et heure de début de validité de la police.
Date de fin de validité	Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide.
URL	URL du document de référence stocké.
Description	Plus d'informations sur le document de référence.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la barre d'en-tête, puis choisissez *Enregistrer* dans le menu contextuel.
   Le document de référence est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

Remarque :
À partir de la version 13.0.3 de l'application Policy and Compliance Management , une liste connexe **Taxonomie** s'affiche. Cette liste connexe vous permet de mettre à jour une taxonomie existante ou de mapper une nouvelle taxonomie au document de référence.

Que faire ensuite
Créez une citation à partir de la liste connexe **Document de référence** .

Information associée

Créer ou désactiver une citation

Désactiver un document de référence

L'option **Actif** d'un document de référence indique si les documents de référence ont été retirés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans le document de référence, désactivez la case à cocher **Active**.

Pour les documents de référence importés d'UCF, les utilisateurs ne sont pas autorisés à décocher la case **Actif** car il s'agit d'un formulaire en lecture seule.

Gérer les exceptions et extensions de stratégie

Les exceptions et extensions de politique offrent un soulagement temporaire pour les contrôles non conformes.

L'exception de politique capture le motif, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique. En outre, vous pouvez demander une extension d'une exception de politique approuvée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.

Demander une exception de politique

Les utilisateurs peuvent demander des exceptions pour des politiques, des objectifs de contrôle ou des problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités auxquels l'exception s'appliquera. L'utilisateur doit également spécifier la durée pendant laquelle l'exception est requise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les exceptions offrent un soulagement temporaire aux utilisateurs qui ne sont pas en mesure de répondre aux exigences de conformité en raison de situations extraordinaires. Par exemple, si l'utilisateur n'est pas en mesure de répondre à un contrôle qui stipule que tous les serveurs de système d'exploitation critiques doivent être corrigés dans les 48 heures suivant la publication des correctifs par le fournisseur du système d'exploitation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'exception de politique

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Demandeur	Personne demandant l'exception de politique, généralement le propriétaire du contrôle.
Groupe d'approbation	Groupe disposant du rôle de gestionnaire de conformité. Vous ne pouvez pas modifier le groupe d'approbation si l'exception de politique atteint l'état Réviser. Si vous ne fournissez pas de groupe d'approbation, le champ est défini par défaut sur Gestionnaire de conformité. Le rôle de gestionnaire de conformité est le rôle par défaut si l'exception de politique est levée à partir d'une application en amont intégrée à GRC. Par exemple, si vous émettez une exception de politique pour un problème lié à un incident et que ce problème est lié à GRC.
Approbateur	Utilisateur du groupe d'approbation. Si la politique d'exception passe à l'état **Analyser** , vous devez sélectionner un approbateur.
État	État de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Sous-état	Sous-état d'approbation de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Priorité	Priorité d'approbation de cette exception de politique
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque la demande est mise à jour.
Nom	Nom unique de l'exception de politique.
Motif	Motif de la demande d'exception de politique. Le demandeur peut modifier le motif jusqu'à ce que l'exception de politique soit approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Justification	Énoncé des explications de l’exception de politique. La justification est également affichée dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l’onglet **Commentaires** .
Source	
Type de source	Type d’exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes : ○ Politique : créez une exception de politique basée sur une politique. ○ Objectif de contrôle : par défaut, il s’agit d’un objectif de contrôle unique sur lequel l’exception de politique est créée. Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l’onglet**Contrôles impactés** s’affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l’objectif de contrôle. ○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles. Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir d’objectifs de contrôle différents. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles. ○ Problème : problème associé à cette exception de politique.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à cette exception de politique.
Problème	Problème associé à cette exception de politique.
Enregistrement cible	Table d’enregistrement cible à laquelle l’exception de politique est appliquée. Cette table est également référencée dans le champ Table **cible des exceptions de politique** du formulaire Registre d’intégration des exceptions de politique.
Évaluation des risques	
Cote de risque	Sélectionnez la cote de risque telle que déterminée par l’évaluation des risques effectuée sur l’exception de politique.
Description du risque	Description du risque telle qu’exécutée par le gestionnaire des risques au cours de l’évaluation des risques.
Analyse du risque et de l'impact	Détails sur la probabilité de survenue de ce risque et les impacts résiduels de ce risque sur l’exception de politique.
Plan d'atténuation des risques	Plan d’atténuation des risques pour cette exception de politique.
Programmation	
Date de début de validité	Jour de début de l’exception de politique.
Date de fin de validité	Jour de fin de l’exception de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	La date de fin de validité doit être postérieure à **la date de début de validité** et ne peut pas être une date antérieure.
Durée	Nombre de jours entre les dates **de début et defin de validité** .
Extensions approuvées	Nombre de fois où des extensions ont été demandées jusqu'à présent et ont été approuvées.
Extensions restantes	Nombre de fois où des extensions pourront être demandées à l'avenir. Extensions restantes = Valeur de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété – Nombre d'extensions approuvées.
Créé	Date à laquelle l'exception de politique a été demandée.
Dates d'approbation	Date à laquelle la demande a été approuvée.
Date de report	Date d'extension demandée, qui est postérieure à la date **de fin de validité** .
Motif de l'extension	Motif de la prolongation.
Date de fin de validité d'origine	Date jusqu'à laquelle l'exception de politique a été initialement demandée et approuvée. La date **de fin de validité** d'origine n'est renseignée que lorsque l'extension est approuvée.
Commentaires	
Notes de travail	Les notes de travail peuvent être utilisées par les réviseurs et les approbateurs d'exceptions pour partager des informations sur l'exception.
Commentaires supplémentaires	Ces commentaires sont utilisés par le réviseur pour communiquer des informations supplémentaires au demandeur d'exception.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Remarque :
Dans les versions antérieures à la version 10.1, l'onglet **Évaluation des risques** s'appelait **Business Impact Analysis** et nécessitait l'activation de l'application GRC. Gestion des risques À partir de la version 10.1, la dépendance à a Gestion des risques été supprimée et les noms de champs associés ont changé.

Les champs Extensions approuvées, **Extensions restantes**, **Date d'approbation**, **Date de prolongation**, Motif de l'extension et **Datede fin de validité d'origine** s'affichent uniquement lorsque vous avez demandé une extension sur l'exception de politique et qu'elle a été approuvée par l'approbateur.

4. Enregistrez l'exception de politique.
5. Cliquez sur l'un des onglets pour afficher les différents types d'informations de l'exception de politique
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande d'extension

Demandez une extension pour l’exception de politique que vous avez créée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Ouvrez l’exception de politique pour laquelle vous souhaitez demander une extension.

   En tant que demandeur, vous pouvez demander plusieurs fois des extensions à une exception de politique ayant l’état Approuvé. Configurez la propriété pour demander l’extension de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* politique plusieurs fois.

   a. Pour configurer la propriété, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**

   b. Saisissez le numéro dans la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété.
   Si vous saisissez 20, vous pouvez demander 20 extensions pour chaque exception de politique.

   Remarque :
   Si une demande d’extension est rejetée par l’approbateur, vous pouvez demander une autre extension jusqu’à ce que la **date de validité soit** atteinte.

3. Cliquez sur le bouton **Demander une extension** .
4. Dans la fenêtre contextuelle, renseignez les champs **Date de la repousse**, **Motif de l’extension** et **Justification** .

   ### Formulaire de demande d’extension

Champ	Descriptions
Date de report	Date d’extension demandée, qui est postérieure à la date **de fin de validité** .
Motif de l'extension	Motif de la prolongation.
Justification	Énoncé explicatif de la demande d’extension. La justification est également affichée dans le champ **Commentaires supplémentaires** de l’onglet **Commentaires** .

5. Cliquez sur **Demander**.
   Vous pouvez afficher les détails de l’extension de la stratégie dans l’onglet Calendrier du formulaire d’exception de politique une fois que le demandeur a demandé une extension et que l’extension a été approuvée par l’approbateur.

Examiner la demande d’exception et d’extension de politique

Après avoir examiné une demande d’exception de politique, un gestionnaire de conformité peut accepter ou rejeter la demande. Toutefois, si le gestionnaire de conformité ne dispose

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pas de suffisamment d'informations, il peut demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de conformité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Sélectionnez l'exception de politique.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

4. Effectuez l'une des actions suivantes.

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Demander une exception de politique via Portail de services

Vos employés et utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent demander une exception de politique par le biais du ServiceNow® Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
2. Dans l'en-tête de l'écran, accédez à **GRC** > **Mes exceptions de politique** pour afficher toutes les exceptions de politique que vous avez demandées.
3. Cliquez sur **Nouvelle exception de stratégie**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Remplissez le formulaire Exception de politique. Spécifiez le but de l'exception de politique et sélectionnez la politique, l'objectif de contrôle ou le problème approprié. Cette question vous permet d'identifier le type de source approprié.

   Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet **Contrôles impactés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle. Vous pouvez également rechercher et sélectionner une entité.

   Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir d'objectifs de contrôle différents. Cette option prend en charge votre exception de politique pour plusieurs objectifs de contrôle, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.

   Si vous créez une exception de politique à partir de **GRC** > **Mes confirmations de politique**, puis **le champ À quoi sert l'exception ?** renseigne automatiquement la valeur en tant que Politique. Le nom de la politique s'affiche également dans le champ **Politique** .

   Dans le champ **Problème** , vous pouvez effectuer une recherche par description et sélectionner le problème approprié.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous émettez une exception de politique à partir de Service Portal et si aucune règle de vérification n'est configurée, l'exception de politique passe à l'état Analyser. Toutefois, si des règles de vérification sont configurées pour l'exception de politique, celle-ci passe à l'état Nouveau et le processus d'approbation de vérification est déclenché. Lorsque les règles de vérification sont configurées, l'approbateur est tenu de vérifier l'exception de politique et de l'approuver, puis l'exception de politique passe à l'état Analyser.

Demander une extension de politique via Portail de services

À partir du ServiceNow® portail, toute personne ayant demandé une exception de politique peut demander une prolongation avant la date limite de la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : , sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Ajoutez le widget Mes exceptions de politique à la page d'index Portail de services . Le widget n'est visible que s'il y a au moins une exception de politique dans votre liste.

Procédure

1. Cliquez sur **Mes exceptions de politique** dans Service Portal.
2. Ouvrez l'exception de politique pour laquelle vous souhaitez demander une extension.
   Le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander s'affiche.
3. Dans la section **Demande d'extension** , entrez la date jusqu'à laquelle vous souhaitez prolonger.
   Une note affiche le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander.
4. Cliquez sur **Demander**.

Résultats

La demande d'extension est envoyée pour approbation à l'autorité d'approbation.

Intégration de Policy Exception avec Vulnerability Response

À partir de la version 10.1, vous pouvez demander des exceptions de politique à l'aide de l'option GRC de gestion des exceptions de politique inhérente à l'application Policy and Compliance Management à partir de la version 10.3 de l'application Vulnerability Response .

Avantages de l'utilisation de Policy Exception Integration

La demande d'exceptions à l'aide de l'intégration Policy and Compliance Management des exceptions de politique avec fournit les avantages suivants :

- Effectuez des évaluations pour collecter des informations supplémentaires sur les demandes.
- Demander des exceptions en fonction d'une politique ou d'un objectif de contrôle spécifique. Cette action montre les effets sur la conformité lorsqu'une exception est approuvée.
- Configurez les approbations pour qu'elles se déclenchent automatiquement en fonction de la cote de risque, de la politique ou de l'objectif de contrôle associés à l'exception de politique.

Fonctionnement de l'intégration de Policy Exception

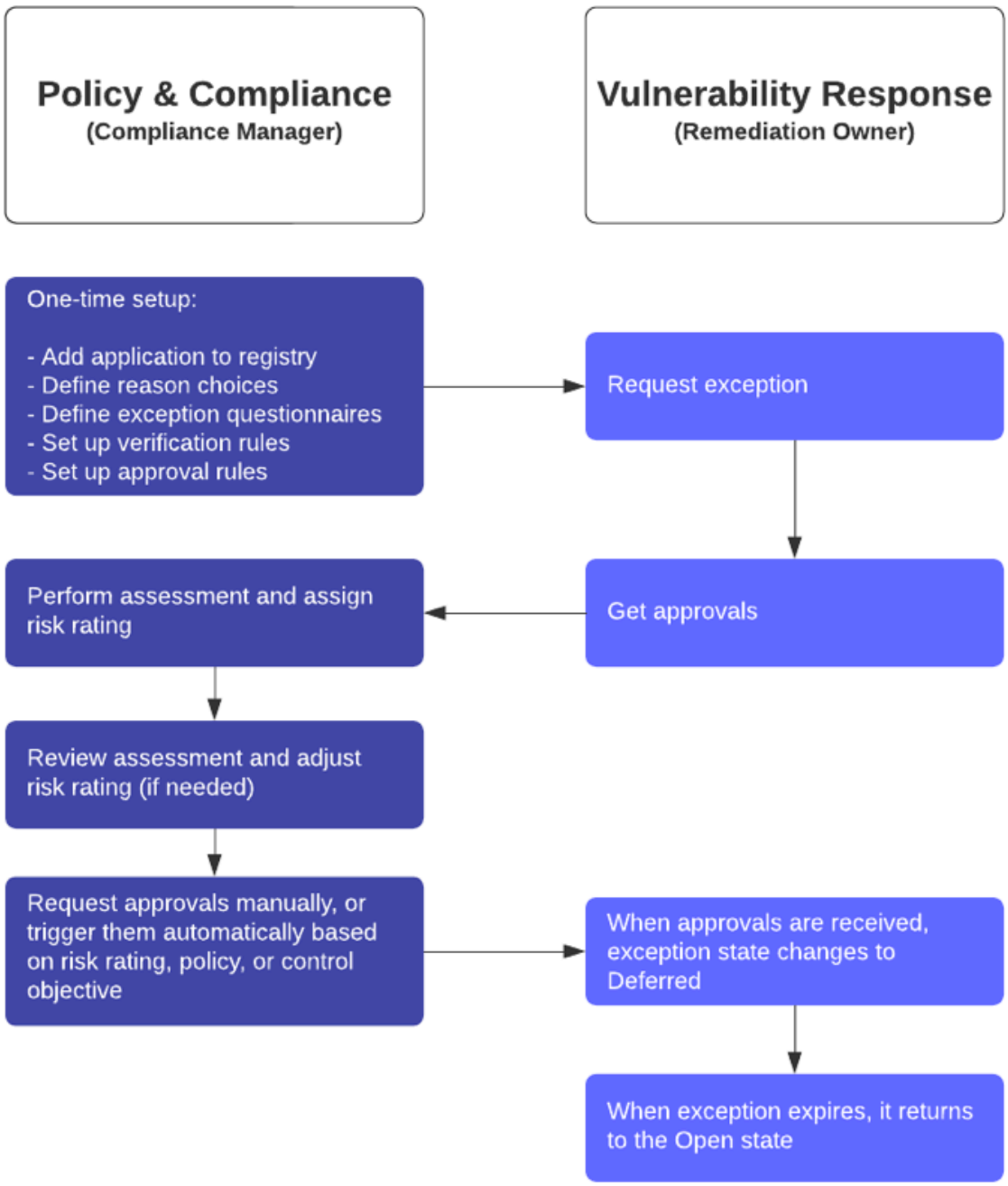
Le scénario décrit ici suppose qu'une vulnérabilité a été identifiée dans votre système et que le propriétaire de la correction a déterminé qu'un correctif logiciel est nécessaire. Le correctif n'a pas été entièrement testé et le propriétaire demande une exception de politique pour différer le déploiement du correctif jusqu'à ce que les tests soient terminés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le diagramme suivant illustre les étapes effectuées par le gestionnaire de conformité et le propriétaire du rattrapage dans chacune des applications.

Intégration de Policy Exception



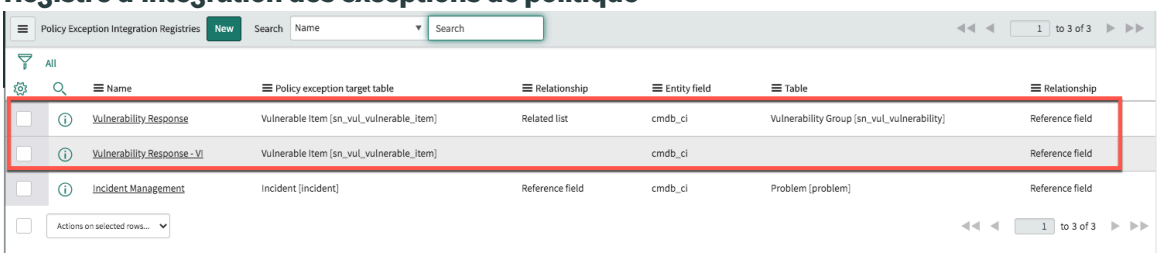
Traduction automatique

Remarque :
L'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user) ou l'utilisateur métier – lite (sn_grc.business_user_lite) est le rôle minimum requis pour émettre une exception de politique à partir d'une application en amont.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Lorsque l'application Vulnerability Response a été installée, deux enregistrements d'intégration d'exception de politique sont automatiquement créés et ajoutés au registre d'intégration, l'un pour un groupe de vulnérabilité et l'autre pour un élément vulnérable.

Registre d'intégration des exceptions de politique



Pour configurer l'enregistrement d'élément vulnérable, le gestionnaire de conformité effectue les étapes suivantes.

   a. Identifie le mappage des tables utilisées pour intégrer les deux applications.

   b. Définit les motifs de la demande d'exceptions.

   c. (en option) Définit les catégories de politique pour les politiques de filtrage

   d. (en option) Crée un ou plusieurs questionnaires à envoyer au demandeur pour recueillir des informations supplémentaires sur la demande d'exception de politique.

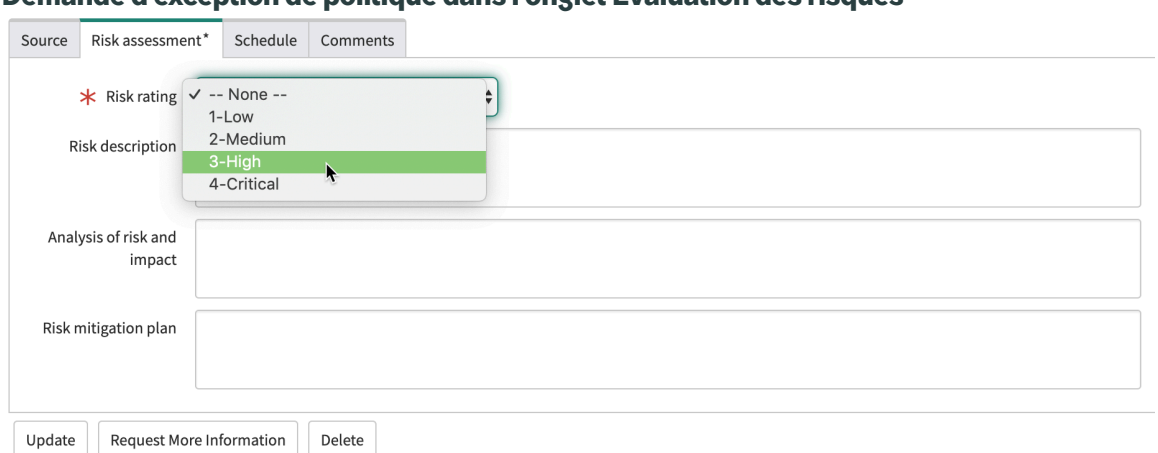
2. Le gestionnaire de conformité définit également des règles de vérification facultatives et des règles d'approbation afin d'automatiser le processus d'obtention des approbations pour l'exception de politique.

3. Dans Vulnerability Response, le propriétaire du rattrapage Demander une exception à l'aide de GRC: Policy and Compliance Management .

4. Si une règle de vérification a été définie pour l'application, les approbateurs désignés sont informés que leur approbation est requise. Si des champs de la demande d'exception de politique n'ont pas été renseignés par le demandeur (par exemple, la politique ou l'objectif de contrôle), ces champs deviennent obligatoires pour les approbateurs. Lorsque les approbateurs ont examiné, terminé et approuvé la demande, elle passe à l'état Analyser et est affectée au gestionnaire de conformité pour une analyse et une approbation plus approfondies.

5. Dans Policy and Compliance Management, le gestionnaire de conformité reçoit la demande approuvée et attribue une cote de risque à la demande d'exception de politique dans l'onglet **Évaluation des risques** .

Demande d'exception de politique dans l'onglet Évaluation des risques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque l'enregistrement d'exception de politique est enregistré, les informations de l'onglet **Source** , y compris l'application source et l'enregistrement source, ainsi que les informations de la liste connexe **des éléments vulnérables** sont renseignées automatiquement. Le gestionnaire de conformité a maintenant accès à toutes les données nécessaires pour examiner et approuver l'exception de politique.

6. Dans Policy and Compliance Management, le gestionnaire de conformité effectue l'évaluation de l'exception, si des évaluations ont été configurées. Lorsque l'évaluation est terminée, le gestionnaire de conformité revient à l'onglet **Évaluation des risques** et met à jour la **note des risques** en fonction des résultats de l'évaluation, si nécessaire. Le gestionnaire de conformité renseigne également les champs suivants avec les informations recueillies au cours de l'évaluation.

Onglet Évaluation des risques

Champ	Description
Description du risque	Fournissez des détails sur le risque associé à cette exception de politique.
Analyse du risque et de l'impact	Fournissez des détails sur votre analyse du risque et de l'impact de l'exception de politique.
Plan d'atténuation des risques	Fournissez des détails sur le plan d'atténuation associé à cette exception de politique.

7. S'il manque des informations à l'exception de politique, le gestionnaire de conformité peut cliquer sur **Demander plus d'informations** et ajouter des commentaires pour identifier le type de données nécessaires. Le demandeur est averti et fournit les informations demandées.
8. Si vous le souhaitez, le gestionnaire de conformité peut envoyer l'exception de stratégie pour un examen interne supplémentaire avant de l'approuver en cliquant sur **Demander une révision**.

Remarque :
Avant de demander une révision, assurez-vous que la liste connexe Contrôles impactés contient les contrôles impactés par l'exception de politique. Il vous suffit d'ouvrir la liste connexe, de cliquer sur **Ajouter** et de sélectionner les contrôles.

9. Si l'exception de politique présente un risque particulièrement élevé et que le gestionnaire de conformité estime que l'approbation doit provenir d'une personne de niveau supérieur dans l'organisation (par exemple, le DSI), le gestionnaire de conformité peut cliquer sur **Demander l'approbation**.

Sinon, l'approbation est effectuée dans les scénarios suivants.

Règle d'approbation définie	Effet sur l'approbation
Si aucune règle d'approbation n'a été définie pour Vulnerability Response	Lorsque vous cliquez sur le bouton **Approuvé** , l'exception de politique est approuvée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règle d'approbation définie	Effet sur l'approbation
Si une règle d'approbation a été définie, mais que la case **Déclenchement automatique** n'a pas été cochée	Vous pouvez cliquer sur **Demander l'approbation** pour envoyer l'exception de politique aux utilisateurs ou aux groupes définis dans la règle. Par exemple, une règle d'approbation peut indiquer que lorsque l'exception de politique est basée sur une politique particulière, un certain ensemble d'utilisateurs ou de groupes sont informés qu'ils doivent fournir leur approbation pour l'exception de politique. Vous pouvez également définir une règle d'approbation afin qu'une exception de politique avec une cote de risque critique soit automatiquement envoyée à un certain ensemble d'approbateurs. Le nombre d'approbateurs nécessaires pour approuver l'exception de politique dépend du paramètre défini dans le champ **Approbation requise** de la règle. Vous pouvez également cliquer sur **Approuver** pour approuver vous-même l'exception de politique.
Si une règle d'approbation a été définie et que la case **Déclenchement automatique** a été cochée	Lorsque vous cliquez sur le bouton **Approuver** , la règle d'approbation est exécutée et l'exception de politique est automatiquement envoyée aux utilisateurs ou aux groupes définis par la règle pour approbation. Le déclenchement automatique rend cette étape obligatoire. Lorsque les approbations sont reçues, l'exception de politique prend effet.

10. Dans Vulnerability Response, une fois les approbations reçues, l'exception de politique devient active et l'activité d'application de correctif sur l'élément vulnérable est différée jusqu'à l'expiration de l'exception de politique. Lorsque la date de **fin de validité** est atteinte, l'exception de politique expire et l'état de l'élément vulnérable passe de Différé à Ouvert.

Gérer les problèmes dans Policy and Compliance Management

Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité et de la façon dont il identifie les problèmes de conformité et y réagit.

Pour en savoir plus sur le fonctionnement des problèmes dans toutes les applications GRC, consultez Problèmes GRC.

Créer manuellement des GRC problèmes

En tant qu'utilisateur GRC , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour aider à analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Audit Management: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux problèmes, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   Remarque :
   À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Groupe d'affectation	Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté pour résoudre le problème. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit avoir au moins le rôle sn_grc.business_user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Utilisez l'icône Ampoule pour obtenir des suggestions sur la personne à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule apparaît uniquement si l'application GRC : Predictive Intelligence est activée, si le formulaire est enregistré, si le champ **Affecté à n'est** pas inactif et si la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés GRC. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations. À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : ○ Défaillance de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur ○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque ○ Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque ○ Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme ○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé ○ Ad hoc : le problème est créé manuellement
Type de problème	Type de problème. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle ○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle ○ Contrôle ne répondant pas aux exigences ○ Contrôle inexistant ○ Non-conformité à une réglementation ○ Non-conformité à une politique ○ Amélioration ou suggestion à une politique existante ○ Recommandation pour une nouvelle politique ○ Optimisation ou amélioration des processus ○ Observation ○ Violation de données ○ Fraude ○ Inexactitude ○ Formation ○ Documentation ○ Problème de risque ○ Autre
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, basée sur le type de problème.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : ○ Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants : ▪ sn_audit.gestionnaire ▪ sn_audit.user ▪ sn_compliance.manager ▪ sn_compliance.user ▪ sn_grc.manager ▪ sn_grc.user ▪ sn_risk.manager ▪ sn_risk.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le champ **Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. ○ Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **Réviser** .
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : ○ Le gestionnaire des problèmes doit avoir au moins le rôle sn_grc.user. ○ Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté fournit les informations demandées. ○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. ○ Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
État	○ Nouveau ○ Analyser ○ Répondre ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état et détails applicables pour le sous-état.
Priorité	L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : ○ **1 — Critique** ○ **2 — Élevée** ○ **3 — Modérée** ○ **4 — Faible** ○ **5 — Planification**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Évaluation du problème	À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut attribuer l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : ○ Très élevé (2 jours) ○ Haute (4 jours) ○ Modérée (8 jours) ○ Faible (10 jours) ○ Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent accéder à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir d'autres cotes de problème.p Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires en un seul problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois qu'ils ont été résolus. Cela met fin à tous les problèmes d'enfants.
Problème parent	Problème parent auquel ce problème appartient.
Élément de configuration	Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié vers le problème parent
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
Description courte À partir de la version 12.0.1, cette étiquette a été changée en **Nom**.	Nom du problème.
Description	Description plus complète du problème.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** et l'objectif du contrôle est ajouté au champ Objectif du **contrôle/ Définition du risque** . Cet objectif et cette entité de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle. Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème lié à l'entité, est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème lié au contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle.
Entité	Entité connexe.
Stratégie	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	Objectif du contrôle ou définition du risque associé à ce problème.
Recommandation	Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Plan pour corriger le problème.
Dates	
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait prendre fin.
Durée estimée	Durée de travail estimée pour le problème.
Date de confirmation	(à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date du jour à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** vers l'un des états suivants : ○ **Analyser** ○ **Revue** ○ **Répondre**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.
Date d'échéance	(à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la **propriété Date d'échéance de remplissage automatique basée sur l'évaluation du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour l'évaluation du risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de début réelle	Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé.
Date de fin réelle	Valeur en lecture seule déterminée par le champ d'entrée **Durée réelle** .
Durée réelle	Quantité de temps de travail.
Créé	Date et heure de création du problème.
Fermées	Date et heure auxquelles le problème a été fermé.
Engagement	
Engagement	L'engagement connexe.
Activité	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème.
Notes de travail	Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Événement à risque	
Événement à risque	L'événement à risque associé.

3. Enregistrez l'enregistrement de problème.
   Les onglets en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour corriger le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de correction. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, résultats d'indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

Remarque :
À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche des SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire du problème et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas à l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau.

Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à et Gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Regrouper des problèmes similaires sous un nouveau problème parent

Lorsque vous créez un problème, vous pouvez le regrouper avec d'autres problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Audit Management: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Regrouper les problèmes sous un parent peut vous faire gagner un temps précieux. Par exemple, supposons que vous rencontrez un problème lié à l'application de correctifs aux serveurs Windows. Étant donné que chaque serveur est une entité distincte, tous les contrôles associés à « Les serveurs Windows doivent être corrigés tous les mardis » auront le même problème. Par conséquent, le problème peut être résolu une fois pour tous les serveurs Windows en appliquant le correctif pertinent une seule fois. Ainsi, cette fonctionnalité peut être utilisée pour regrouper des problèmes similaires et les résoudre tous au niveau parent.

Traduction automatique

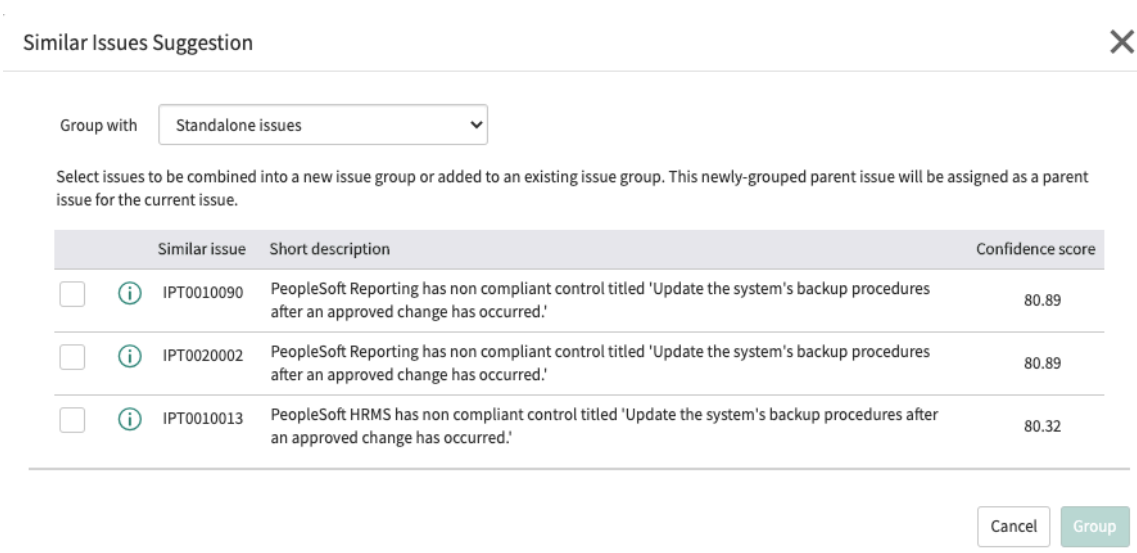
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Problème parent** .



3. Cliquez sur l'icône Ampoule ( ) pour afficher les problèmes similaires que vous pouvez affecter à ce problème parent.

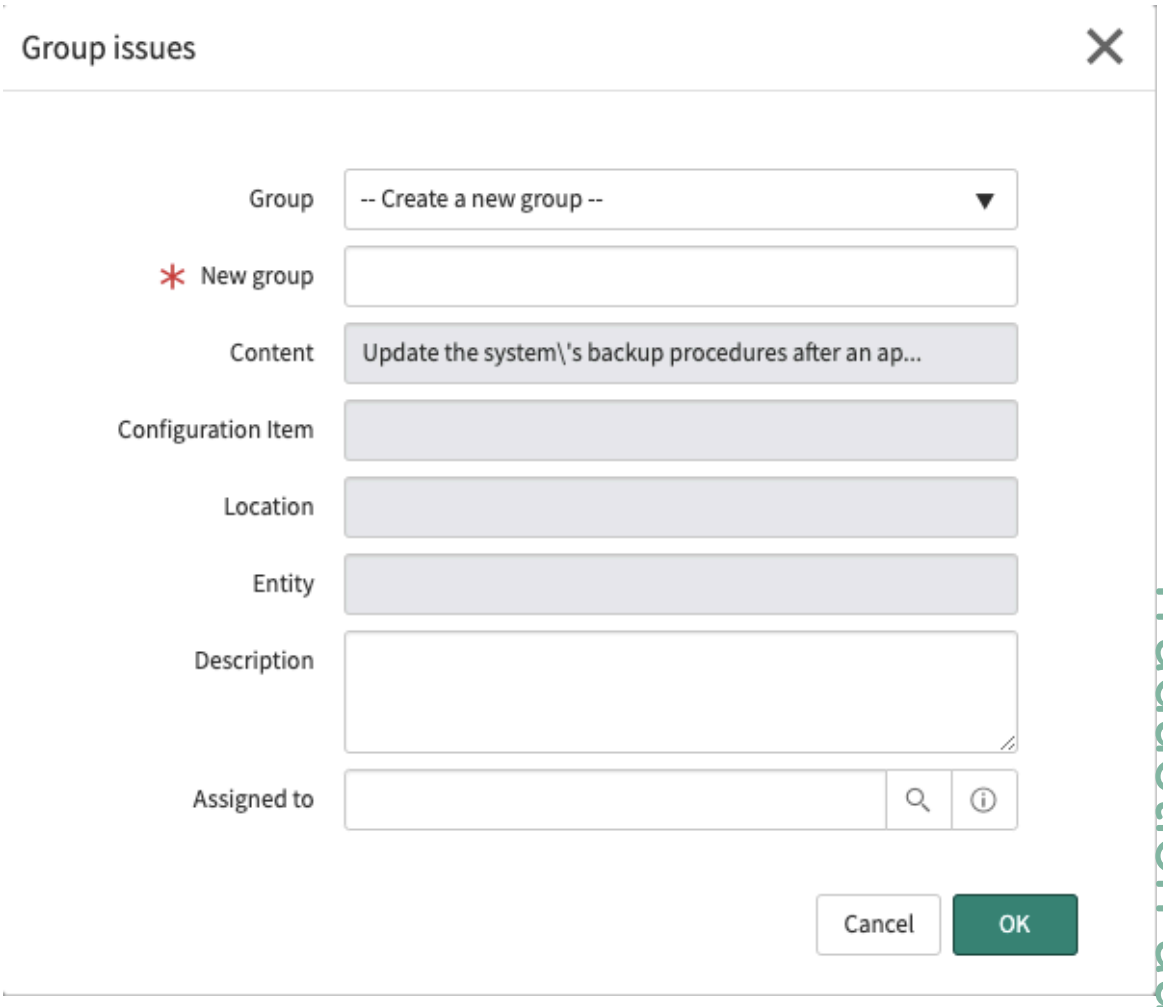


Remarque :
Les problèmes autonomes sont similaires au problème actuel, mais ils ne sont pas affectés à un groupe de problèmes parent. Le score de confiance est calculé à l'aide d'une définition de similarité incluse dans le système de base de l'application GRC : Predictive Intelligence.

4. Vous pouvez cliquer sur l'icône Information pour afficher les détails de tous les problèmes similaires afin de déterminer s'ils doivent être regroupés avec le problème actuel.
5. Sélectionnez les problèmes similaires que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel, puis cliquez sur **Regrouper**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Groupe	Pour regrouper les problèmes sélectionnés et les affecter à un nouveau groupe, sélectionnez **Créer un nouveau groupe**. Pour ajouter les problèmes sélectionnés à un groupe existant, sélectionnez le groupe.
Nouveau groupe	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez le nom du nouveau groupe.
Description	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez une description du groupe.
Affecté à	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Sélectionnez l'utilisateur auquel le groupe est affecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Cliquez sur **OK**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à un groupe nouveau ou existant.
8. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Regrouper des problèmes similaires sous un problème parent existant

Lorsque vous créez un problème, vous pouvez le regrouper avec d'autres problèmes similaires dans le cadre d'un groupe de problèmes parent existant.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Audit Management: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

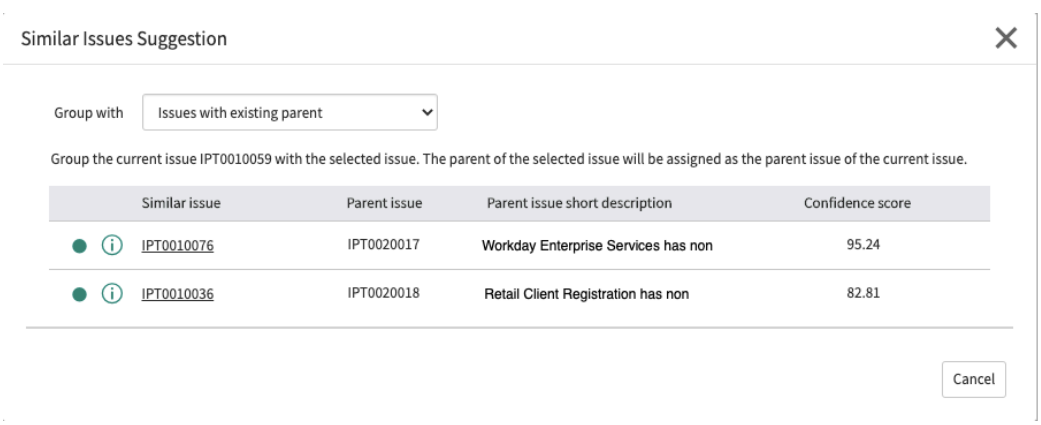
Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, recherchez le champ **Parent** .



3. Cliquez sur l'icône Ampoule ( ) et sélectionnez **Problèmes avec un parent existant** dans la liste déroulante **Groupe avec** .

   Une liste de problèmes similaires s'affiche.



4. Cliquez sur le **problème similaire** que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel.
   Le problème parent du problème que vous sélectionnez devient le problème parent du problème actuel.
5. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problème et de tâche de rattrapage

Si un utilisateur est affecté à un problème ou à une tâche de correction, le gestionnaire de l'utilisateur et le gestionnaire au-dessus de la hiérarchie ont également accès à l'enregistrement de la tâche de correction ou de problème.

La référence utilisateur dans le champ **Affecté à** , le champ **Ouvert par** ou le champ **Propriétaire** est configurable dans la table Configurations de la hiérarchie des utilisateurs [sn_grc_user_hierarchy_configuration]. Par conséquent, vous pouvez configurer les champs de la table et saisir la référence utilisateur, par exemple **Affecté à** ou **Gestionnaire des problèmes** en tant que Champ de référence utilisateur 1 ou Champ de référence utilisateur 2. Toutefois, vous ne pouvez configurer que deux champs dans une table.

Le gestionnaire de l'utilisateur dans le champ de référence utilisateur et le gestionnaire au-dessus dans la hiérarchie peuvent être configurés comme champ de hiérarchie des utilisateurs 1 et champ de hiérarchie des utilisateurs 2, respectivement. Si l'un d'eux n'est plus le gestionnaire de l'utilisateur dans le champ de référence de l'utilisateur, cet utilisateur dans la hiérarchie perd l'accès à l'enregistrement. Vous pouvez afficher la hiérarchie des utilisateurs dans la table Hiérarchie des utilisateurs [sn_grc_user_hierarchy].

Les prérequis pour activer le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs sont les suivants :

- Les utilisateurs de la hiérarchie doivent avoir au minimum le rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user).
- La *sn_grc.enable_user_hierarchy_access_control* propriété système doit être définie sur **vrai**.

Le concept de hiérarchie des utilisateurs est utile, car il offre plus de visibilité aux utilisateurs de la hiérarchie lors du suivi de son achèvement lorsqu'il est affecté à un utilisateur dans une équipe. Les champs de hiérarchie des utilisateurs ne sont pas visibles dans le formulaire Problème ou Tâche de rattrapage, mais en interne, cette fonctionnalité vous permet de restreindre l'accès aux enregistrements en fonction des utilisateurs de la hiérarchie qui peuvent y accéder.

Signaler les problèmes auto-identifiés via Service Portal

Vos employés et utilisateurs métiers au sein de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Une fois soumis, un problème de triage est automatiquement créé.

Avant de commencer

Vous devez télécharger l'application GRC : Advanced Core pour pouvoir utiliser la fonctionnalité de triage des problèmes dans Policy and Compliance Management. Pour plus d'informations, consultez Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Rôle requis : sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs méthodes que vous pouvez utiliser pour signaler un problème à l'aide de Service Portal. Par exemple, vous pouvez cliquer sur le bouton **Demander quelque chose** sur la page d'accueil du portail de services, sélectionner la catégorie **Gouvernance, risque et conformité** , puis cliquer sur **Signaler le problème**. Une autre méthode, peut-être plus simple, est décrite ici.

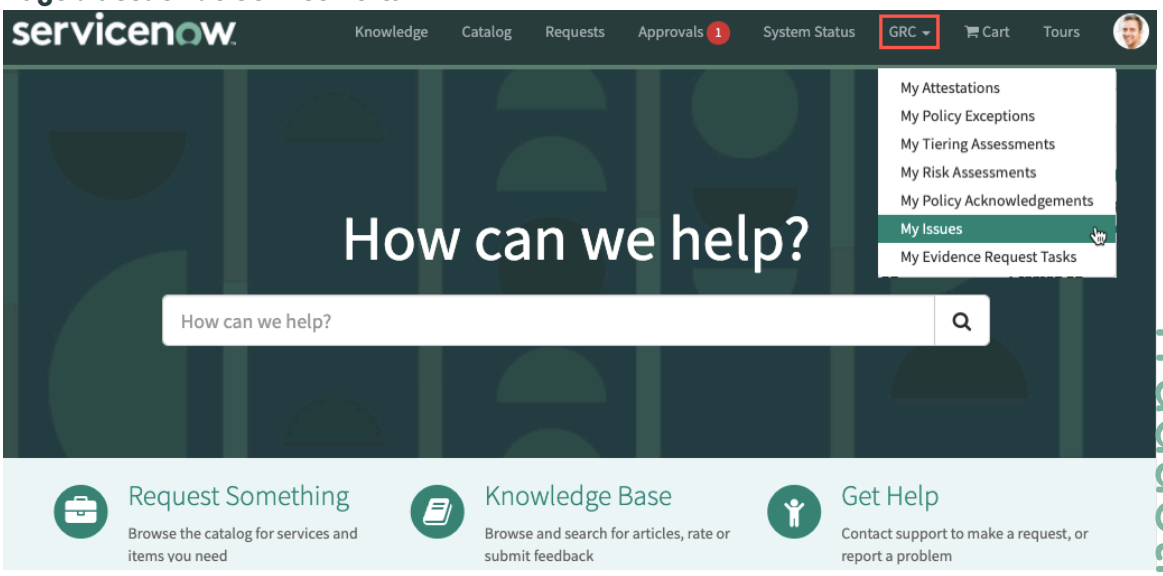
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

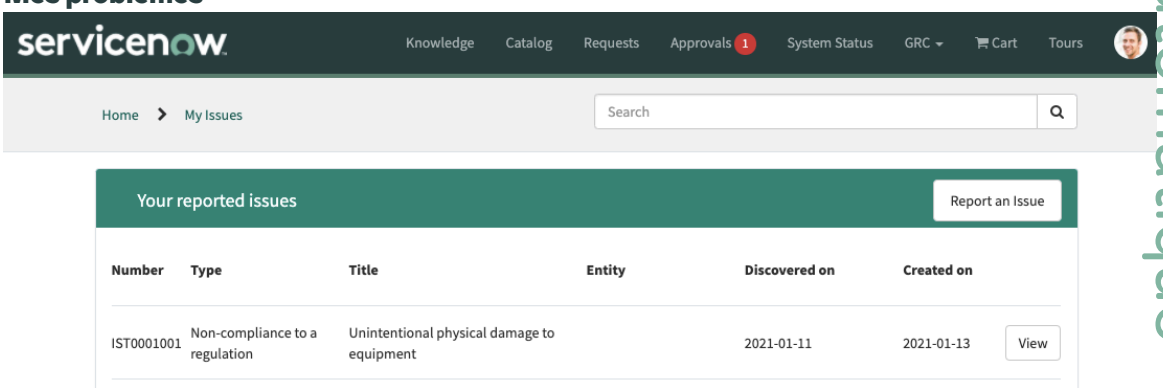
1. Ouvrez Service Portal.
   a. Dans l'URL de votre instance, tapez *sp* après le nom de votre instance.
   b. Appuyez sur la touche Retour.

Page d'accueil de Service Portal



2. Dans l'en-tête de l'écran, accédez à **GRC** > **Mes problèmes** pour afficher les problèmes qui vous sont déjà affectés.

Mes problèmes

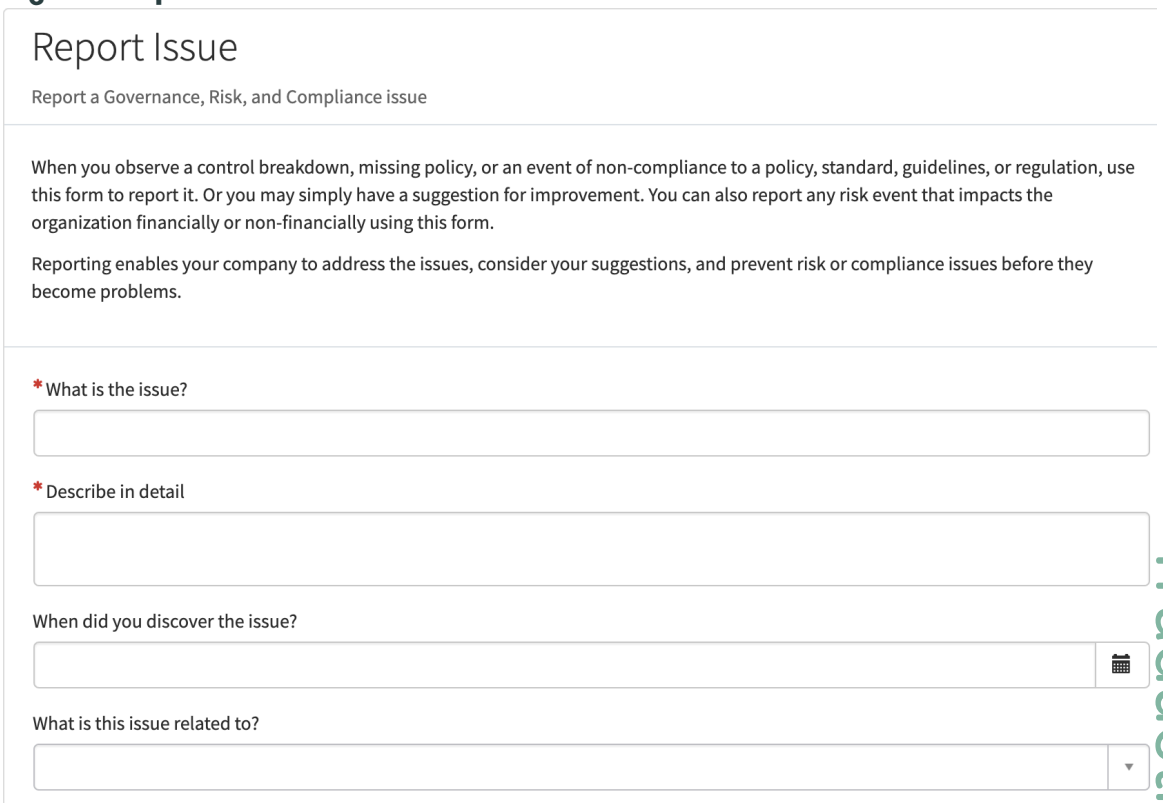


3. Cliquez sur **Signaler un problème**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Signaler un problème



4. Répondez aux questions qui vous sont posées.

   Example
   D'autres questions peuvent apparaître en fonction des réponses que vous fournissez. Par exemple, si votre réponse au champ **Quel type de problème est-ce ?** est **Incident ou événement de perte**, des questions supplémentaires relatives à l'incident ou à l'événement de perte vous sont présentées. Si vous sélectionnez **Non-conformité à une politique dans ce** champ, il vous est demandé la politique concernée et ce que vous considérez comme la cause première du problème.

5. Lorsque vous avez répondu à toutes les questions, cliquez sur **Envoyer**.

   La demande est envoyée et un enregistrement de triage de problème est créé. Cela lance le processus de triage des problèmes .

   Remarque :
   Vous pouvez contrôler les options affichées dans le menu **d'options GRC** de Service Portal en revenant à votre instance et en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Administration** > **Propriétés**et en définissant la propriété **sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues** .

   S'il est défini sur **Oui**, l'option **GRC** > **Mes problèmes** l'option de menu est disponible et l'option **Mes problèmes signalés** est masquée. Vous pouvez utiliser l'option de menu **Mes problèmes** pour créer des problèmes de conformité ou de risque qui doivent être triés avant d'être publiés en tant que problèmes réels.

   Si la propriété est définie sur **Non**, le champ **GRC** > **Mes problèmes signalés** l'option de menu est disponible et l'option **Mes problèmes** est masquée. Vous pouvez utiliser l'option de menu **Mes problèmes signalés** pour créer des problèmes de conformité ou de risque réels directement à partir de Service Portal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triage d'un problème auto-identifié

Une fois qu'un problème a été identifié et envoyé par les employés ou les utilisateurs métiers via , le processus de Portail de servicestriage du problème commence. Le problème réel est identifié et affecté au propriétaire approprié pour la hiérarchisation et la résolution.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

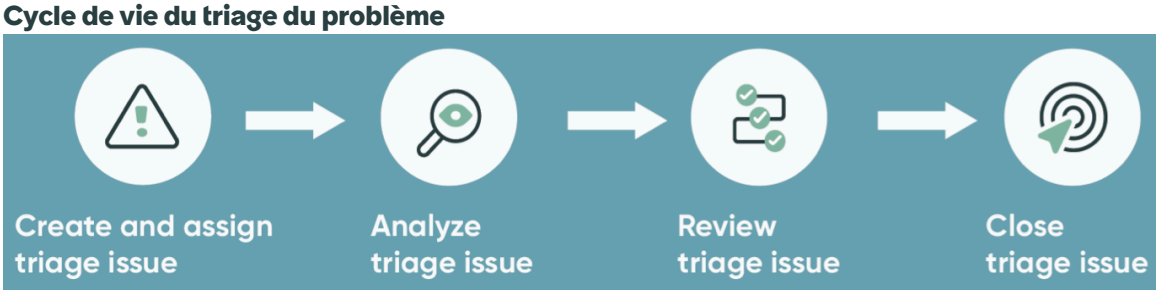
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les équipes de triage affectées déterminent si les problèmes auto-identifiés sont des problèmes signalés réels, des événements à risque ou des observations à suivre et éventuellement à fermer en tant que bruit.

Remarque :
Dans la version initiale, seuls les problèmes identifiés automatiquement sont traités par le processus de triage. Dans une version ultérieure, les problèmes générés par le système, tels que ceux causés par des défaillances d'indicateur ou d'attestation, seront également triés.

Le flux de bout en bout du cycle de vie de triage des problèmes est illustré et décrit ici.

Cycle de vie du triage du problème



Étape	Description
Créer et affecter un problème de triage	Un employé identifie un problème lié à une entité, un contrôle, une politique, un document d'autorité, un processus ou un risque, et soumet une demande de triage dans le ServiceNow Portail de services. En fonction du type de problème soumis et d'une règle d'affectation de problème, le problème est affecté à une équipe de triage et à un propriétaire de triage.
Analyser le problème de triage	L'équipe de triage décide si le problème doit être analysé en tant que problème réel ou événement à risque, ou suivi en tant que recommandation pour une politique ou pour l'optimisation d'un processus. Au cours de l'analyse, l'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	des risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage. Les résultats possibles sont les suivants : • Confirmé comme nouveau problème • Confirmé comme problème existant • Confirmé comme événement à risque • Suivre en tant que recommandation • Fermer en tant que non-problème/Aucune action requise
Examiner le problème de triage	L'état Révision est facultatif. L'équipe peut envoyer le problème et le résultat au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage pour examen. Ils peuvent également demander plus d'informations au propriétaire du triage. Le gestionnaire de conformité, le gestionnaire des risques ou le gestionnaire de triage décide si le problème doit être confirmé en tant que problème ou événement à risque, suivi en tant que recommandation ou fermé en tant que non-problème.
Fermer le problème de triage	Si le problème a été déterminé comme étant un problème réel ou un événement à risque, ces enregistrements sont créés ou le problème de triage est ajouté à un problème existant. Lorsque le processus de triage est terminé, le problème de triage est automatiquement fermé. Le problème peut également être fermé manuellement par le gestionnaire et l'équipe de triage.

Les rôles d'utilisateur suivants sont impliqués dans le processus de triage des problèmes.

Profils de triage des problèmes

Profil/rôle	Description
Utilisateur métier/employé	Possibilité de signaler le problème.
• Utilisateur/gestionnaire de conformité • Utilisateur/gestionnaire des risques • Triage utilisateur/responsable	Capacité de triage et d'examen des problèmes
Gestionnaire des problèmes	Aptitude à gérer et à examiner le problème à signaler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

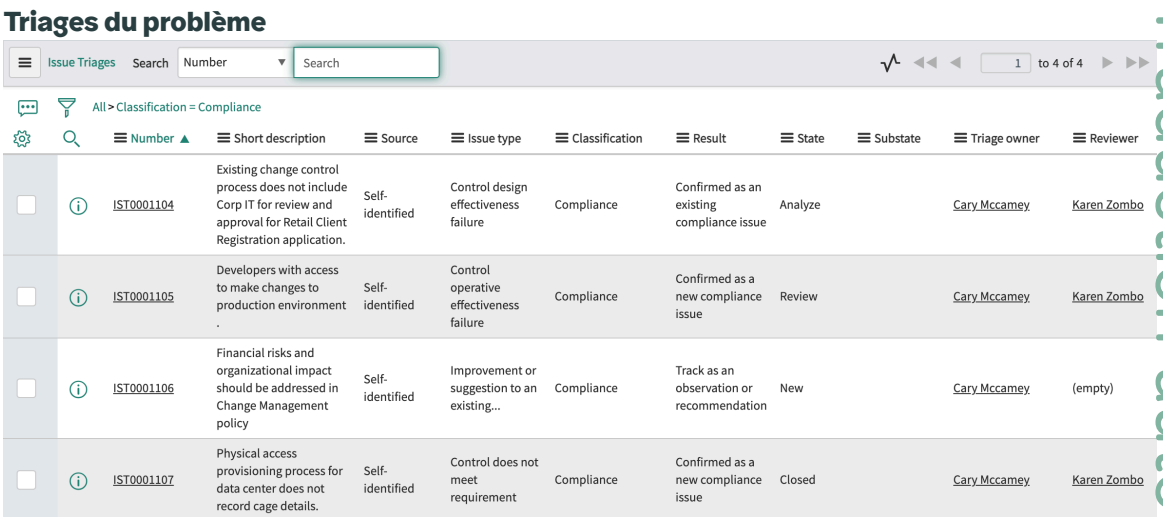
Profils de triage des problèmes (suite)

Profil/rôle	Description
Propriétaire du problème	Possibilité de résoudre le problème signalable qui leur est affecté

Remarque :
Les rôles utilisateur/gestionnaire de triage et gestionnaire des problèmes ont été introduits dans la GRC: Policy and Compliance Management version 11.1.0.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage** ou **Risque** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage**.
   La liste affiche les problèmes de triage précédemment créés et affectés.

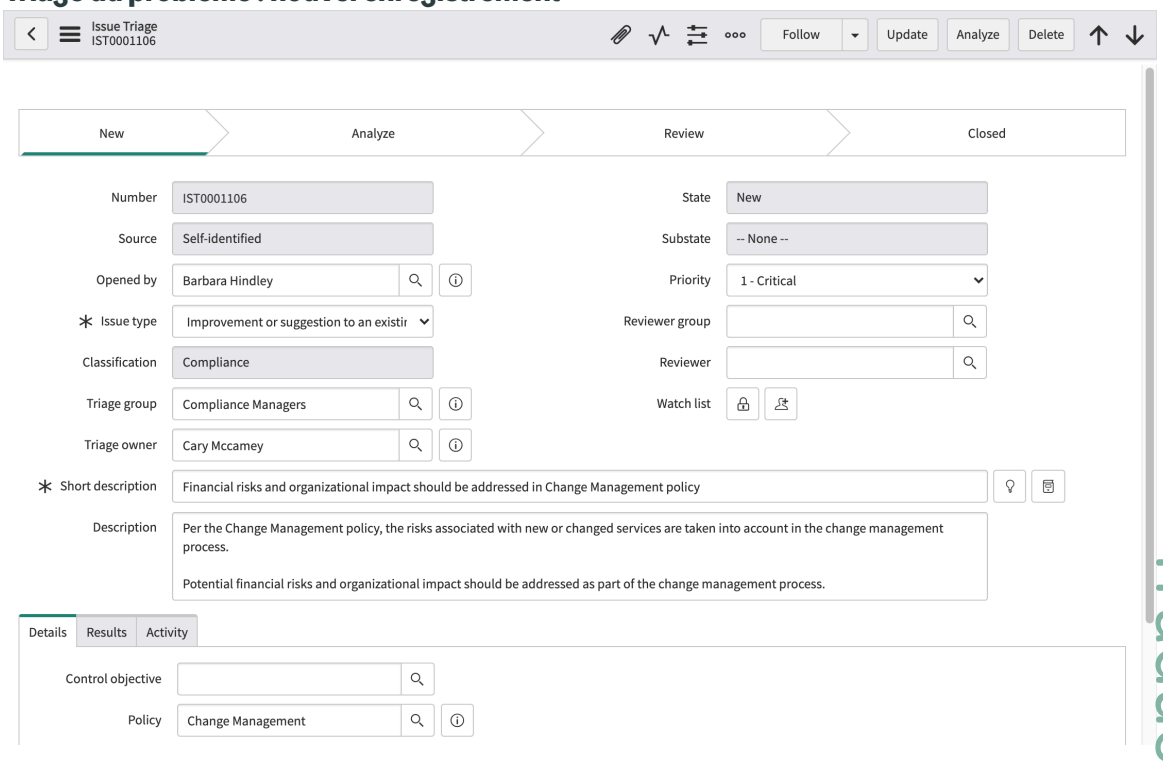


2. Cliquez sur le numéro du problème que vous souhaitez trier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Triage du problème : nouvel enregistrement



Remarque :
Le champ **Classification** est automatiquement prérempli en fonction du **type de problème** sélectionné. De même, une règle d'affectation appelée sn_grc_advanced_issue_triage exécute et préremplit le **groupe Triage**. Cette règle utilise la **source** et la **classification** pour déterminer le groupe auquel le triage est affecté. Les règles d'affectation gèrent également les triages des problèmes dans Gestion des risques et les triages lorsque la **classification** est définie sur **Autre** (c'est-à-dire qu'elle est initialement inconnue). Pour le deuxième cas d'utilisation, vous devez définir manuellement le **groupe de triage** sur **Risque** ou **Conformité**.

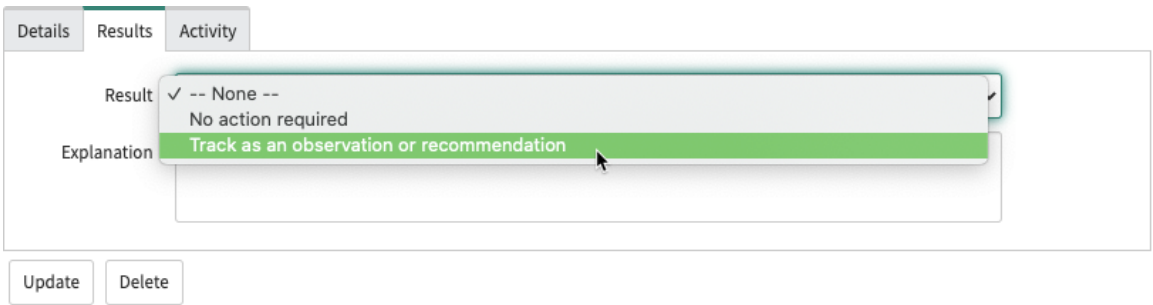
3. Lorsque vous êtes prêt à lancer le triage de ce problème, sélectionnez un **propriétaire de triage** et cliquez sur **Analyser**.
   Le propriétaire de triage affecté peut maintenant ouvrir le problème et commencer à l'analyser.
4. Au cours de l'analyse, le propriétaire de triage peut effectuer plusieurs tâches.

   Example
   Le propriétaire peut, par exemple, décider que le problème est mal classé et peut modifier le **type de problème**. Cette action peut entraîner un changement du groupe de triage et du propriétaire de triage. Dans cet exemple, la règle d'affectation s'exécute en arrière-plan et le problème est supprimé de la file d'attente du propriétaire actuel.
5. Le propriétaire de triage peut également effectuer les actions suivantes :
   - Cliquez sur **Demander des informations** pour demander des informations supplémentaires à l'émetteur du problème.
   - Cliquez sur **Demander une révision** pour demander une révision à l'utilisateur identifié dans le champ **Réviseur** . Cet utilisateur peut ouvrir et examiner le problème en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes vérifications en attente**.
   - Sélectionnez la liste connexe **Détails** pour enrichir davantage le problème.
6. Une fois qu'il a été déterminé quelle action (le cas échéant) doit être effectuée sur le problème, le propriétaire du triage peut sélectionner un résultat de l'analyse à partir de la liste connexe **Résultats** .

Traduction automatique

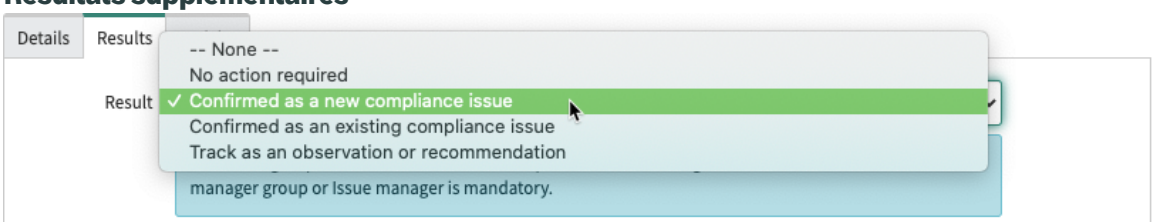
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats



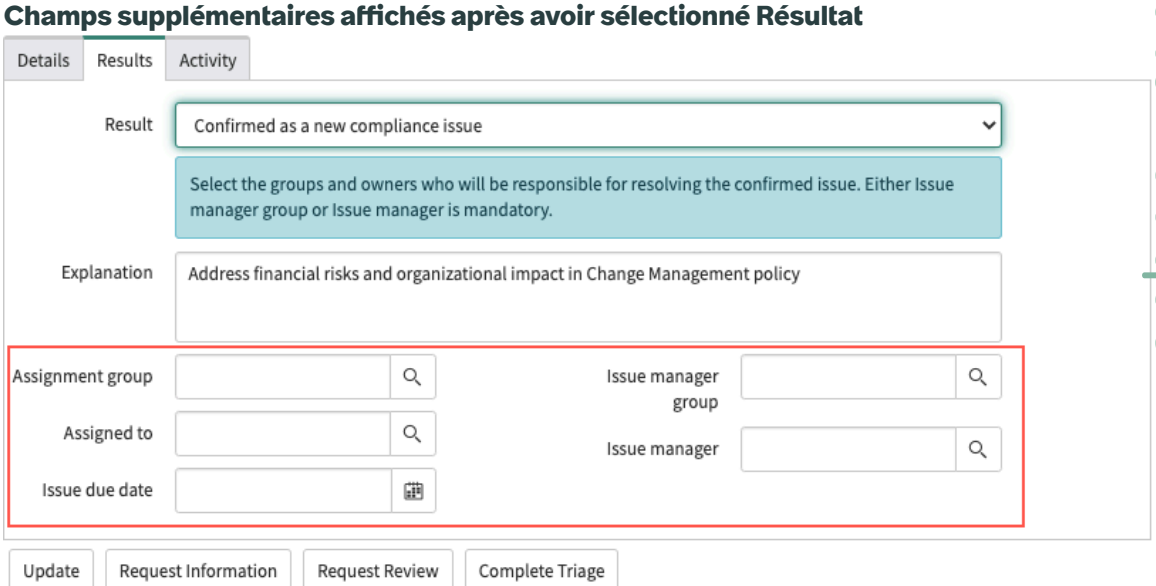
Remarque :
Les options disponibles dans le champ **Résultats** dépendent du **type de problème** identifié pour ce problème. Par exemple, si vous sélectionnez Échec de l'efficacité de la **conception du contrôle** comme **type de problème**, les résultats suivants peuvent être sélectionnés.

Résultats supplémentaires



7. Si vous sélectionnez un résultat, tel que **Confirmé comme nouveau problème de conformité**, qui nécessite plus d'actions qu'une simple observation, des champs d'analyse supplémentaires s'affichent, comme illustré dans l'écran suivant.

Champs supplémentaires affichés après avoir sélectionné Résultat



Si le résultat est **Confirmé comme un problème de conformité existant**, un champ **Problème existant** s'affiche, dans lequel vous devez identifier le problème existant auquel vous faites référence.

8. Lorsque le triage du problème est terminé, le propriétaire du triage peut cliquer sur **Terminer le triage**.

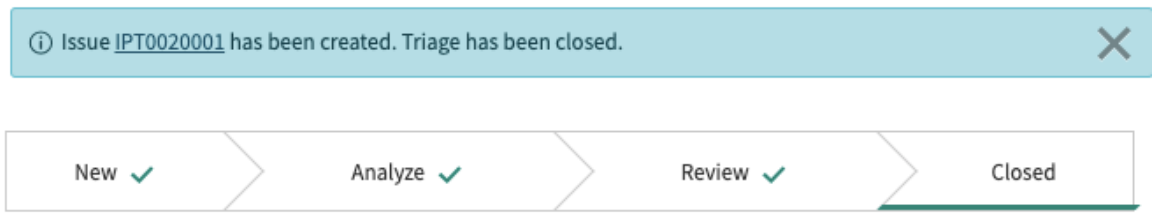
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si le problème est en cours d'examen, le réviseur peut également cliquer sur **Terminer le triage** pour terminer le triage et créer un problème réel.

Le triage du problème passe à l'état **Fermé** et un lien vers le problème s'affiche en haut de l'écran.

Triage fermé et nouveau problème créé



9. Le problème peut être analysé à l'aide des procédures habituelles de gestion des problèmes.
Un changement important sur le formulaire **de problème** est l'ajout d'une liste connexe **Triages des problèmes** . L'ouverture de l'enregistrement de triage fournit à l'analyste les détails du triage qui a entraîné la création de ce problème.

Corriger un problème dans Policy and Compliance Management

Une fois qu'un problème a été identifié, trié et étudié, vous pouvez le corriger.

Avant de commencer

Rôle requis : compliance_admin, compliance_manager, sn_compliance.user, sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Remarque :
À partir de la version 12.0.1, le rôle minimal de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire de tâche de rattrapage est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **sn_compliance.user** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux tâches de rattrapage, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La correction d'un problème marque une intention de résoudre le problème sous-jacent à l'origine de l'échec du contrôle ou de l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque votre intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce que le contrôle soit réévalué. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez résoudre.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de remédiation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous avez deux options pour créer une tâche de rattrapage :

- Cliquez sur **Tâches de remédiation suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base pour la création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée avec certaines informations de cette tâche copiées vers la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
- Cliquer sur **Nouveau** et créer manuellement la tâche.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâche de rattrapage

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Affecté à	Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à la tâche de rattrapage. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage.
Problème	Problème pour lequel cette tâche a été créée.
État	État actuel de la tâche.
Priorité	Sélectionnez la priorité ou la séquence à laquelle cette tâche doit être résolue, en fonction de son impact et de son urgence.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent.
Créé/Mis à jour	Affiche la date/l'heure de création et de mise à jour de la tâche.
Nom	Brève description de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches.
Description	Entrez une description complète de la tâche.
Remarques et commentaires	
Commentaires supplémentaires	Au besoin, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche.
Notes de travail	Saisissez toutes les notes non destinées aux clients liées à la correction du problème.
Calendrier de la tâche	
Durée estimée	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide des **champs Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée**.
Date de début prévue	La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche devrait prendre fin.
Durée réelle	Quantité de temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début réelle	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé.
Date de fin réelle	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a été terminé.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer l'intégration UCF

Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) s'intègre à votre ServiceNow instance via un processus d'authentification qui valide votre abonnement. Dans le formulaire Configuration UCF, vous sélectionnez le type d'authentification, puis entrez une clé API fournie par UCF ou un client et un ServiceNow secret Oauth2 fournis.

Important :
Introduite dans Kingston, l'intégration UCF à l'aide du client OAuth fourni par ServiceNow et d'UCF Common Controls Hub est toujours prise en charge. Toutefois, cette méthode n'est plus recommandée pour intégrer votre instance à UCF. La méthode recommandée consiste à configurer l'intégration UCF à l'aide d'une clé API fournie par UCF (voir le lien ci-dessous).

Activer UCF de conformité

Le GRCmodule d'extension : Compliance UCF (com.sn_comp_ucf) est disponible sous la forme d'un abonnement distinct.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Configurez la source de votre bibliothèque de contrôles à l'aide d'une clé API fournie par UCF (méthode recommandée) ou à l'aide d'UCF Common Controls Hub, que vous pouvez acheter sous forme d'abonnement dans le ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Hub de contrôles communs ou Unified Compliance Framework.

Configurer l'intégration UCF à l'aide d'une clé API fournie par UCF

UCF s'intègre à votre ServiceNow instance via un processus d'authentification qui valide votre abonnement.

Avant de commencer

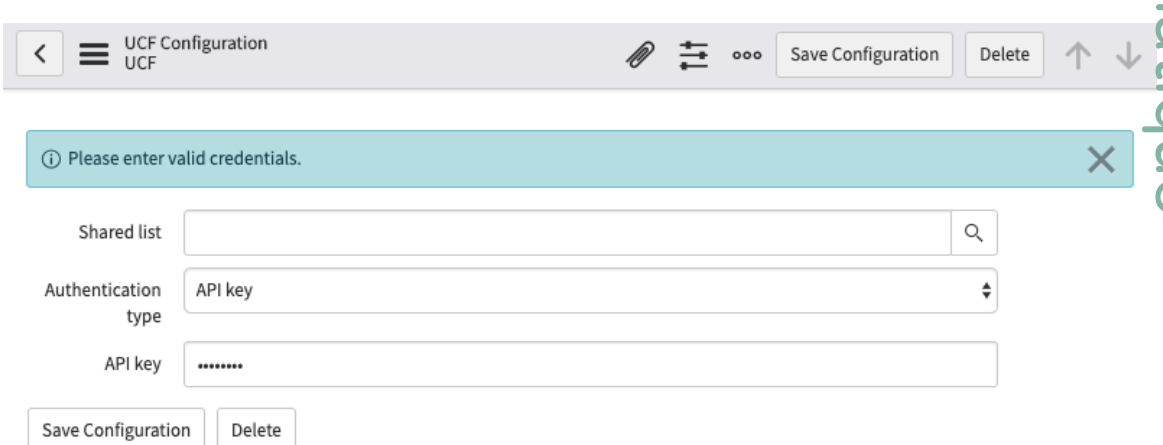
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de configurer l'intégration UCF, vous devez disposer d'un abonnement de base UCF et utiliser le gestionnaire de clés API dans votre compte pour acquérir une clé API auprès d'UCF. Vous devez également définir des listes partagées de documents de référence UCF dans votre compte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration UCF.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration UCF

Champ	Description
Liste partagée	Sélectionnez la liste partagée à partir de votre compte UCF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type d'authentification	Sélectionnez **la clé API**.
Clé API	Entrez la clé API que vous avez acquise à partir de votre compte UCF.

4. Cliquez sur **Enregistrer la configuration**.

Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub

Les administrateurs de conformité peuvent télécharger du contenu à partir de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) pour l'utiliser comme GRC documents de référence, citations, contrôles et objectifs de contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_comp_ucf.admin et oauth_admin

Les documents peuvent être mis à jour à intervalles prédéfinis. Vous devez disposer d'un compte UCF Common Controls Hub pour créer des listes partagées et les importer dans l'instance ServiceNow® . L'accès à l'API est requis pour télécharger le contenu UCF à partir de l'UCF-CCH.

Remarque :
Veuillez prendre note des directives suivantes avant de configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub

- Seul l'administrateur OAuth UCF a accès aux tables OAuth système. Vous devez accorder le rôle d'administrateur UCF OAuth à l'administrateur UCF, afin que celui-ci puisse configurer la GRC page de configuration UCF.
- L'intégration UCF nécessite cette configuration GRC et les utilisateurs doivent être un administrateur de Common Controls Hub.
- La page de configuration du domaine global est chargée par défaut. Si vous utilisez Domain Separation, supprimez la page de configuration par défaut et créez-en une spécifique à votre domaine.

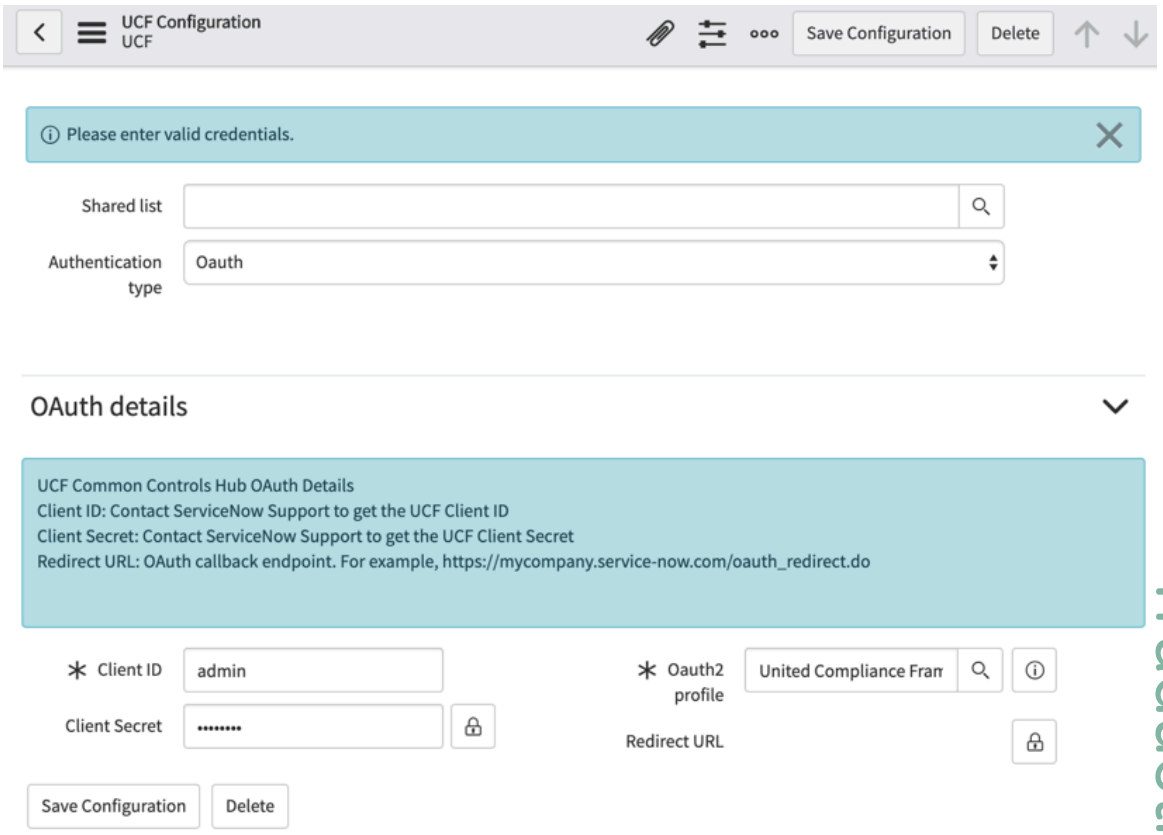
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration UCF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration UCF

Champ	Description
Liste partagée	Liste partagée à importer. **Remarque :** Les listes partagées s'affichent pour l'authentification de l'abonnement.
Type d'authentification	Sélectionnez **OAuth**.
Détails OAuth	
ID client	Saisissez l'ID client ou l'ID client OAuth UCF fourni par Service et assistance client. Voir Créer un Now Support ticket pour les informations sur l'intégration du compte UCF-CCH pour plus d'informations. **Remarque :** Les informations de configuration sont propres à l'instance ServiceNow®. Assurez-vous de saisir des informations précises pour toutes les instances de test, de développement ou de production que vous utilisez. N'incluez pas d'espaces dans l'entrée.
Secret client	Entrez un secret client que le client OAuth utilisera pour s'authentifier auprès du serveur d'autorisation. Le secret client doit être suffisamment aléatoire pour ne pas être devinable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Profil OAuth2	Entrez le profil OAuth2 à utiliser pour le téléchargement. La valeur par défaut est le profil par défaut United Compliance Framework qui est installé avec le module d'extension UCF. En règle générale, il n'est pas nécessaire de modifier ce champ.
URL de redirection	Entrez l'URL de redirection, fournie par Service et assistance client. Par exemple, https://mycompany.service-now.com/oauth_redirect.do

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Dans la boîte de dialogue Intégration UCF qui s'affiche, cliquez sur **Demander un nouveau jeton**.

> **Remarque :**
> Pour la configuration initiale, un utilisateur avec un compte administrateur UCF effectue ce setp et l'étape suivante.

6. Entrez vos informations d'identification Common Controls Hub pour vous connecter.
7. Dans le message d'autorisation d'application qui s'affiche, cliquez sur **Autoriser**.
8. Sélectionnez une liste partagée et cliquez sur **Enregistrer la configuration**.

Que faire ensuite

Si UCF introduit de nouveaux champs et contenus, les administrateurs peuvent utiliser des tables intermédiaires et des cartes de transformation pour prendre en charge les changements apportés aux formats de données UCF. Il s'agit d'une configuration avancée qui n'est pas obligatoire. Les ensembles d'importation et les tables suivants peuvent être configurés pour personnaliser la logique de téléchargement UCF.

Table intermédiaire [s'étend à partir de la table de lignes du jeu d'importation : import_set_row] utilisée pour l'intégration UCF

Table intermédiaire	Description
Document de référence UCF [sn_comp_ucf_authority_document]	La table intermédiaire de document de référence UCF est utilisée pour stocker les documents de référence qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub
Citation UCF [sn_comp_ucf_citation]	La table intermédiaire de citation UCF est utilisée pour stocker les citations qui sont téléchargées à partir d'UCF Common Controls Hub
Contrôle UCF [sn_comp_ucf_control]	La table intermédiaire Contrôle UCF est utilisée pour stocker les contrôles qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub
Citation UCF à contrôle [sn_comp_ucf_m2m_control_citation]	La table intermédiaire Citation UCF vers contrôle est utilisée pour stocker les citations vers contrôles qui sont téléchargés à partir d'UCF Common Controls Hub

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cartes de transformation utilisées pour l'intégration UCF

Cartes de transformation	Description
Transformation du document de référence par défaut	Transforme les données de la table intermédiaire de document de référence UCF en table Document de référence
Transformation de citation par défaut	Transforme les données de la table intermédiaire de citation UCF en table de citation
Transformation du contrôle par défaut	Transforme les données de la table intermédiaire du contrôle UCF en table Objectif du contrôle
Carte de transformation du contrôle vers la citation	Transforme les données de la table Citation UCF vers contrôle en table Objectif du contrôle vers citation

Utiliser UCF Common Controls Hub pour gérer les cadres de travail de conformité

Les administrateurs de conformité peuvent télécharger du contenu à partir de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) pour l'utiliser comme GRC documents de référence, citations, contrôles et objectifs de contrôle. Les documents peuvent être mis à jour à intervalles prédéfinis. Vous devez disposer d'un compte UCF Common Controls Hub pour créer des listes partagées et les importer dans l'instance ServiceNow® .

Si votre organisation souhaite utiliser UCF Common Controls Hub comme source pour votre bibliothèque de contrôles, vous pouvez acheter un abonnement via le ServiceNow Store ou consulter Common Controls Hub . Pour plus d'informations, consultez Unified Compliance Framework .

Remarque :
L'accord précédent pour l'accès gratuit au contenu UCF, y compris votre licence GRC, a pris fin le 30 novembre 2018. Tous les clients doivent acheter un abonnement directement auprès d'Unified Compliance.

Avertissement :
Toutes les données importées à partir des documents de référence UCF sont en lecture seule et doivent être protégées. Ne personnalisez pas les documents de référence, les citations ou les objectifs de contrôle des champs UCF transformés en tables GRC.

1. Créez un compte UCF CCH et personnalisez votre abonnement de base pour inclure l'accès à l'API.
2. Activer UCF de conformité.
3. Créer un Now Support ticket pour les informations sur l'intégration du compte UCF-CCH.
4. Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub.
5. Télécharger une liste partagée UCF.

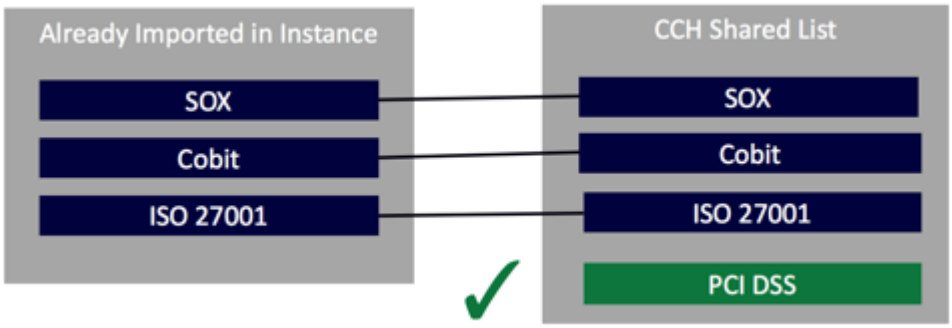
Importer un document de référence à l'aide d'une liste partagée unique

Chaque document de référence déjà importé dans l'instance doit faire partie de n'importe ServiceNow® quelle liste partagée que vous souhaitez importer à partir de l'UCF CCH. Cela permet d'éviter les incohérences entre le contenu de l'UCF CCH (qui a peut-être changé) et ce que vous avez déjà importé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importation de la liste partagée réussie



Échec de l'importation de la liste partagée



Une erreur est générée, car SOX n'est pas réimporté dans cette liste partagée.

Importer des documents de référence à l'aide de plusieurs listes partagées

Si vous avez besoin d'importer plus de 100 documents de référence, vous devez les importer dans plusieurs listes partagées, car une liste partagée ne peut contenir que 100 documents de référence. Vous pouvez créer plusieurs listes partagées (SL), par exemple SL1 pour importer 100 documents de référence et SL2 pour le reste des documents de référence. Regroupez des documents de référence similaires en un seul groupe lorsque vous importez les documents de référence dans plusieurs listes partagées, de sorte qu'il n'y ait aucune dépendance des documents entre les listes partagées multiples.

Pour prendre en charge plusieurs listes partagées, la propriété `sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs` système qui est définie par défaut sur **vrai** doit être définie sur **faux**.

- Si la propriété système est définie sur true, la validation existante est effectuée pour vérifier si les documents de référence importés sont déjà importés dans l'instance ServiceNow .
- Si la propriété système est définie sur false, les documents de référence importés ne sont pas du tout validés.

Définissez la propriété sur false et importez le contenu UCF dans plusieurs listes partagées. Si les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle importés dans la liste partagée sont déconseillés, ces documents ne seront pas désactivés dans l'instance ServiceNow . Au lieu de cela, l'utilisateur doit valider manuellement les documents et les liens entre les objectifs de citation et de contrôle. Un e-mail est envoyé avec les liens vers le mappage entre les objectifs de citation et de contrôle.

Différences entre UCF et GRC terminologie

Les documents de référence dans le contenu UCF sont organisés et mappés à leurs citations appropriées, qui sont à leur tour mappées à un ensemble commun de contrôles. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

terminologie entre UCF et les GRC applications diffère légèrement, comme expliqué dans le tableau suivant.

Différences terminologiques

UCF	Application GRC
Document de référence	Document de référence
Contenu source d'autorité	Contenu source d'autorité
Contrôle	Objectif du contrôle

Créer un Now Support ticket pour les informations sur l'intégration du compte UCF-CCH

Après avoir établi votre compte UCF CCH, utilisez le portail de Now Support services pour lancer le processus d'intégration du compte.

Avant de commencer

Créez un compte UCF CCH et personnalisez votre abonnement de base pour inclure l'accès à l'API. Un utilisateur disposant du rôle administrateur UCF doit se connecter au compte CCH et générer la clé API.

Remarque :
L'accord précédent pour l'accès gratuit au contenu UCF, y compris votre GRC licence, a pris fin le 30 novembre 2018. Tous les clients doivent acheter un abonnement directement auprès d'Unified Compliance.

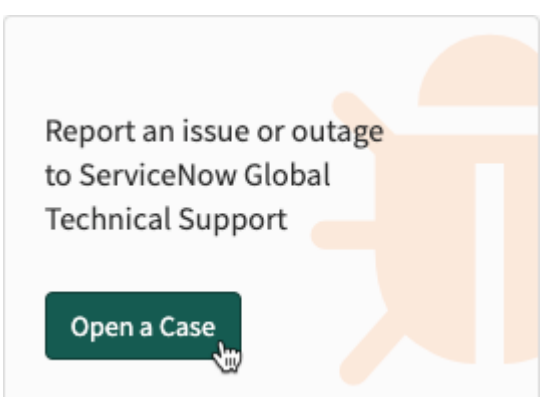
Rôle requis : admin

Procédure

1. Après avoir activé le Compliance UCF module d'extension, connectez-vous à Hi Service Portal .
2. Cliquez sur **Obtenir de l'aide**.

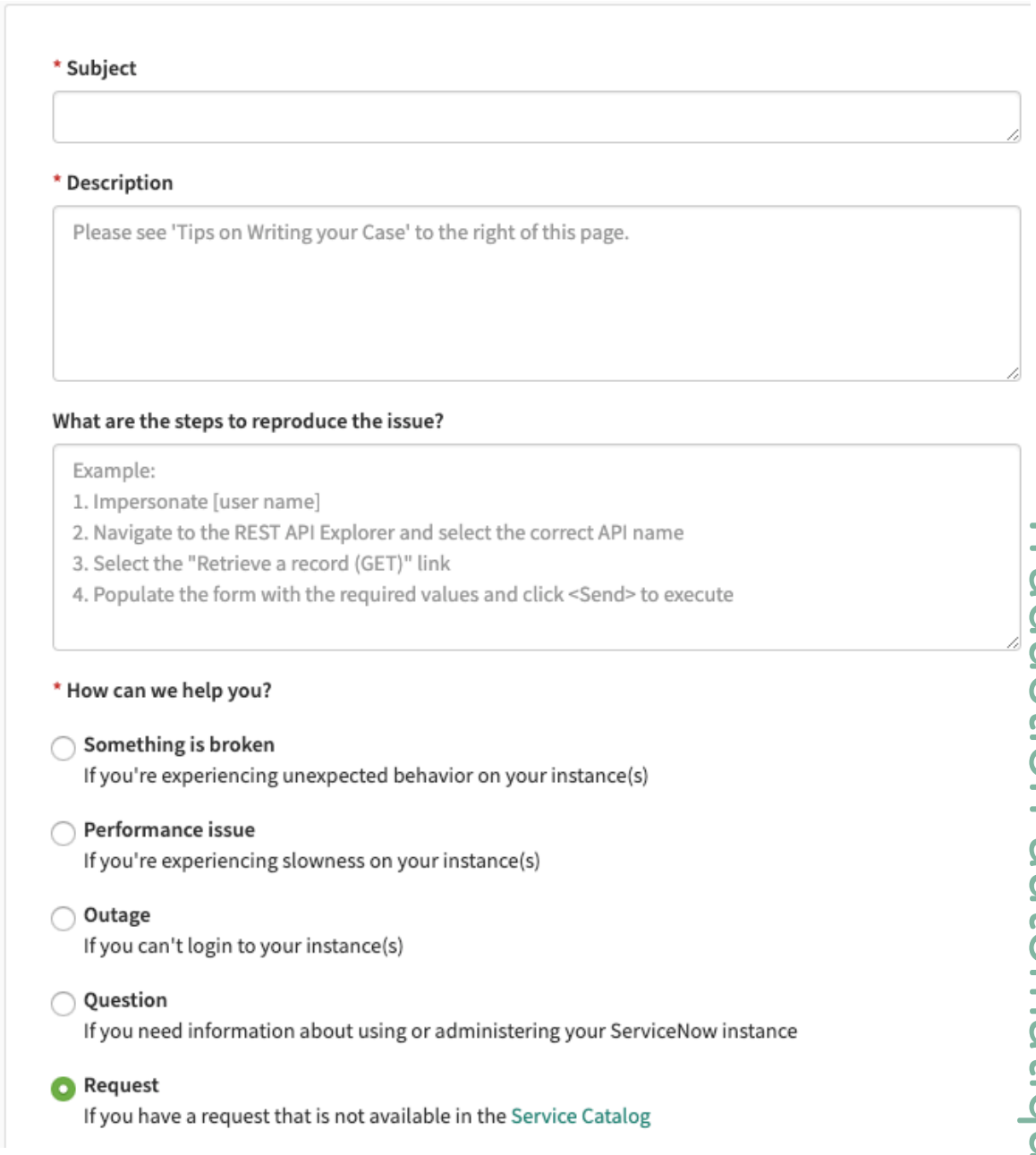


3. Cliquez sur **Ouvrir un ticket**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

4. Remplissez le formulaire **Créer un ticket** .

Champ	Description
Objet	Une brève description du ticket.
Description	Décrivez le problème et fournissez les informations suivantes : ◦ Entrez J'ai activé le nouveau module d'extension GRC : Compliance UCF (com.sn_comp_ucf). J'ai déjà souscrit à l'UCF CCH. Je vous demande de me fournir les informations OAuth nécessaires pour terminer l'intégration. ◦ Indiquez le nom et le numéro de compte de votre société. ◦ Incluez le nom, l'adresse e-mail professionnelle et le numéro de téléphone du demandeur.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : En fournissant les coordonnées de votre entreprise et du demandeur, vous autorisez ServiceNow® le service client à contacter et à partager ces informations avec Network Frontiers, un tiers, pour compléter l'inscription à votre compte UCF CCH.
Comment pouvons-nous vous aider ?	Cliquez sur **Demander**.
Pièces jointes (captures d'écran, journaux, etc.)	Joignez des captures d'écran, si nécessaire.
Lesquelles de vos instances sont affectées ?	Saisissez l'instance de GRC votre société.
Quel est l'impact ?	Sélectionnez votre réponse.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Service et assistance client lance le processus d'intégration OAuth et contacte le demandeur avec les informations d'intégration.

Télécharger une liste partagée UCF

Pour que les gestionnaires de conformité puissent télécharger les documents de référence UCF à partir de UCF CCH, la liste doit être marquée comme partagée. Lors de la mise à jour ou de l'ajout de documents de référence, vous devez mettre à jour toutes vos documents de référence pour vous assurer que le cadre de travail des contrôles communs reste synchronisé avec les documents de référence que vous utilisez.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Remarque :
La conception actuelle d'UCF prend en charge le téléchargement des contrôles obligatoires et implicites. Le téléchargement des contrôles d'implémentation n'est pas pris en charge. Reportez-vous à la documentation sur la conformité unifiée Comment distribuer une liste de documents de référence à d'autres comptes ? .

Toutes les données importées à partir des documents de référence UCF sont en lecture seule et doivent être protégées. Ne personnalisez pas les documents de référence, les citations ou les objectifs de contrôle des champs UCF des GRC tables.

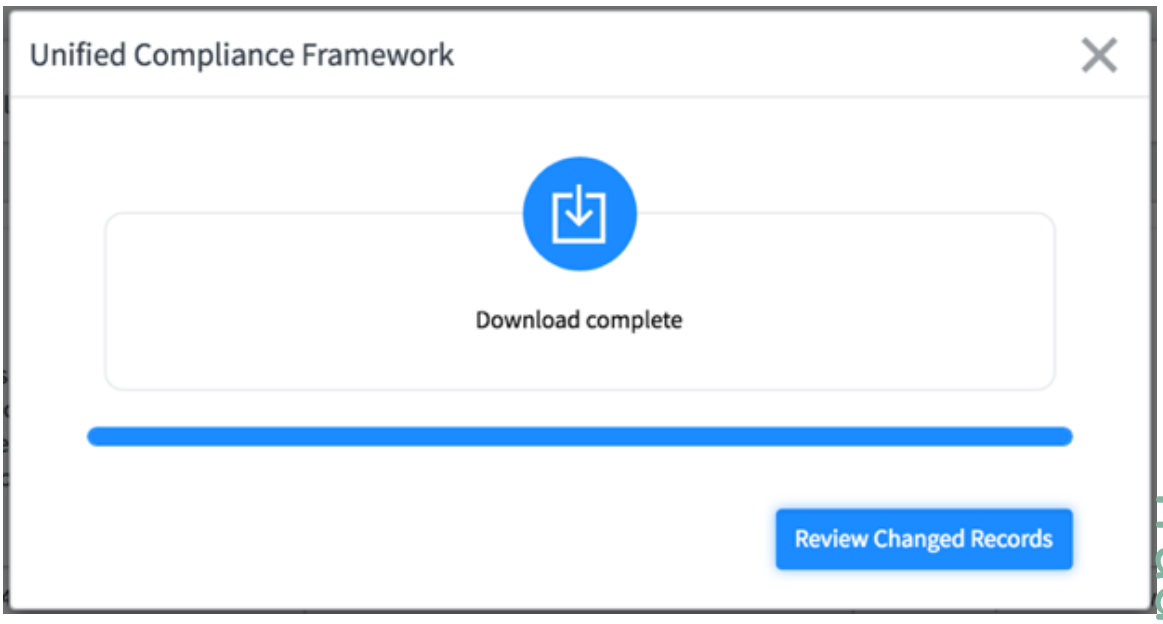
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Intégration de la conformité unifiée**.
2. Cliquez sur la configuration **UCF** .
3. Configurer l'intégration UCF à l'aide d'UCF Common Controls Hub, si nécessaire.
4. Cliquez sur **Importer la liste partagée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une barre de progression indique la progression du téléchargement et de l'importation des documents.



Vous pouvez rencontrer l'une des erreurs suivantes :

Erreurs de la liste partagée UCF

Erreur	Explication	Résoudre
Une erreur s'est produite lors du téléchargement du contenu UCF. Réessayez ou contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.	Si la connexion Internet est perdue pour une raison quelconque, ce message s'affiche.	Cliquez sur **Importer la liste partagée** pour la télécharger à nouveau.
Une erreur s'est produite lors du téléchargement du contenu UCF. Réessayez ou contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.	Ce message peut également indiquer que les documents de référence font partie d'une liste partagée existante ou une possibilité d'erreur d'importation UCF. Il vous suggère d'examiner la validité des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle et des liens vers	À partir de la Policy and Compliance Management version 12.0.4, votre administrateur UCF reçoit un e-mail contenant des liens vers tous les enregistrements non valides. **a.** Cliquez sur un lien dans l'e-mail et corrigez le(s) enregistrement(s) répertorié(s). **b.** Répétez l'opération pour les autres enregistrements non valides, s'ils apparaissent dans l'e-mail. **c.** Cliquez sur **Importer la liste partagée** pour la télécharger à nouveau.

Traduction automatique

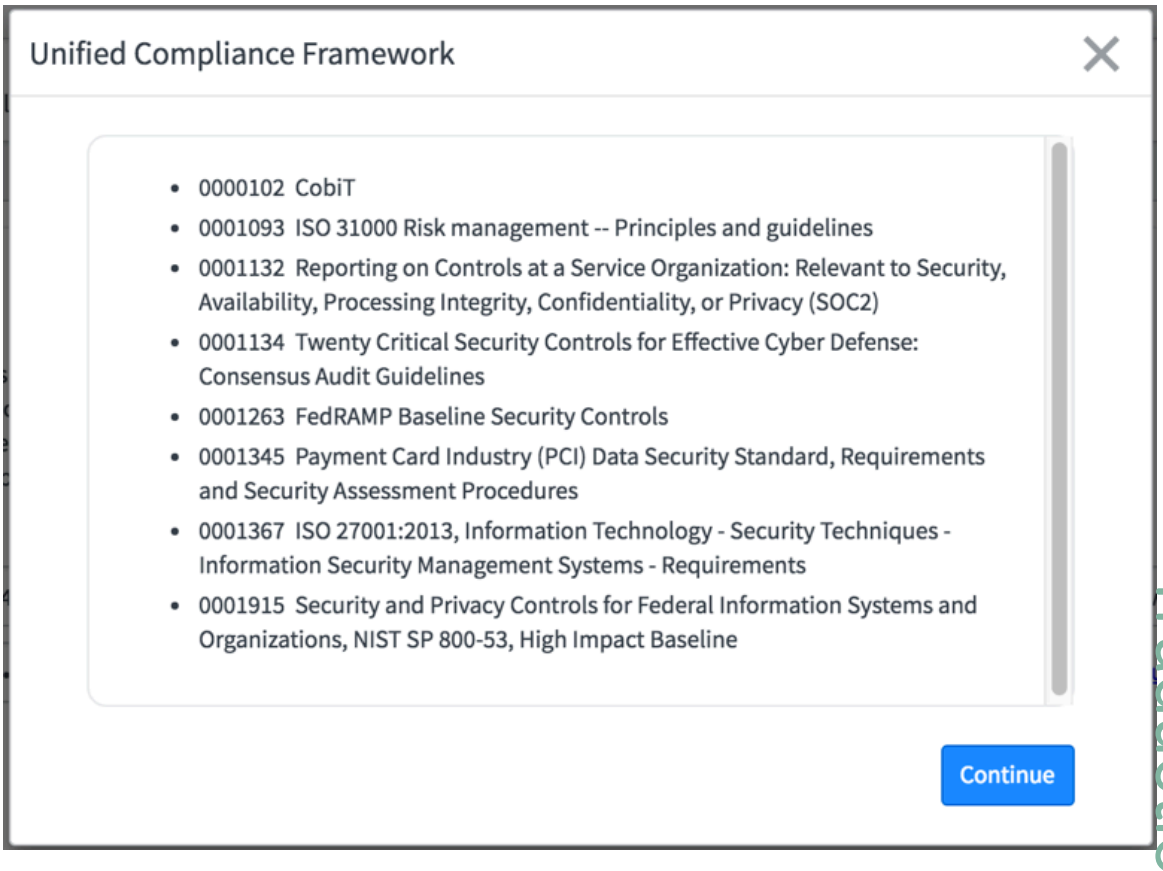
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Erreur	Explication	Résoudre
	le mappage des objectifs de citation et de contrôle.	**Remarque :** Une propriété système appelée *sn_comp_ucf.deactivate_deprecated_docs* contrôle l'envoi d'une notification par e-mail lorsque des enregistrements non valides ou obsolètes sont rencontrés lors de l'importation d'une liste partagée. La propriété est définie sur true par défaut. Définissez la propriété sur faux si vous téléchargez du contenu UCF dans plusieurs listes partagées. Lorsque la propriété est définie sur faux, les documents ne sont pas déconseillés, mais un e-mail est envoyé.
La liste partagée sélectionnée ne correspond pas à la liste des documents de référence existante. Sélectionnez une autre liste partagée ou mettez à jour la liste partagée existante.	Si la liste partagée UCF sélectionnée que vous téléchargez n'inclut pas tous les documents de référence que vous avez déjà téléchargés, ce message s'affiche.	**a.** Revenez au CCH et vérifiez que la liste partagée que vous essayez de télécharger inclut toutes les sources de référence de l'importation d'origine vers votre instance. **b.** Cliquez sur **Importer la liste partagée** pour la télécharger à nouveau.

5. Cliquez sur **Examiner les enregistrements modifiés** pour examiner la liste des enregistrements modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Les documents de référence dans le contenu UCF sont organisés et mappés à leurs citations appropriées, qui sont à leur tour mappées à un ensemble commun de contrôles. La terminologie entre UCF et les GRC applications diffère légèrement, comme expliqué dans le tableau suivant.

Différences terminologiques

UCF	ServiceNow Application GRC
Document de référence	Document de référence
Contenu source d'autorité	Contenu source d'autorité
Contrôle	Objectif du contrôle

Gérer les contrôles

Les contrôles sont des implémentations spécifiques d'un objectif de contrôle. Les contrôles mis hors service n'apparaissent pas dans la liste. Avant de définir des contrôles, prenez le temps de rationaliser, consolider et définir les contrôles importants dans votre organisation.

Rationalisez vos contrôles

Si vous chargez tous vos contrôles en bloc, vous manquez l'occasion d'affiner et de rationaliser votre ensemble de contrôles. Au fur et à mesure que votre entreprise évolue et que vos données, processus et technologies informatiques s'améliorent, remplacez les contrôles et procédures obsolètes lorsque vous implémentez votre GRC application. Tenez compte des éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Comment ce contrôle affecte-t-il mon objectif business ?
- Ce contrôle prévient-il ou détecte-t-il réellement le risque ?
- Y a-t-il un contrôle différent que vous pouvez mettre en place pour mieux protéger votre entreprise ?
- Existe-t-il un contrôle que vous pouvez mettre en place pour réduire les frais généraux des processus et améliorer les performances informatiques tout en atténuant les risques ?
- Un contrôle compliqué peut-il être remplacé par un contrôle plus simple et plus efficace ?

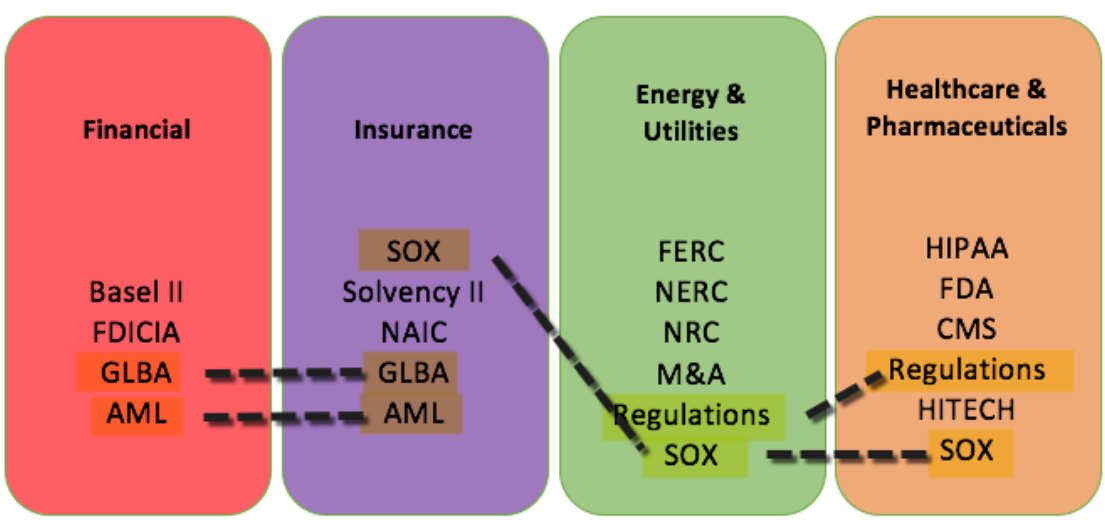
Remarque :

Lorsque vous définissez manuellement des contrôles ou lorsque vous les importez à partir d'Unified Compliance Framework (UCF), une entité est associée aux contrôles. Il s'agit d'un champ obligatoire du formulaire de contrôle. Toutefois, si vous importez des contrôles à partir d'une source autre que UCF, vous pouvez rencontrer des contrôles qui n'ont pas d'entités associées. Il est important que vous retourniez au formulaire Contrôle et ajoutiez une entité au contrôle. Les entités manquantes peuvent entraîner des résultats peu fiables dans les calculs. En outre, si vous rencontrez un contrôle avec une entité qui a été désactivée, le contrôle doit être mis hors service.

Consolidez vos contrôles

Rechercher des opportunités de consolidation des contrôles. Recherchez des contrôles communs et répétés entre plusieurs autorités de réglementation des cadres (par exemple, SOX, GLBA et AML). Évitez d'utiliser une seule commande plusieurs fois pour chaque régulation, en croisant les contrôles et en éliminant les contrôles redondants. Ce processus établit un ensemble consolidé unique de contrôles = cadre de contrôle, l'exécution et la préservation de la cartographie croisée des contrôles sont essentielles pour les audits.

Chevauchement des réglementations et des exigences de l'industrie



Définir les contrôles et les règles métier

Les règles métier que vous définissez en amont établissent les paramètres de GRC configuration ultérieurement. Préparez-vous à :

- Identifier les contrôles et les propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir les fréquences d'essai et de contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer des attestations, des évaluations, des questionnaires et les preuves requises
- Composer des cas d'utilisation probables (qui a besoin d'interagir avec le contenu du système ou de l'afficher GRC et à quelles fins)
- Mappez les sources faisant autorité aux politiques, aux procédures, aux contrôles et aux risques

Créer un contrôle

Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité ou un type d'entité à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif du contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du contrôle.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous faites passer l'état de l'entité de l'état Actif à l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.
Hériter de l'objectif du contrôle	Option pour indiquer si le contrôle est créé via le processus de génération d'éléments. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Plusieurs contrôles pour une combinaison entité unique-objectif de contrôle.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que personne interrogée. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Contrôle de première importance	Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Pondération	Valeur utilisée pour calculer l'efficacité du score de contrôle. En fonction de la pondération de contrôle, la valeur d'efficacité est calculée dans le score de contrôle
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Conforme** ○ **Non conformes** ○ **Non applicable**
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Projet** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. ○ **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle revient à l'état de brouillon, l'attestation est annulée. ○ **Examen** Les contrôles sont automatiquement passés à l'état de révision à partir de la phase d'attestation. ○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent passer le contrôle de l'état de révision à celui de surveillance. ○ **Retraite** Les gestionnaires ou les administrateurs de conformité peuvent déplacer un contrôle de Moniteur vers Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ▪ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ▪ Les attestations associées sont annulées ▪ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Mise en application	Liste des options : ○ Obligatoire ○ Volontaire
Catégorie	Liste des options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements ○ Renforcement du système via la gestion de configuration ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Tiers et visibilité de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Type	Liste des options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Rechercher ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Test ○ Formation
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif ○ Détection ○ Zone d'impact IT
Fréquence	Liste des options : ○ Événementiel ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Trimestriel ○ 2 fois par an ○ Annuel **Remarque :** Pour plus d'informations sur la différence entre le champ**Fréquence** d'un contrôle et le champ**Fréquence d'attestation** d'une entité, consultez KB0694607 .
Description	Description du contrôle.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires sur le contrôle.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe qui détient le contrôle.
Propriétaire	Utilisateur qui détient le contrôle.
Attestation	
Attestation	Sélectionnez une option dans une liste d'options. ○ D'autres types d'attestation peuvent être configurés. ○ Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif du contrôle, tous les contrôles connexes sont également modifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	○ Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. ○ Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre. **Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Personnes chargées de répondre sur Attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Après avoir créé un contrôle, vous pouvez le convertir en contrôle commun et y ajouter des entités dépendantes et des types d'entités dépendantes. Pour plus d'informations, consultez Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes.

Suivre un contrôle

Connect s'intègre pour Policy and Compliance Management fournir une superposition à l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent et collaborent sur l'enregistrement de contrôle.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user ou sn_compliance.reader
Pour plus d'informations sur Connect, consultez Connect .

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
2. Ouvrez l'enregistrement de contrôle.
3. Cliquer sur **Suivre** > **Suivant** et sélectionnez l'une des options dans la liste déroulante.

Attester un contrôle

Les attestations sont des enquêtes qui recueillent des preuves pour prouver qu'un contrôle est implémenté. Si les champs Attestation de contrôle et Personnes chargées de répondre sont sélectionnés, lorsque le contrôle passe de l'état **Brouillon** à l'état **Attester** , une notification est envoyée aux personnes chargées de répondre sur l'attestation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.user
Les utilisateurs peuvent créer plusieurs types d'attestation et définir leurs objectifs de contrôle sur différentes attestations. Un exemple **d'attestation appelé attestation GRC** est également fourni comme attestation par défaut.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque les contrôles sont attestés, un nouveau questionnaire est créé. Par conséquent, les attestations n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** Module. Des centaines

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’enregistrements d’évaluation GRC peuvent être générés simultanément et doivent être séparés des autres évaluations dans une vue de liste distincte.

Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Ouvrez l’attestation et examinez les détails.

Option	Description
Si vous n’êtes pas en mesure de répondre aux questions	**a.** Réaffectez l’attestation à un autre utilisateur dans le champ **Affecté à** . **b.** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez l’enregistrement. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut se réaffecter à l’attestation. La liste des attestations s’actualise lorsque vous réaffectez une attestation à un autre utilisateur.
Si vous êtes en mesure de répondre aux questions	**a.** Cliquez sur **Prendre attestation**. **b.** Répondez aux questions et joignez les renseignements, au besoin. **c.** Cliquez sur **Envoyer**. La liste des attestations s’actualise lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle **Passer l’évaluation** .

Plusieurs contrôles pour une combinaison entité unique-objectif de contrôle

Vous pouvez créer plusieurs contrôles pour une combinaison unique d’une entité et d’un objectif de contrôle afin d’obtenir des informations de contrôle granulaires.

Pour une organisation qui gère plusieurs produits, lignes opérationnelles et pratiques, il est inefficace d’avoir un contrôle unique pour une entité et une combinaison d’objectifs de contrôle. Plusieurs niveaux d’objectifs de contrôle, contrôlés et gérés de manière centralisée, permettent d’obtenir des informations de contrôle granulaires.

Les avantages de la création de plusieurs contrôles pour les mêmes combinaisons d’entité et d’objectif de contrôle sont les suivants :

- Vous pouvez créer des objectifs de contrôle de haut niveau et des contrôles plus granulaires.
- Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et l’utilisateur de conformité peuvent gérer la bibliothèque de conformité plus efficacement.

Vous pouvez créer plusieurs contrôles pour la même combinaison d’entité et d’objectif de contrôle en activant l’option **Hériter de l’objectif du contrôle** dans le formulaire Contrôle. Les contrôles peuvent être créés via le processus de génération d’éléments ou, par défaut,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

hérités de l'objectif de contrôle. Ces contrôles ont un nom unique, car ils sont propres à la combinaison entité-objectif de contrôle. Par défaut, un seul contrôle peut être hérité de l'objectif du contrôle. Toutefois, si vous souhaitez créer plusieurs contrôles pour la même combinaison d'entité et d'objectif de contrôle, vous devez le faire manuellement et le nom du contrôle doit être unique.

Lorsque vous sélectionnez l'option **Hériter de l'objectif du contrôle** dans le formulaire Contrôle, le contrôle hérite automatiquement du nom et de la description de l'objectif du contrôle. Toutefois, si l'option n'est pas sélectionnée, vous devez saisir le nom du contrôle manuellement.

Gérer les attestations de contrôle

Les attestations sont des enquêtes qui recueillent des preuves pour prouver qu'un contrôle est implémenté. Le concepteur d'attestation offre une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que modifier les paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.

Les utilisateurs peuvent créer plusieurs types d'attestation et définir leurs objectifs de contrôle sur différentes attestations. Un exemple d'attestation appelé **attestation GRC** est également fourni comme attestation par défaut, et se compose des questions simples suivantes :

Par défaut, **l'attestation GRC** est utilisée pour les contrôles et fournit les questions d'évaluation suivantes :

- Ce contrôle est-il implémenté ?
- Joindre la preuve
- Expliquer

Mes attestations se trouve dans la section **Contrôles** de l'application Policy and Compliance et contient des attestations actives dont vous êtes la personne chargée de répondre. Les attestations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'attestation par contrôle.

Mes attestations groupées contient des attestations que vous avez regroupées pour éliminer la tâche consistant à fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires.

Toutes les attestations se trouve dans la section **Contrôles** de l'application Policy and Compliance et contient toutes les attestations actives.

Les gestionnaires de conformité peuvent créer des types d'attestation contenant différents types de questions en fonction de leurs besoins. Consultez Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation.

Les gestionnaires de conformité peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque objectif de contrôle. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à construire chaque questionnaire à partir de zéro. Consultez Créer un type d'attestation.

Concepteur de l'attestation

Le concepteur d'attestation offre une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que modifier les paramètres de notation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tous les enregistrements d'attestation sont stockés dans des tables d'évaluation et affichés dans les vues d'attestation de ces tables.

Créer une attestation de contrôle à l'aide du concepteur d'attestation

Utilisez le concepteur d'attestation pour créer et modifier des types de mesures. Utilisez différents types de mesures pour différents contrôles. Sélectionnez plusieurs personnes chargées de répondre pour une attestation, ainsi que les paramètres de notation des changements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.attest_creator, sn_compliance.manager, sn_compliance.administrator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Concepteur d'attestation**.
   Le concepteur contient les éléments suivants :

Élément	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

3. Saisissez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Contrôles des questions

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	N
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	Y
Choix	Liste d'options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description	Score obtenu
Numéro	Champ Nombre avec des valeurs minimum et maximum prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ texte sur une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options. **Remarque :** Il est important d'affecter un modèle à chaque attestation. Cela permet de créer automatiquement des contrôles en fonction des objectifs de contrôle et des types d'entités.	Y
Référence	Liste de choix des champs d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	N

Remarque :
Définissez la bonne réponse pour la mesure à laquelle vous souhaitez attribuer un score. Les mesures notées déterminent l'état de conformité des contrôles.

5. Pointez sur l'icône de menu en haut à droite du concepteur d'attestation pour sélectionner l'une des options suivantes.

Remarque :
La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'attestation ouverte dans le concepteur.

Option	Description
Nouvelle attestation	Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle attestation.
Charger l'attestation	Ouvre une liste des attestations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les attestations de contrôle n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** car de nombreuses attestations de contrôle peuvent être générées à la fois. Au lieu de cela, les attestations de contrôles sont affichées sous la forme d'une liste dans le fichier **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations** et **le module Toutes les attestations** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Créer un type d'attestation

plutôt que d'utiliser le type **d'attestation GRC** par défaut, le gestionnaire de conformité peut créer un nouvel ensemble de questions pour chaque objectif de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.attestation_creator ou sn_compliance.manager ou sn_compliance-admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Types d'attestations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du type d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée allouée de la génération à l'achèvement de l'évaluation.
Table	Table à laquelle cette évaluation s'applique.
Facteur de mise à l'échelle	Valeur d'échelle à utiliser pour tous les résultats d'évaluation.
Condition	Définissez des enregistrements spécifiques à partir de la table.
Description	Plus de détails sur l'évaluation.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**
Appliquer la condition	Option indiquant si les enregistrements accessibles de ce type qui ne remplissent pas les conditions spécifiées sont supprimés.
Rôles	Rôles ayant accès aux informations sur ce type de mesure.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse

Policy and Compliance Management et Gestion des risques proposent deux méthodes de consolidation des attestations et des évaluations des risques en groupes qui permettent d'éliminer la tâche consistant à fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires. Vous pouvez fournir les mêmes preuves aux évaluations groupées ou répondre à des évaluations individuelles dans la même interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous consolidez des attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse, vous pouvez regrouper des attestations contenant un maximum de 1 000 questions. Lorsque l'attestation ou l'évaluation des risques pour le groupe est effectuée, tous les enregistrements du groupe héritent des réponses.

Remarque :
Pour modifier la limite de 1 000 questions, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et modifiez la propriété **sn_grc.consolidated_questions_limit** .

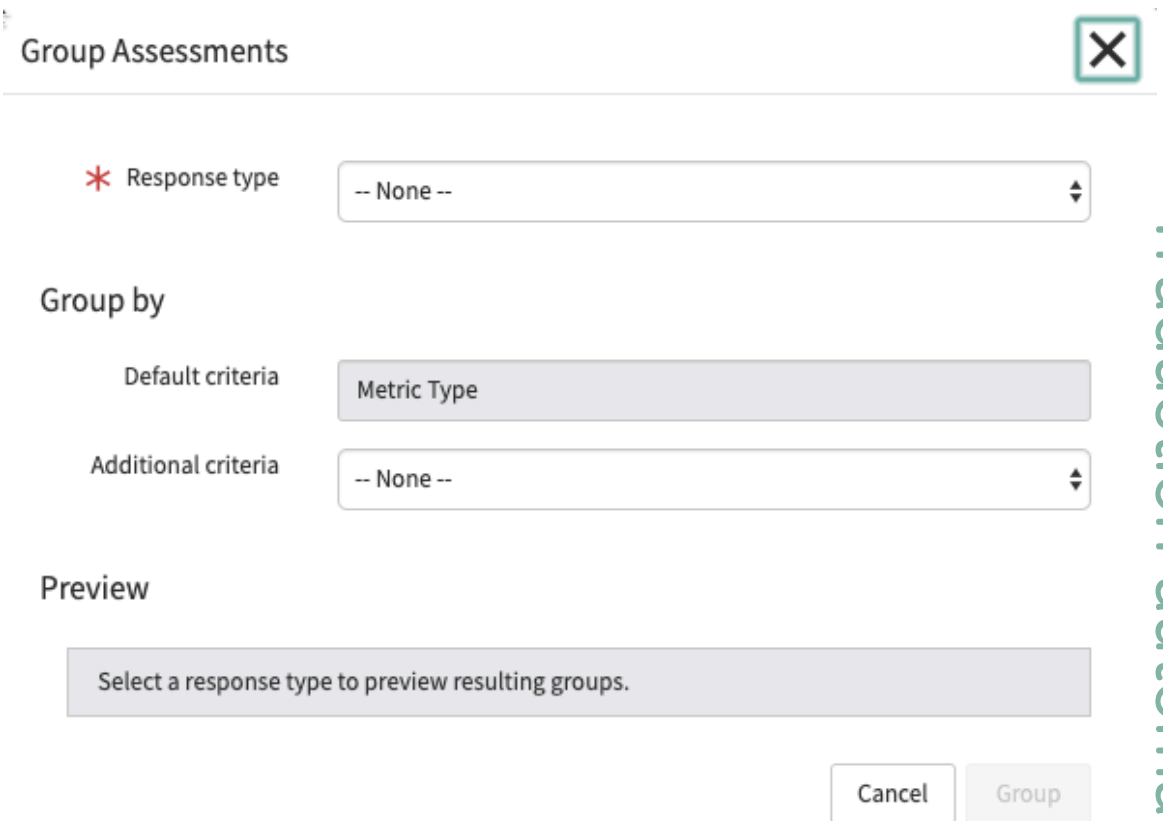
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous ne souhaitez pas que les utilisateurs aient accès à cette option, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**et désactivez la propriété **sn_grc.enable_consolidate_asmt** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Sélectionnez les attestations que vous souhaitez regrouper.
3. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , cliquez sur **Évaluations de groupe**.



4. Dans **Type de réponse**, sélectionnez **Fournir la même réponse pour toutes les évaluations**.
5. Renseignez les champs nécessaires.

Champ	Description
Critères par défaut	La valeur par défaut de **ce** champ est Type de mesure.
Critères supplémentaires	Vous pouvez éventuellement définir d'autres critères de regroupement : ○ Catégorie ○ Objectif du contrôle/Définition du risque ○ Entité Vous pouvez également définir des options de critères d'évaluation supplémentaires si les valeurs par défaut ne correspondent pas à vos besoins.

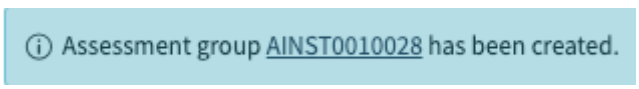
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : L'utilisation de ces schémas de regroupement est judicieuse si les attestations groupées contiennent plusieurs instances des critères sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un groupe de 20 attestations, dont 10 sont associées à une entité et les 10 autres à une entité différente, sélectionner **Entité** dans ce champ entraîne la création de deux groupes distincts d'attestations. Toutefois, si le groupe se compose de 5 attestations associées à une entité et de chacune des 15 autres attestations associées à différentes entités, seules ces 5 sont regroupées et les autres sont ignorées.
Aperçu de	**L'aperçu** affiche le nombre d'attestations à regrouper. En fonction des **critères supplémentaires** que vous avez sélectionnés, l'aperçu peut afficher plusieurs groupes. Si vous souhaitez afficher les attestations à regrouper, cliquez sur le lien qui indique le nombre d'attestations ou d'évaluations des risques à regrouper.

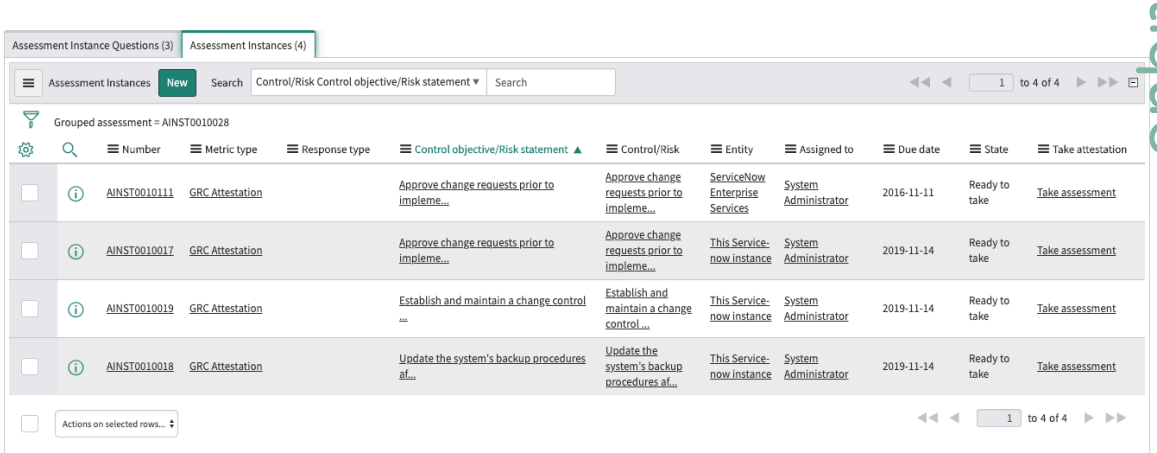
6. Lorsque vous êtes satisfait des attestations ou des évaluations des risques à consolider, cliquez sur **Groupe**.

   Un message de confirmation s'affiche, ainsi qu'un lien vers le groupe d'attestations.

   Remarque :
   Lorsque des groupes d'attestations sont créés, vous pouvez les afficher en accédant à **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations groupées**. Si vous ouvrez une attestation groupée, vous pouvez supprimer une ou plusieurs attestations du groupe. Pour ce faire, sélectionnez celles que vous souhaitez supprimer et sélectionnez **Dissocier l'évaluation** dans la liste **de choix Actions sur les lignes sélectionnées** . Si vous supprimez des attestations d'un groupe au point qu'il n'existe plus qu'une seule attestation, le groupe est supprimé.

7. Lorsque vous êtes prêt à passer l'évaluation, cliquez sur le lien dans le message de confirmation ou sur le numéro d'attestation dans **Mes attestations groupées**.

8. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.

9. Terminez l'évaluation comme vous le feriez pour n'importe quelle autre, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Toutes les attestations du groupe héritent des réponses que vous avez fournies, et l'état de chaque attestation dans le groupe passe à **Terminé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Réponse différente

Policy and Compliance Management et Gestion des risques proposent deux méthodes de consolidation des attestations et des évaluations des risques en groupes qui permettent d'éliminer la tâche consistant à fournir des réponses répétitives pour des évaluations similaires. Vous pouvez fournir les mêmes preuves aux évaluations groupées ou répondre à des évaluations individuelles dans la même interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

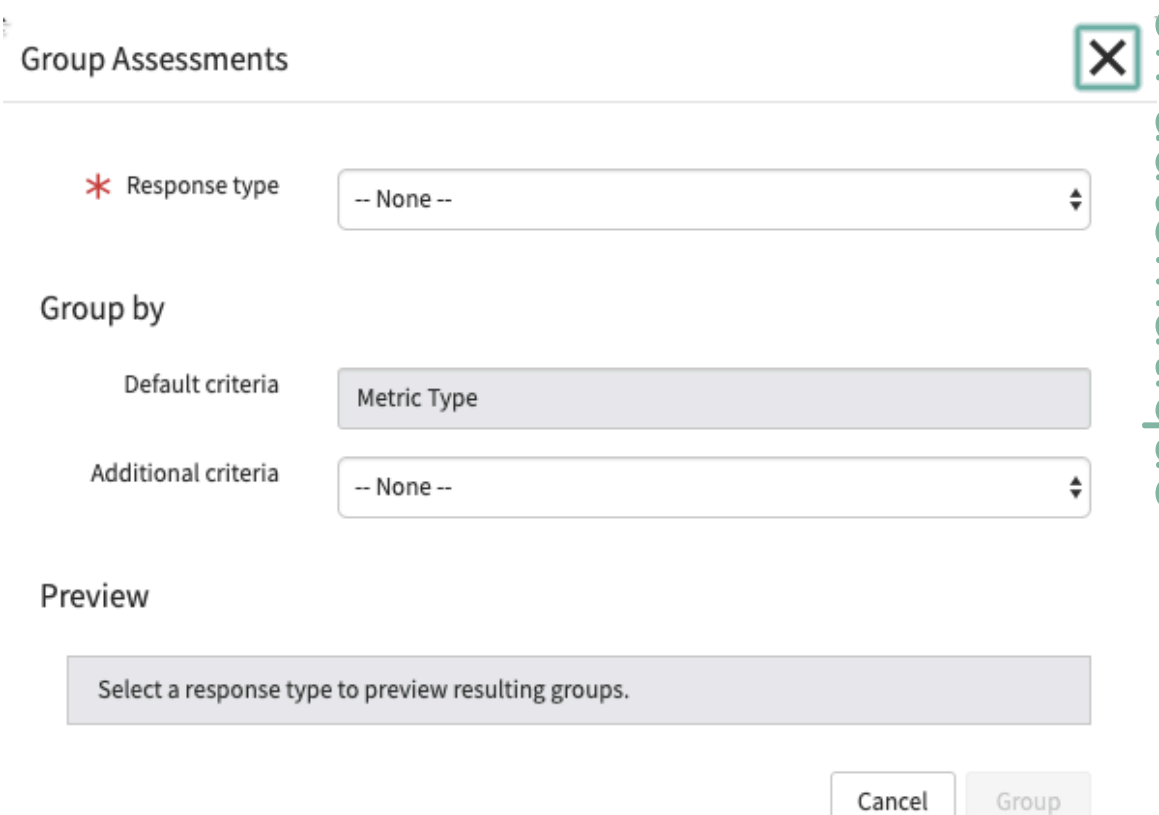
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous consolidez des attestations de contrôle ou des évaluations des risques à l'aide de la fonctionnalité Réponse différente, vous pouvez regrouper des attestations ou des évaluations des risques qui contiennent un maximum de 150 questions. Toutes les questions apparaissent dans une interface utilisateur unique.

Remarque :
Pour modifier la limite de 1 000 questions, accédez à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC** et modifiez la propriété **sn_grc.grouped_questions_limit** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations**.
2. Sélectionnez les attestations que vous souhaitez regrouper.
3. Dans la liste de choix **Actions sur les lignes sélectionnées** , cliquez sur **Évaluations de groupe**.



4. Dans **Type de réponse**, sélectionnez **Fournir une réponse différente pour chaque évaluation**.
5. Renseignez les champs nécessaires.

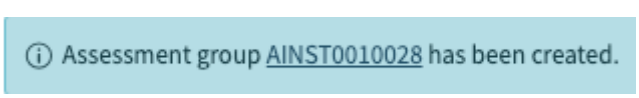
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Critères par défaut	La valeur par défaut de **ce** champ est Type de mesure.
Critères supplémentaires	Vous pouvez éventuellement définir d'autres critères de regroupement : ○ Catégorie ○ Objectif du contrôle/Définition du risque ○ Entité Vous pouvez également définir des options de critères d'évaluation supplémentaires si les valeurs par défaut ne correspondent pas à vos besoins. **Remarque :** L'utilisation de ces schémas de regroupement est judicieuse si les attestations groupées contiennent plusieurs instances des critères sélectionnés. Par exemple, si vous avez sélectionné un groupe de 20 attestations, dont 10 sont associées à une entité et les 10 autres à une entité différente, sélectionner **Entité** dans ce champ entraîne la création de deux groupes distincts d'attestations. Toutefois, si le groupe se compose de 5 attestations associées à une entité et de chacune des 15 autres attestations associées à différentes entités, seules ces 5 sont regroupées et les autres sont ignorées.
Aperçu de	**L'aperçu** affiche le nombre d'attestations à regrouper. En fonction des **critères supplémentaires** que vous avez sélectionnés, l'aperçu peut afficher plusieurs groupes. Si vous souhaitez afficher les attestations à regrouper, cliquez sur le lien qui indique le nombre d'attestations ou d'évaluations des risques à regrouper.

6. Lorsque vous êtes satisfait des attestations ou des évaluations des risques à consolider, cliquez sur **Groupe**.

   Un message de confirmation s'affiche, ainsi qu'un lien vers le groupe d'attestations.

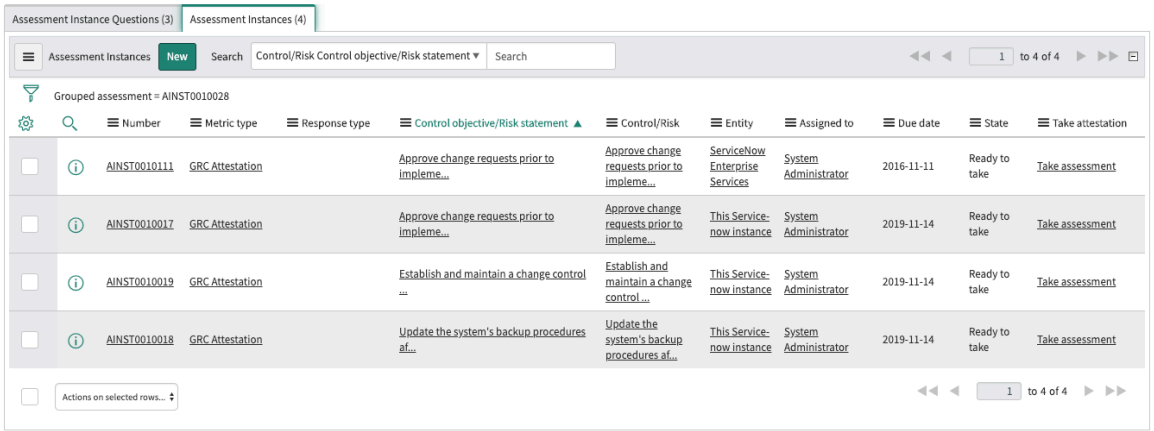
   

   Remarque :
   Lorsque des groupes d'attestations sont créés, vous pouvez les afficher en accédant à **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Mes attestations groupées**. Si vous ouvrez une attestation groupée, vous pouvez supprimer une ou plusieurs attestations du groupe. Pour ce faire, sélectionnez celles que vous souhaitez supprimer et sélectionnez **Dissocier l'évaluation** dans la liste **de choix Actions sur les lignes sélectionnées** . Si vous supprimez des attestations d'un groupe au point qu'il n'existe plus qu'une seule attestation, le groupe est supprimé.

7. Lorsque vous êtes prêt à passer l'évaluation, cliquez sur le lien dans le message de confirmation ou sur le numéro d'attestation dans **Mes attestations groupées**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Cliquez sur **Effectuer une évaluation**.
   Les questionnaires s'affichent pour toutes les attestations sélectionnées dans le groupe.
9. Terminez l'évaluation pour chacune des attestations, puis cliquez sur **Soumettre**.

Définir les critères de regroupement d'évaluation

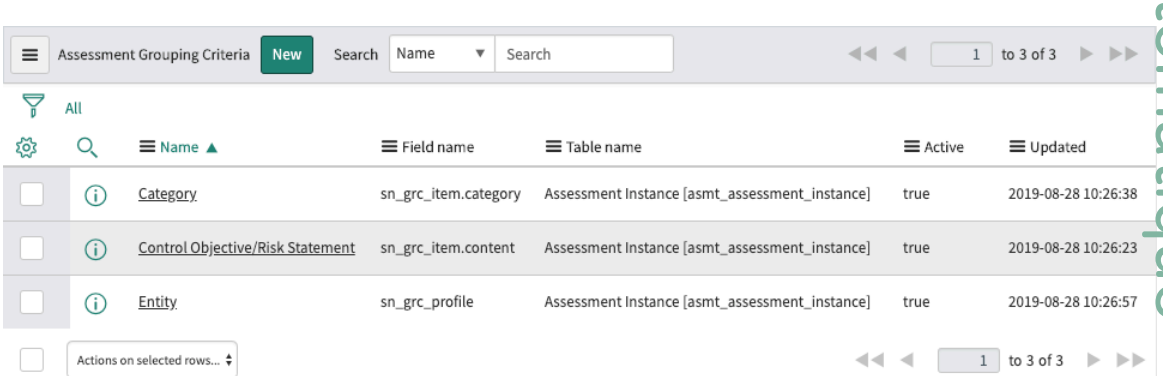
Vous pouvez éventuellement définir des critères de regroupement supplémentaires si les critères par défaut ne répondent pas à vos besoins.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager

Procédure

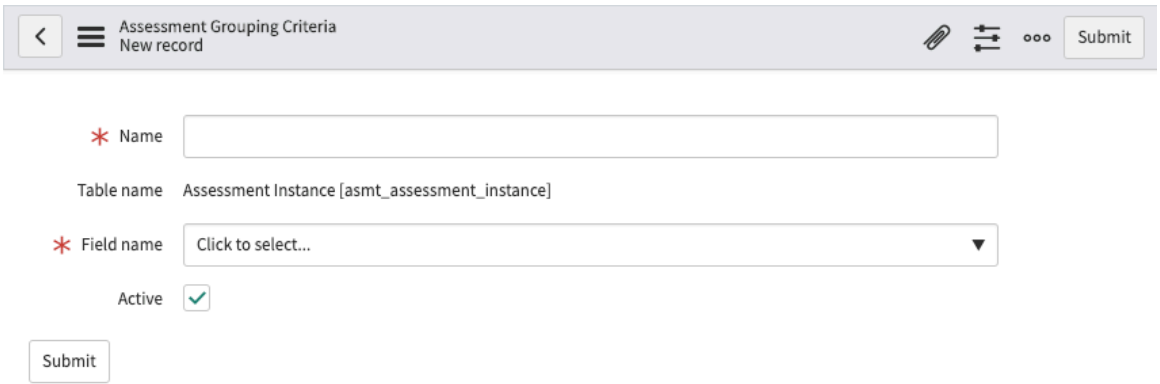
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Critères de regroupement d'évaluation**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



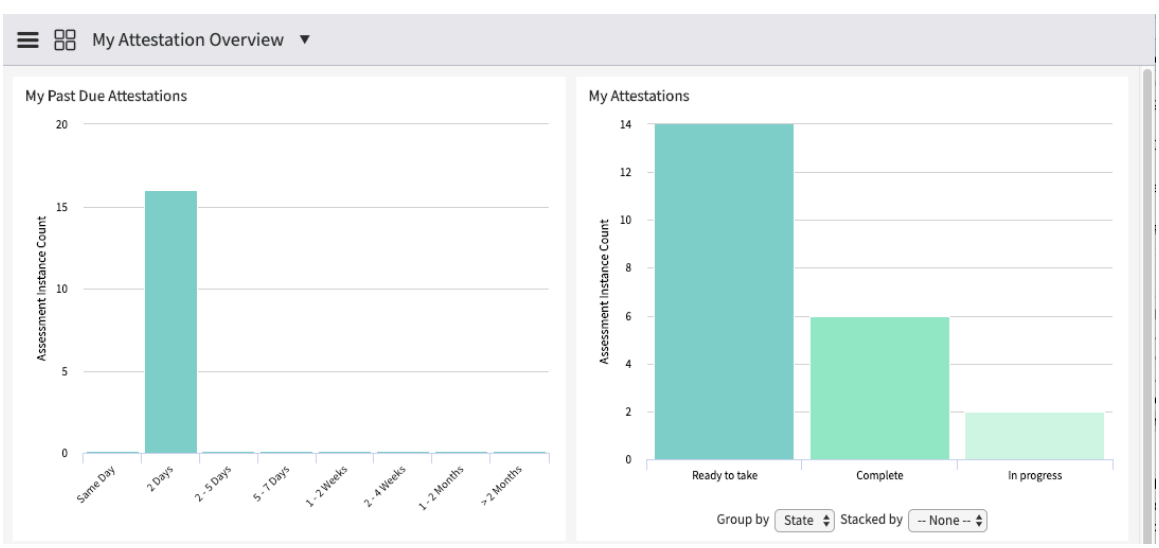
3. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom des critères de groupement d'évaluation.
Nom de champ	Sélectionnez le nom du champ dans la table Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance].
Actif	Sélectionnez cette option pour activer la structure de regroupement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

GRC Tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation

Le GRC tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation fournit des vues des attestations qui vous sont affectées, ainsi que des attestations en attente et en retard.



Visualisations de données

Le GRC tableau de bord Vue d'ensemble de l'attestation contient les visualisations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Mes attestations passées à échéance	Colonne	Nombre total d'attestations échues qui vous sont affectées
Mes attestations	Colonne	Nombre total d'attestations qui vous sont affectées, réparties par état
Mes attestations en attente	Liste	Une liste des attestations en attente qui vous sont affectées

Gérer les indicateurs de contrôle

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risques et de contrôles. La vue d'ensemble de la conformité est disponible pour les administrateurs et les gestionnaires de conformité, fournissant une vue de direction sur les exigences de conformité, la conformité globale et les répartitions de la conformité.

Les informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

Indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et recueillent des éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateurs permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Vue d'ensemble de la conformité

Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base

Nom	Visual	Description
Exigences de conformité	Couronne	Sélectionnez un coin pour vous concentrer sur un domaine de conformité spécifique.
Conformité globale	Couronne	Affiche la conformité globale de toutes les exigences de contrôle dans le système. La sélection d'un coin spécifique dans le widget précédent met l'accent sur cette zone.
Entité	Liste déroulante	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leur conformité sur plusieurs éléments.
État du contrôle	Liste de vérification	Cochez ou décochez les cases pour afficher les rapports de filtre par état de contrôle.
Conformité par document de référence	Histogramme	Comparez le niveau de conformité en fonction de l'entité et/ou du document de référence sélectionné.
Répartition de la conformité	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	Affichez une répartition de la conformité aux contrôles par documents de référence et politiques connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base (suite)

Nom	Visual	Description
Entités non conformes	Histogramme	Nombre d'exigences de contrôle non conformes regroupées par entité.

Documents de référence

Les documents de référence définissent les politiques, les risques, les contrôles, les audits et d'autres processus pour garantir le respect du contenu faisant autorité.

Chaque document de référence est défini dans un enregistrement et les listes connexes de cet enregistrement contiennent les conditions individuelles du document de référence.

Les relations de ces éléments de liste connexes de document de référence sont visibles dans la console GRC de l'application Policy and Compliance Management .

Remarque :
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux documents de référence. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux documents de référence.

Contenu des documents de référence

Les citations contiennent les dispositions du document de référence, qui peuvent être liées. Les citations décomposent un document de référence en thèmes faciles à gérer.

Vous pouvez créer des citations ou les importer à partir de documents de référence UCF, puis créer toutes les relations nécessaires entre les citations.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux citations. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux citations.

Créer un indicateur de contrôle

Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les éléments probants sont mesurées différemment selon l'application GRC .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque.
Nom	Nom de l'indicateur.
S'applique à	Entité associée à **l'élément**.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur.
Numéro	Numéro d'identification unique.
Actif	Option indiquant si l'indicateur est actif.
Élément	Contrôle ou risque associé.
Modèle	Modèle d'indicateur connexe.
Remplacer le modèle	Option indiquant s'il faut remplacer le modèle d'indicateur associé à cet indicateur
Dernier résultat réussi	Option qui indique si le dernier résultat est réussi.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Prochaine heure d'exécution	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur.
Méthode	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide des conditions de filtre de base, de Performance Analytics ou d'un script. ○ Manuel ○ Élémentaire
Description courte	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Description brève du problème.
Instructions	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel**, ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **De base**, ce champ est présent. L'indicateur est de réussite ou d'échec.
Seuil PA	Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :
En tant que gestionnaire de conformité ou administrateur de conformité, vous pouvez affecter la tâche d'indicateur à un utilisateur disposant du rôle Business User Lite. Si vous affectez un utilisateur disposant d'un rôle Business User Lite en tant que propriétaire dans le champ **Propriétaire** et **que vous exécutez** l'indicateur, une tâche d'indicateur est créée dans la liste connexe Tâches ouvertes. Cette tâche d'indicateur est affectée au propriétaire ayant le rôle d'utilisateur métier Lite.

En tant qu'utilisateur disposant du rôle Business User Lite, vous pouvez accéder à : **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Mes tâches d'indicateur** pour afficher les tâches d'indicateur qui vous sont affectées. Vous pouvez afficher l'indicateur en sélectionnant l'icône d'information en regard du champ Indicateur. Vous pouvez également mettre à jour le champ **Résultat** , le champ **État** , le champ **Valeur** , les **commentaires supplémentaires** et les **notes de travail** dans le formulaire Tâche d'indicateur.

Pour accomplir des tâches similaires dans l'Employee Center, consultez GRC Tâches dans le portail Employee Center.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration requises. Revenir à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez aux étapes facultatives, selon les besoins.

Créer un modèle d'indicateur GRC

Les gestionnaires de conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l’un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle d’indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l’indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d’indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d’indicateur de risque** pour créer un modèle d’indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d’indicateur est actif.
Méthode	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d’indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d’une ServiceNow instance car elles proviennent d’un système externe, telles que les données client d’un système de vente tiers. ○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d’indicateur. La source de l’indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie de résultat de l’indicateur est supérieure à 100, l’état de l’indicateur est validé ou

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type** cible.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour la collecte des données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour la collecte des données associées.
Type de collection d'échantillons	Type de collecte de données de support, par exemple nombre ou pourcentage.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de tous les enregistrer ; ce n'est qu'un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**.
Champ de référence	Connexion entre la table de données de support et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Heure de la première collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.

4. Lorsque vous avez terminé ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références de contenu

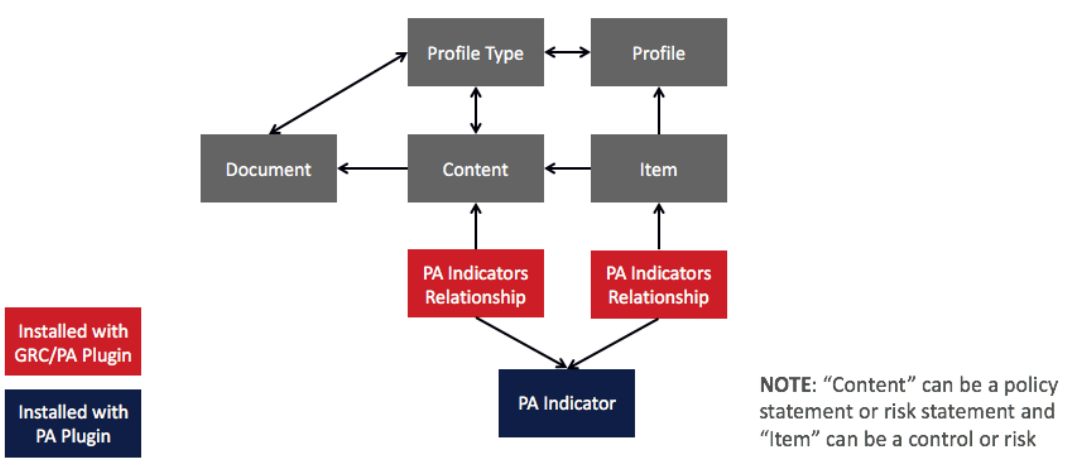
   Remarque :
   L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Surveiller les contrôles à l'aide GRC des indicateurs Performance Analytics

Vous pouvez lier Policy and Compliance Management du contenu et des éléments aux indicateurs, répartitions et seuils d'Analyse des performances. Vous pouvez associer les indicateurs Performance Analytics à des objectifs de contrôle et à des contrôles pour afficher les tableaux de résultats et les tendances, et analyser les conditions et les tendances actuelles.

Les risques et contrôles associés à un indicateur PA ou à un indicateur/répartition/élément PA surveillent automatiquement tout seuil PA ayant le même indicateur PA ou indicateur PA, répartition ou relation d'élément. Toute violation de seuil PA est signalée au niveau de la relation des indicateurs de risque ou de contrôle et Performance Analytics dans un compteur de violations.



Impact de la violation du seuil PA

Lorsqu'un compteur de violations de relations de risque, de contrôle et d'indicateurs Performance Analytics est différent de zéro (par exemple, un seuil PA avec le même

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

indicateur PA ou indicateur PA, répartition ou relation d'élément est rompu), et si aucun problème ouvert n'existe, un problème est créé et est associé au risque ou au contrôle. De même, pour les risques, le **facteur d'échec de l'indicateur** représente le nombre de relations d'indicateurs de risque et de Performance Analytics avec un compteur de violations différent de zéro.

Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA

Réinitialisez les compteurs de violation associés à un risque ou à un contrôle en cliquant sur **Réinitialiser tous les compteurs de violation de l'indicateur PA** ou en ouvrant la relation spécifique et en cliquant sur **Réinitialiser le compteur de violations**.

Rapports sur les violations d'indicateurs PA GRC

Il existe deux rapports pour le signalement des violations :

- Violations des indicateurs PA des risques
- Violations de l'indicateur PA de contrôle

Activer GRC: Performance Analytics Integration

Le GRCmodule d'extension : Performance Analytics Integration assure l'intégration entre les applications Performance Analytics et and Gestion des risquesPolicy and Compliance Management . Ce module d'extension fournit plus d'informations sur les performances en matière de risque et de conformité de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.
3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite
Après avoir activé le module d'extension Intégration de Performance GRCAnalytics sur une instance avec des listes connexes personnalisées sur le contenu (risque ou objectif de contrôle) ou les éléments (risque ou contrôle), vous devrez peut-être ajouter manuellement l'indicateur PA aux relations de contenu et/ou l'indicateur PA aux relations d'éléments.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Liste des modules d'extension

Associer un indicateur PA à une définition du risque ou à un objectif de contrôle

Vous pouvez associer des indicateurs Performance Analytics à des déclarations de risque et à des déclarations de politique pour analyser les tendances liées au risque ou à la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Indicateurs PA**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur Performance Analytics auquel associer la définition du risque ou l'objectif de contrôle.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire de définition du risque ou d'objectif de contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur. Les associations d'indicateurs PA sont reportées sur tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à l'objectif de contrôle d'origine. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Associer un indicateur PA à des risques et des contrôles

Vous pouvez associer les indicateurs Performance Analytics aux risques et contrôles pour analyser les tendances liées à l'entité à laquelle le risque ou le contrôle appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
   - **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque ou un contrôle.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Indicateurs PA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur Performance Analytics auquel associer le risque ou le contrôle.
Répartition	Décomposez-le pour afficher une tendance spécifique en fonction de l'élément de répartition.
Élément	Décomposez l'élément pour afficher une tendance et un tableau de résultats particuliers. **Remarque :** Ce champ dépend du champ **Répartition** renseigné. Lorsqu'elle est visible, elle est obligatoire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire Risque ou Contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur.

Mettre à jour les indicateurs associés GRC pour un ensemble d'éléments

Vous pouvez mettre à jour tous les éléments appartenant à un GRC enregistrement de contenu afin que chaque élément soit associé individuellement à l'indicateur PA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle associé à un indicateur Performance Analytics.
3. Cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour les relations PA** .
   Tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à la déclaration de politique sont automatiquement associés à tous les indicateurs de définition du risque ou de politique de la déclaration. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Gérer les demandes de preuves

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives pendant un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité exigent ces documents de la première ligne de défense.

Demande d'éléments probants : Les éléments probants sont l'ensemble des informations utilisées par l'auditeur pour établir l'opinion de l'auditeur. Les éléments de preuve comprennent l'information contenue dans les documents comptables sous-jacents aux états

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

financiers et d'autres informations. Les éléments de preuve sont cumulatifs par nature. Il comprend les éléments probants obtenus à partir des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus auprès d'autres sources, telles que des audits antérieurs.

Une demande d'éléments probants est fréquemment présentée au cours de la phase de préparation ou de planification de l'audit qui suit l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus visés et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves collectées pour les tests de contrôle.

À partir de la version 11.0.2, une demande de preuves non planifiée est prise en charge par les Audit Management applications et Policy and Compliance Management de la manière suivante.

- Des preuves peuvent être demandées à partir d'une mission et de toutes les tables d'audit. Pour savoir comment demander des preuves, reportez-vous à Demander des preuves pour l'audit.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Les utilisateurs affectés peuvent fournir des preuves directement à partir Portail de servicesdu fichier .
- Les gestionnaires peuvent approuver les demandes de preuves en fonction de divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires simplifie le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

Workflow et utilisateurs de demande de preuves

La demande de preuves permet aux clients de demander par voie électronique les informations dont ils ont besoin auprès des première et deuxième lignes de défense. Les personnes faisant l'objet de l'audit peuvent alors immédiatement télécharger leurs documents dans le système, ce qui réduit considérablement le temps de traitement manuel.

Le workflow de la demande de preuves est le suivant :

1. Un utilisateur d'audit disposant du rôle sn_audit.user demande des preuves et affecte la demande à un autre utilisateur. Ce demandeur peut soit demander les preuves pour lui-même, soit émettre une demande au nom d'un autre utilisateur d'audit ou d'un utilisateur GRC. Si le demandeur détermine qu'une tâche de preuve a été créée à tort, il peut annuler cette tâche de preuve particulière. La possibilité d'annuler la demande de preuves est disponible lorsque la demande est à l'état **Brouillon** . Un demandeur peut annuler les tâches de demande de preuves à tout moment jusqu'à ce que les tâches atteignent l'état **Réviser** .
2. Après avoir créé une demande de preuves, vous devez créer des enregistrements de collecte de preuves, puis le demandeur doit demander des preuves. Les enregistrements de collecte de preuves contiennent les instructions de collecte de preuves, la personne affectée à et le groupe d'affectation. En cliquant sur **Demander des preuves**, des tâches

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de demande de preuves sont générées et elles sont affectées à un groupe ou à un utilisateur.

3. Le délégataire reçoit ensuite un e-mail contenant le lien pour fournir les preuves demandées.

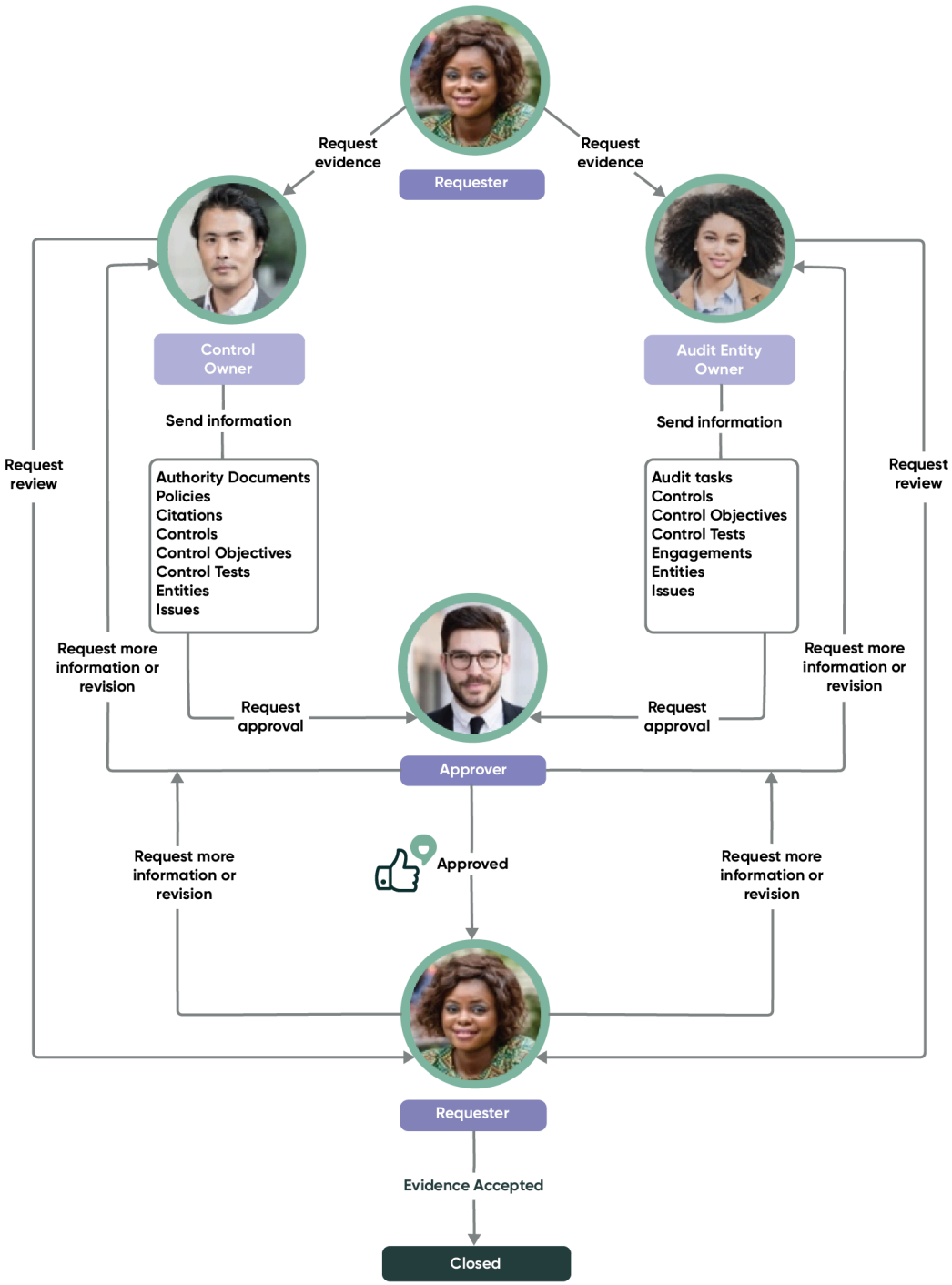
> **Remarque :**
> Si le demandeur change de délégataire après avoir demandé des preuves, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Seule la personne à qui la demande est affectée peut afficher la demande. Cette fonctionnalité garantit la confidentialité.

4. Le délégataire peut soit joindre les preuves demandées, soit fournir une URL ou un emplacement contenant les preuves requises.
5. Le délégataire peut également ajouter un approbateur pour la vérification et l'approbation de la preuve. L'ajout d'approbateurs est nécessaire si la preuve est de nature délicate et confidentielle.
6. L'approbateur peut alors examiner la preuve et l'approuver, demander une révision ou demander des détails supplémentaires sur la preuve.
7. Si l'approbateur approuve la preuve, le demandeur reçoit la preuve et peut poursuivre son traitement.
8. Le demandeur peut ensuite examiner la preuve et effectuer l'une des actions suivantes :
   - Acceptez les preuves.
   - demande d'examen.
   - Demander des détails supplémentaires sur les preuves.
   - Annulez la demande de preuves si elle n'est plus nécessaire.
   - Supprimer la demande.
9. Si le demandeur accepte toutes les tâches de preuve, la demande est fermée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le workflow de la demande de preuves est illustré dans la figure suivante :



Le tableau suivant décrit les rôles et leurs responsabilités pendant le workflow de demande de preuves :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs, responsabilités et exigences de la demande de preuves

Utilisateur	Responsabilités	Besoins
Auditeur interne	• Effectuez des tests d'audit. • Demandez un test d'audit. • Examiner toutes les constatations de l'audit et les éléments probants recueillis.	• Visibilité sur la conformité et l'activité à risque. • Une file d'attente de tâches (en attente, en cours, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe. • Suivez et surveillez les résultats de l'audit. • Suivre et surveiller les activités d'audit.
Gestionnaire de conformité, Gestionnaire d'audit	• Peut demander des preuves. • Demandez une preuve de test de conformité. • Examiner toutes les constatations et les preuves recueillies.	• Visibilité sur les activités de conformité. • Une file d'attente de tâches (en attente, en cours, à venir) pour planifier les efforts de l'équipe. • Suivez et surveillez les résultats de conformité.
Utilisateur de conformité, propriétaire du contrôle	• Assurez-vous que les contrôles sont implémentés. • Attestez les contrôles. • Testez les commandes. • Fournir les éléments probants demandés par l'auditeur.	• Une file d'attente de tâches pour diriger leurs activités quotidiennes. • Suivre le temps passé et les performances des activités et des tâches qu'ils possèdent. • S'assure que la tâche qu'il possède et la demande supplémentaire de l'auditeur sont remplies.

Traduction automatique

Demander des preuves pendant les audits

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit. Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une preuve peut être demandée de trois façons :

Mes preuves

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En créant un enregistrement de preuve à partir du module **Mes preuves** .

Demander des preuves

Depuis les listes connexes entité, contrôle, tâche d'audit, problème de test de contrôle et autres problèmes dans un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves à ces sources, accédez à **Audit** > **Engagements** > **Mes engagements**. Ouvrez l'enregistrement d'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**. Ici, vous pouvez créer une nouvelle demande de preuves ou ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves. Pour plus d'informations sur l'ajout de preuves existantes, consultez Réutilisation de preuves existantes à partir des éléments connexes d'un engagement.

Tables entité, contrôle, objectif de contrôle, test de contrôle, engagement, problèmes

À partir de tables telles que entité, contrôle, objectif de contrôle, test de contrôle, engagement, problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, c'est la demande de preuves qui est créée, et non la tâche de demande de preuves proprement dite. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode de demande de preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Ma demande de preuves**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de la preuve.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Type	Type de preuve créée. Il peut s'agir d'Audit ou de Conformité.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés par l'affichage des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Nom	Nom de la demande de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Programmation	
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermées	Date de fermeture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour.
Activité	
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être nécessaires.
Activités	Journal d'activité pour la demande.

4. Enregistrez le formulaire.
   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour lister les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée.
Nom	Nom du détail de la collecte de preuves.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, fichiers, etc.

7. Cliquez sur **OK**.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur **Demander des preuves**.
   Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
   La liste connexe Preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.
10. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
11. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

12. Cliquez sur **Accepter le travail**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs **Liste de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est à l'état **Nouveau** ou **Travail en cours** .
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de la preuve. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Approbateurs	Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés par l'affichage des preuves collectées.
Nom	Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est Nom des détails de la collecte de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. Par défaut, la description correspond à celle donnée dans le formulaire de demande de preuves.
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Preuve de la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour recueillir les preuves. Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque la tâche de demande de preuves est à l'état Travail en cours.

14. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
15. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une revue**.
16. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
17. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
18. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen des éléments de preuve joints. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Recherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

19. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
20. Sur le formulaire Preuve, examinez les preuves jointes, puis cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen de la preuve, si elle n'est pas appropriée, ou modifiez-la.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

21. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
22. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

23. Localisez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
24. Cliquez sur **Enregistrer**.

Réutiliser les preuves existantes à partir des éléments connexes d'un engagement

Informez l'utilisateur de l'audit et de la conformité des preuves déjà existantes pour les éléments connexes d'une mission. Vous pouvez ajouter une telle preuve, si elle existe déjà pour l'une des tables d'éléments connexes d'un engagement pour lequel vous demandez une preuve.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour un engagement, une preuve peut être créée sur une entité, un contrôle, une tâche d'audit, un problème de test de contrôle, d'autres problèmes ou toute table d'élément connexe. S'il existe des preuves, la fenêtre contextuelle Demander des preuves affiche un message indiquant qu'il existe des preuves que vous pouvez ajouter.

Remarque :

Les preuves qui sont créées directement sur un élément connexe, et les preuves existantes qui sont à l'état **Fermé** ainsi que celles qui sont dans les six mois à compter de la date d'échéance de la réponse aux preuves peuvent uniquement être ajoutées.

L'utilisateur connecté doit également avoir accès à l'engagement pour lequel des enregistrements de preuves existent ou doit être l'utilisateur qui a accès à l'enregistrement d'engagement pour les afficher et les ajouter. Si l'utilisateur connecté n'a pas accès à ces enregistrements, bien qu'il existe des preuves sur ces éléments connexes, ils ne sont pas affichés pour que l'utilisateur puisse les ajouter.

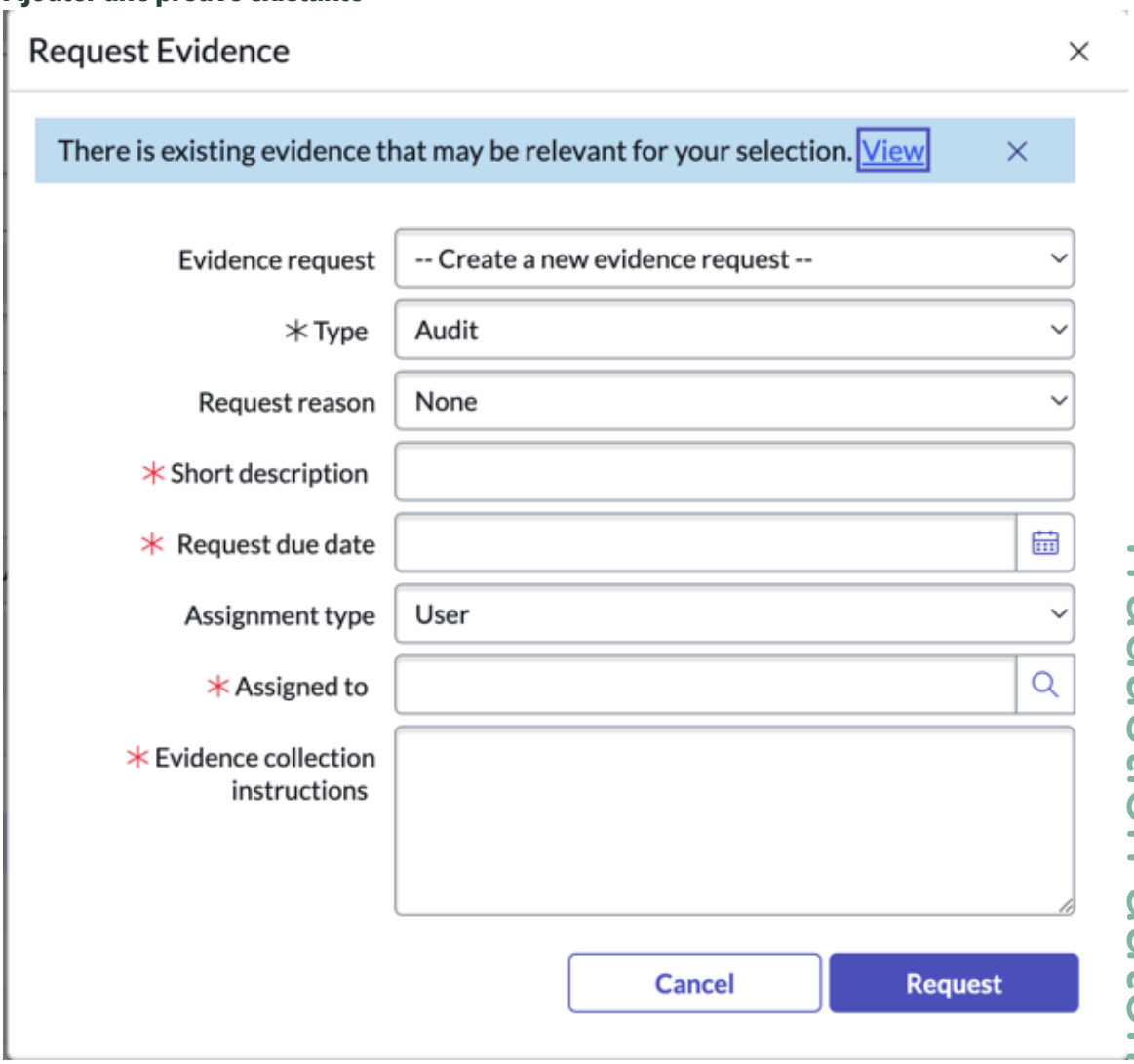
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Engagements** > **Tous les engagements**.
2. Cliquez pour ouvrir un engagement.
3. Sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves.
4. Dans la liste **Action sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Demander des preuves**.
   Vous pouvez créer une nouvelle demande de preuves ou ajouter une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.
5. Pour créer une nouvelle demande de preuves, saisissez des détails dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves et cliquez sur le bouton **Demander** .
6. Pour afficher les demandes existantes, cliquez sur **Afficher** dans le message.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ajouter une preuve existante



Remarque :
S'il n'existe aucune preuve, le message ne s'affiche pas dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

7. Pour afficher toutes les preuves existantes créées sur les éléments connexes, cliquez sur la liste connexe Preuves.
   Lorsque la preuve est à l'état **Fermé terminé** , les boutons d'action d'interface utilisateur tels que **Nouveau**, **Ajouter une preuve existante**, **Supprimer** et **Supprimer** sont désactivés. Vous pouvez effectuer ces actions d'interface utilisateur uniquement lorsque l'engagement ou tout autre objet d'audit et de conformité est à l'état actif.
8. Pour associer la preuve, cliquez sur le bouton **Ajouter une preuve existante** et sélectionnez la preuve.

Remarque :
Le bouton **Ajouter des preuves existantes** n'est disponible que dans l'élément associé à la preuve d'un formulaire d'engagement et non dans d'autres objets de conformité ou d'audit de l'environnement classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Pour supprimer l'association des preuves liées à l'engagement, sélectionnez les preuves dans la liste connexe Preuves et cliquez sur **Supprimer** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

> **Remarque :**
> L'action de suppression supprime uniquement l'association des preuves existantes de l'engagement et ne supprime pas l'enregistrement de preuve de la base de données.

Fournir les preuves demandées

Fournissez des preuves lorsqu'on vous le demande. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit les fournir reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail invitant à fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer les preuves demandées afin d'assurer une sécurité supplémentaire des preuves. Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si la preuve fournie n'a pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen de la preuve, et le demandeur reçoit une notification l'invitant à examiner la preuve.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs **Liste de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est à l'état **Nouveau** ou **Travail en cours** .
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de la preuve. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Approbateurs	Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés par l'affichage des preuves collectées.
Nom	Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est Nom des détails de la collecte de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. Par défaut, la description correspond à celle donnée dans le formulaire de demande de preuves.
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées.
Preuve de la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour recueillir les preuves. Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque la tâche de demande de preuves est à l'état Travail en cours.

5. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une revue**.

Approuver la preuve avant l'examen des preuves

Approuvez les preuves fournies avant que le demandeur ne les consulte. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, les preuves peuvent avoir besoin d'une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité assure la sécurité et la confidentialité des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir reçu une demande d'approbation de preuves, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande s'il n'y a pas de problèmes ou de préoccupations.
- Demander la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou auraient besoin d'être rectifiées.
- Demandez des informations si l'approbateur souhaite plus de détails sur les preuves jointes.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Approuver	Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen des éléments de preuve joints. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Recherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves, lorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Sur le formulaire Preuve, examinez les preuves jointes, puis cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen de la preuve, si elle n'est pas appropriée, ou modifiez-la.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

Examiner les preuves connexes

La fonctionnalité de demande de preuves comprend une liste connexe appelée Preuves connexes, qui n'est pas visible par défaut. Cette liste connexe fournit une liste de preuves qui ne sont pas directement demandées pour l'enregistrement actuel, mais qui sont associées à un enregistrement connexe. Par exemple, la liste des preuves connexes du formulaire Objectif du contrôle affiche les preuves demandées pour les contrôles associés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La liste connexe des preuves connexes est disponible pour une grande variété de formulaires tout au long de la fonction de demande de preuves ; Toutefois, il n'est pas visible dans le système de base. Vous pouvez personnaliser n'importe lequel des formulaires disponibles, mais gardez à l'esprit que l'activation de cette liste connexe peut avoir un impact sur les performances du système.

Tables pouvant afficher la liste connexe Preuve connexe

Nom de la table	Type de preuve connexe affichée
Document de référence	Tâches de demande de preuves créées sur les citations mappées à ce document de référence.
Contenu source d'autorité	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la citation.
Contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur le test de contrôle mappé au contrôle et problèmes créés pour le contrôle.
Objectif du contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'objectif du contrôle.
Test de contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés au test de contrôle.
Engagement	Les tâches de demande de preuves créées sur les entités, les contrôles, les tests de contrôle, les tâches d'audit, les problèmes de test de contrôle et les problèmes mappés à l'engagement sont affichés.
Entité	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'entité, problèmes créés sur l'entité.
Stratégie	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la politique.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Localisez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

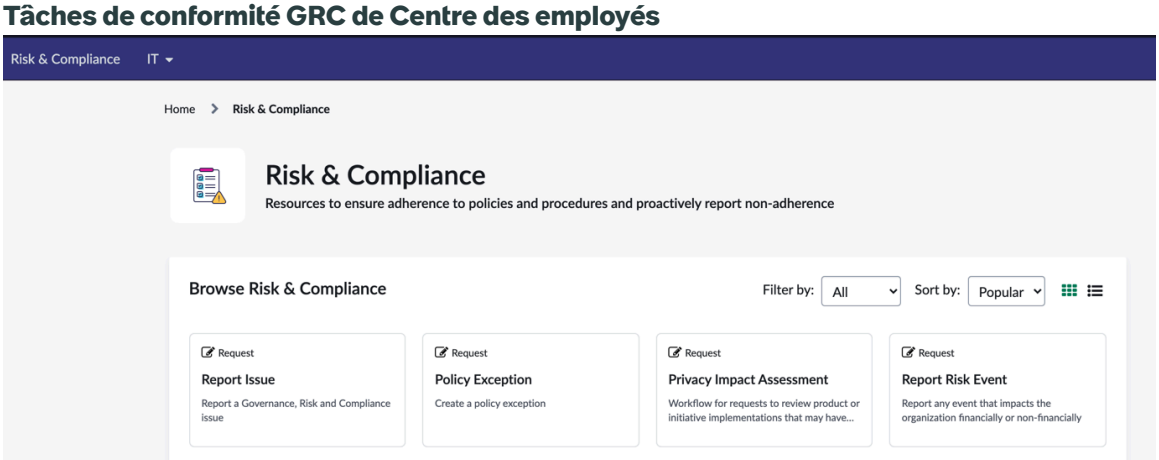
Gérer les GRC tâches à partir de Centre des employés

Centre des employés est conçu pour fournir des services d'entreprise basés sur les besoins des employés. Employee Center est également appelé Portail de service aux utilisateurs professionnels, car le portail est exclusivement destiné aux utilisateurs métiers GRC pour demander un triage de problème ou émettre une exception de politique.

Vous pouvez utiliser la section Risque et conformité de la Centre des employés pour gérer certaines des tâches de conformité courantes, telles que les problèmes de triage, la souscription d'exceptions de politique et les évaluations GRC.

Vous pouvez afficher toutes les tâches qui vous sont affectées si vous vous connectez en tant qu'utilisateur avec le rôle d'utilisateur métier GRC.

Tâches de conformité GRC de Centre des employés



Information associée

- Signaler un problème GRC depuis Centre des employés
- Créer une exception de politique à partir de Centre des employés
- Effectuer les évaluations de contrôle à partir du Centre des employés portail
- Base de connaissances de politique et liens rapides dans le Centre des employés portail
- Regrouper les évaluations pour les évaluations similaires dans Centre des employés

Signaler un problème GRC depuis Centre des employés

Utilisez le portail des employés pour examiner et travailler sur le plan d'action lié à l'observation confirmée comme un problème que vous devez corriger en tant que personne auditée ou propriétaire du problème.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous avez installé GRC : Advanced Core, la valeur de la `sn_grc_advanced.enable_my_issues_hide_my_reported_issues` propriété système est également définie sur **true** par défaut. Ces deux conditions doivent être remplies pour afficher le formulaire de triage du problème dans Centre des employés. Sinon, vous ne pouvez afficher que le formulaire Problème.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez le formulaire Signaler un problème pour signaler un problème basé sur une répartition des contrôles, une politique manquante ou un événement non conforme à une politique, une norme, une directive ou une réglementation. Vous pouvez également utiliser ce formulaire pour suggérer une amélioration ou pour signaler un événement à risque.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez la section **Parcourir tous les risques et conformité** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Signaler le problème** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler le problème

Champ	Description
Quel est le problème ?	Brève description du problème.
Décrire en détail	Description détaillée du problème.
Quand avez-vous découvert le problème ?	Date à laquelle le problème a été identifié.
À quoi le problème est-il lié ?	Entité à laquelle le problème est lié.
Qu'est-ce qui a été affecté ?	Enregistrez les détails de l'entité que vous avez sélectionnée. Les options de ce champ dépendent de l'entité que vous sélectionnez dans le champ précédent.
De quel type de problème s'agit-il ?	Type de problème.
Autre	Option à sélectionner si vous ne trouvez pas la bonne catégorie d'entité à laquelle votre problème est associé. Les quatre champs suivants s'affichent si vous sélectionnez l'option **Autre** .
L'incident s'est-il déjà produit ?	Indiquez si l'incident s'est déjà produit.
Y a-t-il eu une perte monétaire ?	Perte monétaire associée au problème.
Devise	Devise dans laquelle la perte est estimée. S'il y a eu une perte monétaire, ce champ apparaît.
Quelle est la perte monétaire attendue ?	Perte monétaire estimée à la suite du problème.

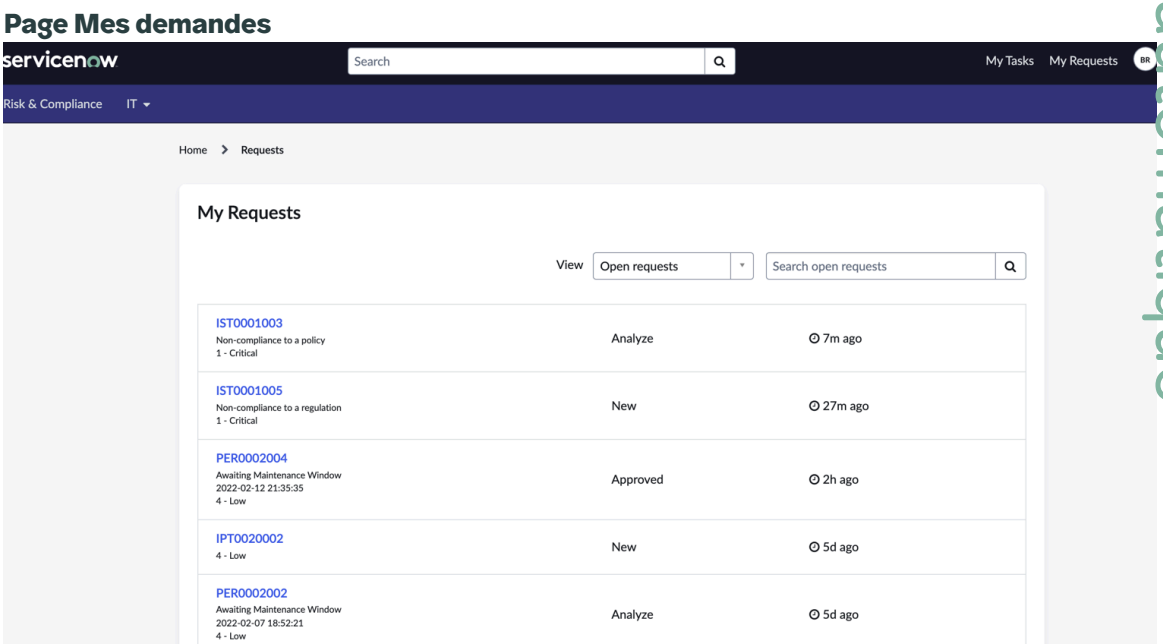
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Sélectionner l'évaluation d'impact	Impact non monétaire du problème. Les choix sont les suivants : ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé**
Comment l'événement a-t-il été découvert ?	Source par laquelle le problème a été identifié.
Quelles actions avez-vous exécutées jusqu'à présent pour contenir ou corriger le problème ?	Brève description des mesures prises pour corriger le problème.
À votre avis, quel est la cause première de ce problème ?	Analyse de la cause première du problème.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
   Vous êtes dirigé vers la page de résumé de Ma demande où vous pouvez afficher votre numéro de demande de triage de problème. Cette page est en lecture seule et vous pouvez afficher toutes vos demandes que vous avez émises en tant qu'utilisateur métier.
6. Publiez un message dans le champ **Activité** pour classer votre problème par ordre de priorité lorsqu'il est en cours de triage.
7. Sélectionnez l'onglet **Pièces jointes** pour joindre n'importe quel document lié au problème.
8. Cliquez sur le lien **Mes demandes** dans le coin supérieur droit pour afficher toutes les demandes qui incluent vos problèmes et le triage des problèmes.

Page Mes demandes



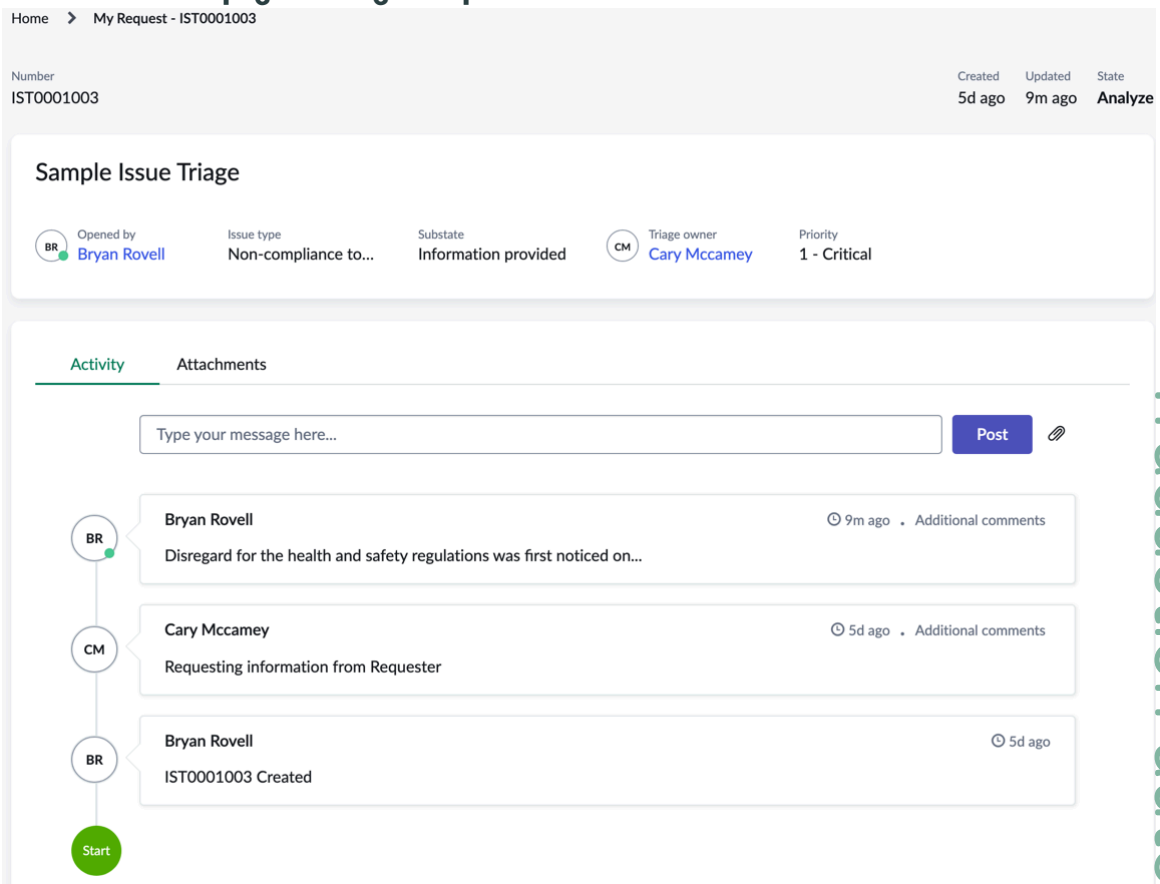
9. Cliquez sur le numéro de la demande de triage de problème, précédé du préfixe IST, pour afficher les messages, le cas échéant, de l'approbateur.
   L'en-tête de la vue de liste de triage des problèmes affiche le nom de la personne qui a ouvert le triage du problème, le type de problème, le sous-état, le propriétaire du triage et sa priorité.
10. Pour envoyer des informations supplémentaires sur le triage du problème au propriétaire du triage, cliquez sur la liste **Actions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Entrez vos informations dans le champ **Commentaires** de la fenêtre contextuelle Envoyer des informations supplémentaires.
12. Cliquez sur le bouton **Envoyer** .

Vue de liste de la page de triage des problèmes



Créer une exception de politique à partir de Centre des employés

Utilisez le pour demander des Centre des employés exceptions pour des politiques, des objectifs de contrôle, des contrôles ou des problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités pour lesquels l'exception s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez la section **Parcourir tous les risques et conformité** .
3. Sélectionnez l'élément de catalogue **Exception de politique** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'exception de politique

Champ	Description
À quoi sert l'exception ?	Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes : ○ Politique : créez une exception de politique basée sur une politique. ○ Objectif de contrôle : par défaut, il s'agit d'un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée. ○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles. ○ Problème : option permettant de créer une exception de politique sur un problème.
Stratégie	Politique associée à cette exception de politique.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à cette exception de politique. Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, le champ**Contrôles impactés** apparaît.
Contrôle	Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir d'objectifs de contrôle différents. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles.
Problème	Problème associé à cette exception de politique.
Contrôles concernés	Contrôles associés à l'objectif du contrôle.
Description courte	Brève description de la demande d'exception de politique.
Description	Description détaillée de la demande d'exception de politique.
Motif	Motif de l'exception
Justification	Preuve ou justification de l'exception de politique.
Description du risque	Description du risque telle qu'exécutée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques.
Date de début de validité	Jour de début de l'exception de politique.
Date de fin de validité	Jour de fin de l'exception de politique.
Priorité	Priorité d'approbation de cette exception de politique.

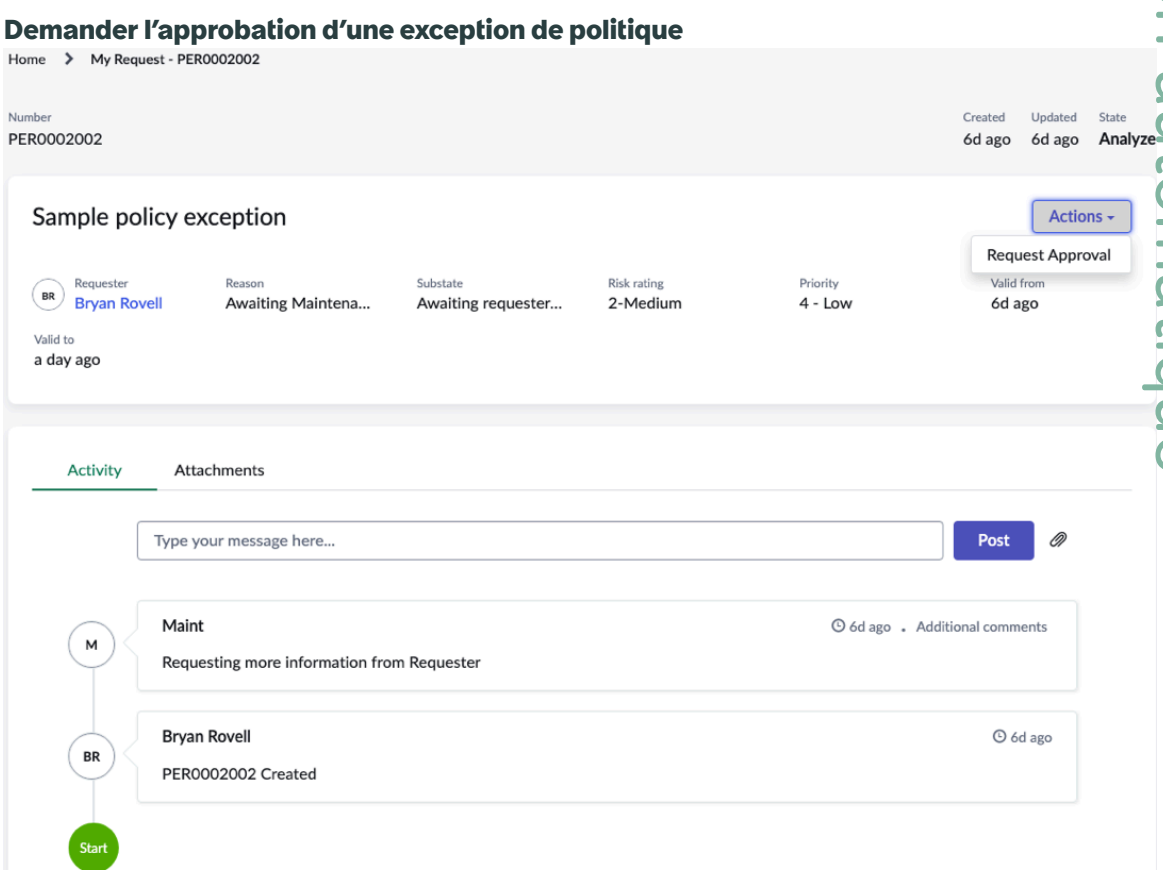
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque la demande est mise à jour.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Vous êtes dirigé vers la page Ma demande, où vous pouvez afficher votre numéro d'exception de politique pour la demande d'exception de politique soumise. Cette page est en lecture seule et vous pouvez afficher toutes vos demandes que vous avez émises en tant qu'utilisateur métier.
6. Publiez un message pour prendre en charge l'exception de politique dans le champ **Activité** .
7. Pour joindre un document lié à l'exception de politique, sélectionnez l'onglet **Pièces jointes** .
8. Cliquez sur le lien **Mes demandes** dans le coin supérieur droit pour afficher une liste de toutes vos demandes, qui inclut vos problèmes et exceptions de politique.
   La liste affiche 15 demandes à la fois. Cliquez sur **Afficher plus de demandes** pour afficher d'autres demandes.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation** dans la liste **Actions** si la demande est dans l'état **Analyser** .

   Si vous émettez une exception de politique à partir de Centre des employés et si aucune règle de vérification n'est configurée, l'exception de politique passe à l'état Analyser. Toutefois, si des règles de vérification sont configurées pour l'exception de politique, celle-ci passe à l'état Nouveau et le processus d'approbation de vérification est déclenché. Lorsque les règles de vérification sont configurées, l'approbateur est tenu de vérifier l'exception de politique et de l'approuver, puis l'exception de politique passe à l'état Analyser.



10. Une fois l'exception de politique approuvée, vous pouvez demander l'extension de votre exception de politique, sélectionnez **Demander une extension** dans la liste **Actions** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Entrez la nouvelle date d'extension qui est postérieure à la date **de fin de validité** actuelle.
Par défaut, vous ne pouvez pas prolonger votre police de plus de 30 jours à compter de la date de **début de validité** . Toutefois, la prolongation peut être assouplie en fonction de la durée maximale de l'exception en jours de la police.

b. Sélectionnez un motif d'extension dans la liste du champ **Motif de l'extension** .

c. Saisissez une justification pour l'extension.

d. Cliquez sur **Demander**.
Le nombre d'extensions restantes que vous pouvez demander s'affiche sous la forme **d'extensions restantes**.

Effectuer les évaluations de contrôle à partir du Centre des employés portail

Utilisez la Centre des employés page d'accueil pour afficher toutes vos demandes, soulever des demandes de problèmes et des exceptions de politique, et terminer toutes vos GRC évaluations.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez gérer toutes vos tâches en attente qui sont ouvertes en sélectionnant le GRC lien des tâches. Par défaut, vous pouvez afficher toutes les tâches d'indicateur qui vous sont affectées et dont l'état est Ouvert. Pour afficher les tâches d'indicateur dans d'autres états, sélectionnez l'icône de filtre en regard de la colonne **État** .

À partir de cette page, vous pouvez naviguer pour gérer tous vos éléments actifs qui incluent toutes les évaluations, tels que les GRC attestations de contrôle, les évaluations des risques, les questionnaires d'identification des risques et les évaluations de la confidentialité.

Remarque :

La vignette **Questionnaires d'identification des risques n'est** disponible que si le module d'extension GRC : Advanced Core est installé.

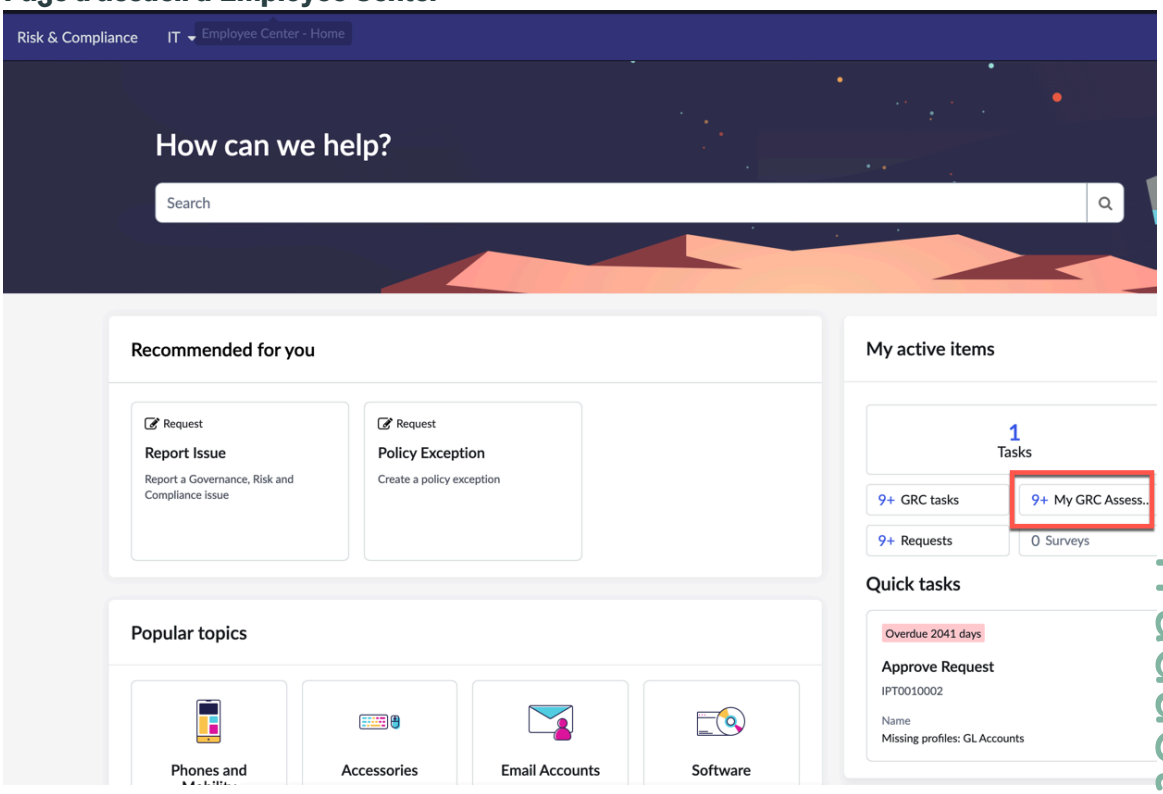
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Mes évaluations GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.

Traduction automatique

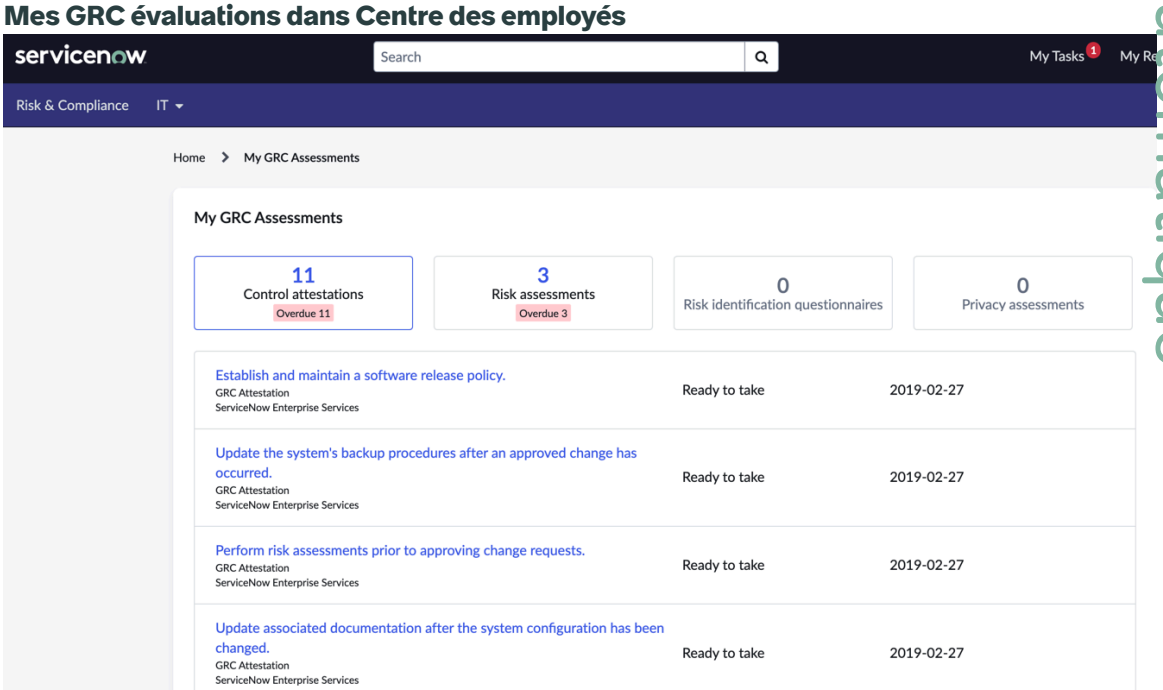
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil d'Employee Center



La vignette Attestations de contrôle est mise en surbrillance, répertoriant toutes vos attestations actives et à échéance. Il affiche également le nombre d'attestations de contrôle en retard qui sont énumérées en premier dans la liste.

Mes GRC évaluations dans Centre des employés



Il existe une limite de pagination qui consiste à afficher uniquement 15 éléments à la fois.

3. Sélectionnez **Afficher plus de demandes** pour afficher plus de demandes.
4. Sélectionnez l'élément d'attestation du contrôle dans la liste que vous souhaitez attester.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’en-tête affiche l’objectif du contrôle, une entité à laquelle appartient l’attestation de contrôle et sa description.

5. Sélectionnez le bouton **Commencer** .
6. Remplissez l’attestation, en fournissant une pièce jointe et une explication, puis sélectionnez **Soumettre**.

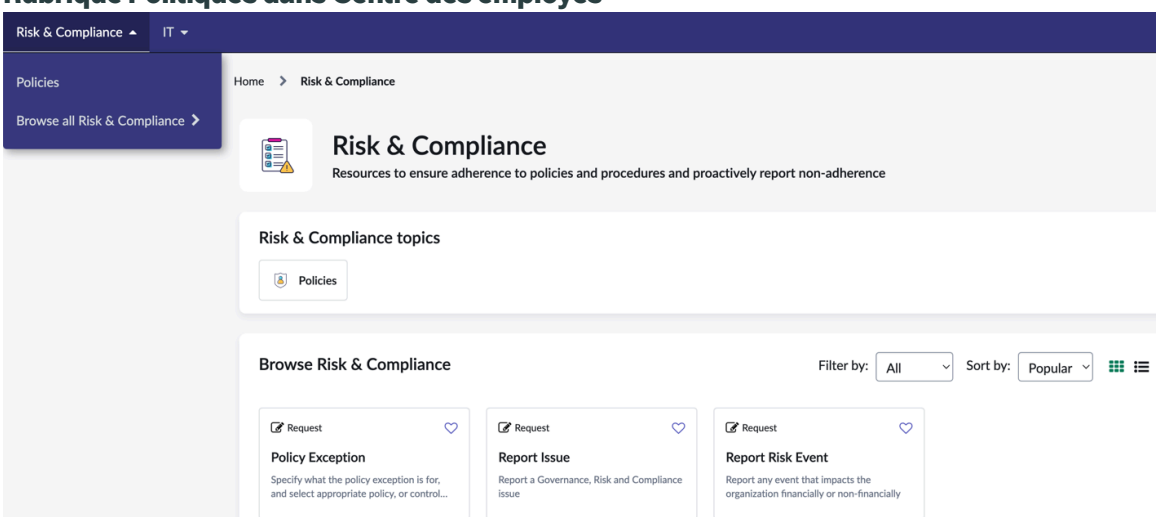
Base de connaissances de politique et liens rapides dans le Centre des employés portail

Vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances (KB) liés aux politiques publiées dans Centre des employés.

Sélectionner l’option **Politiques** dans la section Risque et conformité vous dirige vers la page Politiques, où vous pouvez afficher tous les articles de la base de connaissances (KB) qui n’ont pas encore expiré.

Remarque :
Vous pouvez afficher toutes les bases de connaissances même si la date **de fin de validité** est dépassée. Toutefois, lorsque la politique sera mise hors service, la base de connaissances correspondante sera également mise hors service et ces bases de connaissances n’apparaîtront pas.

Rubrique Politiques dans Centre des employés



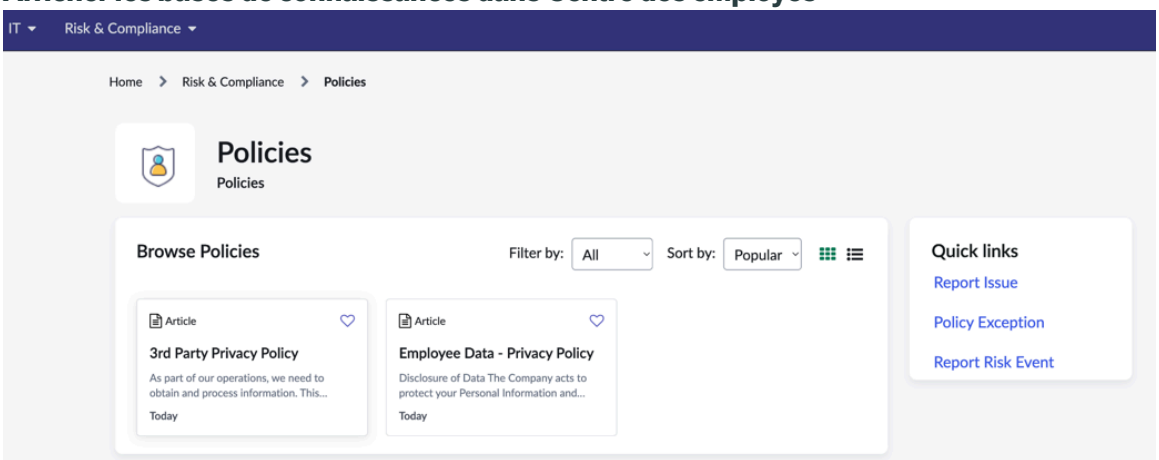
L’administrateur exécute la tâche planifiée, *`Pull the knowledge base articles related to policies`*, sur demande pour extraire tous les articles de la base de connaissances des politiques publiées et les répertorier dans la rubrique Politiques. Les bases de connaissances des politiques publiées sont répertoriées dans la page des politiques uniquement lorsque la tâche planifiée est exécutée. Les utilisateurs disposant des rôles d’utilisateur métier ou d’utilisateur métier léger ont un accès en lecture aux bases de connaissances publiées.

Accédez à des **liens rapides** vers les formulaires respectifs pour créer et accomplir vos tâches respectives. Par exemple, pour créer un problème, sélectionnez le lien Signaler le problème, saisissez les détails du problème et soumettez-le. Des liens similaires sont répertoriés pour un accès rapide afin de signaler des événements et de soulever des exceptions sur les politiques en ce qui concerne les risques et les politiques et la conformité, respectivement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher les bases de connaissances dans Centre des employés



Regrouper les évaluations pour les évaluations similaires dans Centre des employés

Regroupez les évaluations qui ont la même entité ou le même objectif de contrôle en fonction du type de mesure, ainsi que la même entité, le même objectif de contrôle ou la même catégorie pour fournir une réponse à des évaluations similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable, vous ne pouvez regrouper que les attestations de contrôle, et non les évaluations des risques, des fournisseurs ou de la confidentialité. Ces évaluations et celles qui ne peuvent pas être regroupées par le **critère Grouper par** sélectionné sont marquées comme non valides et sont affichées dans les **aperçus** de groupe de la fenêtre contextuelle Évaluation de groupe, avec un lien permettant d'afficher ces évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **les tâches GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.
3. Sélectionnez l'icône Tâches dans le volet gauche.
4. Sélectionnez les enregistrements d'attestation dans la vue de liste de la page Tâches que vous souhaitez regrouper.

   Remarque :
   Vous devez en sélectionner au moins deux et pouvez sélectionner jusqu'à 13 enregistrements d'évaluation pour le regroupement.

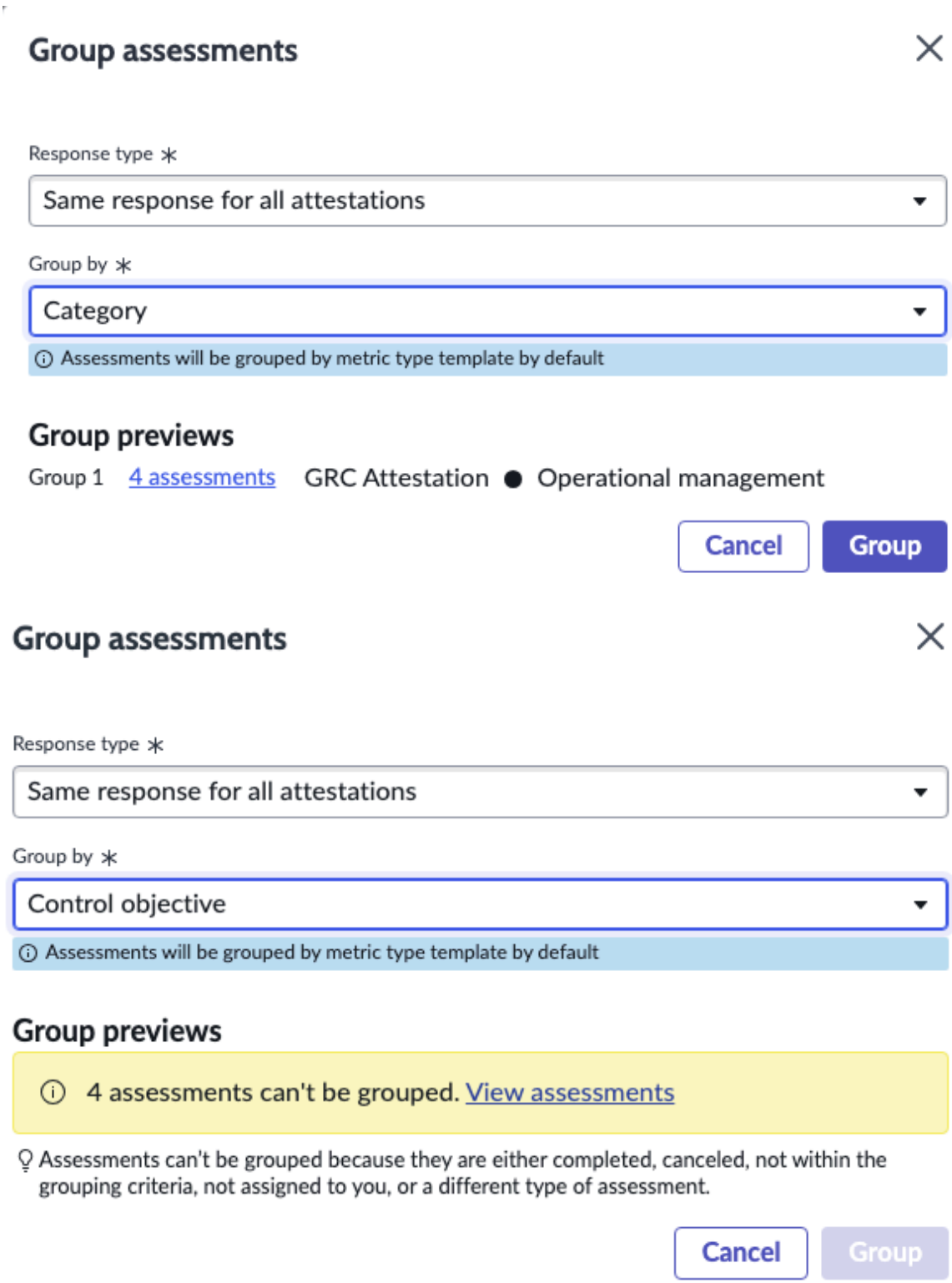
5. Sélectionnez le bouton **Évaluations de groupe** .
6. Sélectionnez un **type de réponse** dans la fenêtre contextuelle Évaluations de groupe.
   Pour en savoir plus sur les types de réponses, reportez-vous à Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse.
7. Sélectionnez un critère pour regrouper les évaluations dans la liste **Grouper par** .
   Par défaut, les évaluations sont regroupées par modèle de type de mesure. Vous pouvez regrouper les évaluations par catégorie, entité ou objectif de contrôle. Si les évaluations sélectionnées ont une catégorie, une entité ou un objectif de contrôle commun, elles sont regroupées en conséquence en fonction de votre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélection. Toutefois, si les évaluations sélectionnées n'ont aucun des critères communs selon lesquels elles peuvent être regroupées, alors les évaluations ne sont pas regroupées du tout.

La section **Aperçus du groupe** affiche les détails du regroupement, les évaluations avec des liens et une information de message appropriée s'ils sont regroupés ou ne peuvent pas être regroupés en fonction du critère Grouper par, de l'état, du délégataire ou de la méthode d'évaluation du type de mesure.



Traduction automatique

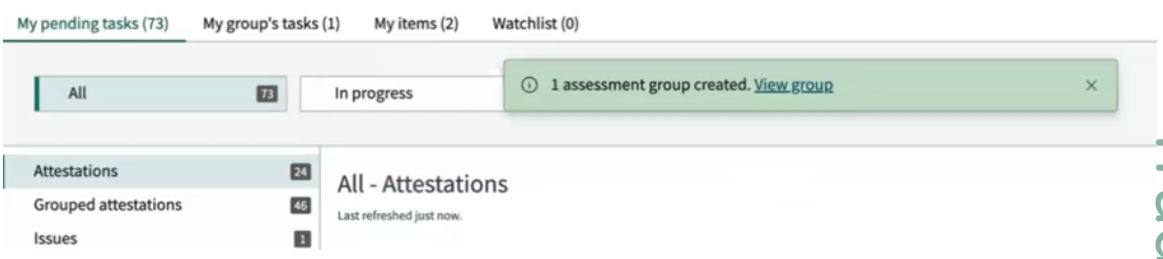
8. Sélectionnez le bouton **Groupe** .

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le regroupement des évaluations est réussi, vous obtenez un message indiquant que le groupe d'évaluation a été créé, suivi d'un lien vers les évaluations groupées.

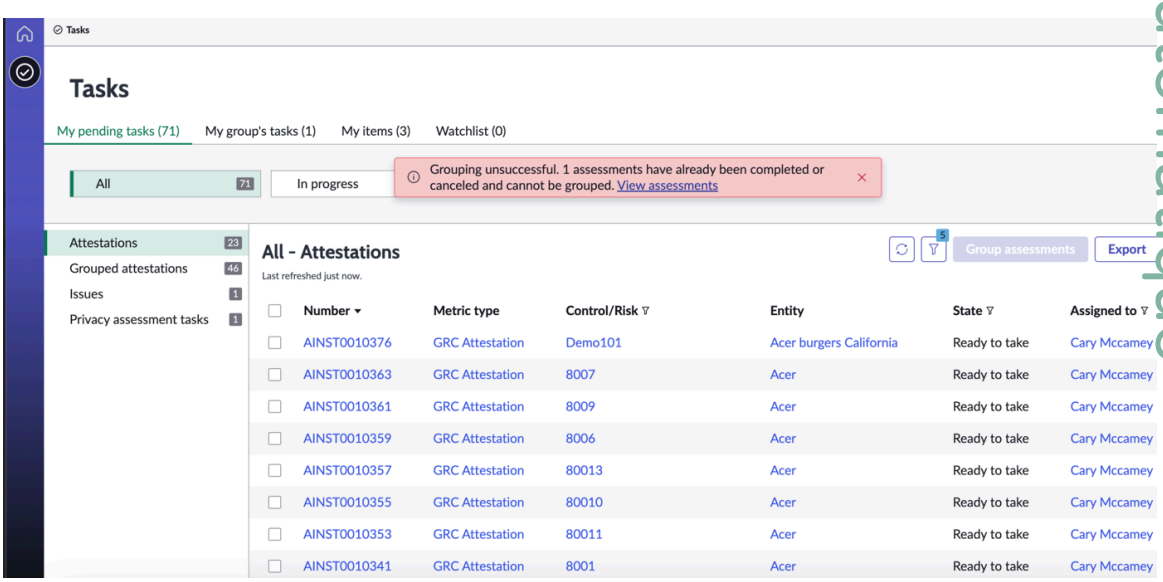
Si quelques-unes des évaluations parmi les évaluations sélectionnées n'ont pas pu être regroupées selon le critère sélectionné, le volet **Aperçus** de groupe affiche le nombre d'évaluations qui n'ont pas pu être regroupées. Néanmoins, comme il existe d'autres évaluations dans votre sélection qui peuvent être regroupées par le **critère Grouper par** sélectionné, le bouton **Grouper** est actif pour que vous puissiez sélectionner et regrouper les autres, où le regroupement est réussi.

En revanche, si toutes les évaluations que vous avez sélectionnées ne sont pas valides (par exemple, les évaluations des risques ou les évaluations de la confidentialité), le bouton **Groupe** est inactif, car le regroupement n'est pas possible pour ces évaluations.



Remarque :
Vous pouvez regrouper les évaluations qui sont à **l'état Prêt à prendre** ou **En cours** , mais pas les évaluations qui sont à l'état **Terminé** ou **Annulé** .

Si l'état d'un enregistrement que vous avez sélectionné pour le regroupement a changé et est en cours d'évaluation avant que vous ne sélectionniez le bouton **Grouper** pour regrouper les évaluations, un tel enregistrement ne peut pas être regroupé.



9. Sélectionnez le lien vers l'évaluation groupée dans le message de l'interface utilisateur.
Le lien vous dirige vers la vue de liste des évaluations groupées. Vous pouvez également sélectionner les **attestations groupées** dans le volet gauche. La page Instance d'évaluation s'ouvre, dans laquelle vous pouvez effectuer l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécution de tâches de conformité dans Compliance Workspace

À partir de la version 13.0.0, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application GRC: Policy and Compliance Management . Le nouvel espace de travail vous offre une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié.

Remarque :
Compliance Workspace a une dépendance à GRC: Policy and Compliance Management l'application et cette dernière est automatiquement installée lorsque le module d'extension Workspace est installé.

Pour en savoir plus sur Compliance Workspace, consultez GRC Compliance Workspace. Pour les pages basées sur les Compliance Workspace personas, consultez :

- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité
- Page d'accueil Compliance pour l'analyste de conformité
- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité IT

GRC Compliance Workspace

Compliance Workspace est une interface unifiée dans laquelle vous pouvez gérer toutes vos tâches liées aux politiques, aux objectifs de contrôle, aux contrôles, aux problèmes et aux exceptions de politique.

Vue d'ensemble de Compliance Workspace

Les points forts de la Compliance Workspace sont :

Une expérience utilisateur réinventée

Dès que vous accédez à la page d'accueil Compliance Workspace , toutes les tâches que vous pouvez effectuer dans l'espace de travail sont rationalisées afin d'atteindre vos objectifs business.

Espace de travail conçu pour différents rôles d'utilisateur de conformité

Vues distinctes pour les activités exclusives d'un gestionnaire de conformité d'entreprise et d'un analyste de conformité d'entreprise.

Page d'accueil avec différentes sections

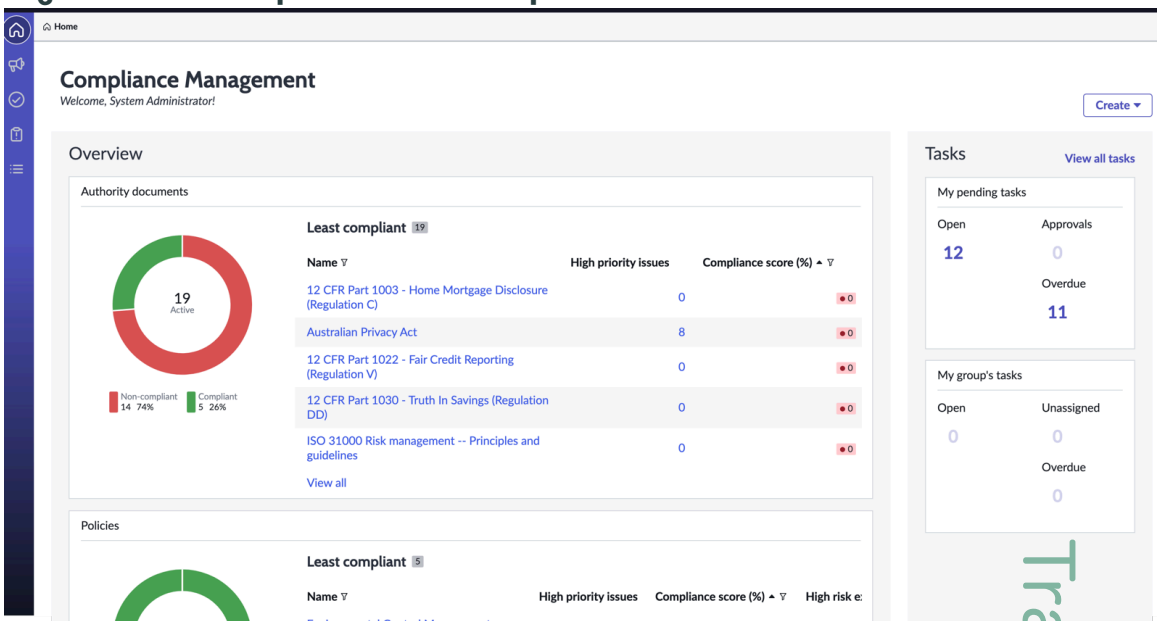
Vue d'ensemble

Les graphiques en anneau affichent les données catégorielles des documents de référence, des politiques et des entités conformes et non conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de l'espace de travail Compliance



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Assurance des contrôles

Affiche les graphiques en anneau, regroupant les indicateurs par état et les attestations par état. Barre horizontale de test de contrôle regroupée par contrôle et classification empilée par efficacité du contrôle.

Suivi

Affiche le widget de contrôles regroupés par état et empilés par classification. Barre horizontale des problèmes regroupés par état et empilés par priorité.

Remarque :
Le widget Tests de contrôle n'est visible que lorsque le module d'extension d'audit est activé.

La condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification doit être Conformité ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, tels qu'un auditeur, un responsable de mission ou un approbateur. Les conditions de filtre de base s'appliquent aux problèmes de Compliance Workspace conformité et les définissent.

Tâches

Affichez vos tâches en attente et les tâches du groupe. Vous pouvez accéder à la page des tâches unifiées en cliquant sur le lien **Afficher toutes les tâches** .

Page Tâches unifiées

Suivez vos tâches et celles de votre équipe à partir d'une interface unique. Affichez vos tâches par catégories, filtrez-les selon divers paramètres, surveillez les tâches que vous avez initiées et suivez la liste de surveillance.

Vue d'ensemble des problèmes

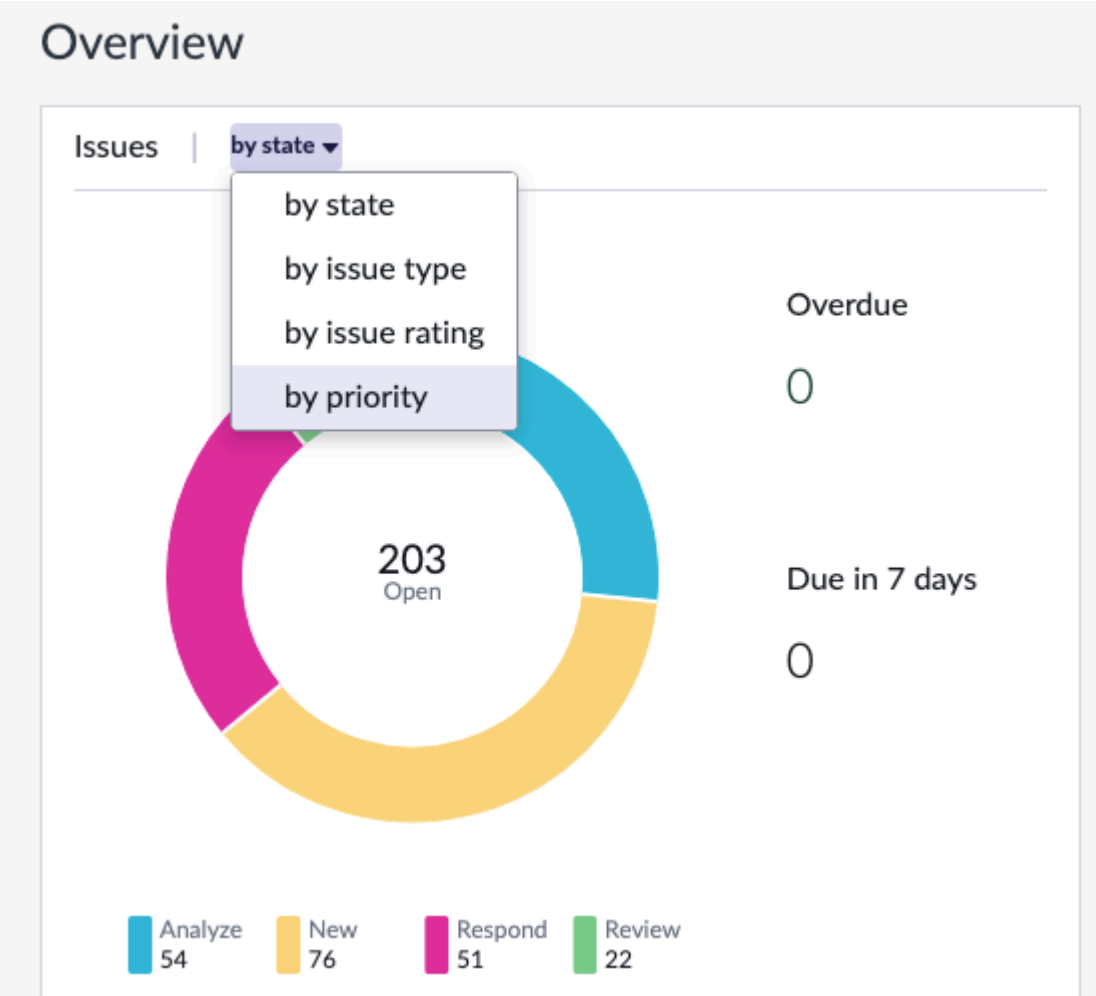
Une page dédiée pour visualiser et tout savoir sur les enjeux.

La page Vue d'ensemble des problèmes fournit une vue d'ensemble des problèmes ouverts, en retard et à échéance dans les sept prochains jours. Vous pouvez regrouper des problèmes en fonction de leur état, de leur type de problème, de leur évaluation ou de leur priorité. Utilisez la section de suivi pour obtenir l'état des tâches de rattrapage et des exceptions. Obtenez la tendance des problèmes ouverts et fermés au fil du temps dans la section Performances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des problèmes



Listes

Vue de liste de tous les enregistrements liés à la conformité, fournissant le résumé de l'enregistrement dans une vue unique qui aide à vos analyses et à prendre une décision éclairée.

Remarque :
Le widget **Tests de contrôle** , le widget **Changements réglementaires** et la section **État de conformité du domaine** s'affichent avec l'installation des modules d'extension d'audit, de gestion des changements réglementaires et de gestion de la confidentialité, respectivement. Pour plus d'informations, consultez Autres modules d'extension GRC pour obtenir une vue d'ensemble.

Rôles dans Compliance Workspace

Les utilisateurs ciblés sont les gestionnaires de conformité d'entreprise et les analystes de conformité d'entreprise Compliance Workspace . Pour plus d'informations sur les rôles, les responsabilités et les tâches que les utilisateurs peuvent accomplir dans , Compliance Workspaceconsultez

- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité.
- Page d'accueil de Compliance pour l'analyste de conformité.
- Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité IT.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité

La page d'accueil Compliance Workspace du gestionnaire de conformité donne une vue d'ensemble complète de la posture de conformité de l'organisation. L'espace de travail aide le gestionnaire de conformité à gérer de manière centralisée les normes, les politiques et les processus de contrôle internes qui correspondent aux normes réglementaires externes.

Le responsable de la conformité est le plus souvent rattaché à un directeur de la conformité et s'assure que l'entreprise respecte les réglementations et normes organisationnelles et industrielles.

Le profil d'utilisateur peut varier d'une organisation à l'autre, mais un gestionnaire de conformité d'entreprise, un gestionnaire de conformité informatique, un gestionnaire de conformité ou un analyste de conformité, selon la structure organisationnelle, peut être chargé de s'assurer que l'organisation respecte les politiques et réglementations.

Responsabilités d'un gestionnaire de conformité

Le gestionnaire de conformité doit :

- Assurez-vous que toutes les politiques et tous les règlements sont respectés.
- Créez et gérez des politiques jusqu'au niveau de la définition et de l'application des contrôles.
- Approuvez et suivez les exceptions et les problèmes de politique.
- Gérez l'équipe de manière appropriée.

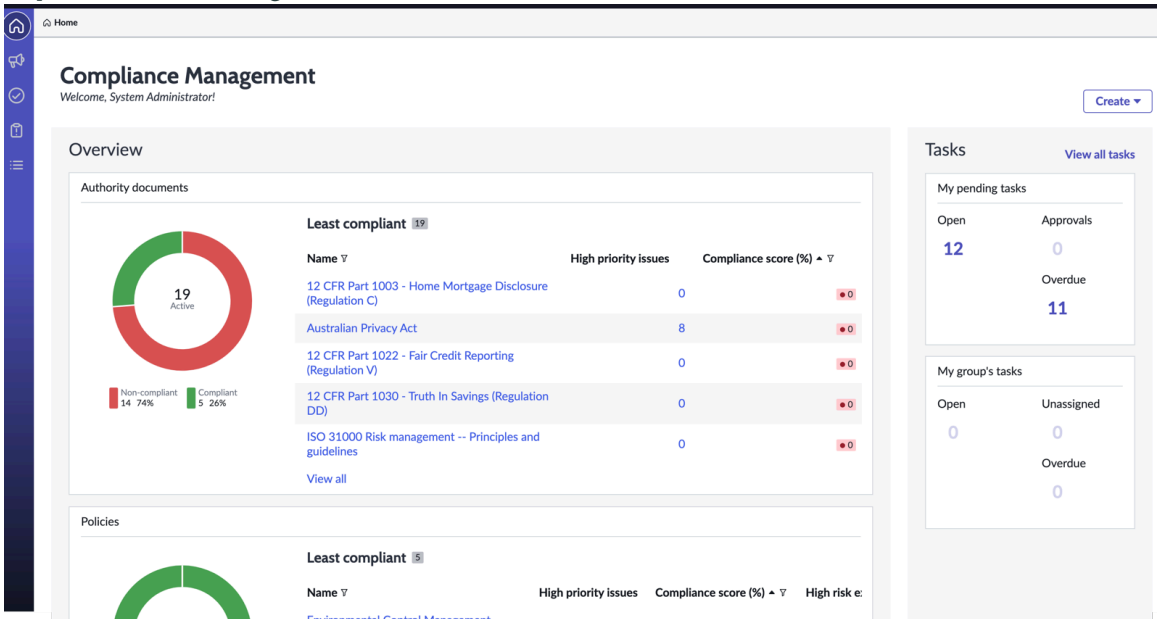
Compliance Workspace pour les tâches de gestionnaire de conformité

Pour remplir les responsabilités ci-dessus, un gestionnaire de conformité doit effectuer certaines tâches fonctionnelles quotidiennes et hebdomadaires dans l'espace de travail Compliance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail du gestionnaire de conformité



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

- Utilisez la section Vue d'ensemble pour passer en revue les documents de référence, les politiques et les entités et connaître leur état de conformité. Obtenez la liste des documents de référence, des politiques et des entités les moins conformes, la priorité des problèmes créés et leur score de conformité.
- Examinez les tâches de conformité telles que les contrôles, les attestations de contrôle, les tâches d'indicateur et le nombre de tests de contrôle en cours et en retard dans la section d'assurance de contrôle.
- Surveillez et analysez les nouveaux contrôles clés et suivez les performances des contrôles existants.
- Identifiez les tâches passées arrivées à échéance, les problèmes récurrents, les stratégies de rattrapage inadéquates.
- Obtenez une vue d'ensemble de toutes vos tâches de conformité : tâches en attente et tâches du groupe.
- suivre les changements apportés aux documents de référence, aux règlements et aux politiques.

En tant que gestionnaire de conformité, vous pouvez créer des documents de référence, des citations, des politiques, des objectifs de contrôle, des contrôles, des tâches d'indicateur, des campagnes de confirmation, des problèmes, des exceptions de politique et des engagements.

Pour aider le gestionnaire de conformité à traiter les tâches qui nécessitent une action immédiate, les enregistrements de conformité de la section de vue d'ensemble sont répertoriés dans un ordre en commençant par les moins conformes. Les données affichées pour les tests de contrôle, les indicateurs et les attestations dans la section d'assurance de contrôle aident également le gestionnaire de conformité à classer les tâches par ordre de priorité. Le suivi des problèmes, des campagnes de confirmation et des exceptions de politique peut être géré efficacement.

Autres modules d'extension GRC pour une vue d'ensemble

Comme le gestionnaire de conformité a besoin d'une vue globale de toutes les tâches de conformité, il peut également afficher les domaines d'application Privacy Management et Regulatory Change Management sur la page d'accueil du gestionnaire de conformité. Toutefois, vous devez installer les modules d'extension suivants pour que certains widgets s'affichent sur la page d'accueil.

- GRC : Audit Management pour le widget Tests de contrôle dans la section Assurance de contrôle.
- GRC : Regulatory Change Management pour le widget Regulatory changes dans la section Suivi. l'utilisateur connecté doit également avoir le rôle de gestionnaire RCM (sn_grc_reg_change.manager).
- GRC : Privacy Management pour la section État de conformité du domaine. L'utilisateur connecté doit également avoir un rôle de gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager).

Page d'accueil Compliance pour l'analyste de conformité

La page d'accueil de l'analyste de conformité dans le Compliance Workspace permet à l'analyste de conformité de suivre les activités de conformité et aide les gestionnaires de conformité à s'assurer que l'organisation est conforme aux diverses réglementations et politiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Responsabilités d’un analyste de conformité

Les analystes de conformité supervisent des domaines spécifiques de conformité, y compris des politiques et des réglementations spécifiques, ainsi que les activités de conformité connexes. Par conséquent, l’option de filtre les aide à filtrer les enregistrements de conformité en fonction des critères requis. Ils peuvent afficher et travailler sur les tâches auxquelles ils sont affectés.

- Analyser et mettre à jour les politiques existantes et les documents connexes.
- Implémenter les politiques et les contrôles lorsqu’ils sont affectés.
- Surveiller la performance des contrôles.
- Planifiez et suivez les attestations.

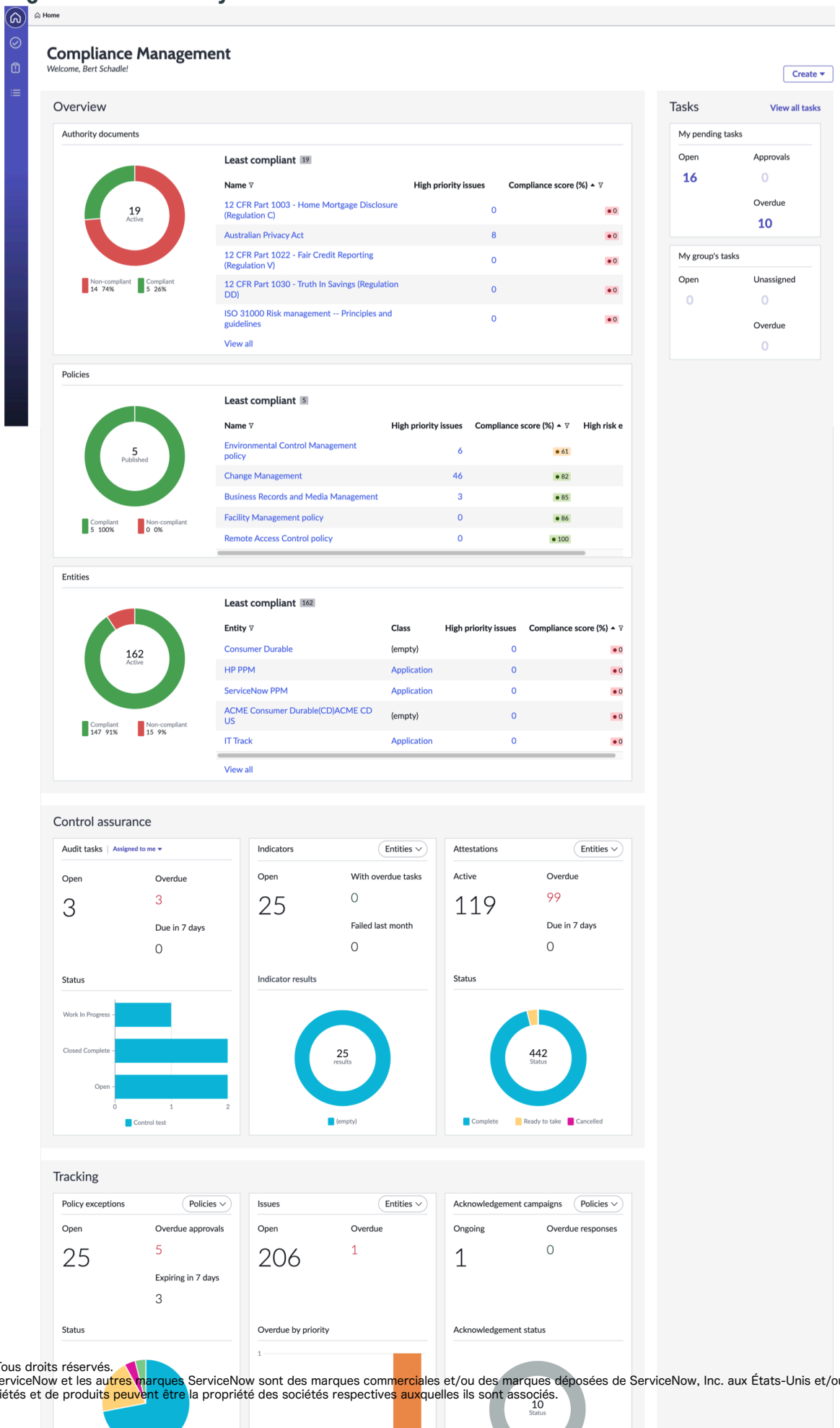
Compliance Workspace pour les tâches d’analyste de conformité

La page d’accueil de l’analyste de conformité est conçue pour remplir les tâches d’un analyste ci-dessus. Bien que la page d’accueil soit similaire à la page d’accueil du gestionnaire de conformité, elle existe néanmoins des fonctionnalités uniques pour aider les analystes à effectuer leurs tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de l'analyste de conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page d’accueil de l’analyste de conformité offre une expérience personnalisée permettant à un analyste de conformité d’entreprise de gérer son travail.

Vue d'ensemble

Fournit un résumé de la position globale de l’organisation en matière de conformité.

Documents de référence

Le widget affiche le nombre global de documents de référence, en additionnant le nombre de documents de référence conformes et non conformes. Cette section fournit également des détails sur les problèmes de priorité élevée et le pourcentage du score de conformité. Cliquez sur le nom du document de référence pour accéder à une vue d’ensemble détaillée du document, montrant son état de conformité et les détails de son suivi.

Stratégies

En plus du nombre de politiques conformes et non conformes et de la liste des politiques les moins conformes avec des problèmes de priorité et un score de conformité élevés, cette section fournit également le nombre d’exceptions à risque élevé pour chaque politique répertoriée.

Entités

Fournit le nombre total d’entités actives et une liste des entités les moins conformes ainsi que leur classe d’entité. Cliquez sur le nom d’une entité pour connaître son état de conformité et les détails de son suivi.

Assurance des contrôles

Fournit une vue d’ensemble des contrôles de test et de surveillance. Par défaut, les tâches d’audit sont filtrées et affichées en fonction de la condition **Mes affectations** de l’utilisateur connecté. L’analyste peut filtrer les indicateurs et les attestations en fonction des entités qu’il gère.

Suivi

Fournit un résumé des problèmes, des tâches et des exceptions importants et ouverts, et aide l’analyste à gérer les exceptions et les problèmes de politique. Étant donné que l’analyste doit comprendre les exceptions de politique et les problèmes créés dans les politiques qui lui sont affectées, il peut appliquer le filtre sur les politiques requises et afficher les exceptions et problèmes créés sur ces politiques. De même, l’analyste peut sélectionner des politiques spécifiques pour afficher les détails de sa campagne.

Tâches

Fournit un résumé de Mes tâches en attente et des tâches de mon groupe : la file d’attente des tâches dirige leurs activités quotidiennes.

Liens rapides

Permet à l’analyste de créer de nouveaux enregistrements tels que des objectifs de contrôle, des contrôles, des campagnes de confirmation, des problèmes et des exceptions de politique.

Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité IT

Le Compliance Workspace fournit une page d’accueil exclusive pour le gestionnaire de conformité informatique afin de consulter les données de conformité et de risque liées à l’informatique. L’espace de travail aide le gestionnaire de conformité informatique à gérer de manière centralisée les normes, les politiques et les processus de contrôle internes exclusivement liés à l’informatique afin de se conformer aux normes réglementaires externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer IT Compliance Workspace

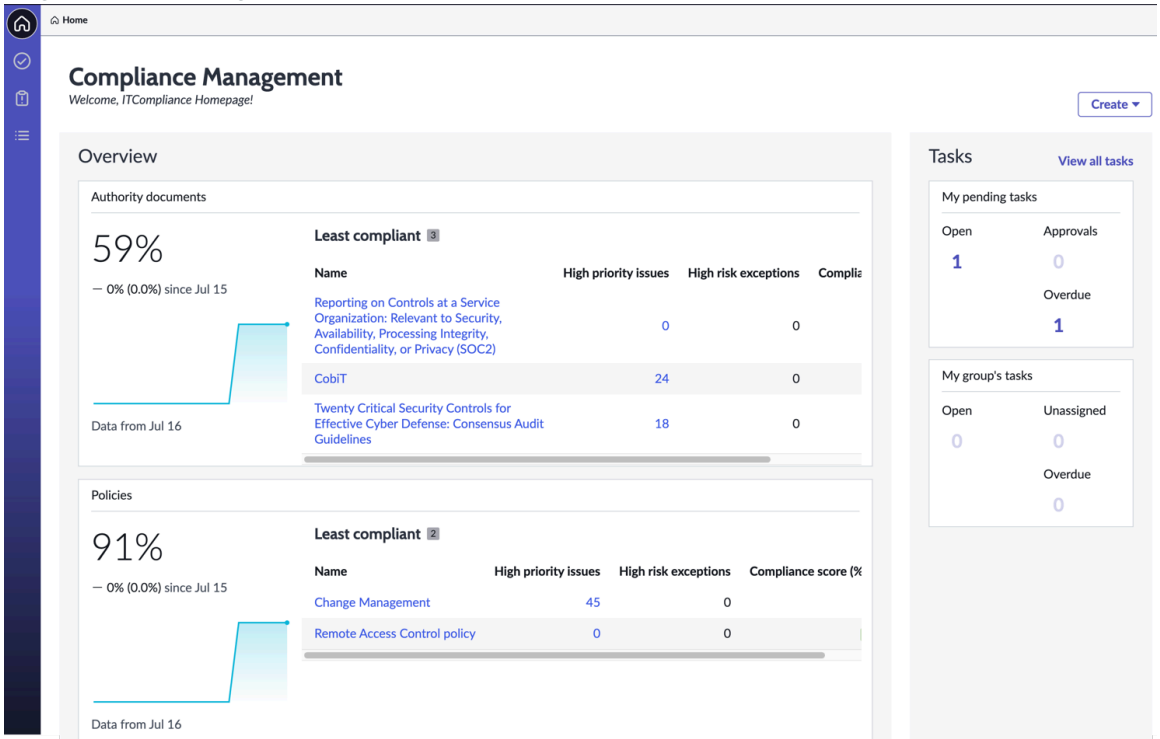
- Pour configurer la page d'accueil Conformité informatique, consultez Configurer l'espace de travail Conformité informatique.
- Pour plus d'informations sur les tables qui prennent en charge IT Compliance Workspace et les rôles d'utilisateur, consultez Composants installés avec Policy and Compliance Management.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de Conformité IT

Page d'accueil du gestionnaire de conformité informatique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Le pourcentage de conformité des documents de référence informatiques, des politiques liées à l'informatique et des entités liées à l'informatique est indiqué par les widgets d'indicateurs PA.

Efficacité du contrôle

Cette section fournit des rapports, recueillant des informations en temps réel, sur les contrôles informatiques, les indicateurs qui s'exécutent sur les contrôles informatiques et les attestations associées à ces contrôles.

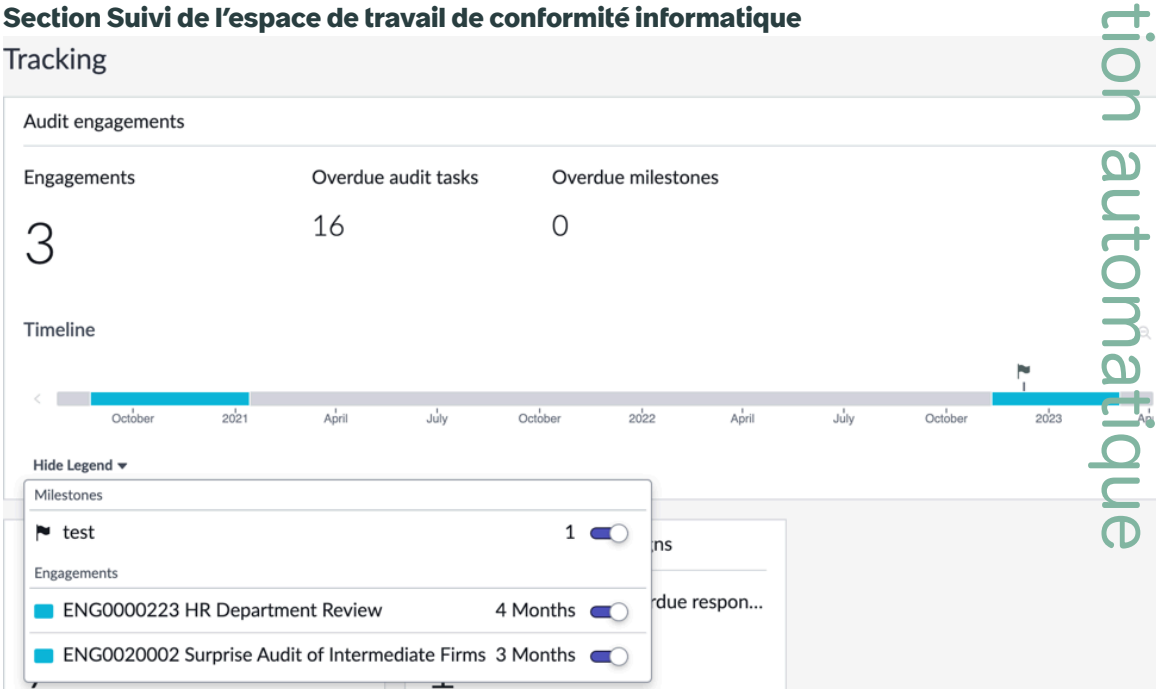
Problèmes

Fournit tous les problèmes ouverts au gestionnaire de conformité informatique dans le domaine fonctionnel particulier : problèmes ouverts, acceptés, nombre d'exceptions et nombre d'exceptions expirées. Vous pouvez cliquer sur le lien Afficher la vue d'ensemble des problèmes pour accéder à la page Problèmes et filtrer les **données de risque informatique et de conformité** à partir de **Tous les domaines fonctionnels**.

Suivi

Suit toutes les politiques liées à l'informatique qui sont en file d'attente pour l'action du gestionnaire de conformité informatique. La chronologie affiche les engagements à venir et les jalons associés à chaque engagement. Il montre également des rapports similaires sur les exceptions qui sont actives, qui expirent dans sept jours et qui présentent un risque élevé. Des rapports similaires sur les campagnes de confirmation qui sont actives et le nombre de réponses en retard sont également affichés.

Section Suivi de l'espace de travail de conformité informatique



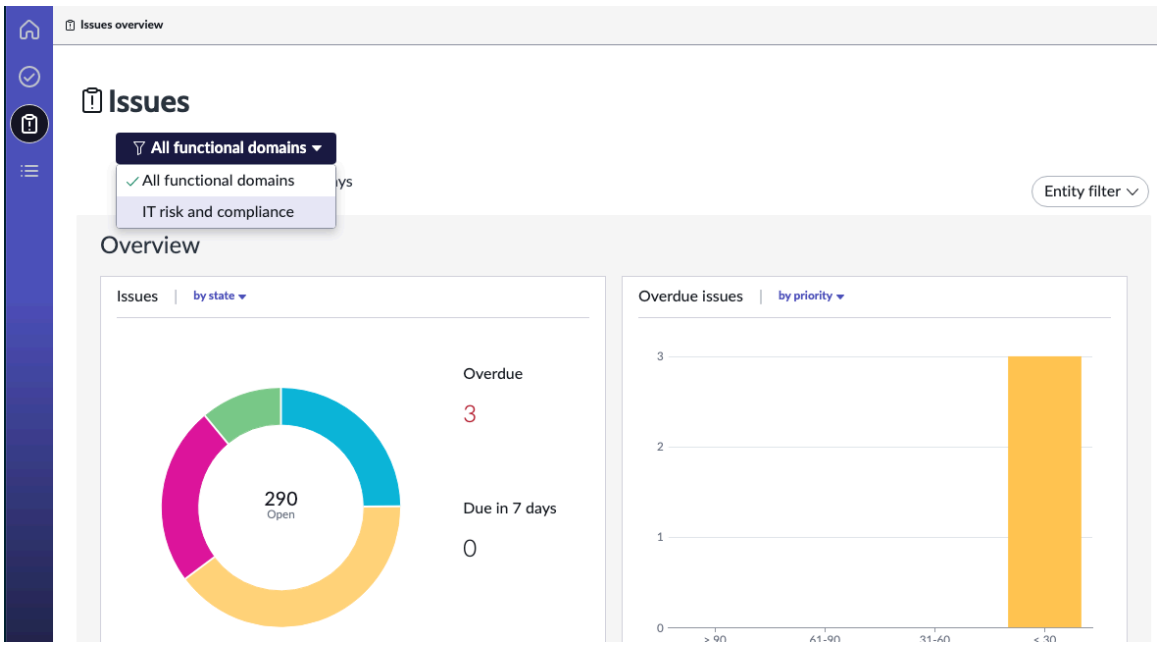
Traduction automatique

Page Problèmes de conformité IT

Pour l'espace de travail de conformité informatique, un nouveau filtre de domaine fonctionnel est ajouté pour filtrer toutes les données de risque informatique et de conformité du reste des données d'audit GRC et de conformité. Par défaut, le filtre affiche tous les domaines fonctionnels. Vous devez sélectionner Risque informatique et conformité pour filtrer les widgets et afficher les données liées à l'informatique.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtre de domaine fonctionnel

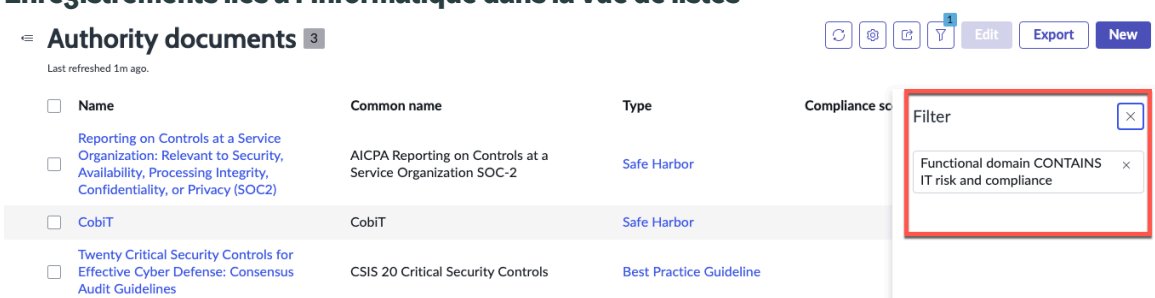


La condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification doit être Conformité ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, tels qu'un auditeur, un responsable de mission ou un approbateur.

Vue d'ensemble de la liste de conformité IT

Lorsque vous vous connectez en tant que gestionnaire de conformité informatique, toutes les données de la vue Compliance Workspace de listes sont filtrées pour afficher les enregistrements qui relèvent du domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité. Par conséquent, vous pouvez afficher les enregistrements associés à votre rôle d'utilisateur et effectuer les tâches informatiques sans les filtrer manuellement.

Enregistrements liés à l'informatique dans la vue de listes



Remarque :
Un administrateur ou tout utilisateur ayant à la fois les rôles de gestionnaire de conformité d'entreprise et de gestionnaire de conformité informatique peut afficher deux modules de liste portant le même nom.

Configuration GRC Compliance Workspace

La configuration de nécessite la Compliance Workspace mise en place de certaines étapes préalables.

Les configurations suivantes sont requises pour configurer l'espace de travail Compliance pour différents utilisateurs qui utiliseront l'espace de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour configurer la page d'accueil Conformité informatique, consultez Configurer l'espace de travail Conformité informatique.
- Pour connaître les différents composants installés avec GRC: Policy and Compliance Management, consultez Composants installés avec Policy and Compliance Management.
- Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur et les limitations de contrôle d'accès, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC et Affecter des rôles de gestion des politiques et de la conformité à vos utilisateurs.
- Pour configurer les propriétés système requises dans Policy and Compliance, reportez-vous à la section Définir les propriétés Policy and Compliance Management.
- Pour plus d'informations sur les étapes de configuration obligatoires, consultez Étapes obligatoires en matière de politiques et de conformité.
- Pour définir d'autres propriétés, règles, modèles et autres intégrations, consultez Étapes d'amélioration de Policy and Compliance.

Étapes de configuration pour filtrer les données liées à l'informatique pour la page d'accueil de conformité informatique

Trois étapes distinctes doivent être suivies pour séparer, associer et afficher les données liées à l'informatique que le gestionnaire de conformité informatique affichera sur la page d'accueil de la conformité informatique.

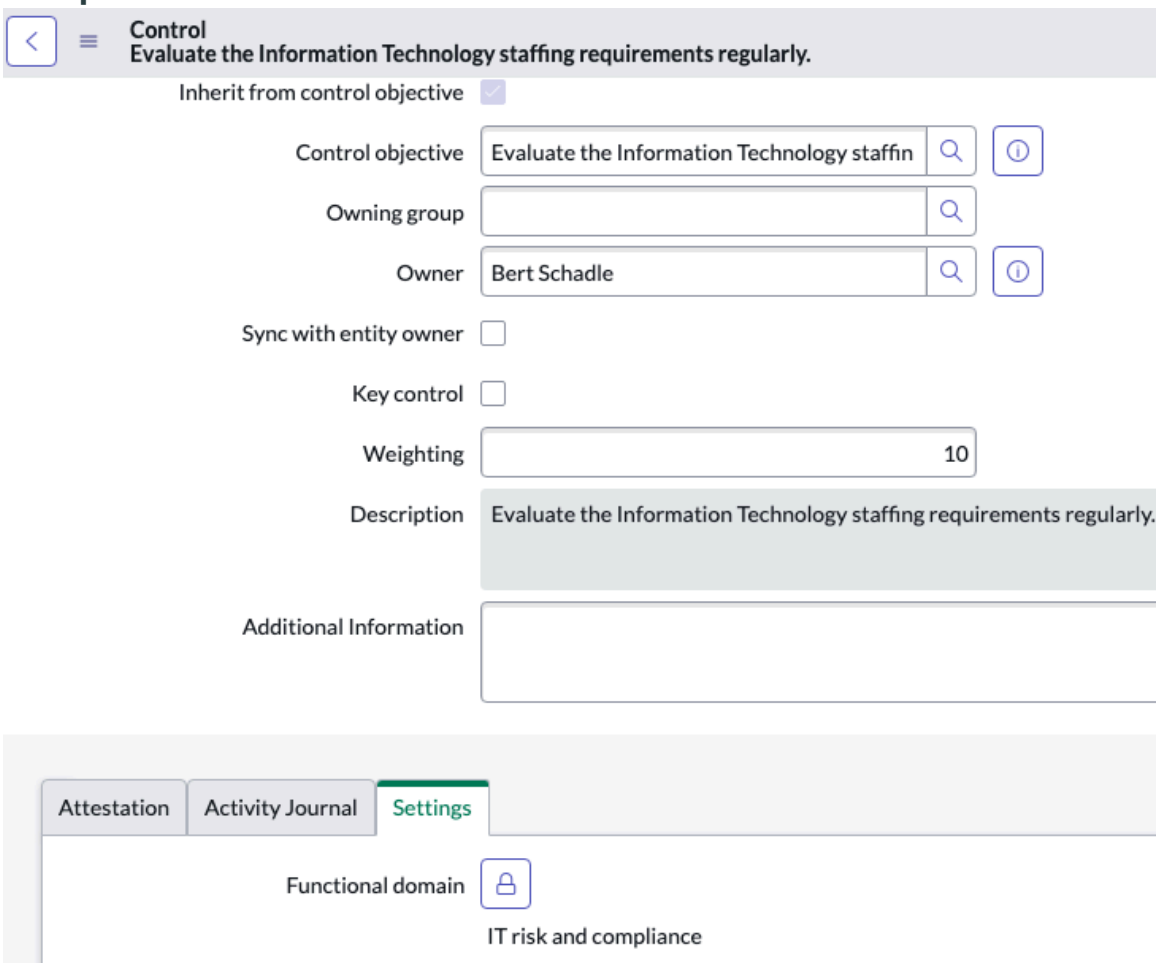
Ségrégation des données GRC

Dans tous les Compliance Workspace formulaires connexes, le champ **Domaine fonctionnel** est ajouté dans l'onglet **Paramètres** pour séparer une donnée particulière et la classer en tant que données liées à l'informatique. L'utilisateur doit ajouter **le risque informatique et la conformité** comme domaine fonctionnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ du domaine fonctionnel



Le champ **Domaine fonctionnel** est disponible dans tous les formulaires associés à l'espace de travail de conformité et d'audit GRC tels que Entité, Contrôle, Objectif de contrôle, Politique, Document de référence, Citation, Type d'entité, Classe d'entité, Problème, Indicateur, Modèle d'indicateur, Campagne de confirmation, Exception de politique, Engagement, Modèle de test, Plan de tests, Triage du problème, Observation, Plan, Tâche d'audit, Jalon, Demande de preuves et Preuves.

Association automatique des données séparées

Si un objet d'audit ou de conformité est identifié comme étant lié au service informatique, tous les éléments associés à cet objet sont également identifiés comme étant liés au service informatique. La table Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration] stocke la relation du registre de données entre l'objet parent et ses objets enfants associés dans le domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité.

Par exemple, si une entité est classifiée en tant qu'entité liée à l'informatique, tous les contrôles associés à cette entité sont automatiquement associés en tant que contrôles liés à l'informatique. L'objet enfant associé a toutes les configurations définies, telles que la table parente, la table enfant et la relation entre les deux.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez définir cette configuration en accédant à **Administration GRC** > **Domaines fonctionnels** > **Héritage de domaine**. L'utilisateur doit ajouter manuellement la balise, le domaine fonctionnel, dans les formulaires de base tels que Politique, Document de référence, Type d'entité, Classe d'entité, Entité, Plan et Engagement pour baliser automatiquement les enregistrements enfants. Lorsqu'une table

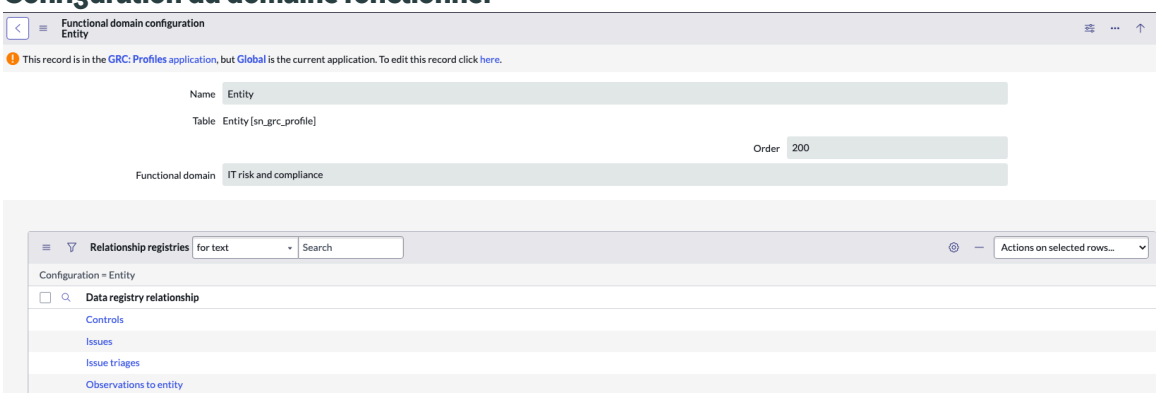
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

parente est balisée avec un domaine fonctionnel particulier et si l'utilisateur supprime la balise de l'un de ses enregistrements enfants, la balise supprimée n'est pas ajoutée pendant l'association automatique. De même, si l'utilisateur ajoute manuellement une balise, la balise ajoutée n'est pas supprimée pendant l'association automatique. La table Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action] capture et stocke toutes les actions manuelles de l'utilisateur dans le champ **Domaine fonctionnel** de l'enregistrement qui appartiennent à une table particulière dans le domaine fonctionnel respectif.

Pour plus d'informations sur la configuration du balisage automatique, consultez l'article Configuration et configuration du balisage automatique [KB1124058] IT Compliance Workspace dans la Now Support base de connaissances.

Configuration du domaine fonctionnel



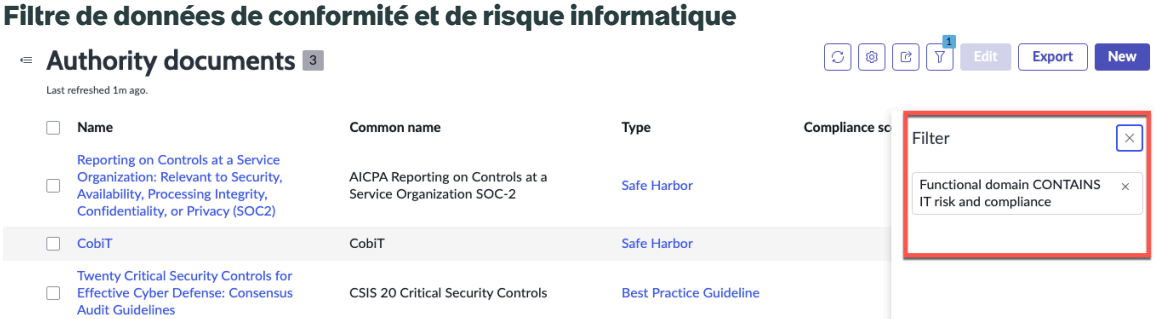
Une tâche quotidienne planifiée (GRCObjectsFunctionalDomainChanges) s'exécute et rassemble les actions manuelles de l'utilisateur enregistrées dans la table pour lire ces relations, associer automatiquement l'objet enfant au domaine fonctionnel des risques informatiques et de la conformité, et remplir automatiquement l'enregistrement dans l'élément connexe de la table parente.

Pour plus d'informations sur les tables utilisées pour IT Compliance Workspace, consultez Composants installés avec Policy and Compliance Management.

Afficher les données séparées pour le gestionnaire de conformité informatique dans la page d'accueil de conformité informatique

Le gestionnaire de conformité informatique est l'utilisateur qui peut accéder aux données de risque informatique et de conformité dans le Compliance Workspace. Dans la vue de liste de , Compliance Workspaceil existe un filtre qui restreint l'affichage de toutes les données d'audit et de conformité, mais affine pour afficher uniquement les données de risque informatique et de conformité. Le filtre utilise le champ Domaine fonctionnel dans tous les formulaires de base liés à l'audit et à la conformité pour filtrer et afficher les données informatiques dans les Compliance Workspace modules de liste.

Filtre de données de conformité et de risque informatique



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Un administrateur ou tout utilisateur ayant à la fois les rôles de gestionnaire de conformité d'entreprise et de gestionnaire de conformité informatique peut afficher deux modules de liste portant le même nom.

Utilisation du Compliance Workspace

Il Compliance Workspace dispose d'une page de tâches unifiées. En fonction du rôle d'utilisateur, vous pouvez effectuer toutes vos tâches et celles de votre équipe sur la page.

Les tâches qui apparaissent dans le Compliance Workspace sont uniques à l'utilisateur connecté et peuvent donc effectuer toutes les tâches affectées.

- Utilisez la page Tâches pour afficher les tâches par catégories, les filtrer selon divers paramètres et suivre les tâches que vous avez initiées.
- Utilisez la page Problèmes pour tout savoir sur les problèmes.
- La page de vue d'ensemble fournit le résumé de chaque enregistrement dans une vue unique.
- Le volet contextuel de la page de vue d'ensemble fournit des informations contextuelles sur l'enregistrement. Il fournit les informations clés de l'enregistrement dans une hiérarchie avec des pièces jointes, le cas échéant.
- Utilisez la vue à 360° pour visualiser la relation des données de l'enregistrement au sein de l'entreprise, ses scores et ses évaluations, et explorez plus en détail pour obtenir des informations plus détaillées.

Gérer les objectifs et les politiques de contrôle à l'aide d' Compliance Workspace

Vous pouvez l'utiliser pour gérer les Compliance Workspace informations relatives aux approbations de politiques, aux politiques et aux objectifs de contrôle.

Créer une politique à l'aide de Compliance Workspace

Une politique définit une pratique interne que les processus doivent suivre. Vous pouvez définir des politiques à l'aide de politiques Compliance Workspace , procédures, normes, plans, listes de vérification, cadres de travail et modèles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Politique** sur la page **d'accueil** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une politique

Champ	Description
Nom	Nom de la politique.
Type	Liste des options :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Stratégie ○ Procédure ○ Standard ○ Plan ○ Liste de vérification ○ Cadre de travail ○ Modèle
Parent	Politique contenant cette politique. Si vous créez un objectif de contrôle à partir d'une politique, ce champ est renseigné automatiquement.
Catégories de politique	Sélectionnez l'icône de verrouillage et sélectionnez une ou plusieurs catégories pour les politiques de filtrage. Par exemple, sélectionnez Vulnerability Response pour afficher les politiques associées à cette application.
Description	Description générale de la politique.
Texte de la politique	Description détaillée de la politique.
État	L'état est un champ en lecture seule. Les choix possibles sont : ○ **Projet** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier la politique et les objectifs de contrôle. Tous les utilisateurs ou **Demander une révision** . Entrez un message dans la fenêtre contextuelle Examen de la demande, puis sélectionnez **Demande** , ce qui définit l'état sur Révision. ○ **Examen** Dans cet état, le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs peuvent modifier les objectifs de politique et de contrôle. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs sélectionnent **Demander l'approbation**, et le workflow démarre en envoyant des approbations aux utilisateurs de la liste Approbateurs. Le propriétaire, le groupe propriétaire et les réviseurs renvoient la politique à l'état de brouillon, en sélectionnant également **l'option Retour au brouillon**. ○ **En attente d'approbation** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les approbateurs peuvent approuver la politique en mettant à jour l'état d'approbation dans la liste connexe Approbations du formulaire de politique ou en consultant **Mes approbations**. Si la politique est approuvée, elle passe à l'état **Publié** . Sinon, il revient à l'état **Réviser** . ○ **Publié** Dans cet état, les objectifs de politique et de contrôle sont en lecture seule pour tous. Les administrateurs peuvent sélectionner **Mettre hors service** , ce qui définit l'état de la politique sur **Mis hors service** ○ **Retraite** Dans cet état, la politique est en lecture seule pour tous.
Score de conformité (%)	Le pourcentage du score de conformité affecté à cette politique.
Affectation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Approbateurs	Utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus d’approbation.
Méthode d'approbation	Méthode d’approbation pour la configuration dynamique de l’approbation. Options disponibles : ○ Sélectionner manuellement les approbateurs ○ Utiliser des règles d’approbation
Approbateurs	Approbateurs à sélectionner pour la politique.
Réviseurs	Sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez inclure dans le processus de vérification.
Contributeurs	Contributeurs sélectionnés pour la politique.
Programmation	
Date de début de validité	Date et heure de début de validité de la police.
Date de fin de validité	Date et heure pour lesquelles la police n’est plus valide.
Base de connaissances	
Modèle de politique	Le modèle d’article à utiliser pour la publication de cette politique.
Base de connaissances de politique	L’article de la base de connaissances relatif à cette politique.
Politique publiée	Numéro d’article de la base de connaissances et lien vers lequel la politique est publiée.
Configuration de la confirmation	
Audience	Sélectionnez l’audience par défaut responsable de la confirmation de cette politique.
URL de la documentation de référence	Sélectionnez l’icône de verrouillage pour ajouter l’URL de tous les documents de référence nécessaires, tels que la certification ou les supports de formation.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de refuser les confirmations de politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Cochez cette case pour donner aux utilisateurs la possibilité de demander des exceptions pour les confirmations de politique.
Configuration de l'exception	
Durée maximale de l'exception (jours)	Entrez le nombre maximal de jours pendant lesquels une exception de politique peut être demandée pour une politique donnée.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans la page de vue d'ensemble des rapports de la politique, vous pouvez voir la description de la politique, son état et son état de conformité globale, entités, objectifs de contrôle et contrôle. Elle vous fournit également les informations de suivi des confirmations de politique, des exceptions de politique et des problèmes. Le widget Entités non conformes répertorie également toutes les entités dépendantes non conformes, chacune avec son score de conformité. Pour plus d'informations, voir Gérer la conformité d'une politique à partir de la page de vue d'ensemble

5. Sélectionnez l'une des listes connexes pour fournir plus d'informations sur la politique.
6. Sur la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez l'onglet **Problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à la politique que vous avez créée. En mappant les problèmes existants à la politique, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts.

   a. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez un ou plusieurs problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à la politique en tant que problèmes connexes et une relation M2M est créée entre la politique et les problèmes dans la table Problème vers document [sn_grc_m2m_issue_document]. Vous pouvez également créer un problème pour la politique en sélectionnant le bouton **Nouveau** , qui vous dirige vers le formulaire Créer un problème.

   d. Pour supprimer un problème mappé à la politique, sélectionnez-le, puis sélectionnez **Supprimer**.
   L'action de suppression supprime uniquement le mappage ou l'association entre la politique et le problème dans la table m2m et ne supprime pas l'enregistrement de problème.

   Remarque :
   Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si la politique est à l'état Brouillon ou Mis hors service. Une politique à l'état de brouillon est considérée comme inactive et devient active lorsqu'elle passe à l'état Réviser.

7. Pour marquer la politique comme prête pour l'examen, , puis **Demander une revue** .

Gérer la conformité d'une politique à partir de la page de vue d'ensemble

Le module de politique vous aide à créer et à documenter toutes les politiques. Les politiques sont des déclarations de haut niveau qui définissent ce qu'une entreprise doit ou ne doit pas faire.

Vue d'ensemble d'une politique

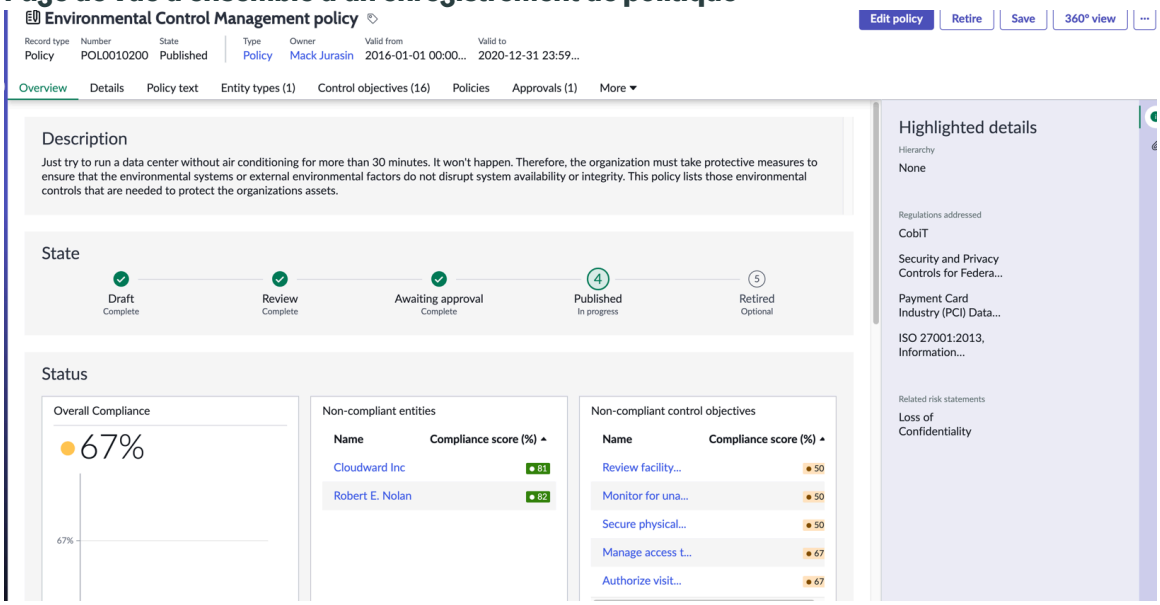
La page de vue d'ensemble d'un enregistrement de politique décrit la nécessité de la politique en ce qui concerne les actifs de l'organisation. Il vous donne également l'état de la politique, son pourcentage de conformité global, les entités non conformes et les objectifs de contrôle. Il assure également le suivi des confirmations de politique, des exceptions de politique et des problèmes ouverts et en retard.

Sélectionnez  pour connaître les réglementations que la politique a abordées et les déclarations de risque associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble d'un enregistrement de politique



Approuver et publier une politique à l'aide d' Compliance Workspace

Lorsqu'une politique est approuvée, elle est automatiquement publiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant la version 11.0.2 de l'application, un nouvel article de la GRC: Policy and Compliance Management base de connaissances remplaçait la version précédente chaque fois que vous apportiez des modifications à une stratégie. À partir de la version 11.0.2, lorsque vous approuvez à nouveau une politique, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** , ainsi qu'un historique des versions précédentes.

Cette fonctionnalité nécessite d'installer et d'activer manuellement le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer]. Pour plus d'informations, consultez Activer un module d'extension .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique.
3. Passez en revue les détails de la politique.
4. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
   Les réviseurs ne peuvent pas demander l'approbation d'une politique. Toutefois, le propriétaire de la politique et les utilisateurs disposant du rôle de gestionnaire de conformité d'entreprise peuvent demander l'approbation d'une politique. Lorsque l'approbation est accordée, la politique est publiée et un article de la base de connaissances (KB) est automatiquement créé avec les détails de la politique.
5. Chaque fois que vous devez apporter des modifications à la stratégie, vous pouvez cliquer sur **Modifier la stratégie** et saisir un message dans la fenêtre contextuelle, puis cliquer sur **Demander l'approbation**.
   Ajoutez un commentaire dans la fenêtre contextuelle. Lorsque l'approbation est accordée, une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Comme décrit ci-dessus, si vous avez activé le module d'extension Knowledge Management Advanced Installer [com.snc.knowledge_advanced.installer], une nouvelle version de l'article de la base de connaissances est créée et répertoriée dans l'onglet **Versions de politique** .

Ainsi, si vous créez des liens vers cette politique à partir de Service Portal ou d'un autre site, la dernière version de l'article de la base de connaissances s'affiche toujours.

Authentifier une politique à l'aide de Compliance Workspace

Une fois qu'une politique a été publiée, vous pouvez créer une campagne de confirmation dans le Compliance Workspace pour définir un groupe de vos employés devant confirmer la conformité d'une politique spécifique. Lorsque la campagne a été définie, vous pouvez envoyer la demande à l'audience.

Configurer une campagne de confirmation de politique à l'aide de Compliance Workspace

Une campagne de politique est l'enregistrement utilisé pour préparer une demande de confirmation de politique. Il définit l'audience devant fournir une confirmation indiquant qu'une politique particulière est conforme. Une campagne de politique est demandée dans le Compliance Workspace uniquement si l'utilisateur de conformité le juge nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : utilisateur de conformité

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique à l'état **Publié** que vous souhaitez confirmer.
3. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Configuration de l'authentification** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Audience	Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrouillage et ajoutez une URL vers des documents de référence pour la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique.

5. Enregistrez l'enregistrement.
6. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .
7. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Notez que la majorité des champs sont préremplis avec des données issues de l'enregistrement de politique.

8. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Seules les descriptions de champ qui n'ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	État actuel de la campagne de confirmation. L'état par défaut est Nouveau.
Début de validité/Date de fin	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de début de validité** ne peut pas être antérieure à la date actuelle. La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la police.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours pendant lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description courte	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
La demande de confirmation est maintenant prête à être envoyée à l'audience définie.

Créez une audience à l'aide de Compliance Workspace

Lorsque vous configurez une demande de confirmation de politique dans , Compliance Workspacevous devez identifier une audience responsable de la fourniture de la confirmation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Audience**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom et une description pour la nouvelle audience, puis sauvegardez l'enregistrement.
4. Utilisez les trois onglets pour identifier les membres de cette audience.

Option	Description
Utilisateurs	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs utilisateurs individuels à l'audience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Groupes	Cliquez sur **Modifier** et ajoutez un ou plusieurs groupes prédéfinis d'utilisateurs à l'audience.
Filtres de l'utilisateur	Cliquez sur **Nouveau** pour définir un nouveau filtre pour l'inclusion des membres de l'audience. Cliquez sur **Modifier** pour modifier un filtre d'utilisateur existant. Vous pouvez enregistrer des filtres pour une utilisation ultérieure.

5. Lorsque l'audience a été définie, vous pouvez ajouter les utilisateurs, les groupes ou les filtres d'utilisateur à unedemande de confirmation.

Soumettre une demande de confirmation à l'aide d' Compliance Workspace

Une fois que vous avez créé une campagne de confirmation à l'aide de , Compliance Workspacevous pouvez envoyer la demande de confirmation à l'audience définie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Confirmations de politique** > **Toutes les campagnes**.
4. Ouvrez l'enregistrement de campagne de confirmation de politique (PAC) que vous souhaitez soumettre à l'audience définie.
5. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Configuration de l'authentification** .
6. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Audience	Sélectionnez les employés responsables de la confirmation de la politique. Vous définissez l'audience à l'aide du module Audience.
URL de la documentation de référence	Cliquez sur l'icône de verrouillage et ajoutez une URL vers des documents de référence pour la politique que le public peut consulter. Lorsque vous avez terminé votre saisie, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
Permettre aux utilisateurs de refuser la politique	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent refuser la politique.
Permettre aux utilisateurs de demander une exception	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que les membres de l'audience puissent demander une exception de politique.

7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Campagnes de confirmation** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :
La majorité des champs sont préremplis avec des données issues de l'enregistrement de politique.

10. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Seules les descriptions de champ qui n'ont pas été décrites précédemment sont fournies ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement pour la confirmation.
État	
Début de validité/ Date de fin	Sélectionnez la période de validité de la confirmation. La confirmation est valide du début de la date de **début de validité** jusqu'à la fin de la date de **fin de validité** . **Remarque :** La date **de fin de validité** ne peut pas être supérieure à la date **de fin de validité** définie dans la police.
Nombre de jours pour répondre	Nombre de jours pendant lesquels les membres de l'auditoire doivent répondre.
Description courte	Brève description de la politique.
Onglet Détails de la confirmation	Cet onglet affiche les détails et les exigences de la politique, ainsi que l'URL de la **documentation de référence** définie lors de la configuration de la confirmation.

11. Cliquez sur **Envoyer**.
12. Cliquez sur **Demander un accusé de réception**.

Notez que les changements suivants se produisent.

- L'état de la campagne de confirmation passe à **Confirmation en attente**.
- Les enregistrements de confirmation (ACK) pour chaque membre de l'audience s'affichent au bas de l'écran.
- **L'onglet Résultats de la confirmation** affiche la progression du processus de confirmation. C'est-à-dire qu'il indique le nombre total d'accusés de réception envoyés et conserve un décompte cumulé du nombre et des types de réponses reçues (par exemple, le nombre de réponses acceptées, refusées, exemptées, et ainsi de suite).

Remarque :
L'onglet **Activité** affiche les activités de confirmation au fur et à mesure qu'elles se produisent. L'utilisateur de conformité peut cocher la case Notes de travail et publier des notes de travail pour suivre les changements. La zone Commentaires supplémentaires peut être utilisée pour communiquer avec l'audience.

En outre, chaque membre de l'audience reçoit une notification par e-mail semblable à l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

13. À mesure que la période de confirmation s'écoule, vous pouvez surveiller la progression des réponses en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en attente**.
14. Vous pouvez également identifier les membres de l'audience qui ont dépassé la chronologie de confirmation en accédant à **Politique et Conformité** > **Confirmation de politique** > **Confirmations en retard**.

Répondre à une demande d'accusé de réception à l'aide d' Compliance Workspace

Une fois que vous avez été identifié comme membre d'une audience pour fournir une confirmation de politique, vous devez ouvrir et examiner l'enregistrement dans , Compliance Workspacepuis en confirmer la notification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Procédure

1. Une fois que vous avez reçu une notification vous indiquant que vous devez confirmer une politique, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Pour fournir la confirmation, ouvrez l'enregistrement dans la section **Mes tâches en attente** de la page Tâches et effectuez l'une des actions suivantes.
   Les options disponibles dépendent de la façon dont la demande de confirmation a été configurée.
   - L'état par défaut de la confirmation de politique est **Nouveau**.
   - La confirmation de politique est définie sur **Confirmation en attente** si :
     - la confirmation de politique a atteint l'heure définie comme **Fréquence**.
     - la confirmation de politique a atteint la date de début de validité, s'il s'agit de la confirmation ad hoc.
     - vous cliquez sur le bouton **Confirmation en attente** pour déplacer son état manuellement.
   - La confirmation de politique est à l'état Fermé si :
     - vous le déplacez manuellement vers l'état **Fermé**
     - il atteint la **date de fin de validité**
   - L'état passe à **Annuler** si :
     - vous cliquez manuellement sur le bouton **Annuler**
     - l'exception de politique est rejetée, la confirmation est réinitialisée sur Annuler

   Les options suivantes sont disponibles lorsque l'instance de confirmation de politique est définie sur différents états :

   Accepter

   Si la politique est conforme, cliquez sur **Accepter**.

   Refuser

   Si la politique n'est pas conforme et que la demande est configurée de telle sorte que vous êtes autorisé à la refuser, cliquez sur **Refuser**.

   Demande d'exception

   Si, pour une raison quelconque, vous ne souhaitez pas répondre et que la demande est configurée de telle sorte que vous pouvez vous désabonner, cliquez sur **Demande d'exception**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cadre

Si la politique est approuvée

Mettre hors service une politique à l'aide de Compliance Workspace

La mise hors service d'une politique fait partie du processus de gestion des politiques. Il peut être mis hors service à tout moment après avoir Compliance Workspace été approuvé et publié dans la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement Politique.
3. Dans le coin supérieur droit, cliquez sur **Mettre hors service**.
   Cette option n'est disponible que pour les politiques à l'état Publié.

Créer un modèle d'article GRC

Les gestionnaires de politiques et de conformité peuvent utiliser le pour créer des modèles pour la publication d'articles de Compliance Workspace politiques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Modèles d'article**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Document de référence

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'article.
Type	○ Script ○ HTML ○ XML
Script	Le code de script. Ce champ dépend du champ **Type** .
HTML	Le code HTML. Ce champ dépend du champ **Type** .
XML	Le code XML. Ce champ dépend du champ **Type** .
Est par défaut	Option pour indiquer que ce modèle est utilisé comme modèle par défaut pour tous les articles de la base de connaissances.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créez un objectif de contrôle à l'aide de Compliance Workspace

Un objectif de contrôle est un objectif, une direction ou une norme qui sert de guide pour les interactions et les opérations de la société. Les objectifs de contrôle peuvent être catégorisés, classés et associés à des politiques à l'aide de .Compliance Workspace

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Cliquez sur la liste **Créer** et sélectionnez **Objectif de contrôle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un objectif de contrôle

Champ	Description
Nom	Nom de l'objectif du contrôle.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Identificateur numérique unique.
Parent	Objectif de contrôle qui n'est pas un enfant de l'objectif de contrôle actuel. Il s'agit d'éviter une relation cyclique parent-enfant.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) calculé pour cet objectif de contrôle et son code de couleur : ◦ Vert : 80 et plus ◦ Jaune : 80 à 50 ◦ Rouge : en dessous de 50
Actif	Option indiquant si une politique est active.
Crée automatiquement des contrôles	Option qui indique que les contrôles sont automatiquement créés à partir de l'objectif de contrôle. **Remarque :** Sélectionnez cette option si l'objectif du contrôle peut également servir de contrôle.
Catégorie	Liste des options : ◦ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ◦ Audits et Gestion des risques ◦ Conformité et gouvernance du manuel de style ◦ Gestion des Ressources humaines ◦ Leadership et objectifs de haut niveau ◦ Surveillance et mesure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Gestion des opérations ◦ Protection physique et environnementale ◦ Protection de confidentialité pour les données et les informations ◦ Gestion des enregistrements ◦ Renforcement du système via la gestion de configuration ◦ Continuité des systèmes ◦ Conception de systèmes, construction et implémentation ◦ Sécurité technique ◦ Surveillance des tiers et de la chaîne d'approvisionnement ◦ Racine ◦ Déconseillé
Classification	Liste des options : ◦ Prévention ◦ Correctif ◦ Détection
Type	Liste des options : ◦ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ◦ Rapports ou mesures activables ◦ Audits et Gestion des risques ◦ Comportement ◦ Processus business ◦ Communiquer ◦ Configuration ◦ Données et gestion d'informations ◦ Dupliquer ◦ Établir des rôles ◦ Établir/maintenir la documentation ◦ Gestion des Ressources humaines ◦ Rechercher ◦ Zone d'impact IT ◦ Gestion des journaux ◦ Maintenance ◦ Surveiller et évaluer les occurrences ◦ Protection physique et environnementale ◦ Processus ou activité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test ○ Formation
Méthode d'attestation	Liste des options : ○ Attestation classique : Now Platform méthode classique d'évaluation du contrôle. ○ Attestation : méthode d'évaluation des contrôles. **Remarque :** Si vous sélectionnez Attestation, le champ Attestation est renseigné avec **Attestation GRC**
Attestation	**L'attestation GRC** est choisie par défaut. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie l'attestation de contrôle, le type d'attestation de l'objectif du contrôle connexe est également modifié.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à cet objectif de contrôle.
Description	Description de l'objectif du contrôle.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Pour afficher et gérer les détails de l'objectif de contrôle que vous avez créé, reportez-vous à Gérer un objectif de contrôle à partir de la page de vue d'ensemble.
   L'objectif du contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.
   - Un contrôle est créé pour chaque objectif de contrôle lorsqu'une politique est associée à une entité.
   - Les attributs de contrôle sont par défaut les mêmes attributs que l'objectif de contrôle connexe.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , cliquez sur **Autres** onglets et sélectionnez **l'onglet Problèmes** .
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants à l'objectif de contrôle que vous avez créé. En mappant les problèmes existants à l'objectif de contrôle, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur l'objectif de contrôle.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le ou les problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Cliquez sur **Ajouter**.
      Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à l'objectif de contrôle en tant que problèmes connexes et une relation M2M est créée entre l'objectif du contrôle et les problèmes du problème à la table des objectifs de contrôle [sn_grc_m2m_issue_content]. Vous pouvez également créer un problème pour l'objectif du contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d. Pour supprimer un problème mappé à l'objectif du contrôle, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**. L'action de suppression supprime uniquement le mappage entre l'objectif du contrôle et le problème. L'action ne supprime pas l'enregistrement de problème.

> **Remarque :**
> Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si l'objectif du contrôle est à l'état Mis hors service.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

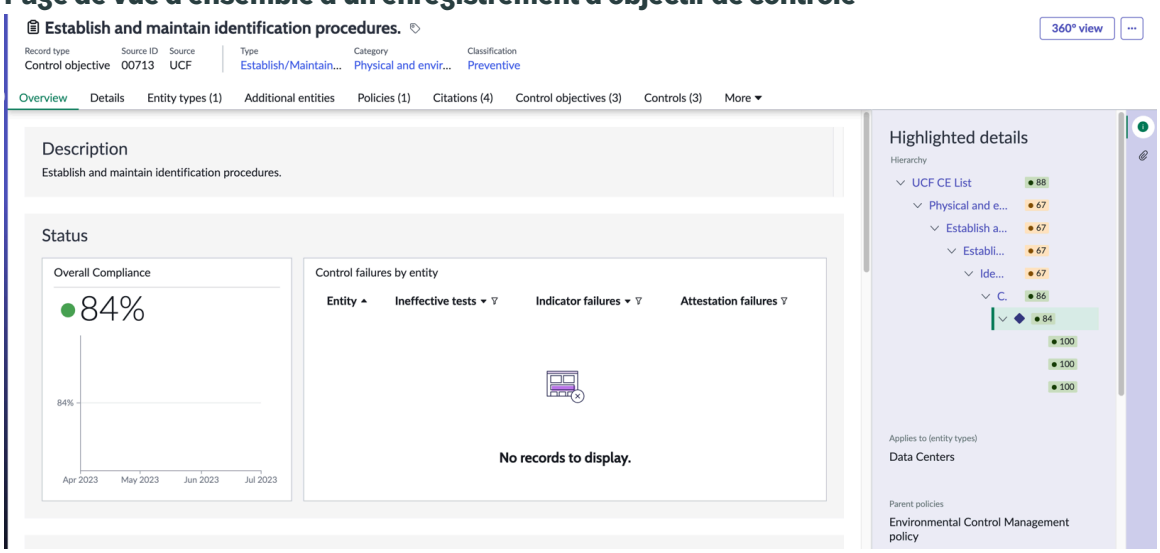
Gérer un objectif de contrôle à partir de la page de vue d'ensemble

La page Vue d'ensemble de l'enregistrement de l'objectif de contrôle vous donne les détails globaux de son état de conformité.

Page Vue d'ensemble d'un enregistrement d'objectif de contrôle

La section d'assurance de contrôle vous aide à savoir si différentes attestations sont en place, ce qui démontre que le contrôle a été implémenté correctement. Les indicateurs, en plus des attestations de contrôle, permettent d'évaluer les contrôles ou de surveiller leur conformité en continu. L'état en cours et en retard des tests effectués sur les contrôles est le facteur déterminant par lequel l'organisation détermine que ses politiques et ses documents de référence sont respectés.

Page de vue d'ensemble d'un enregistrement d'objectif de contrôle



Pour plus d'informations contextuelles sur l'objectif du contrôle, sélectionnez l'icône de barre latérale (Pour un enregistrement d'objectif de contrôle donné, vous pouvez afficher la hiérarchie des mappages vers les documents de référence et les politiques qui montrent pourquoi vous effectuez les actions indiquées dans l'objectif de contrôle.

Un enregistrement d'objectif de contrôle comporte de nombreuses listes connexes provenant de différentes applications telles que Advanced Risk, GRC Metric, PaCE et d'autres, qui sont répertoriées en regard de la vue d'ensemble. Vous pouvez mapper ou associer l'un de ces éléments de liste connexe disponibles à l'objectif du contrôle. Par exemple, si vous souhaitez ajouter un type d'entité à l'objectif de contrôle, vous pouvez accéder à la liste connexe Types d'entités, sélectionner le bouton **Ajouter** et mapper le type d'entité requis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

[store-future: BEGIN review]

Évaluation de contrôle basée sur le modèle d'attestation GRC

Vous pouvez sélectionner l'option permettant d'attester les contrôles à l'aide d'une méthode d'évaluation. Cette évaluation est une méthode alternative à l'évaluation classique qui est basée sur Now Platform la méthode d'évaluation.

Prérequis pour activer l'évaluation intelligente

La *Enable smart assessments on control* propriété système doit être définie sur vrai si vous souhaitez évaluer les contrôles à l'aide de la méthode d'évaluation basée sur le modèle d'attestation GRC. Pour plus d'informations sur la propriété système, consultez Activer les évaluations intelligentes sur le contrôle.

Le système de base modèle d'évaluation intelligente GRC est envoyé aux utilisateurs lorsque le module d'extension GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance) est installé. Toutefois, les applications incluses dans le périmètre suivantes sont requises :

1. Cœur de l'évaluation intelligente (sn_smart_asmt)
2. Outils de migration d'évaluation intelligente (sn_smart_asmt_mig)
3. Évaluation intelligente connectée (sn_smart_assessment_connected)
4. Concepteur d'évaluation intelligente (sn-smart-assessment-builder)

Limites du contrôle d'accès pour les rôles d'utilisateur d'évaluation intelligente

sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite

En tant qu'utilisateurs connectés, ils peuvent répondre aux **attestations dans Mes attestations** sur la page Tâche de , Risk Compliance WorkspacePortal et Centre des employés.

sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager et sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Peut afficher et modifier les modèles.

sn_compliance.attestation_creator

Peut créer une catégorie de modèle et une migration de modèle.

sn_compliance.user

Peut lire toutes les évaluations associées à la catégorie de contrôle.

Catégories de modèles d'évaluation et tables de migration

Catégories de modèles d'évaluation [sn_smart_asmt_template_category]

Le champ **Rôle de catégorie** a la configuration du rôle de lecteur minimum requis pour lire le modèle de cette catégorie. Le rôle doit contenir sn_smart_asmt.template_reader.

Migrations des modèles d'évaluation [sn_smart_asmt_mig_template_migration]

Utilisé pour migrer le type de mesure source et la catégorie de modèle existants vers le nouveau format de modèle d'évaluation.

Impact de la méthode d'attestation sur l'objectif de contrôle et la génération de contrôle

Lorsque la *Enable smart assessments on control* propriété système est définie sur vrai et que l'enregistrement de l'objectif de contrôle a la valeur **Attestation** dans le champ **Méthode d'attestation** , tous les contrôles générés pour cet enregistrement d'objectif de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

contrôle après attestation ont les valeurs par défaut de l'objectif de contrôle. La valeur du champ **Méthode d'attestation** est définie par défaut sur **Attestation**.

- Si l'objectif du contrôle est associé au contrôle, le contrôle généré hérite des valeurs **Méthode d'attestation** et **Champ Attestation** .
- Si un contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les champs **Méthode d'attestation**et **Attestation** sont pré-remplis, si l'objectif du contrôle comporte des valeurs dans ces champs.

> **Remarque :**
> Les contrôles sont créés automatiquement si l'option **Créer automatiquement des contrôles** est activée pour l'objectif de contrôle.

Le champ **Méthode d'attestation** est en lecture seule. Toutefois, vous pouvez modifier le champ **Attestation** et sélectionner un autre modèle pour l'attestation. Toute modification apportée à l'objectif du contrôle est automatiquement mise à jour dans les contrôles associés.

- Une fois le contrôle enregistré et attesté, la liste connexe **Attestations** s'affiche dans l'enregistrement de contrôle. Cette liste connexe affiche toutes les instances d'évaluation à l'état Ouvert et Terminé.

  Si la méthode d'évaluation passe d'une attestation classique à une attestation dans l'enregistrement de l'objectif de contrôle, les modifications sont répercutées dans tous les enregistrements de contrôle générés pour l'objectif de contrôle. Jusqu'à ce que le contrôle passe à l'état Attester, les valeurs **Méthode d'attestation** et **Champ Attestation** peuvent être mises à jour.

- Si le contrôle a été précédemment généré en optant pour la méthode d'attestation classique, la liste connexe **Attestation classique** contient les détails de toutes les attestations terminées.
- Si le contrôle passe à l'état Brouillon en sélectionnant le bouton **Revenir au brouillon** , toutes les évaluations qui étaient actives sont annulées. De même, si le contrôle est mis hors service, toutes les évaluations connexes sont annulées.
- Si le contrôle est marqué **comme exempté** en raison d'une exception de politique, toutes les évaluations associées sont annulées. Toutefois, si l'option **Exempter** est désactivée pour le contrôle et si le contrôle est à l'état Attester, les évaluations sont relancées. De plus, tous les champs de la section Attestation du contrôle basculent en lecture seule.
- Si une politique est associée à l'objectif de contrôle et que la politique est publiée, tous les champs du formulaire d'objectif de contrôle basculent en lecture seule.
- Lorsque le contrôle passe à l'état Attester, les évaluations sont déclenchées. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire du contrôle et aux personnes chargées de répondre sur l'attestation du contrôle, avec la ligne d'objet faisant référence au nouveau nom d'attestation du numéro de contrôle et à la date d'échéance à laquelle l'attestation doit être terminée.
- Si une attestation échoue pour l'un des contrôles générés à partir d'un objectif de contrôle, le contrôle devient non conforme et un problème est créé. Ou, si le contrôle présente un problème qui existe déjà, le champ **Source du problème** est mis à jour. Si le contrôle passe à l'état Attester et si l'attestation réussit, les problèmes existants sont fermés et le contrôle devient conforme.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Répondre aux attestations de l' Centre des employés

Répondez à vos attestations en vous connectant au Centre des employés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que personne chargée de répondre sur l'attestation d'un contrôle, vous pouvez vous connecter au Centre des employés portail et répondre aux attestations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **les tâches GRC** dans le volet **Mes éléments actifs** de la page d'accueil.
3. Sélectionnez la nouvelle tâche dans la section Mes actions à faire.
4. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans la liste connexe Mes tâches en attente.
5. Saisissez votre réponse à l'ensemble de questions et joignez un document de preuve.
6. Sélectionnez le bouton **Suivant** .
7. Sélectionnez l'option **Fournir un accusé de réception** .
8. Sélectionnez le bouton **Soumettre l'évaluation** .
9. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
   Toutes les questions sont en lecture seule maintenant que vous avez soumis la réponse.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Répondre aux attestations sur le portail des risques

Répondez à vos attestations en vous connectant au portail des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que personne chargée de répondre pour l'attestation d'un contrôle, vous pouvez vous connecter au portail des risques et répondre aux attestations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Portail des risques**.
2. Sélectionnez la nouvelle tâche dans la section Mes tâches en attente du portail des risques.
   Vous pouvez afficher les attestations dans le panneau de gauche.
3. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans le panneau de droite de la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Saisissez votre réponse aux questions de la catégorie.
5. Pour joindre une preuve, sélectionnez le lien Ajouter un fichier, sélectionnez le document dans le dossier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
6. Sélectionnez le bouton **Charger** .
7. Sélectionnez le bouton **Suivant** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **l'option Fournir un accusé de réception** dans la page Soumettre.
9. Sélectionnez le bouton **Soumettre l'évaluation** .
10. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
    Toutes les questions sont en lecture seule maintenant que vous avez soumis la réponse.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Répondre aux attestations à partir de la page Tâches de Compliance Workspace

Répondez à vos attestations en vous connectant à la page Tâches du Compliance Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que personne chargée de répondre à l'attestation du contrôle, vous pouvez vous connecter à , Compliance Workspaceaccéder à la page Tâches et répondre aux attestations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches (icône 
   Vous pouvez afficher les attestations de contrôle dans le panneau de gauche.
3. Sélectionnez le lien de l'instance d'évaluation dans le panneau de droite de la liste connexe Mes tâches en attente.
4. Saisissez votre réponse à l'ensemble de questions et joignez un document de preuve.
5. Sélectionnez le bouton **Suivant** .
6. Sélectionnez l'option **Fournir un accusé de réception** .
7. Sélectionnez le bouton **Soumettre l'évaluation** .
8. Sélectionnez **Fermer** dans la fenêtre contextuelle Soumission réussie.
   Toutes les questions sont en lecture seule maintenant que vous avez soumis la réponse.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Modifications de l'interface utilisateur pour les évaluations basées sur l'attestation GRC

Le volet Listes de l'écran Compliance Workspace est mis à jour avec le lien Évaluations pour accéder aux évaluations. Les widgets Attestation et Attestation classique s'affichent dans les pages d'accueil du gestionnaire de conformité, de l'analyste de conformité et du gestionnaire de conformité informatique.

Page Listes de la page Compliance Workspace

Vous pouvez sélectionner l'option de liste Évaluations dans la liste Attestations de contrôle de la Compliance Workspace vue Liste pour afficher la liste des évaluations qui ne sont pas dans l'état Terminé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widgets d’attestation dans Compliance Workspace les pages d’accueil

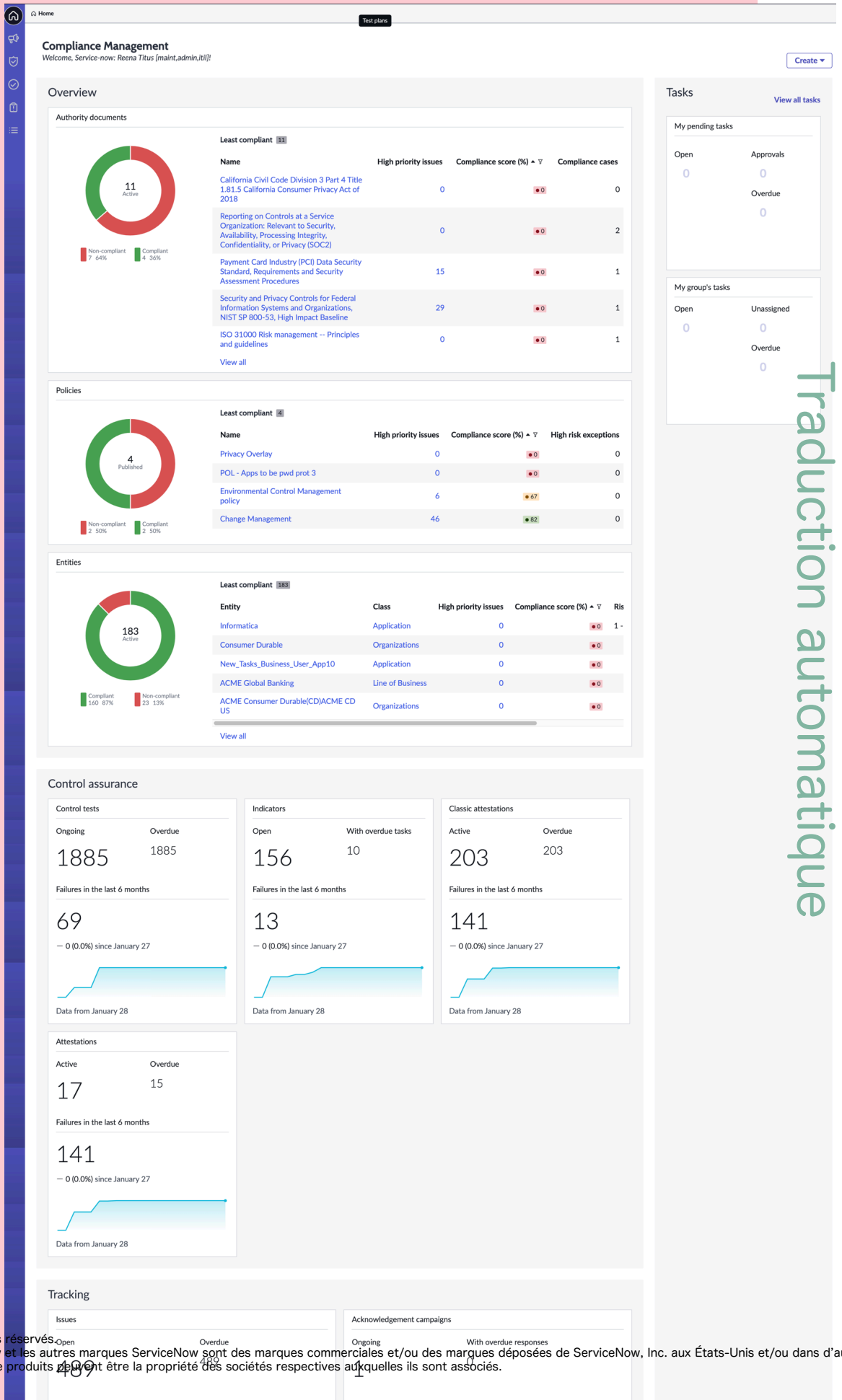
Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité

La page d’accueil du gestionnaire de conformité est mise à jour avec le widget Attestations. Le widget d’attestation existant a été renommé Attestations classiques. Il contient les données des attestations terminées pour le contrôle lorsque la méthode d’attestation était Attestation classique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Widget Attestations sur la page d'accueil du gestionnaire de conformité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d’accueil Compliance pour l’analyste de conformité

De même, la page d’accueil de l’analyste de conformité est mise à jour avec le widget Attestations. Le widget d’attestation existant a été renommé Attestations classiques et contient les données des attestations terminées pour le contrôle lorsque sa méthode d’attestation était Attestation classique.

Page d’accueil Compliance pour le gestionnaire de conformité IT

De même, la page d’accueil du gestionnaire de conformité informatique affiche les données d’attestations et les attestations classiques si le contrôle a précédemment été évalué par une méthode d’attestation classique.

Widgets d’attestation dans les pages Vue d’ensemble de l’objectif de contrôle et du contrôle

Page de vue d’ensemble d’un enregistrement d’objectif de contrôle

La page de vue d’ensemble affiche le widget Attestations avec les attestations ouvertes et en retard pour les six derniers mois si la méthode d’évaluation était Attestation.

Page de vue d’ensemble d’un enregistrement de contrôle

Affiche le widget Attestations avec les détails de l’attestation ouverte et en retard. Si le contrôle a déjà été évalué par la méthode d’attestation classique, les données de toutes les attestations terminées s’affichent. Vous pouvez également afficher le widget **Attestation terminée** avec ses détails.

[End]

Désactiver un objectif de contrôle à l’aide de Compliance Workspace

À l’aide de , vous pouvez désactiver les Compliance Workspaceobjectifs de contrôle qui ne sont plus pertinents pour leur citation ou leur objectif de contrôle parent.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectif du contrôle**.
2. Ouvrez un objectif de contrôle.
3. Dans l’objectif du contrôle, désactivez la case à cocher **Active**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Associez un objectif de contrôle à une politique à l’aide de Compliance Workspace

L’objectif du contrôle peut être associé à une politique individuellement lorsque la politique est à l’état Révision ou Brouillon. À l’aide de , Compliance Workspacevous pouvez choisir la politique dans le champ de document de l’objectif du contrôle ou modifier la liste connexe Objectif du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l’enregistrement de politique.
3. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La zone de liste double contient des objectifs de contrôle actifs sans politique associée sélectionnée.

4. Sélectionnez les objectifs de contrôle.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Ces objectifs de contrôle sont répertoriés dans la liste connexe **Objectif de contrôle** .

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, retournez à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez à l'étape suivante.

Associer un objectif de contrôle à une citation à l'aide de Compliance Workspace

À l'aide de , Compliance Workspacevous pouvez mapper un objectif de contrôle unique à de nombreuses citations provenant de différents documents de référence. Cette fonction vous permet de tester un objectif de contrôle une seule fois tout en respectant de nombreuses citations différentes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Contenu des documents de référence**.
4. Ouvrez un enregistrement de citation.
5. Dans la liste connexe **Objectifs de contrôle** , cliquez sur **Ajouter**.
6. Sélectionnez les objectifs de contrôle dans la fenêtre contextuelle Objectifs de contrôle.
7. Cliquez sur Ajouter.
   Les objectifs de contrôle que vous avez ajoutés sont liés à la citation.

Créer une citation à l'aide de Compliance Workspace

Les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle sont généralement téléchargés auprès d'un fournisseur tiers. Toutefois, les citations peuvent être créées manuellement à partir d'un document de référence à l'aide de .Compliance Workspace L'option **Active** dans une citation indique si la citation est active ou inactive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin ou sn_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Listes (icône
3. Sélectionnez Documents de référence dans la liste Bibliothèque de conformité.
4. Sélectionnez cette option pour ouvrir un document de référence.
5. Dans la liste connexe **Citations** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Citation

Champ	Description
Nom	Nom défini par l'utilisateur qui identifie cette citation.
Source	Source de la politique. Par exemple, si la déclaration provient d'un fournisseur tiers, indiquez lequel.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Référence	Référence de contenu.
Type	Type de citation créé. Champ facultatif non utilisé pour aucun traitement. Utilisez la valeur de ce champ dans les rapports ou pour interroger les enregistrements d'un type spécifique. ○ Rubrique principale ○ Processus ○ Objectif du contrôle ○ Contrôle ○ Informations de prise en charge
Document de référence	Nom du document de référence parent pour cette citation. Lorsque vous créez des citations à partir du formulaire de document de référence, le système remplit ce champ automatiquement.
Actif	Option qui indique si une politique est active. Une politique est marquée comme active si elle n'est pas à l'état **Brouillon** ou **Mis hors service** . Pour désactiver une citation, décochez la case marquée **Actif**.
Parent	Référence le contenu parent.
Description	Description de la citation.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Vous pouvez afficher la description de la citation et surveiller la conformité globale, sa répartition et les entités non conformes dans les différents widgets du volet **État** de la page **Vue d'ensemble** par défaut. Il existe également une barre latérale qui met en évidence tous les détails de l'enregistrement de citation.

Créer un document de référence à l'aide de Compliance Workspace

Les documents de référence gèrent un processus, et des citations y sont créées pour gérer les points du processus. Par exemple, le processus appelé Sécurité des bâtiments contient une citation pour le contrôle d'entrée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et sélectionnez **Document de référence**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un document de référence

Champ	Valeur
Nom	Nom du document.
Numéro	Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.
Source	Champ non modifiable avec la source de la politique. Par exemple, si l'instruction provient de l'importation UCF, la source est UCF.
ID source	Numéro d'identification unique utilisé par la source pour cataloguer ce document de référence.
Version	Numéro de version unique utilisé par la source pour identifier ce document de référence.
Nom commun	Version abrégée du champ **Nom** .
Catégorie	Catégorie de ce document de référence.
Type	Le type de document : ○ Guide de bonnes pratiques d'audit ○ Guide de bonnes pratiques ○ Facturer ou agir ○ Obligation contractuelle ○ Norme internationale ou nationale ○ Non défini ○ Directive d'organisation ○ Réglementation des statuts ○ Sphère de sécurité ○ Exigence de l'organisme d'autorégulation ○ Documentation du fournisseur
Date de début de validité	Date et heure de début de validité de la police.
Date de fin de validité	Date et heure pour lesquelles la police n'est plus valide.
URL	URL du document de référence stocké.
Description	Plus d'informations sur le document de référence.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le document de référence est créé et toutes ses listes connexes sont disponibles. Par défaut, la page Vue d'ensemble s'ouvre pour afficher la **description** de la notice de document de référence et met en évidence les détails de l'enregistrement dans la barre latérale de la page.
5. Sur la page **Vue d'ensemble** , sélectionnez les **problèmes**.
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants au document de référence que vous avez créé. En mappant les problèmes existants au document de référence, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur le document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le bouton **Ajouter** .

b. Sélectionnez le ou les problèmes connexes dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

c. Sélectionnez **Ajouter**.
Les problèmes sélectionnés sont ajoutés au document de référence en tant que problèmes connexes. Vous pouvez également créer un problème pour le document de référence en sélectionnant le bouton **Nouveau** .

d. Pour supprimer un problème mappé à un document de référence, sélectionnez-le, puis cliquez sur **Supprimer**.
L'action de suppression supprime uniquement le mappage entre le document de référence et le problème, mais ne supprime pas l'enregistrement de problème.

Remarque :
Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si le document de référence est à l'état Hors service.

Désactiver un document de référence à l'aide de Compliance Workspace

L'option **Actif** d'un document de référence indique si les documents de référence ont été retirés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Conformité** > **Documents de référence**.
2. Ouvrez un document de référence.
3. Dans le document de référence, désactivez la case à cocher **Active**.

Pour les documents de référence importés d'UCF, les utilisateurs ne sont pas autorisés à décocher la case **Actif** car il s'agit d'un formulaire en lecture seule.

Gérer les exceptions et extensions de politique à l'aide d' Compliance Workspace

Les exceptions et extensions de politique offrent un soulagement temporaire pour les contrôles non conformes. L'exception de politique capture le motif, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique.

En outre, vous pouvez demander une extension d'une exception de politique approuvée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.

Demander une exception de politique à l'aide d' Compliance Workspace

Utilisez le Compliance Workspace pour demander des exceptions pour des politiques, des objectifs de contrôle ou des problèmes en spécifiant le motif de l'exception sur une liste particulière de systèmes, d'applications, de réseaux ou d'entités auxquels l'exception s'applique. Vous devez également spécifier la durée pour laquelle l'exception est requise.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les exceptions offrent un soulagement temporaire lorsque vous n'êtes pas en mesure de répondre aux exigences de conformité en raison de situations extraordinaires. Par exemple, vous ne pouvez pas répondre à un contrôle qui stipule que tous les serveurs de système d'exploitation critiques doivent être corrigés dans les 48 heures suivant la publication des correctifs par le fournisseur de système d'exploitation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Cliquez sur **Exception de politique** dans la liste **Créer** .
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une exception de politique

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom de l'exception de politique.
Demandeur	Personne demandant l'exception de politique, généralement le propriétaire du contrôle.
Motif	Motif de la demande d'exception de politique. Le demandeur peut modifier le motif jusqu'à ce que l'exception de politique soit approuvée.
Description courte	Description de la demande d'exception de politique.
État	État de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Sous-état	Sous-état d'approbation de l'exception de politique dans le workflow d'approbation.
Priorité	Priorité d'approbation de cette exception de politique
Justification	Preuve ou justification de l'exception de politique.
Source	
Type de source	Type d'exception de politique que vous souhaitez créer. Les options sont les suivantes : ○ Politique : créez une exception de politique basée sur une politique. ○ Objectif de contrôle : par défaut, il s'agit d'un objectif de contrôle unique sur lequel l'exception de politique est créée. Lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle, l'onglet **Contrôles impactés** s'affiche, dans lequel vous pouvez sélectionner les contrôles associés à l'objectif de contrôle. ○ Contrôles : option permettant de créer une exception de politique sur plusieurs contrôles. Sélectionnez **Contrôle** pour associer plusieurs contrôles à partir d'objectifs de contrôle différents. Cette option prend en charge plusieurs objectifs de contrôle pour votre exception de politique, au lieu de créer plusieurs exceptions de politique qui pourraient être appliquées à plusieurs contrôles. ○ Problème : problème associé à cette exception de politique.
Stratégie	Politique pour laquelle l'exception est créée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle associé à cette exception de politique.
Problème	Problème associé à cette exception de politique.
Enregistrement cible	Table d'enregistrement cible à laquelle l'exception de politique est appliquée. Cette table est également référencée dans le champ Table **cible des exceptions de politique** du formulaire Registre d'intégration des exceptions de politique.
Programmation	
Date de début de validité	Jour de début de l'exception de politique.
Date de fin de validité	Jour de fin de l'exception de politique. La date de fin de validité doit être postérieure à la date de début de validité et ne peut pas être une date antérieure.
Durée	Nombre de jours entre les dates **de début et defin de validité** .
Extensions approuvées	Nombre de fois où des extensions ont été demandées jusqu'à présent et ont été approuvées.
Extensions restantes	Nombre de fois où des extensions pourront être demandées à l'avenir. Extensions restantes = Valeur de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* propriété – Nombre d'extensions approuvées.
Créé	Date à laquelle l'exception de politique a été demandée.
Dates d'approbation	Date à laquelle l'exception a été approuvée.
Date de report	Date d'extension demandée, qui est postérieure à la date **de fin de validité** .
Motif de l'extension	Motif de la prolongation.
Date de fin de validité d'origine	Date jusqu'à laquelle l'exception de politique a été initialement demandée et approuvée. La date**de fin de validité** d'origine n'est renseignée que lorsque l'extension est approuvée.
Affectation	
Liste de surveillance	Utilisateurs notifiés lorsque la demande est mise à jour.
Groupe d'approbation	Groupe disposant du rôle de gestionnaire de conformité. Si l'exception de politique atteint l'état Révision, vous ne pouvez pas modifier le groupe d'approbation. Si vous ne fournissez pas de groupe d'approbation, le champ est défini par défaut sur Gestionnaire de conformité. Le rôle de gestionnaire de conformité est le rôle par défaut si l'exception de politique est levée à partir d'une application en amont intégrée à GRC. Par exemple, si vous émettez une exception de politique pour un problème lié à un incident et que ce problème est lié à GRC.
Approbateur	Utilisateur du groupe d'approbation. Si la politique d'exception passe à l'état **Analyser** , vous devez sélectionner un approbateur.
Évaluation des risques	
Méthode	Méthode d'évaluation des risques :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Sélectionner la cote de risque : sélectionnez la cote de risque associée à cette exception de politique. ○ Effectuer une évaluation des risques : effectuez une évaluation des risques pour calculer l'évaluation des risques. **Remarque :** Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension GRC : Advanced Risk est installé. L'évaluation des risques peut être déclenchée en cliquant sur le bouton **Évaluer les risques** sur le formulaire. Ce bouton n'est disponible que lorsque **vous sélectionnez Effectuer une évaluation des risques** .
Cote de risque	Cote de risque telle que déterminée par l'évaluation des risques effectuée sur l'exception de politique. Si vous aviez sélectionné **l'option Sélectionner la cote de risque** dans le champ **Méthode** , vous pouvez sélectionner une valeur dans la liste. Si vous sélectionnez l'option **Prendre une évaluation des risques** dans le champ **Méthode** , ce champ est renseigné automatiquement avec la réponse fournie dans l'évaluation des risques.
Remplacement	Option pour remplacer la **cote de risque** qui a été remplie automatiquement en fonction des réponses fournies pour l'évaluation des risques. Ce champ s'affiche si l'option **Méthode** est **Évaluer les risques** .
Description du risque	Description du risque telle qu'exécutée par le gestionnaire des risques au cours de l'évaluation des risques.
Analyse du risque et de l'impact	Détails sur la probabilité de survenue de ce risque et les impacts résiduels de ce risque sur l'exception de politique.
Plan d'atténuation des risques	Plan d'atténuation des risques pour cette exception de politique.
Commentaires	
Notes de travail	Les notes de travail peuvent être utilisées par les réviseurs et les approbateurs d'exceptions pour partager des informations sur l'exception.
Commentaires supplémentaires	Ces commentaires sont utilisés par le réviseur pour communiquer des informations supplémentaires au demandeur d'exception.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Dans les versions antérieures à la version 10.1, la liste connexe **d'évaluation des risques** était appelée **Business Impact Analysis** et nécessitait l'activation de l'application GRC. Gestion des risques À partir de la version 10.1, la dépendance à a Gestion des risques été supprimée et les noms de champs associés ont changé.

Les champs Extensions approuvées, **Extensions restantes**, **Date d'approbation**, **Date d'extension, Motif** de l'extension et **Date** de **fin de validité d'origine** s'affichent uniquement lorsque vous avez demandé une extension sur l'exception de politique et qu'elle a été approuvée par l'approbateur.

En ce qui concerne l'association m2m d'un problème avec des exceptions de politique, vous devez connaître certaines considérations concernant les valeurs renseignées dans le champ **Problème** , le champ **Objectif du contrôle** et l'onglet Contrôle impacté :

a. Si vous sélectionnez un problème dans le champ **Type de source** , le champ de référence du **problème** répertorie les problèmes associés à un ou plusieurs contrôles actifs. Les contrôles actifs sont ceux dont l'état est Attester, Examiner ou Surveiller et non l'état Brouillon ou Mis hors service. Vous pouvez accéder à l'onglet Contrôles impactés pour afficher les contrôles associés au problème.

b. Si le problème est lié à un seul objectif de contrôle, cet objectif de contrôle lié est renseigné dans le champ de référence **Objectif de contrôle** . Si le problème est lié à plusieurs objectifs de contrôle, aucune valeur n'est renseignée dans le champ **Objectif du contrôle** . Cliquez sur le champ de référence **Objectif du contrôle** pour sélectionner un objectif du contrôle.

c. Si vous n'avez pas sélectionné de problème dans le champ Problème, mais qu'un objectif de contrôle est renseigné dans le champ **de** référence **Objectif de contrôle** , le champ de référence du problème répertorie uniquement les problèmes liés à cet objectif de contrôle.

d. Dès que vous ajoutez un problème dans le champ **Problème** , tous les contrôles liés au problème sont ajoutés dans l'onglet Contrôles impactés. Toutefois, lorsque vous sélectionnez un objectif de contrôle dans le champ de référence **Objectif de contrôle** , tous les contrôles répertoriés dans l'onglet Contrôles impactés sont remplacés uniquement par les contrôles liés à l'objectif de contrôle sélectionné et au problème. Les contrôles peuvent être dans n'importe quel état, mais pas dans l'état Brouillon ou Mis hors service.

e. Un contrôle impacté lié à un problème d'une exception de politique ne sera pas répertorié pour que vous puissiez l'ajouter à une autre exception de politique, car ce contrôle est déjà répertorié dans l'onglet Contrôle impacté de la première exception de politique. Si vous ajoutez d'autres contrôles au problème ultérieurement et que vous liez le problème à la deuxième exception de politique, tous les contrôles nouvellement ajoutés seront ajoutés en tant que contrôles impactés, mais pas celui qui a déjà été ajouté en tant que contrôle impacté de la première exception de politique.

4. Enregistrez l'exception de politique.
L'exception de politique est à **l'état Nouveau** .

5. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** .
Si des règles de vérification sont configurées, les approbations de vérification sont déclenchées. Une fois les approbations de vérification approuvées, l'exception de politique passe à l'état Analyse.

Une fois l'exception de politique approuvée et si la date **de fin de validité** est atteinte, l'état passe à **Fermé** et le sous-état passe à **Expiré**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez également retirer l'exception de politique à tout moment avant que l'exception de politique ne soit approuvée, si elle n'est plus requise, directement à partir de l'état **Nouveau** .

6. Pour retirer l'exception de politique, cliquez sur le bouton **Annuler la demande** .
   L'état passe à **Fermé** et le sous-état à **Annulé**.

Que faire ensuite

En tant que demandeur, vous pouvez demander plusieurs fois des extensions à une exception de politique qui est à l'état Approuvé. Configurez la propriété pour demander l'extension de la *`Number of extensions allowed for a policy exception`* politique plusieurs fois.

Pour configurer la propriété, consultez Configurer le nombre d'extensions autorisées pour une exception de politique.

Pour demander une extension, cliquez sur le bouton **Demander une extension** et saisissez les détails dans la fenêtre contextuelle Demander une extension.

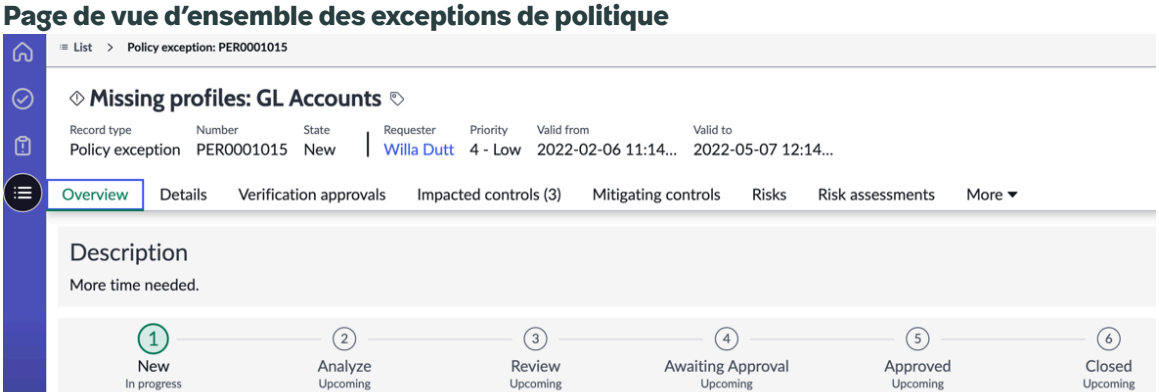
Cliquez sur **Demander**. Vous pouvez afficher les détails de l'extension de politique dans l'onglet Calendrier du formulaire d'exception de politique une fois que le demandeur a demandé une extension et que l'extension de politique a été approuvée par l'approbateur.

Gérer l'exception de politique à partir de la page de vue d'ensemble

La page de vue d'ensemble de l'exception de politique vous donne les détails de base généraux de l'exception de politique.

Dès que vous enregistrez et soumettez une exception de politique, la page Vue d'ensemble s'ouvre par défaut et vous donne tous les détails de base de l'exception de politique. L'en-tête indique le nom de l'exception de politique, la description indique la justification de l'exception de politique et l'exécution pas à pas indique les différents états par lesquels l'exception de politique passerait avant d'être finalement approuvée, l'état Nouveau étant la valeur par défaut.

Page de vue d'ensemble des exceptions de politique



Examinez la demande d'exception et d'extension de politique à l'aide de Compliance Workspace

Après avoir examiné une demande d'exception de politique à l'aide de , Compliance Workspaceun gestionnaire de conformité peut accepter ou rejeter la demande. Toutefois, si le gestionnaire de conformité ne dispose pas de suffisamment d'informations pour prendre une décision, il peut demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Cliquez sur **Toutes les exceptions de politique** dans la liste Exceptions de politique.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'exception de politique dans la colonne **Nom** .
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

6. Effectuez l'une des actions suivantes.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluer les risques d'une exception de politique à l'aide d'évaluations avancées des risques

Effectuez l'évaluation Advanced Risk pour évaluer le risque associé à l'exception de politique.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager

GRC : Advanced Risk est le module d'extension requis pour l'intégration à l'évaluation Advanced Risk afin d'évaluer les risques à l'aide de la fonctionnalité d'évaluation Advanced Risk.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une fois l'exception de politique soumise, vous pouvez, en tant que gestionnaire de conformité, effectuer l'analyse de risque de l'exception de politique afin d'évaluer son état de risque et de déterminer son approbation en fonction de son impact sur le risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Cliquez sur **Toutes les exceptions de politique** dans la liste Exceptions de politique.
4. Cliquez sur le lien vers l'enregistrement d'exception de politique pour lequel vous souhaitez évaluer le risque, dans la colonne **Nom** .
5. Sélectionnez l'option **Effectuer une évaluation des risques** dans le champ **Méthode** de la section Évaluation des risques.
   Pour plus d'informations sur les options d'évaluation des risques, consultez la section Évaluation des risques .
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur le bouton **Évaluer les risques** .
   Vous pouvez évaluer le risque d'une exception de politique uniquement lorsque son état est Analyser.
8. Sélectionnez un évaluateur de risque et un approbateur dans la fenêtre contextuelle Spécifier l'évaluateur de risque et l'approbateur.
   Tout utilisateur ayant un rôle d'utilisateur de conformité ou un rôle d'utilisateur de risque peut être un évaluateur des risques ou un approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Cliquez sur le bouton **Envoyer l'évaluation** .
   L'évaluation est envoyée à l'utilisateur sélectionné dans la fenêtre contextuelle. Pour plus d'informations, consultez Évaluer les risques et les objets sur une instance d'évaluation.

   Une fois l'évaluation terminée, le champ **Cote de risque** du formulaire d'exception de politique est rempli automatiquement avec les valeurs configurées dans la table de mappage de cote de risque de l'exception de politique.

10. Cliquez sur l'onglet **Détails**.
    Le score calculé en fonction des réponses à l'évaluation des risques que vous avez fournies est mappé à la valeur du champ **Cote de risque** .

Configurer des évaluations des risques avancées pour l'exception de politique

Personnalisez la méthodologie d'évaluation des risques en créant vos valeurs pour chaque question dans l'évaluation des risques et calculez vos scores de cote de risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous souhaitez apporter des modifications à la méthodologie d'évaluation des risques fournie par le système de base ou créer une nouvelle méthodologie pour l'exception de politique, la procédure suivante doit être suivie après la création ou la mise à jour de la méthodologie d'évaluation des risques pour l'exception de politique.

Mappez les critères d'évaluation qualitative de la méthodologie d'évaluation des risques avec l'évaluation des risques de l'exception de politique dans la table de mappage de la cote de risque de l'exception de politique (sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping) pour obtenir le score final de cote de risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Mappage de la cote de risque de l'exception de politique**.
2. Entrez la valeur de cote de risque de l'exception de politique correspondante pour chaque évaluation des risques.

   Remarque :
   Les critères d'évaluation qualitative d'une évaluation résiduelle à partir d'une méthodologie d'évaluation des risques publiée sur la table des exceptions de politique sont des options disponibles dans ce champ.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le score de l'évaluation des risques est converti en valeur correspondante dans la colonne des cotes de risque de l'exception de politique.

Remarque :
Tous les critères de notation qualitative nouvellement configurés doivent avoir un mappage équivalent avec la cote de risque de l'exception de politique. Si le mappage de la cote de l'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique dans la table de mappage de la cote de risque de l'exception de politique est incorrect, le champ **Cote de risque** affiche le résultat **AUCUN** accompagné d'un message. Dans ce cas, vous pouvez remplacer le résultat de la cote de risque de la méthode **Effectuer une évaluation des risques** et sélectionner une valeur dans le champ **Cote de risque** en cochant la case **Remplacer** .

Si vous créez une méthodologie d'évaluation différente de celle fournie par le système de base, vous devez ajouter les sys_ID de la nouvelle méthodologie dans le champ valeur de `sn_risk_advanced.rams_with_extension_points` la propriété système.

Gérer les problèmes à l'aide d' Compliance Workspace

À l'aide de , Compliance Workspacevous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité avec laquelle il identifie les problèmes de risque et de conformité et y réagit.

Créer manuellement des GRC problèmes à l'aide d' Compliance Workspace

À l'aide de , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter les Compliance WorkspaceGRC observations relatives aux politiques, aux risques ou aux audits, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour aider à analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Problèmes** > **Tous les problèmes**.
   La liste affiche tous les problèmes. Toutefois, la condition de base pour filtrer les problèmes est que la classification doit être Conformité ou vide, ou dans le cas où le problème a une association m2m avec un engagement, l'utilisateur connecté doit être l'un des trois utilisateurs, tels qu'un auditeur, un responsable d'engagement ou un approbateur.
4. Cliquez sur **Nouveau**.

   Pour obtenir une description des champs du formulaire Créer un problème, consultez le formulaire de problème de l'espace de travail Compliance.

   Remarque :
   À partir de la version 12.0.1 de l'application Policy and Compliance Management , le rôle minimal de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

5. Enregistrez l'enregistrement de problème.

   Les onglets vous permettent d'effectuer diverses tâches pour corriger le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de correction. Vous

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pouvez également consulter d’autres problèmes, résultats d’indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche les SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire du problème et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas à l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau, le SLA est annulé.

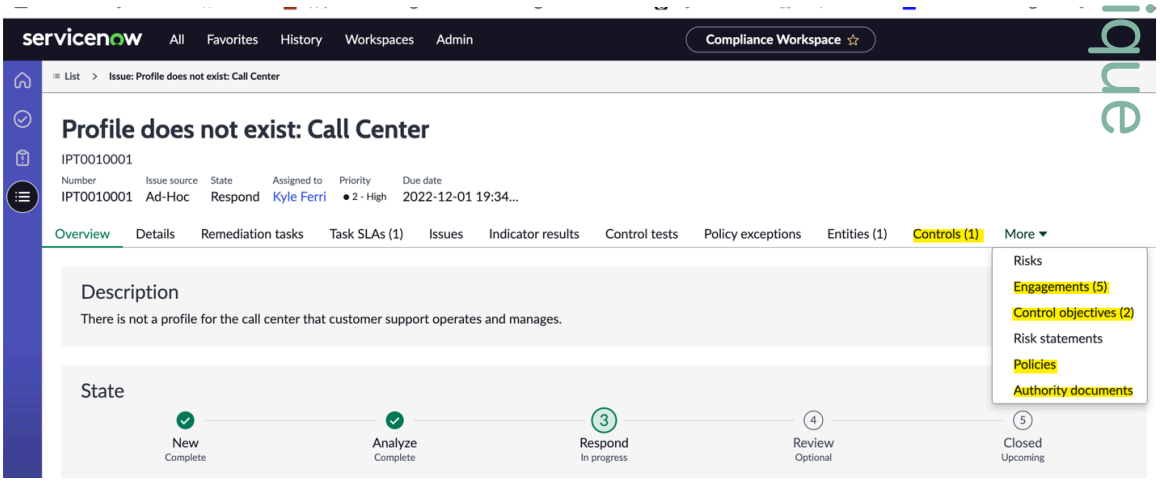
Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées par les utilisateurs **disposant des rôles Affecté à** et Gestionnaire des problèmes, ainsi que par n'importe quel utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Vous pouvez accéder à l'enregistrement de problème que vous avez créé et utiliser les listes connexes.

- Liez le problème à plusieurs enregistrements du même type d'objet, tel qu'un contrôle. Par exemple, s'il existe trois contrôles qui surveillent Google Cloud, Microsoft Azure Cloud et AWS Cloud et que trois problèmes différents ont été soulevés pour leur panne, vous pouvez lier les trois contrôles à un seul problème, car les services cloud sont en panne.
- Liez le problème à différents objets tels que des contrôles, des objectifs de contrôle, des politiques et des engagements.
- Associez le problème à différents types d'objets.

Remarque :
Si le problème est fermé, vous ne pouvez pas créer, ajouter ou supprimer l'un des objets du formulaire de problème. Vous pouvez afficher les listes connexes Contrôle, Objectif de contrôle, Document de référence, Politique et Engagement dans la page Vue d'ensemble du problème. Toutefois, les boutons d'action d'interface utilisateur de chacune de ces listes connexes, tels que Nouveau, Ajouter et Supprimer, sont inactifs.

Listes connexes dans le formulaire Problème



Les listes connexes dans le formulaire de problème pour chaque type d'objet où le problème peut être lié aident à :

- Réduisez le nombre de problèmes connexes ouverts existants dans une organisation.
- Aidez à identifier la cause première du problème et regroupez les problèmes similaires.
- Résolvez un problème qui résout les problèmes connexes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Compliance Workspace Détails du formulaire d'émission

Descriptions des champs à saisir dans le formulaire Nouveau problème dans le Compliance Workspace.

Formulaire Créer un problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom **Remarque :** Jusqu'à la version 12.0.1, cette étiquette était **Brève description**.	Nom du problème.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : • Défaillance de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur • Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque • Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque • Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme • Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé • Ad hoc : le problème est créé manuellement
Type de problème	Type de problème. Les choix possibles sont les suivants : • Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Recommandation pour une nouvelle politique • Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation • Problème de risque • Autre
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, basée sur le type de problème.
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
État	• Nouveau • Analyser • Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état et détails applicables pour le sous-état.
Priorité	L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : • **1 – Critique** • **2 – Élevée** • **3 – Modérée** • **4 – Faible** • **5 – Planification**
Évaluation du problème	À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut attribuer l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Très élevé (2 jours) • Haute (4 jours) • Modérée (8 jours) • Faible (10 jours) • Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent accéder à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir des évaluations de problèmes supplémentaires. Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule.
Description	Description complète du problème.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité a eu lieu sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté pour résoudre le problème. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit avoir au moins le rôle sn_grc.business_user. **Remarque :** Utilisez l'icône Ampoule pour obtenir des suggestions sur la personne à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule n'apparaît que si l'application GRC : Predictive Intelligence est activée, si le formulaire est enregistré, si le champ **Affecté à n'est** pas désactivé et si la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés GRC. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations. À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : • Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants : ◦ sn_audit.gestionnaire ◦ sn_audit.user ◦ sn_compliance.manager ◦ sn_compliance.user ◦ sn_grc.manager ◦ sn_grc.user ◦ sn_risk.manager ◦ sn_risk.user • Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le champ **Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. • Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **Réviser** .
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Le gestionnaire des problèmes doit avoir au moins le rôle sn_grc.user. • Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté demande plus d'informations. • Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. • Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Programmation	
Date d'échéance	(à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la **propriété Date d'échéance de remplissage automatique basée sur l'évaluation du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour l'évaluation du risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de confirmation	(à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date du jour à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** vers l'un des états suivants : • **Analyser** • **Revue** • **Répondre** **Remarque :** Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait prendre fin.
Durée	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide de la **date d'état planifiée** et de **la date de fin planifiée**.
Créé	Date et heure de création du problème.
Fermées	Date et heure auxquelles le problème a été fermé.
Date de début réelle	Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé.
Date de fin réelle	Heure à laquelle le travail sur ce problème a été terminé.
Durée réelle	Quantité de temps de travail. Calculé à l'aide de la **date d'état réelle** et de **la date de fin réelle**.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent auquel ce problème appartient.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cela vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois qu'ils ont été résolus. Cela met fin à tous les problèmes d'enfants.
Plan d'action	
Recommandation	Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Plan pour corriger le problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option Confidentiel, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Activité	
Notes de travail (privées)	Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	de résoudre le problème ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour le problème.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème. Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** , et l'objectif du contrôle correspondant est ajouté au champ **Objectif du contrôle/Définition du risque** . L'objectif et l'entité du contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle. Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème lié à l'entité, est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème lié au contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle.
Entité	Entité connexe.
Stratégie	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	Objectif du contrôle ou définition du risque associé à ce problème.
Activité de traitement	
Engagement	
Engagement	L'engagement connexe.
Événement à risque	
Événement à risque	L'événement à risque associé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Regroupez des problèmes similaires sous un nouveau problème parent à l'aide d' Compliance Workspace

Lorsque vous créez un problème à l'aide de , Compliance Workspacevous pouvez regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Audit Management: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

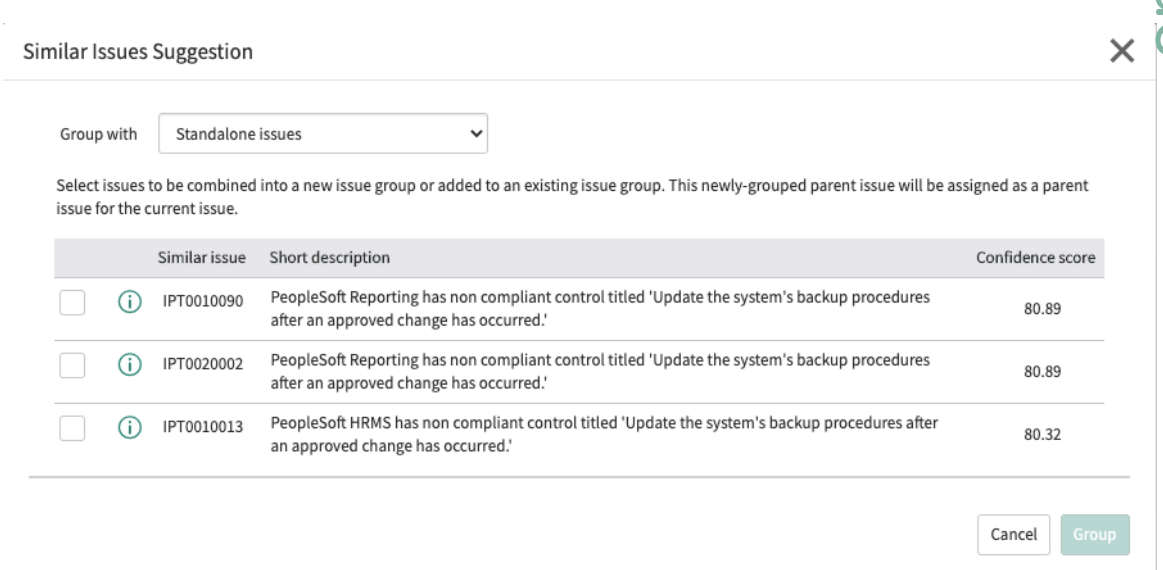
Regrouper les problèmes sous un parent peut vous faire gagner un temps précieux. Par exemple, supposons que vous rencontrez un problème lié à l'application de correctifs aux serveurs Windows. Étant donné que chaque serveur est une entité distincte, tous les contrôles associés à « Les serveurs Windows doivent être corrigés tous les mardis » auront le même problème. Par conséquent, le problème peut être résolu une fois pour tous les serveurs Windows en appliquant le correctif pertinent une seule fois. Ainsi, cette fonctionnalité peut être utilisée pour regrouper des problèmes similaires et les résoudre tous au niveau parent.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, localisez le champ **Problème parent** .



3. Cliquez sur l'icône Ampoule ( ) pour afficher les problèmes similaires que vous pouvez affecter à ce problème parent.

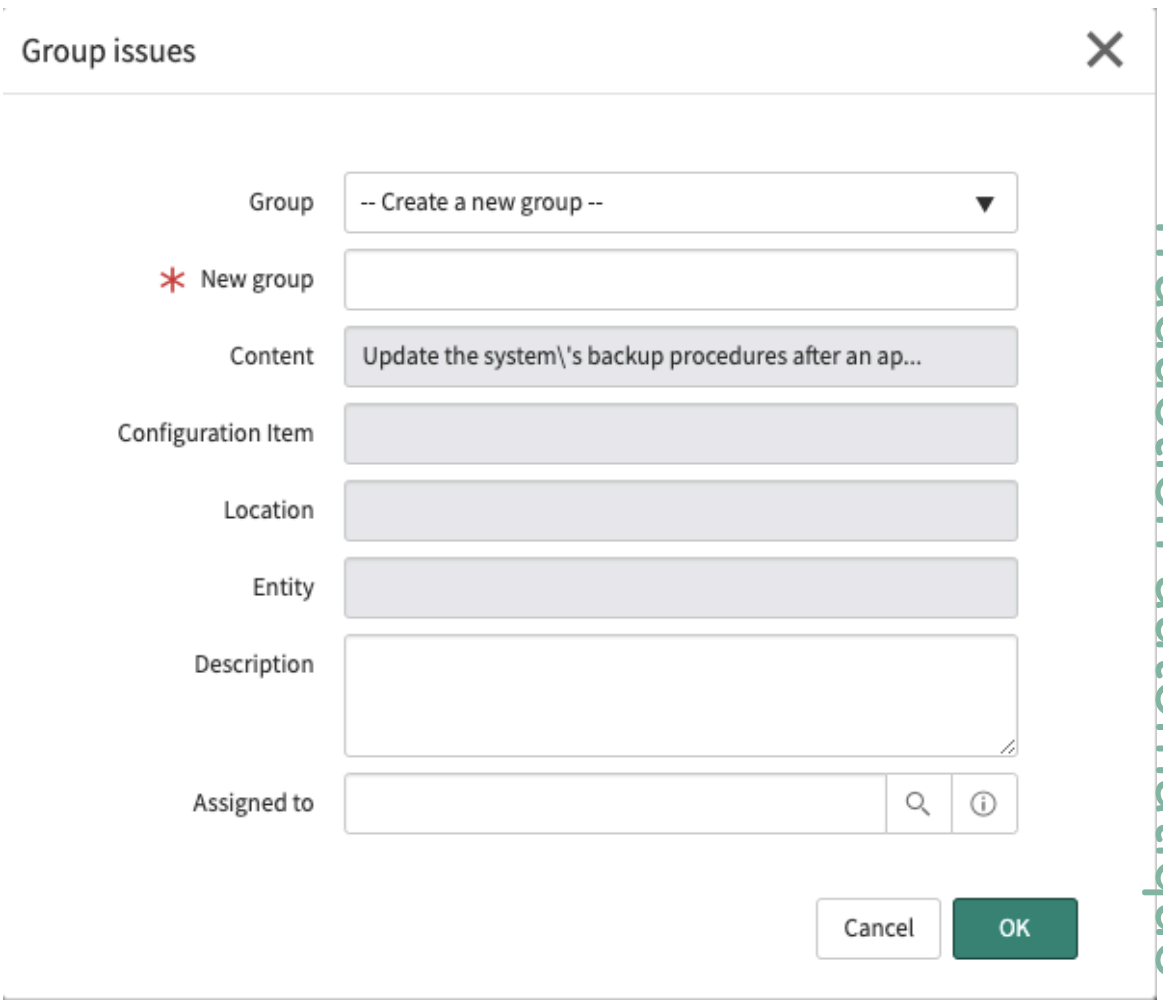


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les problèmes autonomes sont similaires au problème actuel, mais ils ne sont pas affectés à un groupe de problèmes parent. Le score de confiance est calculé à l'aide d'une définition de similarité incluse dans le système de base de l'application GRC : Predictive Intelligence.

4. Vous pouvez cliquer sur l'icône Information pour afficher les détails de tous les problèmes similaires afin de déterminer s'ils doivent être regroupés avec le problème actuel.
5. Sélectionnez les problèmes similaires que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel, puis cliquez sur **Regrouper**.



Traduction automatique

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Groupe	Pour regrouper les problèmes sélectionnés et les affecter à un nouveau groupe, sélectionnez **Créer un nouveau groupe**. Pour ajouter les problèmes sélectionnés à un groupe existant, sélectionnez le groupe.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nouveau groupe	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez le nom du nouveau groupe.
Description	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Saisissez une description du groupe.
Affecté à	Ce champ s'affiche uniquement si vous avez sélectionné **Créer un nouveau groupe**. Sélectionnez l'utilisateur auquel le groupe est affecté.

7. Cliquez sur **OK**.
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés à un groupe nouveau ou existant.
8. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Regroupez des problèmes similaires sous un problème parent existant à l'aide d' Compliance Workspace

Lorsque vous créez un problème à l'aide de , Compliance Workspacevous pouvez regrouper le problème avec d'autres problèmes similaires dans le cadre d'un groupe de problèmes parent existant.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Audit Management: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.
2. Sur le formulaire, recherchez le champ **Parent** .
3. Cliquez sur l'icône Ampoule ( ) et sélectionnez **Problèmes avec un parent existant** dans la liste déroulante **Groupe avec** .
4. Cliquez sur le **problème similaire** que vous souhaitez regrouper avec le problème actuel.
   Le problème parent du problème que vous sélectionnez devient le problème parent du problème actuel.
5. Vous pouvez afficher le problème dans le groupe en cliquant sur l'onglet **Problèmes** .

Liaison de problèmes à plusieurs objets à l'aide de la relation de table plusieurs-à-plusieurs

Les problèmes peuvent être liés à différents types d'objets tels que le risque, l'entité, le contrôle, l'objectif de contrôle, l'engagement, la politique, le document de référence et d'autres pour déterminer l'impact du problème. Utilisez les tables de relations plusieurs à plusieurs pour chacun des objets afin de lier des problèmes similaires à un objet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'enregistrement de problème comporte des contrôles, des objectifs de contrôle, des documents de référence, une politique et des engagements qui peuvent lui être associés en tant qu'éléments connexes. Toutefois, vous devez associer le problème et chaque objet en tant qu'enregistrement m2m correspondant qui est stocké dans les tables m2m correspondantes.

Par exemple, les problèmes sont configurés en tant que liste connexe dans le formulaire Contrôles et vous pouvez lier le problème à l'objet parent du contrôle. Lorsque vous ajoutez un problème à un contrôle, un enregistrement est créé pour associer l'élément qui est le contrôle au problème, dans la table Problème à contrôler [sn_grc_m2m_issue_item].

L'affichage des problèmes associés à un contrôle n'était principalement qu'à titre de référence. Toutefois, vous pouvez également lier autant de problèmes liés au contrôle dans le formulaire de contrôle. Grâce à cette amélioration, vous pouvez :

- visibilité de l'affichage et consolidation de tous les problèmes connexes soulevés sur le contrôle
- Détermination de l'analyse d'impact de tous les problèmes connexes
- Réduction de l'effort de traitement des problèmes en double et gestion de l'analyse de l'impact des problèmes

Un utilisateur disposant des rôles sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager ou sn_compliance.admin peut créer et supprimer les enregistrements dans les tables plusieurs à plusieurs. Toutefois, les utilisateurs disposant de ces rôles ne peuvent pas mettre à jour un enregistrement existant dans les tables m2m. Pour mettre à jour un enregistrement, vous devez disposer du rôle d'administrateur GRC (sn_grc.admin).

Les tables plusieurs-à-plusieurs utilisées pour Compliance Workspace créer et supprimer le problème aux relations d'objet sont les suivantes :

- sn_grc_m2m_issue_item – Problème à contrôler
- sn_grc_m2m_issue_content problème lié à l'objectif du contrôle
- sn_grc_m2m_issue_engagement – Problème lié aux engagements
- sn_grc_m2m_issue_document – Problème relatif à la politique et Problème relatif au document de référence

Pour en savoir plus, consultez :

- Tables installées pour les descriptions des tables M2M.
- Créez des problèmes GRC pour les différents objets de conformité liés au problème.
- Créez un contrôle à l'aide de pour lier des Compliance Workspace problèmes à un contrôle.
- Liaison de problèmes générés automatiquement à un contrôle dans la relation plusieurs à plusieurs pour savoir comment plusieurs problèmes liés à un contrôle sont catégorisés comme générés automatiquement ou créés manuellement.
- Créez un document de référence à l'aide de la pour lier les Compliance Workspace problèmes à un document de référence.
- Créez un objectif de contrôle à l'aide de pour lier des Compliance Workspace problèmes à un objectif de contrôle.
- Créez un engagement d'audit pour Audit Workspace lier des problèmes à un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créez une politique à l'aide de pour lier les Compliance Workspace problèmes à une politique.
- Vue à 360° des objets et des problèmes de conformité pour une vue d'ensemble complète et détaillée de toutes les données d'objet auxquelles le problème est lié dans une relation plusieurs-à-plusieurs.

Triage d'un problème auto-identifié à l'aide d' Compliance Workspace

Une fois qu'un problème a été identifié et envoyé par les employés ou les utilisateurs métiers via , le processus de Portail de servicestriage du problème commence. Le problème réel est identifié et affecté au propriétaire approprié pour la hiérarchisation et la résolution dans la Compliance Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.manager
- sn_compliance.user
- sn_grc_advanced.issue_triage_manager
- sn_grc_advanced.issue_triage_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

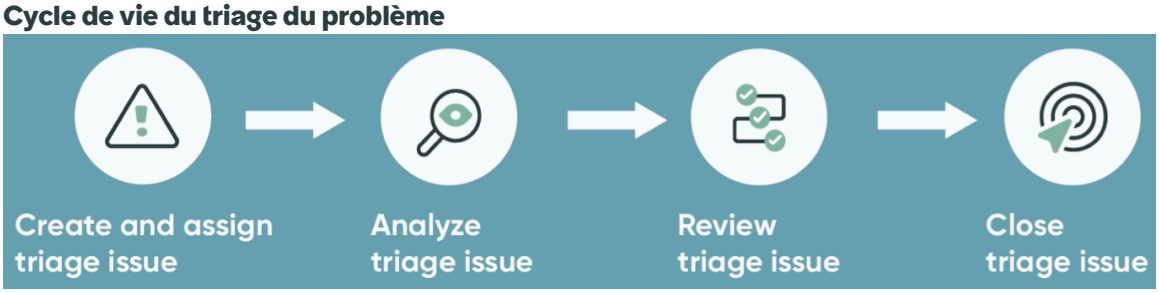
Vos employés et utilisateurs métiers au sein de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Une fois soumis, un problème de triage est automatiquement créé. Pour plus d'informations, consultez Signaler les problèmes auto-identifiés via Service Portal.

Les équipes de triage affectées déterminent si les problèmes auto-identifiés sont des problèmes signalés réels, des événements à risque ou des observations à suivre et éventuellement à fermer en tant que bruit.

Remarque :
Dans la version initiale, seuls les problèmes identifiés automatiquement sont traités par le processus de triage. Dans une version ultérieure, les problèmes générés par le système, tels que ceux causés par des défaillances d'indicateur ou d'attestation, seront également triés.

Le flux de bout en bout du cycle de vie de triage des problèmes est illustré et décrit ici.

Cycle de vie du triage du problème



Étape	Description
Créer et affecter un problème de triage	Un employé identifie un problème lié à une entité, un contrôle, une politique, un document d'autorité, un processus ou un risque, et soumet une demande de triage dans le ServiceNow Portail de services. En fonction du type de problème soumis et d'une règle d'affectation de problème, le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étape	Description
	problème est affecté à une équipe de triage et à un propriétaire de triage.
Analyser le problème de triage	L'équipe de triage décide si le problème doit être analysé en tant que problème réel ou événement à risque, ou suivi en tant que recommandation pour une politique ou pour l'optimisation d'un processus. Au cours de l'analyse, l'équipe de triage peut demander plus d'informations au créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage. Les résultats possibles sont les suivants : • Confirmé comme nouveau problème • Confirmé comme problème existant • Confirmé comme événement à risque • Suivre en tant que recommandation • Fermer en tant que non-problème/Aucune action requise
Examiner le problème de triage	L'état Révision est facultatif. L'équipe peut envoyer le problème et le résultat au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage pour examen. Ils peuvent également demander plus d'informations au propriétaire du triage. Le gestionnaire de conformité, le gestionnaire des risques ou le gestionnaire de triage décide si le problème doit être confirmé en tant que problème ou événement à risque, suivi en tant que recommandation ou fermé en tant que non-problème.
Fermer le problème de triage	Si le problème a été déterminé comme étant un problème réel ou un événement à risque, ces enregistrements sont créés ou le problème de triage est ajouté à un problème existant. Lorsque le processus de triage est terminé, le problème de triage est automatiquement fermé. Le problème peut également être fermé manuellement par le gestionnaire et l'équipe de triage.

Les rôles d'utilisateur suivants sont impliqués dans le processus de triage des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profils de triage des problèmes

Profil/rôle	Description
Utilisateur métier/employé	Possibilité de signaler le problème.
• Utilisateur/gestionnaire de conformité • Utilisateur/gestionnaire des risques • Triage utilisateur/responsable	Capacité de triage et d'examen des problèmes
Gestionnaire des problèmes	Aptitude à gérer et à examiner le problème à signaler
Propriétaire du problème	Possibilité de résoudre le problème signalable qui leur est affecté

Remarque :
Les rôles utilisateur/gestionnaire de triage et gestionnaire des problèmes ont été introduits dans la GRC: Policy and Compliance Management version 11.1.0.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage** ou **Risque** > **Triage du problème** > **Mes problèmes de triage**.
   La liste affiche les problèmes de triage précédemment créés et affectés.
2. Cliquez sur le numéro du problème que vous souhaitez trier.

   Remarque :
   Le champ **Classification** est automatiquement prérempli en fonction du **type de problème** sélectionné. De même, une règle d'affectation appelée sn_grc_advanced_issue_triage exécute et préremplit le **groupe Triage**. Cette règle utilise la **source** et la **classification** pour déterminer le groupe auquel le triage est affecté. Les règles d'affectation gèrent également les triages des problèmes dans Gestion des risques et les triages lorsque la **classification** est définie sur **Autre** (ce qui est initialement inconnu). Pour le deuxième cas d'utilisation, vous devez définir manuellement le **groupe de triage** sur **Risque** ou **Conformité**.

3. Lorsque vous êtes prêt à lancer le triage de ce problème, sélectionnez un **propriétaire de triage** et cliquez sur **Analyser**.
   Le propriétaire de triage affecté peut ouvrir le problème et commencer à l'analyser.
4. Au cours de l'analyse, le propriétaire de triage peut effectuer plusieurs tâches.

   Example
   Le propriétaire peut, par exemple, décider que le problème est mal classé et peut modifier le **type de problème**. Cette action peut entraîner le changement du groupe de triage et du propriétaire de triage. Dans cet exemple, la règle d'affectation s'exécute en arrière-plan et le problème est supprimé de la file d'attente du propriétaire actuel.
5. Le propriétaire de triage peut également effectuer les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Demander des informations** pour demander des informations supplémentaires à l'émetteur du problème.
- Cliquez sur **Demander une révision** pour demander une révision à l'utilisateur identifié dans le champ **Réviseur** . Cet utilisateur peut ouvrir et examiner le problème en accédant à **Politique et Conformité** > **Triage du problème** > **Mes vérifications en attente**.
- Sélectionnez la liste connexe **Détails** pour enrichir davantage le problème.

6. Une fois qu'il a été déterminé quelle action (le cas échéant) doit être effectuée sur le problème, le propriétaire du triage peut sélectionner un résultat de l'analyse à partir de la liste connexe **Résultats** .

Remarque :
Les options disponibles dans le champ **Résultats** dépendent du **type de problème** identifié pour ce problème. Par exemple, si vous sélectionnez Échec de l'efficacité de la **conception du contrôle** comme **type de problème**, les résultats suivants peuvent être sélectionnés.

Si vous sélectionnez un résultat, tel que **Confirmé comme nouveau problème de conformité**, qui nécessite plus d'actions qu'une simple observation, des champs d'analyse supplémentaires s'affichent.

Si le résultat est **Confirmé comme un problème de conformité existant**, un champ **Problème existant** s'affiche, dans lequel vous devez identifier le problème existant auquel vous faites référence.

7. Lorsque le triage du problème est terminé, le propriétaire du triage peut cliquer sur **Terminer le triage**.

Remarque :
Si le problème est en cours d'examen, le réviseur peut également cliquer sur **Terminer le triage** pour terminer le triage et créer un problème réel.

Le triage du problème passe à l'état **Fermé** et un lien vers le problème s'affiche en haut de l'écran.

8. Le problème peut être analysé à l'aide des procédures habituelles de gestion des problèmes.
Un changement important sur le formulaire **de problème** est l'ajout d'une liste connexe **Triages des problèmes** . L'ouverture de l'enregistrement de triage fournit à l'analyste les détails du triage qui a entraîné la création de ce problème.

Corriger un problème à l'aide d' Compliance Workspace

Une fois qu'un problème a été identifié, trié et étudié à l'aide de , Compliance Workspacevous pouvez le corriger.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

- Dans Policy and Compliance Management: compliance_admin, compliance_manager ou sn_compliance.user
- Dans Gestion des risques: risk_admin, risk_manager ou sn_risk.user
- Dans Audit Management: audit_admin, audit_manager, audit_admin ou sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La correction d'un problème marque une intention de résoudre le problème sous-jacent à l'origine de l'échec du contrôle ou de l'exposition au risque. L'acceptation d'un problème marque votre intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce que le contrôle soit réévalué. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez le problème que vous souhaitez résoudre.
2. Cliquez sur l'onglet **Tâches de remédiation** .

> **Remarque :**
> Vous avez deux options pour créer une tâche de rattrapage :
>
> - Cliquez sur **Tâches de remédiation suggérées** , puis sur **Copier** pour utiliser une tâche existante comme base pour la création de cette tâche. Une copie de la tâche de rattrapage sélectionnée est créée avec certaines informations de cette tâche copiées vers la nouvelle tâche. Vous pouvez remplir manuellement les autres champs.
> - Cliquer sur **Nouveau** et créer manuellement la tâche.

3. Renseignez ou modifiez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Affecté à	Sélectionnez l'utilisateur responsable de l'exécution de cette tâche.
Problème	Problème pour lequel cette tâche a été créée.
État	État actuel de la tâche.
Priorité	Sélectionnez la priorité ou la séquence à laquelle cette tâche doit être résolue, en fonction de son impact et de son urgence.
Liste de surveillance	Sélectionnez les utilisateurs qui souhaitent être avertis lorsque des changements se produisent.
Créé/Mis à jour	Affiche la date/l'heure de création et de mise à jour de la tâche.
Description courte	Entrez une brève description de la tâche. Cela apparaîtra dans les listes de tâches.
Description	Entrez une description complète de la tâche.
Remarques et commentaires	
Commentaires supplémentaires	Au besoin, saisissez tous les commentaires destinés aux clients liés à cette tâche.
Notes de travail	Saisissez toutes les notes non destinées aux clients liées à la correction du problème.
Calendrier de la tâche	
Durée estimée	Estimation du temps de travail. Calculé à l'aide des **champs Date de début planifiée** et **Date de fin planifiée**.
Date de début prévue	La date et l'heure auxquelles le travail sur la tâche est censé commencer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur la tâche devrait prendre fin.
Durée réelle	Quantité de temps de travail réel. Calculé à l'aide de la **date de début réelle** et de **la date de fin réelle**.
Date de début réelle	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a commencé.
Date de fin réelle	Heure à laquelle le travail sur cette tâche a été terminé.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Gérer les contrôles à l'aide d' Compliance Workspace

Les contrôles sont des implémentations spécifiques d'un objectif de contrôle. Les contrôles mis hors service n'apparaissent pas dans la liste. Avant de définir des contrôles, prenez le temps de rationaliser, consolider et définir les contrôles importants dans votre organisation.

Rationalisez vos contrôles

Si vous chargez tous vos contrôles en bloc, vous manquez l'occasion d'affiner et de rationaliser votre ensemble de contrôles.

- Comment ce contrôle affecte-t-il mon objectif business ?
- Ce contrôle prévient-il ou détecte-t-il réellement le risque ?
- Y a-t-il un contrôle différent que vous pouvez mettre en place pour mieux protéger votre entreprise ?
- Existe-t-il un contrôle que vous pouvez mettre en place pour réduire les frais généraux des processus et améliorer les performances informatiques tout en atténuant les risques ?
- Un contrôle compliqué peut-il être remplacé par un contrôle plus simple et plus efficace ?

Au fur et à mesure que votre entreprise évolue et que vos données, processus et technologies informatiques s'améliorent, remplacez les contrôles et procédures obsolètes.

Remarque :
Lorsque vous définissez manuellement des contrôles ou lorsque vous les importez à partir d'Unified Compliance Framework (UCF), une entité est associée aux contrôles. Il s'agit d'un champ obligatoire du formulaire de contrôle. Toutefois, si vous importez des contrôles à partir d'une source autre que UCF, vous pouvez rencontrer des contrôles qui n'ont pas d'entités associées. Il est important que vous retourniez au formulaire Contrôle et ajoutiez une entité au contrôle. Les entités manquantes peuvent entraîner des résultats peu fiables dans les calculs. En outre, si vous rencontrez un contrôle avec une entité qui a été désactivée, le contrôle doit être mis hors service.

Consolidez vos contrôles

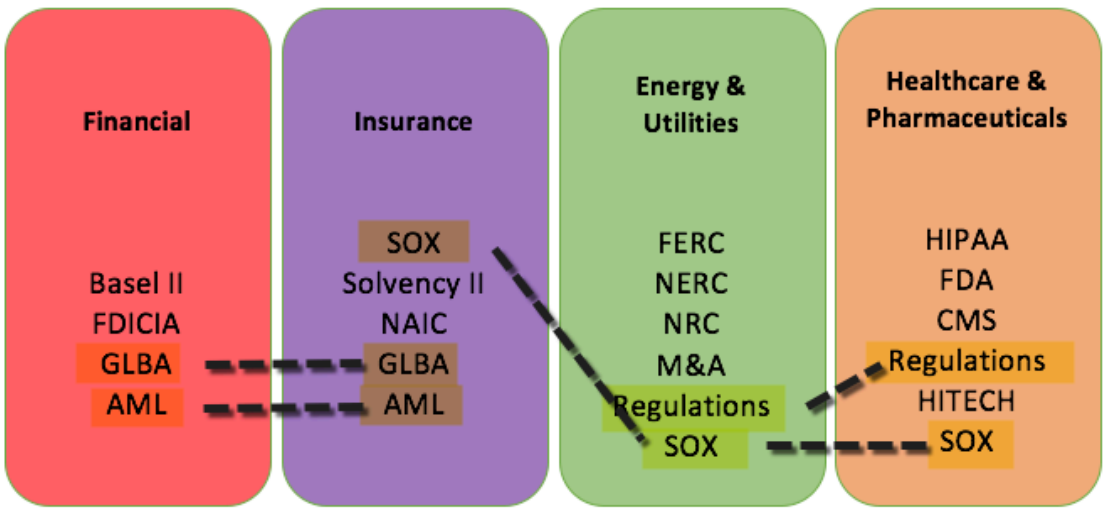
Rechercher des opportunités de consolidation des contrôles. Recherchez des contrôles communs et répétés entre plusieurs autorités de réglementation des cadres (par exemple, SOX, GLBA et AML). Évitez d'utiliser une seule commande plusieurs fois pour chaque régulation, en croisant les contrôles et en éliminant les contrôles redondants. Ce processus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

établit un ensemble consolidé unique de contrôles = cadre de contrôle, l'exécution et la préservation de la cartographie croisée des contrôles sont essentielles pour les audits.

Chevauchement des réglementations et des exigences de l'industrie



Définir les contrôles et les règles métier

Les règles métier que vous définissez en amont établissent les paramètres de GRC configuration ultérieurement. Préparez-vous à :

- Identifier les contrôles et les propriétaires de contrôle
- Définir les tests de contrôle et les résultats attendus
- Établir les fréquences d'essai et de contrôle
- Identifier les risques : impact et probabilité
- Préparer des attestations, des évaluations, des questionnaires et les preuves requises
- Composer des cas d'utilisation probables (qui a besoin d'interagir avec le contenu du système ou de l'afficher GRC et à quelles fins)
- Mappez les sources faisant autorité aux politiques, aux procédures, aux contrôles et aux risques

Créer un contrôle à l'aide de Compliance Workspace

Les contrôles sont générés automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité, ou un type d'entité à un objectif de contrôle, ou lorsqu'une entité est ajoutée à un objectif de contrôle. Un contrôle est créé pour chaque entité répertoriée dans le type d'entité pour l'objectif du contrôle. Les contrôles peuvent également être créés manuellement à l'aide de .Compliance Workspace

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.it_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Cliquez **sur Créer une** liste et sélectionnez **Contrôle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un contrôle

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du contrôle.
Entité	Entité connexe. **Remarque :** Si vous faites passer l'état de l'entité de l'état Actif à l'état Mis hors service, le contrôle créé manuellement sur l'entité passe également à l'état Brouillon.
Statut	État de contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Conforme** ○ **Non conformes** ○ **Non applicable**
Hériter de l'objectif du contrôle	Option permettant d'indiquer si le contrôle est créé via un processus de génération d'éléments. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Plusieurs contrôles pour une combinaison entité unique-objectif de contrôle.
État	État du contrôle. Les choix possibles sont : ○ **Projet** Dans cet état, tous les utilisateurs de conformité peuvent modifier le contrôle. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. ○ **Attester** Lorsque le contrôle est créé à partir d'un objectif de contrôle, les contrôles sont dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle revient à l'état de brouillon, l'attestation est annulée. ○ **Examen** Les contrôles sont automatiquement passés à l'état de révision à partir de la phase d'attestation. ○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires de conformité peuvent passer le contrôle de l'état de révision à celui de surveillance. ○ **Retraite** Les gestionnaires ou les administrateurs de conformité peuvent déplacer un contrôle de Moniteur vers Mis hors service. **Remarque :** Lorsqu'un contrôle est mis hors service : ▪ Les indicateurs associés ne s'exécutent pas ▪ Les attestations associées sont annulées ▪ Les changements apportés aux objectifs de contrôle associés ne mettent pas à jour le contrôle
Contrôle de première importance	Indicateur indiquant que le contrôle est un contrôle clé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cadre	Marquez le contrôle comme exempté.
Objectif du contrôle	Objectif du contrôle connexe. Si vous créez un contrôle commun, vous devez sélectionner un objectif de contrôle.
Mise en application	Liste des options : ○ Obligatoire ○ Volontaire
Fonction	Champ de fonction en lecture seule. Tous les contrôles créés sont **des contrôles standard** par défaut. Lorsque vous convertissez le contrôle en contrôle commun, la valeur devient **Contrôle commun**.
Pondération	Poids utilisé pour calculer le facteur d'échec du contrôle d'un risque. Définissez la pondération entre 1 et 10.
Fréquence	Liste des options : ○ Événementiel ○ Quotidien ○ Hebdomadaire ○ Mensuel ○ Trimestriel ○ 2 fois par an ○ Annuel **Remarque :** Pour plus d'informations sur la différence entre le champ**Fréquence** d'un contrôle et le champ**Fréquence d'attestation** d'une entité, consultez KB0694607 .
Catégorie	Liste des options : ○ Acquisition ou vente de services, de technologie et d'installations ○ Audits et Gestion des risques ○ Conformité et gouvernance du manuel de style ○ Gestion des Ressources humaines ○ Leadership et objectifs de haut niveau ○ Surveillance et mesure ○ Gestion des opérations ○ Protection physique et environnementale ○ Protection de confidentialité pour les données et les informations ○ Gestion des enregistrements ○ Renforcement du système via la gestion de configuration

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Surveillance des tiers et de la chaîne d'approvisionnement ○ Racine ○ Déconseillé
Type	Liste des options : ○ Acquisition/Vente d'actifs ou de services ○ Rapports ou mesures activables ○ Audits et Gestion des risques ○ Comportement ○ Processus business ○ Communiquer ○ Configuration ○ Données et gestion d'informations ○ Dupliquer ○ Établir des rôles ○ Établir/maintenir la documentation ○ Gestion des Ressources humaines ○ Rechercher ○ Zone d'impact IT ○ Gestion des journaux ○ Maintenance ○ Surveiller et évaluer les occurrences ○ Protection physique et environnementale ○ Processus ou activité ○ Gestion des enregistrements ○ Continuité des systèmes ○ Conception de systèmes, construction et implémentation ○ Sécurité technique ○ Test ○ Formation
Classification	Liste des options : ○ Prévention ○ Correctif

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Détection ○ Zone d'impact IT
Description	Description du contrôle.
Informations supplémentaires	Informations supplémentaires sur le contrôle.
Affectation	
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de la politique.
Propriétaire	Utilisateur propriétaire de la politique. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que personne interrogée. Le propriétaire du contrôle que vous sélectionnez appartient au groupe propriétaire.
Attestation	
Méthode d'attestation	La valeur par défaut est l'attestation classique. ○ Attestation classique : Now Platform méthode classique d'évaluation du contrôle. ○ Attestation : méthode d'évaluation des contrôles.
Attestation	Sélectionnez une option dans une liste d'options. ○ D'autres types d'attestation peuvent être configurés. ○ Si ce champ est renseigné, le champ **Personnes chargées de répondre sur l'attestation** devient automatiquement obligatoire et le propriétaire devient la personne chargée de répondre. **Remarque :** Si l'utilisateur modifie le type d'attestation dans l'objectif du contrôle, tous les contrôles connexes sont également modifiés.
Personnes chargées de répondre sur l'attestation	○ Utilisateurs affectés à l'attestation de ce contrôle. ○ Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre. **Remarque :** Lorsque les champs **Attestation** et **Personnes chargées de répondre sur Attestation** sont définis, des attestations sont créées lorsque vous cliquez sur **Attester**.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Informations publiques sur le contrôle.

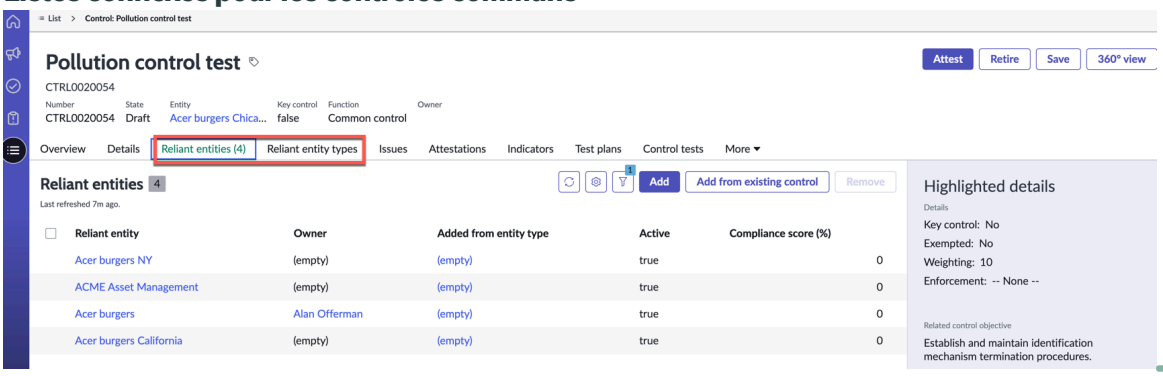
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le contrôle est créé et toutes les listes connexes sont visibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez créé un contrôle commun, il existe des listes connexes Entités dépendantes et Types d'entités dépendantes, ainsi que d'autres listes connexes du contrôle. Utilisez la liste connexe Entités dépendantes pour associer des entités au contrôle commun. Vous pouvez également utiliser la liste connexe Types d'entités dépendantes pour ajouter un groupe d'entités d'un type d'entité au lieu de les associer une par une.

Listes connexes pour les contrôles communs



Remarque :
Pour plus d'informations sur l'association d'entités dépendantes pour un contrôle commun, consultez Convertir un contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.

5. Sur la page **Vue d'ensemble** , cliquez sur le **bouton Problèmes**.
   Vous pouvez ajouter un ou plusieurs problèmes connexes existants au contrôle que vous avez créé. En mappant les problèmes existants au contrôle, vous pouvez réduire le nombre de problèmes ouverts sur le document.

   Lorsque vous ajoutez un problème à un contrôle, un enregistrement est créé pour associer l'élément qui est le contrôle au problème, dans la table Problème à contrôler [sn_grc_m2m_issue_item].

   a. Pour ajouter un problème au contrôle, cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez le ou les problèmes liés au contrôle dans la fenêtre contextuelle Problèmes.

   c. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .
   Les problèmes sélectionnés sont ajoutés au contrôle en tant que problèmes connexes. Vous pouvez également créer un problème pour le contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** .

   d. Pour supprimer un problème qui est déjà ajouté au contrôle, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer**.
   Le mappage d'enregistrement associé entre le problème et le contrôle est supprimé de la table Problème vers l'élément.

   Remarque :
   Les boutons d'action d'interface utilisateur tels que Nouveau, Ajouter, Supprimer ne sont pas disponibles si le contrôle est dans l'état Mis hors service.

Liaison de problèmes générés automatiquement à un contrôle dans la relation plusieurs à plusieurs

Vous pouvez lier un problème généré automatiquement qui appartient à un contrôle différent en tant que problème associé à un contrôle. Le marqueur **d'origine** vous aide à différencier les problèmes de contrôle qui ont été générés automatiquement des contrôles qui ont été créés manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Problèmes créés manuellement et générés automatiquement

Remarque :
Vous pouvez identifier l'origine d'un problème qu'il ait été généré automatiquement ou créé manuellement après avoir lié le problème d'un contrôle à un autre uniquement dans un formulaire de contrôle.

Vous pouvez créer un problème manuellement pour un contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** dans la liste connexe Problèmes d'un formulaire de contrôle. Pour les problèmes créés manuellement, consultez Créer manuellement des problèmes GRC.

Toutefois, les problèmes sont également générés automatiquement dans les cas suivants :

Échec du test de contrôle

S'il y a un test de contrôle qui est lié à un contrôle et que l'un des tests est marqué comme inefficace et fermé, alors le contrôle devient non conforme. Par conséquent, un problème est automatiquement généré. Les tests de contrôle peuvent être des tests de conception ou des tests opérationnels, qui peuvent être marqués comme inefficaces, et les tests peuvent être communs à tous les contrôles.

Échec de l'attestation de contrôle

Lorsque l'utilisateur qui est une personne chargée de répondre de l'attestation d'un contrôle rejette le contrôle, l'état du contrôle devient non conforme et un problème est automatiquement généré.

Défaillance de l'indicateur de contrôle

De même, lorsqu'un indicateur de contrôle échoue, le contrôle devient non conforme et un problème est automatiquement généré.

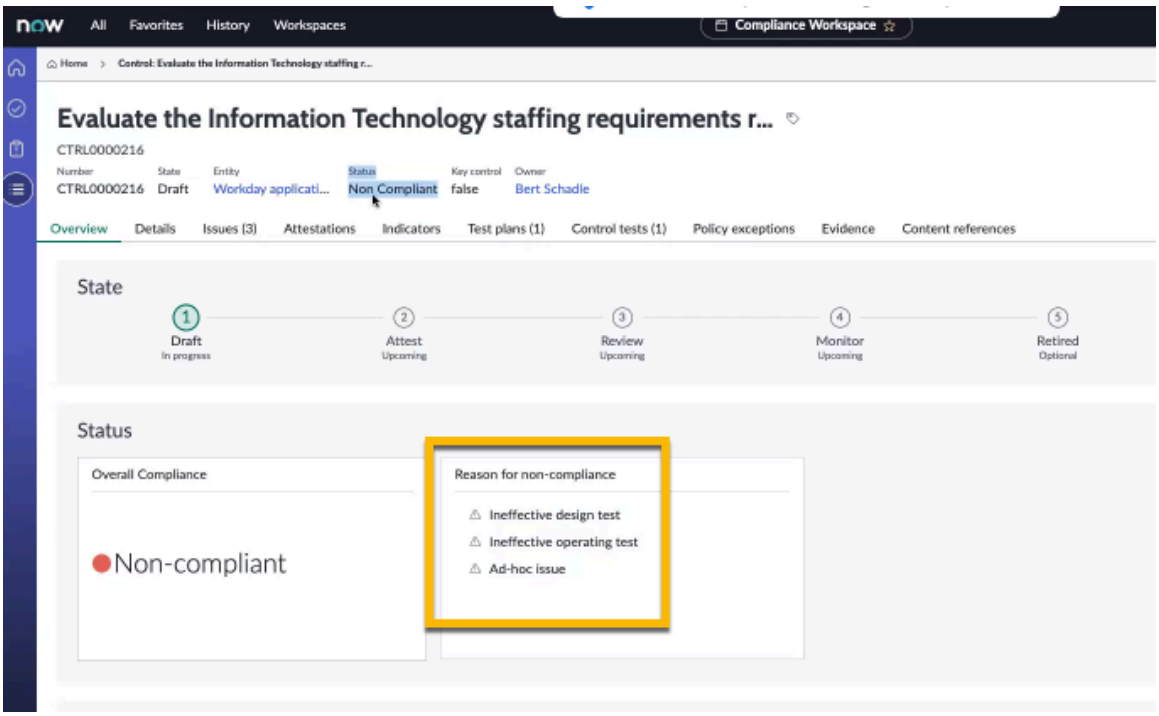
La source de la génération de problème pour une ou plusieurs des trois défaillances peut être suivie avec les balises dans le champ **Source du problème** des détails du problème. En cas d'échec du test de contrôle, le champ **Source du problème** est mis à jour avec une balise **Échec du test de contrôle**. Si le problème a été créé manuellement, la balise source du problème est **Ad-Hoc**.

Lorsque l'état d'un contrôle passe à Non-réclamation, tous les motifs de non-conformité sont extraits du champ **Source du problème** et affichés en tant que **Motifs de la non-conformité** dans le widget État de la page Vue d'ensemble du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Motifs de la non-conformité



Gestion de plusieurs problèmes générés automatiquement lors de la liaison à un contrôle

Vous pouvez ajouter un problème généré automatiquement qui appartient à un autre contrôle, à un contrôle dans une relation m2m à l'aide du bouton **Ajouter** . Toutefois, l'ajout d'un problème généré automatiquement à partir d'un autre contrôle à un contrôle sur lequel un problème généré automatiquement existe entre en conflit avec la source de la génération du problème. Pour suivre la source de génération des problèmes, un marqueur back-end, **Originator**, est utilisé. Il s'agit d'un vrai ou faux drapeau et il est faux, par défaut. L'initiateur est marqué vrai ou faux si :

- Une émission automatisée d'un autre contrôle est associée au contrôle actuel, alors **l'initiateur** est faux.
- Il s'agit d'une émission manuelle du contrôle actuel, alors **l'Initiateur** est faux.
- Il s'agit d'un problème automatisé de contrôle de courant, alors **l'Initiateur** est vrai.

1. Lorsqu'un problème existe avec l'initiateur défini vrai et qu'une défaillance de contrôle se produit, le champ **Source** du problème est mis à jour avec la source du problème. Par exemple, il y a un problème avec l'initiateur comme vrai déjà présent et la source du problème est Échec du test de contrôle. Si une autre défaillance de contrôle se produit, telle qu'une défaillance d'attestation de contrôle, la source du problème est mise à jour avec deux balises, à savoir Échec du test de contrôle et Échec de l'attestation de contrôle.
2. Lorsqu'aucun problème n'est présent avec l'initiateur défini sur vrai et que l'une des trois défaillances de contrôle se produit, un nouveau problème automatisé avec l'initiateur défini sur vrai est créé. Par exemple, s'il y a une défaillance d'attestation de contrôle pour un contrôle particulier qui n'a pas de problème lié au contrôle avec l'initiateur comme vrai, alors un nouveau problème automatisé avec Source du problème comme échec d'attestation de contrôle est créé et l'initiateur est vrai.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Migration de données

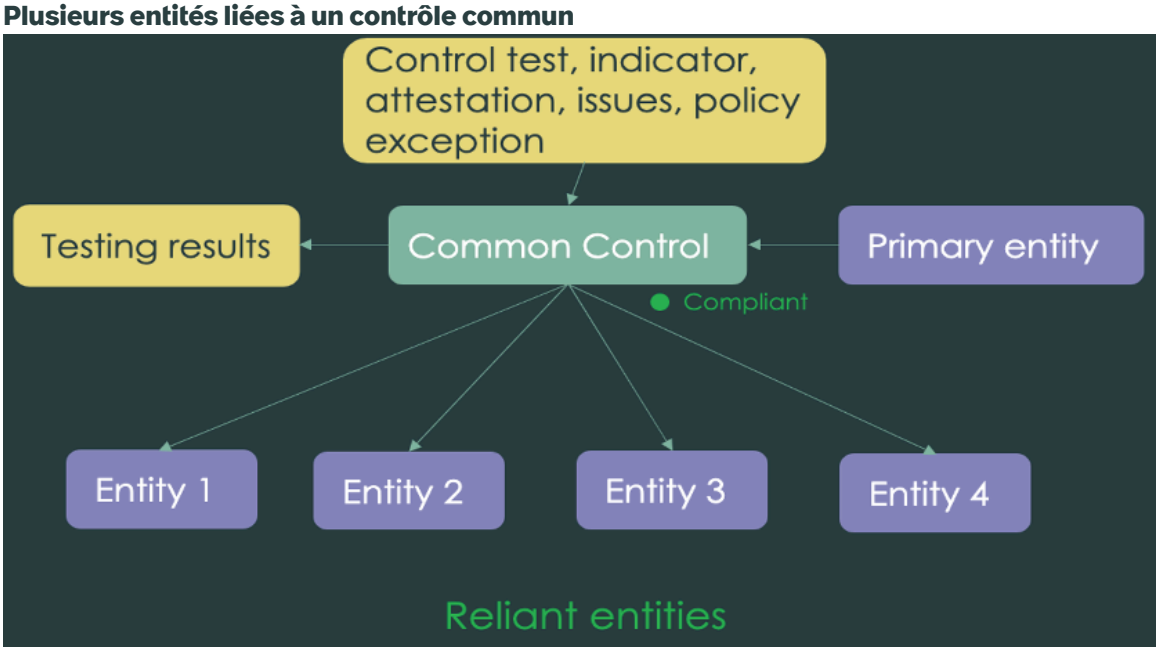
La logique qui sous-tend le marquage d'un problème comme généré automatiquement ou créé manuellement avec le marqueur d'origine est gérée automatiquement lorsque vous installez le dernier module d'extension. Pour tous les problèmes automatisés liés aux contrôles existants, le marqueur d'origine est vrai dans les enregistrements m2m entre le contrôle et le problème.

Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes

Au lieu de générer des contrôles pour des entités individuelles et de tester chaque entité séparément avec un contrôle individuel, vous pouvez utiliser un contrôle commun et lui associer une entité primaire.

Testez le contrôle commun pour les tests de contrôle, les indicateurs, les attestations, les problèmes et les exceptions de politique. Utilisez les résultats des tests qui sont héritables et implémentez-les sur toutes les entités dépendantes associées au contrôle commun.

Plusieurs entités liées à un contrôle commun



Traduction automatique

L'utilisation de contrôles communs vous donne la possibilité de :

- Marquez un contrôle comme commun et associez-lui des entités dépendantes.
- Associez des entités de contrôles existants en tant qu'entités dépendantes à un contrôle commun.
- Économisez du temps et des efforts lors des tests. Le résultat des tests de contrôle communs peut être hérité par d'autres entités dépendantes, en particulier lorsqu'un nouveau système est déployé et que des audits de pré-validation sont effectués au sein d'une organisation ou d'un environnement.
- Réduisez la redondance des effectifs dans la documentation des résultats des tests.

Conditions requises et cas d'utilisation :

- Créer un contrôle et convertir un contrôle en contrôle commun.
- Associez des entités dépendantes à un contrôle commun pour hériter des résultats des tests.
- Associez des types d'entités à un contrôle commun.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tester le contrôle commun une fois et appliquer les résultats à plusieurs entités.
- Peut convertir un contrôle commun en contrôle standard.
- Évitez l'augmentation volumineuse des contrôles.

Pour en savoir plus, consultez :

- Tables installées pour les descriptions des tables m2m d'éléments communs.
- Changements apportés au formulaire de contrôle par rapport aux contrôles communs.
- Convertissez le contrôle standard en contrôle commun pour ajouter des entités dépendantes.
- Composants du gestionnaire d'action pour les contrôles communs.
- Changements opérationnels dans la génération d'éléments de contrôles communs.
- Impact du contrôle commun sur le calcul du score de conformité.

Convertir le contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes

Marquez un contrôle comme commun et associez-lui des entités dépendantes. Testez le contrôle commun lié à l'entité primaire. Les entités dépendantes héritent des résultats du contrôle commun.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les contrôles existants sont appelés contrôles standard. Vous pouvez convertir une commande standard en commande commune et inverser sa fonction en standard si vous le souhaitez. Cependant, par défaut, tous les contrôles, qu'ils soient existants ou créés, sont standard.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Tous les contrôles**.
   Vous pouvez soit créer un contrôle en cliquant sur le bouton **Nouveau** , soit sélectionner l'un des contrôles standard existants dans la liste Tous les contrôles et le convertir en un contrôle commun. Quoi qu'il en soit, le contrôle est standard, par défaut, et vous devez le convertir en commun pour ajouter des entités dépendantes.

   Remarque :
   Avant de convertir un contrôle de standard à commun, assurez-vous de sélectionner une valeur dans le champ **Objectif du contrôle** et enregistrez les détails du formulaire. L'objectif de contrôle est requis pour un contrôle commun, car il existe des validations pour s'assurer que le contrôle commun n'a pas la même combinaison de nom, d'entité (primaire ou dépendante) et d'objectif de contrôle qu'un autre contrôle.

4. Cliquez sur le bouton Plus d'actions en haut à droite.
5. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Convertir en liste commune** .
   L'action **d'interface utilisateur Convertir en commun** s'affiche uniquement lorsque le contrôle est dans les états initiaux tels que **Brouillon** ou **Attester**. Lorsque le contrôle progresse au-delà de ces états, il ne peut être ni converti en contrôle commun, ni rétabli en contrôle standard. **Convertir en standard**
   L'action d'interface utilisateur n'apparaît pas lorsque le contrôle est commun et à l'état **Réviser** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un contrôle est commun, son champ **Source** est Entité. Lorsque le contrôle est reconverti en standard, la source d'entité est supprimée si elle a été ajoutée lors de la conversion du contrôle en commun. Lorsqu'un contrôle commun est converti en contrôle standard, les associations de type d'entité et de type d'entité dépendante sont supprimées.

6. Cliquez sur **OK**.

Remarque :
Le champ **Fonction** passe d'un champ Standard à un champ Commun. En outre, les listes connexes Entités dépendantes et Types d'entités dépendantes s'affichent sur le formulaire de contrôle pour vous aider à ajouter les entités dépendantes.

7. Pour ajouter des entités dépendantes, sélectionnez la liste connexe Entités dépendantes.

   a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

   b. Sélectionnez les entités dans la fenêtre contextuelle Entités, puis cliquez sur **Ajouter**.
   Le message confirme que les entités dépendantes sont ajoutées avec succès au contrôle commun.
   L'association de l'entité en tant que dépendante du contrôle commun crée un enregistrement dans la table Élément à l'entité [sn_grc_m2m_item_entity].

   Si vous avez un type d'entité avec des entités, vous pouvez sélectionner le type d'entité pour ajouter la majeure partie des entités au lieu de les sélectionner une par une.

   c. Pour sélectionner une entité primaire et l'associer en tant qu'entité dépendante, cliquez sur le bouton **Ajouter à partir d'un contrôle existant** .
   Cette action vous permet de :

   - Mettre hors service ce contrôle existant
   - associer les entités de ce contrôle en tant qu'entités dépendantes

   Cette option vous permet d'ajouter jusqu'à 15 entités à la fois. Lorsque vous sélectionnez les entités et cliquez sur **Ajouter**, toutes les entités existantes ne sont pas ajoutées. Toutes les entités peuvent être ajoutées, certaines d'entre elles peuvent être ajoutées, ou parfois aucune d'entre elles n'est ajoutée. Pour connaître les raisons pour lesquelles les entités ne sont pas ajoutées et leurs contrôles ne sont pas mis hors service, consultez l'article Héritage de contrôle commun GRC [KB1221601] dans la Now Support base de connaissances.

   Remarque :
   Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les articles.

   Lorsque vous sélectionnez le bouton **Continuer à ajouter** dans la fenêtre contextuelle, le contrôle existant est mis hors service et son entité associée est ajoutée en tant qu'entité dépendante. Le contrôle est traité comme un contrôle mis hors service manuellement.

   d. Pour supprimer une entité dépendante, sélectionnez-la et cliquez sur **Supprimer**.

8. Pour ajouter des types d'entités, sélectionnez la liste connexe Types d'entités dépendantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .

b. Sélectionnez le type d'entité dans la fenêtre contextuelle Types d'entité dépendante, puis cliquez sur **Ajouter**.

L'action en aval d'association de types d'entités à un contrôle commun crée une action en amont d'association d'entités au contrôle commun. Toutes les entités ajoutées dans le cadre du type d'entité sont également répertoriées dans la liste connexe Entités connexes. **Ajouté à partir de la colonne Type d'entité** répertorie la source du type d'entité.

L'association du type d'entité en tant que dépendant au contrôle commun crée un enregistrement dans la table Type d'entité de l'élément [sn_grc_m2m_item_entity_type].

Remarque :
Pour plus d'informations sur les tables M2M qui stockent les enregistrements de l'entité et de l'association de contrôle commune, consultez Tables installées avec Policy and Compliance Management.

L'avantage d'utiliser les types d'entités dépendantes est que, même si vous mettez à jour le type d'entité ultérieurement en y ajoutant d'autres entités, une fois qu'il est associé à un contrôle commun, ces entités ajoutées sont automatiquement associées en tant qu'entités dépendantes.

c. Pour supprimer un type d'entité dépendante, sélectionnez l'enregistrement et cliquez sur **Supprimer**.

9. Pour ajouter un risque au contrôle, sélectionnez la liste connexe Risques et cliquez sur le bouton **Ajouter à partir des entités dépendantes** .
En fonction de l'association des entités dépendantes avec des risques, vous pouvez associer le contrôle commun à des risques. Pour plus d'informations, consultez Contrôles communs dans Risk Management.

10. Pour afficher les entités dépendantes associées au contrôle, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** à partir de l'enregistrement de contrôle.
L'entité principale et la liste de toutes les entités dépendantes sont affichées dans une visualisation distinctive.

Résultats

L'association d'entités dépendantes à un contrôle commun a un impact sur le score de conformité.

Impact du contrôle commun sur le calcul du score de conformité

Chaque fois qu'une entité est associée à un contrôle commun et qualifiée d'entité dépendante, cela a un impact sur le score de conformité de l'entité en raison des résultats des tests de contrôle commun.

Tous les contrôles communs actifs et associés contribuent au score de conformité comme tout autre contrôle existant.

Chaque fois qu'un contrôle change son état de conformité ou sa pondération, le score de conformité des entités est recalculé. De même, dans le cas d'un contrôle commun, le score de conformité pour les entités dépendantes est également recalculé.

Toutes les actions primaires déclenchent un nouveau calcul du score de conformité. Lorsque des entités dépendantes sont ajoutées ou supprimées à l'aide de l'action d'interface utilisateur Ajouter ou Supprimer dans la liste connexe Entités dépendantes en tant qu'action en amont, le score de conformité de cette entité dépendante particulière est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

recalculé. Il est également recalculé lorsque vous mettez hors service un contrôle commun ou convertissez un contrôle commun en contrôle standard. Les contrôles conformes ou non conformes contribuent au calcul du score de conformité d'une entité.

Pour plus d'informations, consultez l'article Calculs du score de conformité dans GRC [KB1222566] dans la Now Support base de connaissances.

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les articles.

Améliorations de l'entité pour prendre en charge les contrôles communs

Découvrez les améliorations d'entité des contrôles hérités en aval dans l'application GRC . Par exemple, vous pouvez voir des informations sur les contrôles hérités en aval en examinant la page d'enregistrement de l'entité. Vous pouvez également afficher un résumé des contrôles hérités en aval à l'aide d'un widget disponible sur la page de vue d'ensemble de l'entité.

Vue d'ensemble

Avec le formulaire Entité, vous pouvez voir les contrôles communs sur lesquels l'entité actuelle ou ses entités en aval s'appuient. Dans la liste connexe Contrôles hérités en aval, utilisez les boutons **Ajouter** et **Supprimer** pour mettre à jour les associations des contrôles communs.

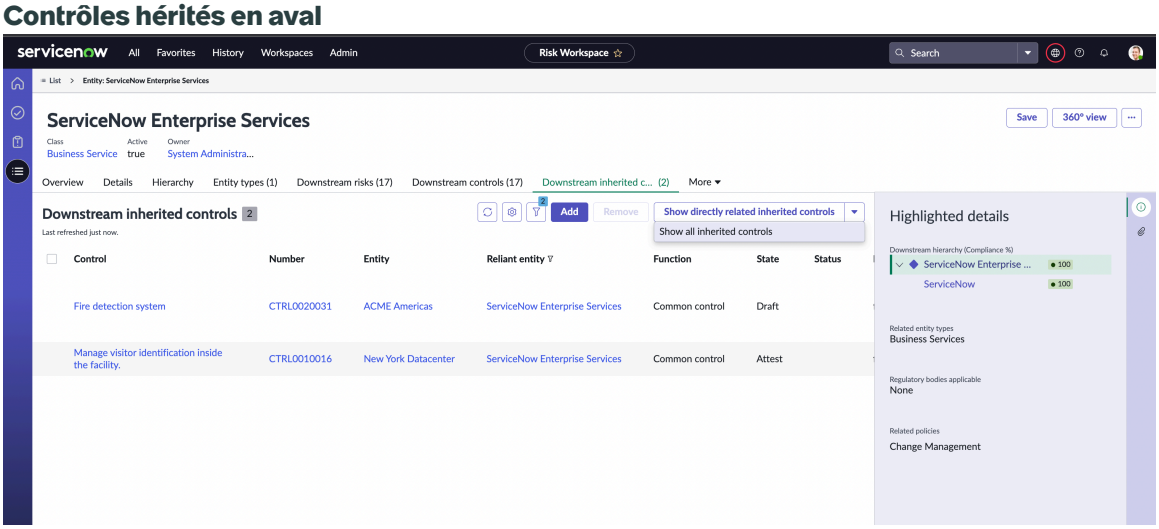
Vous pouvez également afficher les contrôles communs sur lesquels l'entité actuelle s'appuie à l'aide du bouton **Afficher les contrôles hérités directement associés** et du bouton **Afficher tous les contrôles hérités** . Ces boutons affichent les contrôles communs dont dépendent les entités en aval.

Pour en savoir plus sur les contrôles courants, reportez-vous à la rubrique Contrôles courants dans la gestion des risques.

La liste connexe Contrôles en aval affiche également les contrôles communs que l'entité actuelle ou ses entités en aval utilisent pour implémenter les contrôles communs. À l'aide de la colonne Fonction du formulaire, vous pouvez différencier les contrôles standard des contrôles communs. L'exemple suivant montre les contrôles hérités en aval.

Remarque :
Vous pouvez ajouter ou supprimer l'association d'entités dépendantes avec les contrôles communs dans les espaces de travail uniquement.

Contrôles hérités en aval



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

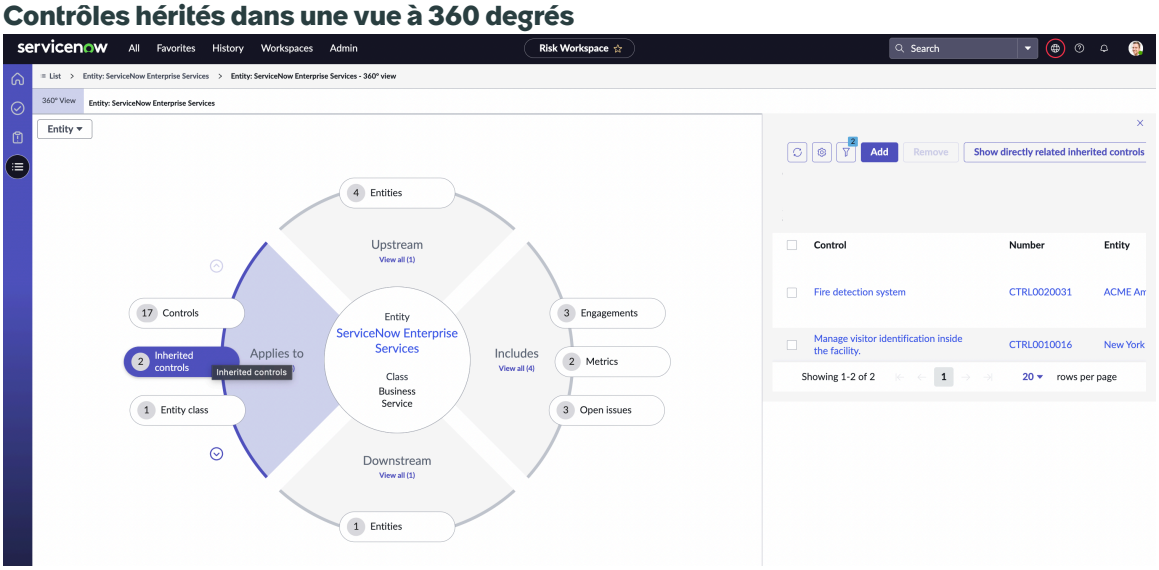
Dans la liste connexe Contrôles hérités en aval, vous pouvez voir les informations sur le contrôle, l'entité et son entité dépendante. Le contrôle est implémenté par l'entité répertoriée. Le même contrôle est hérité par l'entité dépendante.

Vue à 360 degrés

La vue à 360 degrés de l'entité affiche les contrôles et les contrôles hérités.

L'exemple suivant montre que la vue à 360 degrés de l'entité Services d'entreprise a deux contrôles hérités.

Contrôles hérités dans une vue à 360 degrés



Regrouper les évaluations pour des évaluations similaires dans la page Tâches

Fournissez une réponse à des évaluations similaires en regroupant les évaluations en fonction du type de mesure, ainsi que de la même entité, objectif de contrôle ou catégorie dans la page Tâches du Compliance Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager ou sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans Espace de travail configurable, vous ne pouvez regrouper que les attestations de contrôle, et non les évaluations des risques, des fournisseurs ou de la confidentialité. Ces évaluations et celles qui ne peuvent pas être regroupées par le **critère Grouper par** sélectionné sont marquées comme non valides et sont affichées dans les **aperçus** de groupe de la fenêtre contextuelle Évaluation de groupe, avec un lien permettant d'afficher ces évaluations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches dans le volet gauche.
3. Sélectionnez dans l'onglet Mes tâches en attente les enregistrements d'attestation que vous souhaitez regrouper.

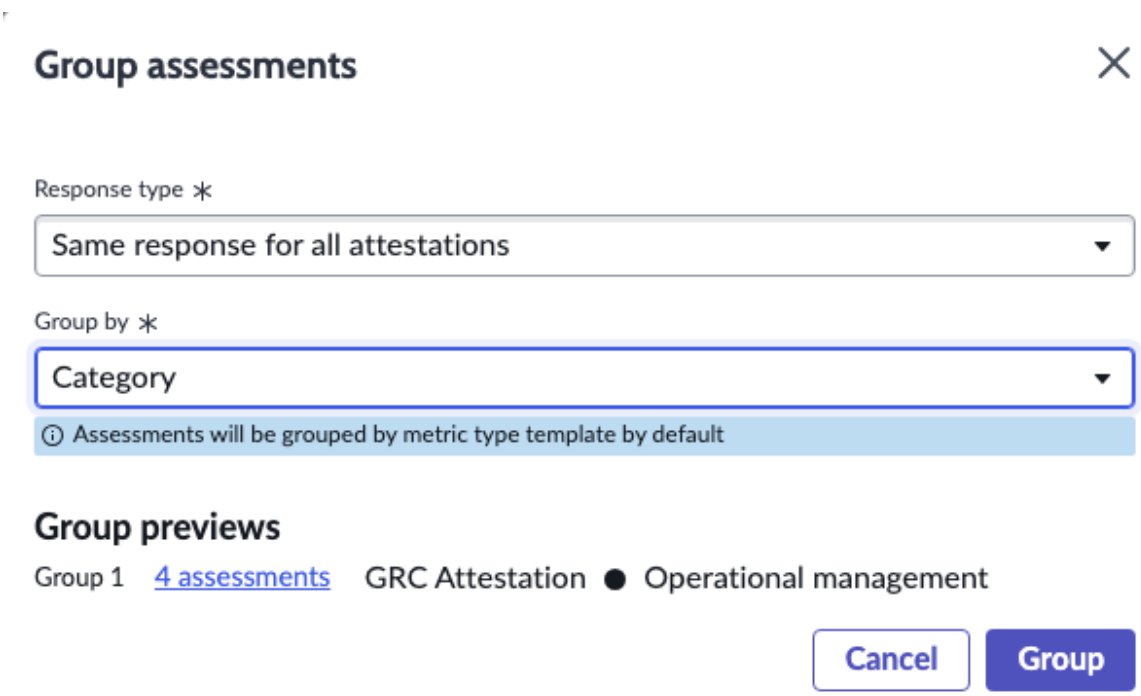
Remarque :
Vous devez en sélectionner au moins deux et pouvez sélectionner jusqu'à 13 enregistrements d'évaluation pour le regroupement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

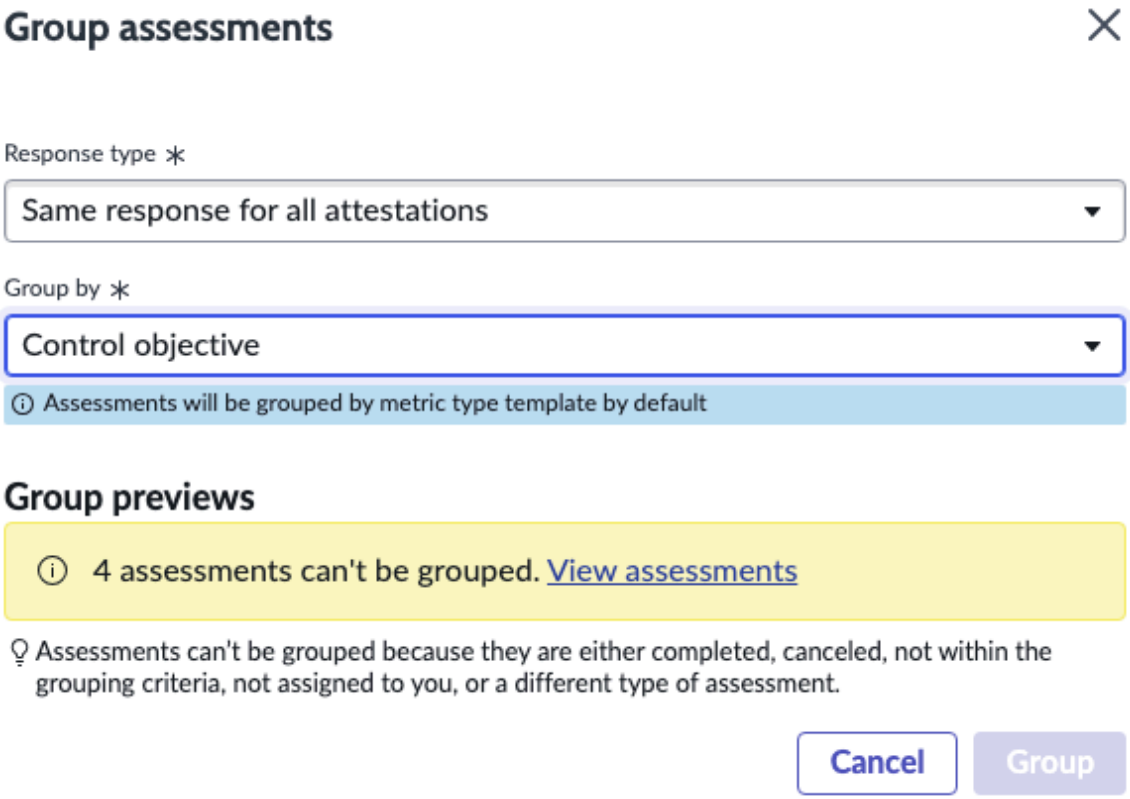
4. Sélectionnez le bouton **Évaluations de groupe** .
5. Sélectionnez un **type de réponse** dans la fenêtre contextuelle Évaluations de groupe.
   Pour en savoir plus sur les types de réponses, reportez-vous à Consolider les attestations de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Même réponse.
6. Sélectionnez un critère pour regrouper les évaluations dans la liste **Grouper par** .
   Par défaut, les évaluations sont regroupées par modèle de type de mesure. Vous pouvez regrouper les évaluations par catégorie, entité ou objectif de contrôle. Si les évaluations sélectionnées ont une catégorie, une entité ou un objectif de contrôle commun, elles sont regroupées en conséquence en fonction de votre sélection. Toutefois, si les évaluations sélectionnées n'ont aucun des critères communs selon lesquels elles peuvent être regroupées, alors les évaluations ne sont pas regroupées.

   La section **Aperçus** de groupes affiche les détails de regroupement, les évaluations avec des liens et des informations de message appropriées s'ils sont regroupés ou ne peuvent pas être regroupés en fonction du critère Grouper par, de l'état, du délégataire ou de la méthode d'évaluation du type de mesure.



Traduction automatique

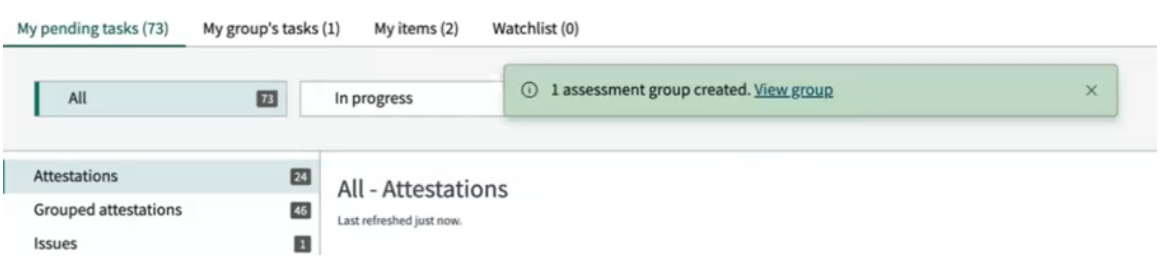
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



7. Sélectionnez le bouton **Groupe** .
Si le regroupement des évaluations est réussi, vous obtenez un message indiquant que le groupe d'évaluation a été créé, suivi d'un lien vers les évaluations groupées.

Si quelques-unes des évaluations parmi les évaluations sélectionnées n'ont pas pu être regroupées selon le critère sélectionné, les **aperçus** de groupe affichent le nombre d'évaluations qui n'ont pas pu être regroupées. Néanmoins, comme il existe d'autres évaluations dans votre sélection qui peuvent être regroupées par le **critère Grouper par** sélectionné, le bouton **Grouper** est actif pour que vous puissiez sélectionner et regrouper les autres, où le regroupement est réussi.

En revanche, si toutes les évaluations que vous avez sélectionnées ne sont pas valides (par exemple, les évaluations des risques ou les évaluations de la confidentialité), le bouton **Groupe** est inactif, car le regroupement n'est pas possible pour ces évaluations.

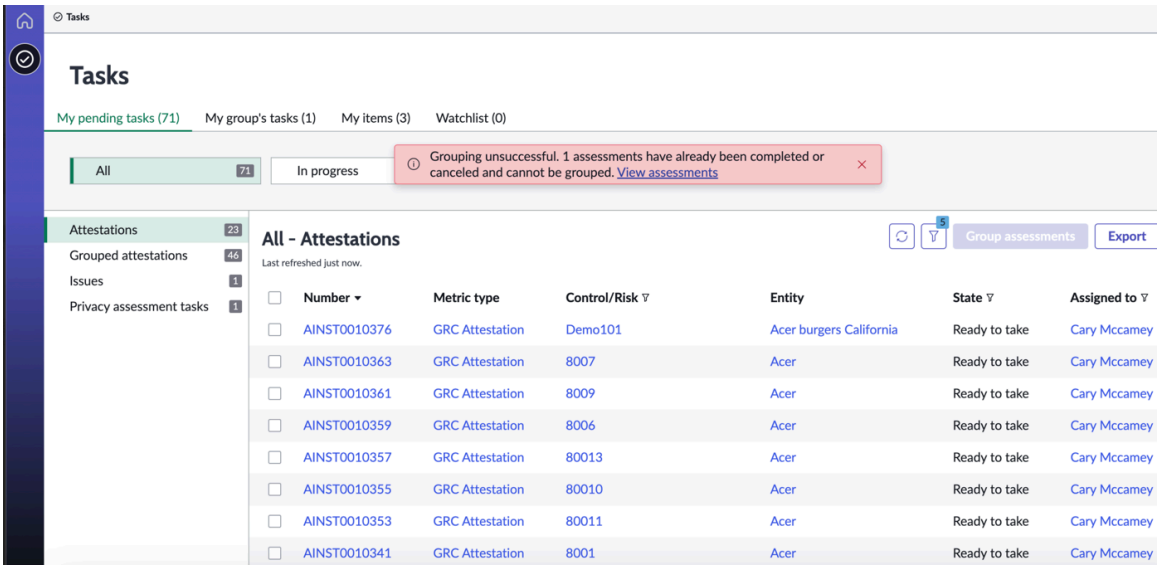


Remarque :
Vous pouvez regrouper les évaluations qui sont à **l'état Prêt à prendre** ou **En cours** , mais pas les évaluations qui sont à **l'état Terminé** ou **Annulé** .

Si l'état d'un enregistrement que vous avez sélectionné pour le regroupement a changé et est en cours d'évaluation avant que vous ne sélectionniez le bouton **Grouper** pour regrouper les évaluations, un tel enregistrement ne peut pas être regroupé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



8. Sélectionnez le lien vers l'évaluation groupée dans le message de l'interface utilisateur.
   Le lien vous dirige vers la vue de liste des évaluations groupées.[store-future: BEGIN review] Vous pouvez également sélectionner les **attestations groupées** dans le volet gauche.[End] La page Instance d'évaluation s'ouvre, dans laquelle vous pouvez effectuer l'évaluation.

Gérer les indicateurs de contrôle à l'aide d' Compliance Workspace

La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risques et de contrôles. La vue d'ensemble de la conformité est disponible pour les administrateurs et les gestionnaires de conformité, fournissant une vue de direction sur les exigences de conformité, la conformité globale et les répartitions de la conformité.

Les informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.

Indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et recueillent des éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateurs permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Vue d'ensemble de la conformité

Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base

Nom	Visual	Description
Exigences de conformité	Couronne	Sélectionnez un coin pour vous concentrer sur un domaine de conformité spécifique.
Conformité globale	Couronne	Affiche la conformité globale de toutes les exigences de contrôle dans le système. La sélection d'un coin spécifique dans le widget précédent met l'accent sur cette zone.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports Vue d'ensemble de la conformité dans le système de base (suite)

Nom	Visual	Description
Entité	Liste déroulante	Sélectionnez une ou plusieurs entités pour afficher et comparer leur conformité sur plusieurs éléments.
État du contrôle	Liste de vérification	Cochez ou décochez les cases pour afficher les rapports de filtre par état de contrôle.
Conformité par document de référence	Histogramme	Comparez le niveau de conformité en fonction de l'entité et/ou du document de référence sélectionné.
Répartition de la conformité	Tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux	Affichez une répartition de la conformité aux contrôles par documents de référence et politiques connexes.
Entités non conformes	Histogramme	Nombre d'exigences de contrôle non conformes regroupées par entité.

Documents de référence

Les documents de référence définissent les politiques, les risques, les contrôles, les audits et d'autres processus pour garantir le respect du contenu faisant autorité.

Chaque document de référence est défini dans un enregistrement et les listes connexes de cet enregistrement contiennent les conditions individuelles du document de référence.

Les relations de ces éléments de liste connexes de document de référence sont visibles dans la console GRC de l'application Policy and Compliance Management .

Remarque :
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux documents de référence. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux documents de référence.

Contenu des documents de référence

Les citations contiennent les dispositions du document de référence, qui peuvent être liées. Les citations décomposent un document de référence en thèmes faciles à gérer.

Vous pouvez créer des citations ou les importer à partir de documents de référence UCF, puis créer toutes les relations nécessaires entre les citations.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des balises de référence de contenu aux citations. Les balises de référence de contenu vous permettent de filtrer les enregistrements afin d'identifier plus facilement les packs de contenu, les intégrations et les accélérateurs de cas d'utilisation associés aux citations.

Créez un indicateur de contrôle à l'aide de Compliance Workspace

Les données d'indicateur pour les contrôles, les risques et les éléments probants sont mesurées différemment selon l'application GRC .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_admin, sn_compliance_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l’un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
   - **Risque** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
   - **Audit** > **Monitoring des contrôles** > **Tous les indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Type d’indicateur en cours de création. Sélectionnez **Indicateur de conformité** pour un indicateur de contrôle et **Indicateur de risque** pour un indicateur de risque.
Hériter du modèle	Utilisez un modèle sélectionné pour remplir le formulaire.
Modèle	Si vous avez coché la case **Hériter du modèle** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser pour remplir le formulaire. Une fois que vous avez sélectionné un modèle, les autres champs de l’écran Créer un indicateur sont prérempli et définis en lecture seule. Pour plus d'informations, consultez Créez un modèle d’indicateur GRC à l’aide de Compliance Workspace.
Remplacer le modèle	Si vous avez coché la case **Hériter du modèle** et que vous souhaitez personnaliser vos entrées dans le formulaire, cochez cette case. Vous pouvez ensuite modifier certains ou tous les champs du formulaire.
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de cet indicateur.
Entité	Entité associée à cet indicateur.
Contrôle	Contrôle associé à cet indicateur.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l’indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l’indicateur.
Méthode	
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l’aide de l’affectation de tâches ou automatiquement à l’aide des conditions de filtre de base, de Performance Analytics ou d’un script. ○ Manuel ○ Élémentaire ○ Script

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
S'applique à	Entité associée à **l'élément**.
Dernier résultat réussi	Option indiquant si le dernier résultat est réussi.
Description courte	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Description brève du problème.
Instructions	Si le type est **manuel**, ce champ est présent. Instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Si le type est **manuel**, ce champ est présent.
Réussite/Échec	Si le type est **De base**, ce champ est présent. L'indicateur est de réussite ou d'échec.
Seuil PA	Si le type est **Indicateur PA**, ce champ est présent. Seuil PA associé.
Script	Si Type est **Script**, ce champ est présent. Script qui obtient les informations système souhaitées.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du cycle suivant	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Table	Utilisez les données associées pour recueillir des preuves à partir d'autres applications.
Champs de données associées	Champs de données associées basés sur la table sélectionnée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Si vous implémentez l'option Policy and Compliance Management logiciel, vous avez terminé les étapes de configuration obligatoires. Revenir à la page Policy and Compliance Management Liste de vérification de configuration et passez aux étapes facultatives, selon les besoins.

Créez un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Compliance Workspace

Les gestionnaires de conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs dans lesquels de Compliance Workspace nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Audit** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez la liste **Créer** et cliquez sur **Indicateur**.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle d'indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l'indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif.
Méthode	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance, car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers. ○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source de l'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Cible	Valeur permettant de déterminer la réussite ou l'échec de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type** cible.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour la collecte des données associées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour la collecte des données associées.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'êtes pas obligé de tous les sauver ; ce n'est qu'un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**.
Champ de référence	Connexion entre la table de données de support et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.
Date du premier cycle	Heure de la première collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. Cette valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.

5. Lorsque vous avez terminé ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références de contenu

   Remarque :
   L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur

Pour prendre en charge les options de traitement parallèle, deux files d'attente personnalisées supplémentaires, telles que la file d'attente de données d'indicateur pour le traitement des indicateurs et la file d'attente de données de support pour la gestion des événements liés aux mises à jour de contrôle, de risque et de problème et pour collecter les données de support, ont été introduites.

Nouvelle architecture pour un traitement efficace des indicateurs

L'exécution des indicateurs a été optimisée par la mise en œuvre d'un processus en trois étapes, utilisant deux files d'attente personnalisées pour un traitement efficace.

Dans l'étape initiale, un ensemble d'indicateurs nécessitant un traitement est mis en file d'attente dans la file d'attente de données de l'indicateur par lots. Le processeur de données d'indicateur par lots exécute ensuite les indicateurs, définit l'état et crée les résultats ou les tâches de l'indicateur. Les indicateurs sont ensuite déplacés vers une autre file d'attente personnalisée pour prendre en charge la collecte de données et mettre à jour les objets dépendants tels que les contrôles, les risques et les problèmes.

Dans la deuxième étape, le processeur de données de support d'indicateur récupère les enregistrements d'indicateur de la file d'attente de données de support d'indicateur et met à jour l'état du contrôle ou du risque, créant ou mettant à jour des problèmes en fonction de la configuration. Ensuite, l'indicateur est transféré vers la table Statistiques des indicateurs pour la collecte des données d'assistance.

Enfin, la tâche de collecte des données de support récupère les enregistrements d'indicateurs de la table Statistiques des données de support, commence à collecter les

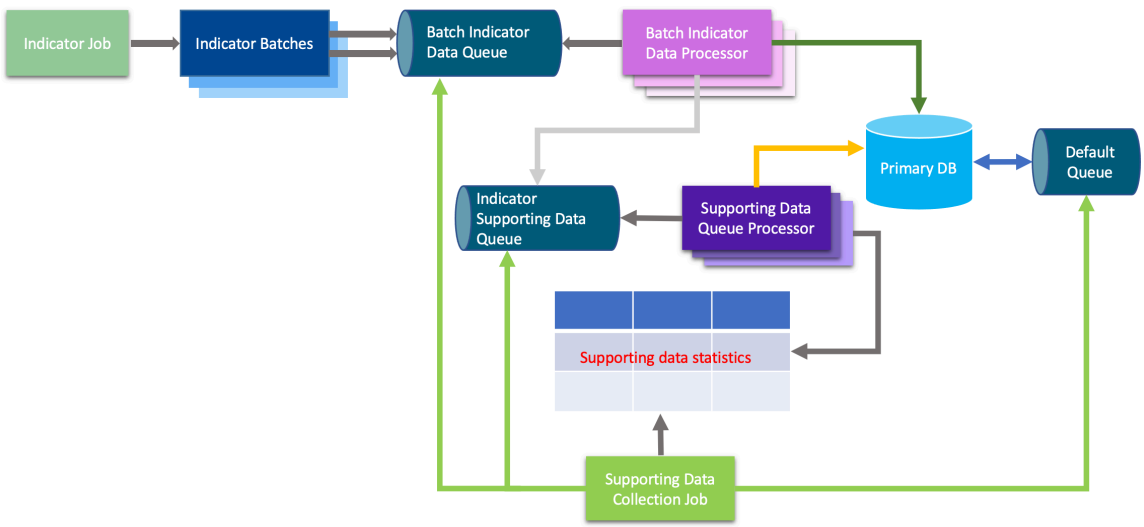
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

données de support pour les indicateurs et exploite à la fois la file d'attente par défaut et des files d'attente personnalisées supplémentaires pour un traitement efficace.

Remarque :
Les règles métier de résultat de l'indicateur ne sont pas exécutées pendant l'exécution de la tâche d'indicateur. Toutefois, les mêmes règles métier sont utilisées lors de l'exécution de la tâche d'indicateur. Les règles métier de l'indicateur sont déplacées vers la tâche de l'indicateur afin d'obtenir de meilleures performances au cours de l'exécution.

Traitement des tâches d'indicateur à l'aide de files d'attente supplémentaires



Cette architecture prend en charge l'exécution d'un grand nombre d'indicateurs en un temps important. Le travail de collecte de données de support introduit pour collecter des données de support améliore considérablement le processus de traitement des données. De plus, le temps nécessaire à l'exécution des données est considérablement réduit.

Remarque :
La tâche de collecte de données de support affecte initialement les lots d'enregistrements d'indicateurs à la file d'attente par défaut, initialement pour la collecte de données de support. En fonction de la disponibilité de la file d'attente de traitement par lots et de la file d'attente de données de support, la tâche planifiée affecte les lots suivants d'enregistrements d'indicateurs à ces files d'attente selon la méthode round-robin, c'est-à-dire uniquement si ces files d'attente sont libres pour les traiter.

Modifications du modèle de données

Le champ **Type de collecte d'échantillons** , ajouté dans le formulaire Modèle d'indicateur, a entre **Nombre** et **Pourcentage**. La valeur par défaut est Nombre. Si vous sélectionnez Pourcentage, vous pouvez fournir la valeur en pourcentage pour collecter les données associées.

Le champ Durée de la **date d'échéance (jours)** est ajouté pour l'indicateur manuel dans les formulaires Modèle d'indicateur et Indicateur afin de capturer la date d'échéance de la tâche d'indicateur. En fonction de cette date d'échéance, des e-mails de rappel sont envoyés aux propriétaires des tâches d'indicateur.

Un nouveau champ introduit dans la table de données de support d'indicateur, qui est de type JSON, contribue à une gestion efficace des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour en savoir plus sur les modifications apportées à la table, reportez-vous Tables installées avec GRCà .
- Pour en savoir plus sur les propriétés système supplémentaires, reportez-vous à la section Propriétés GRC.
- Pour les modifications apportées au formulaire Indicateur, reportez-vous à Créer un GRC indicateur.
- Pour consulter le formulaire Modèle d'indicateur modifié dans , reportez-vous à Compliance WorkspaceCréez un modèle d'indicateur GRC à l'aide de Compliance Workspace.
- Pour les changements apportés au formulaire Modèle d'indicateur dans l'interface utilisateur, reportez-vous à Créer un modèle d'indicateur GRC.classique

Gérer les demandes de preuves à l'aide d' Compliance Workspace

La demande de preuves est utilisée par les équipes d'audit et de conformité pour demander des pièces justificatives pendant un audit. Les auditeurs et les équipes de conformité exigent ces documents de la première ligne de défense.

Demande d'éléments probants : Les éléments probants sont l'ensemble des informations utilisées par l'auditeur pour établir l'opinion de l'auditeur. Les éléments de preuve comprennent l'information contenue dans les documents comptables sous-jacents aux états financiers et d'autres informations. Les éléments de preuve sont cumulatifs par nature. Il comprend les éléments probants obtenus à partir des procédures d'audit effectuées au cours de l'audit. Les éléments probants peuvent également inclure des éléments probants obtenus auprès d'autres sources, telles que des audits antérieurs.

Une demande d'éléments probants est fréquemment présentée au cours de la phase de préparation ou de planification de l'audit qui suit l'annonce de l'audit. Les documents demandés sont utilisés par l'équipe d'audit pour comprendre les contrôles et les processus visés et pour commencer les tests sur le terrain. Au fur et à mesure qu'un audit progresse à travers différentes étapes, l'équipe d'audit ajoute fréquemment de nouvelles demandes à la liste. Les équipes de conformité utilisent les preuves collectées pour les tests de contrôle.

À partir de la version 11.0.2, une demande de preuves non planifiée est prise en charge par les Audit Management applications et Policy and Compliance Management de la manière suivante.

- Des preuves peuvent être demandées à partir d'une mission et de toutes les tables d'audit. Pour savoir comment demander des preuves, reportez-vous à Demander des preuves pour l'audit.
- Les équipes de conformité peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise et aux propriétaires de processus.
- Les équipes d'audit peuvent demander des preuves aux propriétaires de contrôle, aux personnes concernées de l'entreprise, aux propriétaires de processus et aux équipes de conformité.
- Les utilisateurs affectés peuvent fournir des preuves directement à partir Portail de servicesdu fichier .
- Les gestionnaires peuvent approuver les demandes de preuves en fonction de divers critères, tels que la confidentialité et la criticité.
- L'amélioration des canaux de communication entre les demandeurs et les délégataires simplifie le processus d'approbation.
- Des contraintes de confidentialité améliorées empêchent les personnes non autorisées de consulter les informations demandées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des preuves pendant les audits à l'aide d' Compliance Workspace

Demandez des preuves à n'importe quelle étape d'un audit à l'aide de .Compliance Workspace Les détails sur les éléments pour lesquels des preuves sont demandées sont également fournis à la personne responsable de la fourniture des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_audit.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les preuves peuvent être demandées de trois façons :

Mes preuves

En créant un enregistrement de preuve à partir du module **Mes preuves** .

Demander des preuves

Depuis les listes connexes entité, contrôle, tâche d'audit, problème de test de contrôle et autres problèmes dans un enregistrement d'engagement. Pour demander des preuves à ces sources, accédez à **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**. Dans la vue de liste de l'espace de travail, sélectionnez **Engagements** dans la liste Test de contrôle. Ouvrez l'enregistrement d'engagement et sélectionnez la liste connexe à partir de laquelle vous souhaitez demander des preuves. Sélectionnez le bouton **Demander des preuves** . Ici, vous pouvez créer une demande de preuves ou ajouter d'autres demandes à une demande de preuves existante. La demande de preuves est créée, mais pas les tâches de demande de preuves.

Vous pouvez informer l'utilisateur des enregistrements de preuve qui existent déjà pour l'une des tables d'éléments connexes de l'engagement, afin qu'il puisse les réutiliser.

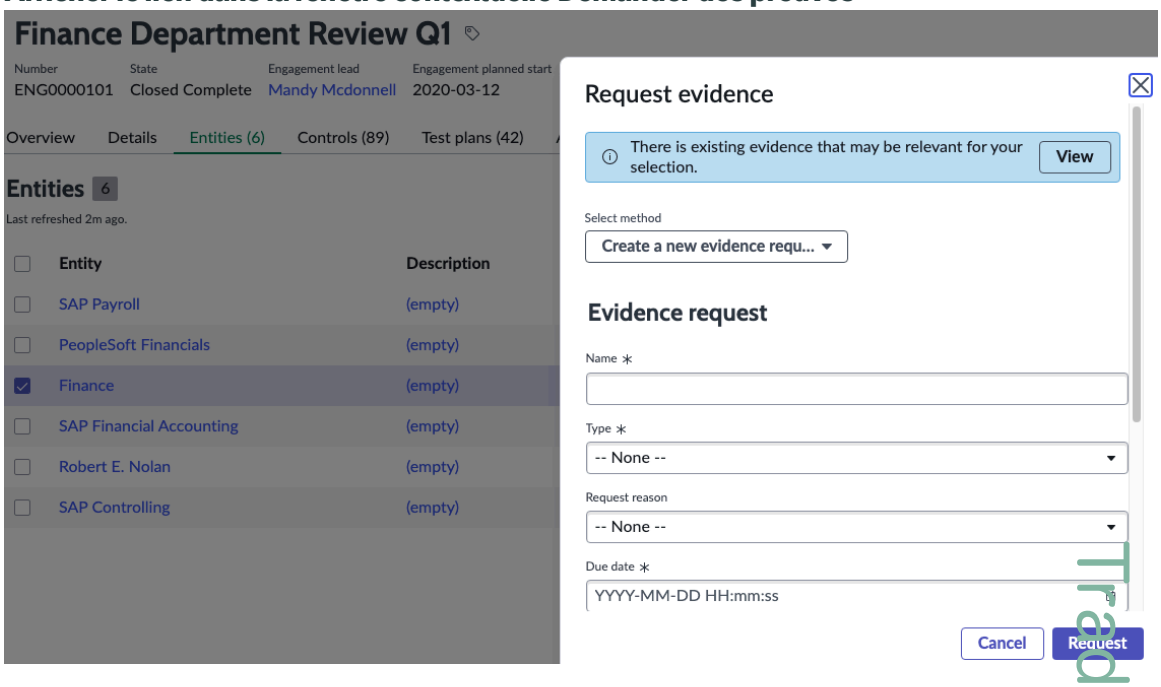
1. Pour créer une nouvelle demande de preuves, sélectionnez **Créer une nouvelle demande de preuves** dans la liste **Sélectionner la méthode** de la fenêtre contextuelle Demander des preuves. Saisissez les détails et cliquez sur le bouton **Demander** .
2. Pour afficher les informations sur les preuves connexes existantes, sélectionnez le lien **Afficher** dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

Remarque :
S'il n'existe aucune preuve, le message ne s'affiche pas dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Afficher le lien dans la fenêtre contextuelle Demander des preuves



3. Pour afficher toutes les preuves existantes créées sur les éléments connexes, sélectionnez la liste connexe Preuve.

   Lorsque la preuve est à l'état **Fermé terminé** , les boutons d'action d'interface utilisateur tels que **Nouveau**, **Ajouter une preuve existante**, **Supprimer** et **Supprimer** sont désactivés. Vous pouvez effectuer ces actions d'interface utilisateur uniquement lorsque l'engagement ou tout autre objet d'audit et de conformité est à l'état actif.

4. Pour ajouter des preuves existantes, sélectionnez le bouton **Ajouter des preuves existantes** , puis sélectionnez les preuves.

   Remarque :
   Le bouton **Ajouter des preuves existantes** est disponible dans l'élément associé à la preuve de tous les objets de conformité et d'audit dans la section tels que l'engagement, la tâche d'audit, le problème, la politique, l'entité, le contrôle, l'objectif de contrôle, le document de référence, les citations et la Compliance Workspace demande de preuves.

5. Pour supprimer l'association des preuves liées à la mission, sélectionnez les preuves dans la liste connexe Preuves, puis cliquez sur le bouton **Supprimer** .

   Remarque :
   L'action supprime uniquement l'association des enregistrements de preuve existants de l'engagement et ne supprime pas l'enregistrement de preuve de la base de données.

Remarque :
L'utilisateur connecté doit également avoir accès à l'engagement pour lequel des enregistrements de preuve existent ou doit être l'utilisateur qui a accès à l'enregistrement pour les afficher et les ajouter. Si l'utilisateur connecté n'a pas accès à ces enregistrements, bien qu'il existe des preuves de leur existence sur ces éléments connexes, ils ne sont pas affichés pour que l'utilisateur puisse les ajouter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables entité, contrôle, objectif de contrôle, test de contrôle, engagement, problèmes

À partir de tables telles que entité, contrôle, objectif de contrôle, test de contrôle, engagement, problème. Toutefois, lorsque les utilisateurs demandent des preuves à partir de ces tables, c'est la demande de preuves qui est créée, et non la tâche de demande de preuves proprement dite. Les utilisateurs doivent accéder à l'enregistrement de demande de preuves généré, puis ajouter des tâches de demande de preuves.

Dans cette procédure, la méthode de demande de preuves à partir du module **Mes preuves** est décrite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Demandes de preuves** > **Ma demande**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de demande de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de la demande de preuves.
Nom	Nom de cette demande.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Ce champ est automatiquement renseigné.
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées.
Type	Type de preuve créée. Il peut s'agir d'Audit ou de Conformité.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
État	État de la demande. L'état par défaut est **Brouillon**.
Sous-état	Un état supplémentaire pour la demande.
Description	Description détaillée de la demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de la preuve.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés par l'affichage des preuves collectées. Si une personne est ajoutée à la liste de surveillance, elle peut accéder à **Audit** > **Demande de preuves** > **Demandes de preuves observées** pour afficher les demandes.
Programmation	
Date d'échéance	Date prévue de soumission des preuves.
Ouvert	Date d'ouverture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour.
Fermées	Date de fermeture de la demande. Cette date est automatiquement mise à jour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activité	
Notes de travail	Saisissez les notes qui pourraient être nécessaires.
Activités	Journal d'activité pour la demande.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement. Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.

6. Enregistrez le formulaire.
   Surveillez l'état de la preuve dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble. L'enregistrement progresse selon une séquence d'étapes logiques au cours desquelles vous acceptez des preuves, demandez leur révision et demandez des informations.

   La liste connexe Détails de la collecte de preuves s'affiche. Cette liste connexe est utilisée pour lister les éléments pour lesquels des preuves sont demandées.

7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Détails de la collecte de preuves

Champ	Description
Numéro	Numéro unique pour le détail de la collecte de preuves.
Nom	Nom de cette demande.
Type de collecte de preuves	Enregistrement pour lequel des preuves sont demandées. Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur de conformité, les options disponibles sont les suivantes : ○ Document de référence ○ Contenu source d'autorité ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Entité ○ Problème ○ Stratégie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si la demande a été saisie par un utilisateur disposant du rôle d'utilisateur d'audit, les options disponibles sont les suivantes : ○ Tâche d'audit ○ Contrôle ○ Objectif du contrôle ○ Test de contrôle ○ Engagement ○ Entité ○ Problèmes
Preuve pour	Répertorie toutes les tables auxquelles la preuve est appliquée.
Demande de preuves	Numéro unique de la tâche de demande de preuves.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de preuves.
Instructions	
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour fournir des preuves. Par exemple, liste des documents justificatifs, fichiers, etc.

9. Sélectionnez **Enregistrer**.
10. Sélectionnez **Demander des preuves**.
    Lorsqu'une demande de preuves est déjà à l'état Travail en cours et qu'un nouveau détail de collecte de preuves est ajouté, la tâche de demande de preuves est immédiatement envoyée au délégataire.
    La liste connexe Preuves s'affiche avec la liste des preuves et la personne à qui la demande est affectée reçoit une notification par e-mail pour fournir les preuves demandées. En outre, l'état de la demande passe à **Travail en cours**.Vous pouvez afficher la description et surveiller l'état de la demande de preuves dans l'exécution pas à pas de la page Vue d'ensemble à mesure qu'elle progresse dans le flux de processus de demande de preuves.

Fournir les preuves demandées à l'aide d' Compliance Workspace

À l'aide de , vous pouvez fournir des Compliance Workspacepreuves lorsqu'elles vous sont demandées. Lorsque des preuves sont demandées, la personne qui doit les fournir reçoit un e-mail. Le processus de fourniture des preuves commence.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque le délégataire reçoit l'e-mail invitant à fournir les preuves demandées, il peut soit fournir les preuves demandées, soit réaffecter la demande à un autre utilisateur. Le délégataire peut également ajouter des approbateurs avant d'envoyer les preuves demandées afin d'assurer une sécurité supplémentaire des preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le délégataire réaffecte la demande à un autre utilisateur, le délégataire d'origine ne peut plus afficher la demande. Si la preuve fournie n'a pas besoin d'un approbateur, le délégataire peut directement demander un examen de la preuve, et le demandeur reçoit une notification l'invitant à examiner la preuve.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes tâches de demande de preuves**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez fournir des preuves.
3. Cliquez sur **Accepter le travail**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Preuve

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande de preuves. Cette valeur est générée par défaut.
Demandeur	Utilisateur demandant des preuves. Cette valeur est générée par défaut. Si vous êtes l'approbateur, le demandeur, le membre de la liste de surveillance ou l'utilisateur dans le champ Affecté à, vous pouvez modifier les détails dans les champs **Liste de surveillance**, **Nom** et **Description** lorsque la preuve est à l'état **Nouveau** ou **Travail en cours** .
Demandé au nom de	Utilisateur pour lequel des preuves sont demandées. Cette valeur est générée par défaut.
Groupe d'affectation	Groupe affecté pour fournir des preuves. Les utilisateurs de ce groupe doivent disposer des rôles sn_grc.business_user.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la fourniture de la preuve. Cette valeur est générée par défaut.
État	État de la demande.
Sous-état	Aucun. Cette valeur est générée par défaut.
Motif de la demande	Motif de la demande de preuves.
Approbateurs	Utilisateurs devant approuver la preuve avant qu'elle ne soit renvoyée au demandeur pour examen. Habituellement, un approbateur est le gestionnaire de la personne qui fournit la preuve.
Liste de surveillance	Utilisateurs intéressés par l'affichage des preuves collectées.
Nom	Nom de la demande de preuves. Le nom par défaut est Nom des détails de la collecte de preuves.
Description	Description détaillée de la demande de preuves. Par défaut, la description correspond à celle donnée dans le formulaire de demande de preuves.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Détails de la demande	
Demande de preuves	ID unique de la demande de preuves associée à la tâche. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Preuve pour	Enregistrement pour lequel les preuves sont demandées.
Preuve de la description	Description de l'enregistrement pour lequel la preuve est demandée. Cette valeur est générée par défaut et est extraite de l'enregistrement qui a été créé pour demander des preuves.
Instructions relatives à la collecte de preuves	Instructions pour recueillir les preuves. Si vous êtes le gestionnaire ou le demandeur, vous pouvez modifier ce champ lorsque la tâche de demande de preuves est à l'état Travail en cours.

5. Pour demander l'approbation des preuves jointes, cliquez sur **Demander l'approbation**.
6. Si aucun approbateur n'est requis, cliquez sur **Demander une revue**.

Approuver la preuve avant l'examen de la preuve à l'aide d' Compliance Workspace

À l'aide de , Compliance Workspaceapprouvez la preuve fournie avant que le demandeur ne consulte la preuve. Lorsque des preuves sont fournies en réponse à une demande de preuves, les preuves peuvent avoir besoin d'une approbation avant d'être renvoyées au demandeur. Cette capacité assure la sécurité et la confidentialité des preuves.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir reçu une demande d'approbation de preuves, un approbateur peut effectuer l'une des actions suivantes :

- Approuvez la demande s'il n'y a pas de problèmes ou de préoccupations.
- Demander la révision des preuves jointes au cas où elles ne seraient pas correctes ou auraient besoin d'être rectifiées.
- Demandez des informations si l'approbateur souhaite plus de détails sur les preuves jointes.

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez approuver la preuve.
3. Examinez les preuves jointes sur le formulaire et cliquez sur l'une des options suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Approuver	Approuvez les preuves jointes. Le demandeur obtient les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen des éléments de preuve joints. Saisissez des commentaires lorsque vous demandez une révision. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à examiner la preuve jointe.
Demander des informations	Recherchez plus d'informations et de détails sur les preuves jointes. Le délégataire reçoit une notification l'invitant à fournir plus d'informations sur la preuve jointe.

Accepter, rejeter ou annuler une demande de preuves à l'aide d' Compliance Workspace

Acceptez, rejetez ou annulez une demande de preuves lorsque vous recevez les preuves que vous avez demandées. Après avoir demandé une demande de preuves à l'aide de , Compliance Workspacelorsque le demandeur reçoit les preuves, il peut accepter, rejeter ou annuler la demande de preuves.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Audit** > **Demande de preuves** > **Mes vérifications en attente**.
2. Sur le formulaire Preuve, examinez les preuves jointes, puis cliquez sur l'une des options suivantes :

Option	Description
Accepter la preuve	Acceptez les preuves fournies.
Demander une révision	Demandez l'examen de la preuve, si elle n'est pas appropriée, ou modifiez-la.
Abolir	Annulez la tâche de demande de preuves.
Supprimer	Supprimez la tâche de demande de preuves.

Examiner les preuves connexes à l'aide de Compliance Workspace

La fonctionnalité de demande de preuves comprend une liste connexe appelée Preuves connexes qui n'est pas visible par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette liste connexe fournit une liste de preuves qui ne sont pas directement demandées pour l'enregistrement actuel, mais qui sont associées à un enregistrement connexe. Par exemple, la liste des preuves connexes du formulaire Objectif du contrôle affiche les preuves demandées pour les contrôles associés.
La liste connexe des preuves connexes est disponible pour une grande variété de formulaires tout au long de la fonction de demande de preuves ; Toutefois, il n'est pas visible dans le système de base. Vous pouvez personnaliser n'importe lequel des formulaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

disponibles, mais gardez à l'esprit que l'activation de cette liste connexe peut avoir un impact sur les performances du système.

Tables pouvant afficher la liste connexe Preuve connexe

Nom de la table	Type de preuve connexe affichée
Document de référence	Tâches de demande de preuves créées sur les citations mappées à ce document de référence.
Contenu source d'autorité	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la citation.
Contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur le test de contrôle mappé au contrôle et problèmes créés pour le contrôle.
Objectif du contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'objectif du contrôle.
Test de contrôle	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés au test de contrôle.
Engagement	Les tâches de demande de preuves créées sur les entités, les contrôles, les tests de contrôle, les tâches d'audit, les problèmes de test de contrôle et les problèmes mappés à l'engagement sont affichés.
Entité	Tâches de demande de preuves créées sur les contrôles associés à l'entité, problèmes créés sur l'entité.
Stratégie	Tâches de demande de preuves créées sur l'objectif de contrôle associé à la politique.

Procédure

1. Accédez au formulaire pour lequel vous souhaitez afficher la liste connexe **Demande de preuves** .
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Configurer** > **Listes connexes**.
3. Localisez l'élément de **preuve connexe** dans la zone **Disponible** et déplacez-le vers la zone **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Création et annotation de politiques dans Compliance Workspace

Les politiques sont efficaces lorsqu'elles font l'objet d'un suivi attentif et d'une révision périodique. En les examinant et en les mettant à jour à intervalles réguliers, les organisations peuvent mettre à jour leurs politiques afin d'éviter les risques d'audit et de conformité.

Les politiques d'une organisation ont tendance à devenir obsolètes au fil du temps, soit en raison de la croissance de l'organisation, soit en raison des changements qui se produisent dans une structure organisationnelle. Pour ces raisons, les politiques doivent faire l'objet d'un suivi attentif et d'une révision cohérente.

Les propriétaires, les collaborateurs, les réviseurs et les approbateurs de politique activent la création et l'annotation des politiques. Examen et annotation des résultats de la politique dans plusieurs versions qui doivent être conservées à des fins d'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Principaux avantages de l’annotation des politiques

Il améliore l’expérience globale de création et d’annotation de la politique en activant les éléments suivants :

- Propriétaires, collaborateurs, réviseurs et approbateurs de politiques pour collaborer à l’aide d’O365 ou Google Drivede .
- L’annotation et l’examen de la capacité.

Fonctionnalités principales

1. Les propriétaires et collaborateurs de politique peuvent collaborer et rédiger une politique à l’aide d’O365 ou Google Drive.
2. Les réviseurs de politique peuvent collaborer, examiner et annoter la politique.
3. Les approbateurs peuvent examiner et approuver la politique.
4. Possibilité de gérer différentes versions de la politique et de conserver son historique.
5. Possibilité de copier le texte de politique d’un document dans le champ de texte de politique en HTML, en conservant le format.
6. Possibilité de convertir la politique au format PDF.
7. Simplifiez l’expérience utilisateur en guidant l’utilisateur à travers la création, l’annotation et la publication de stratégies.

Importer le texte de politique pour l’annotation

Importez le texte de politique en tant que pièce jointe si vous ne pouvez pas modifier le mot.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez importer le contenu uniquement lorsque vous êtes le propriétaire de la politique et que la politique doit également être à l’état Brouillon.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l’icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d’annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.
   Si vous n’avez pas Microsoft OneDrive d’intégration Google Drive , vous pouvez importer le texte de politique en tant que pièce jointe. Vous pouvez importer le contenu uniquement lorsque vous êtes le propriétaire de la politique et que la politique doit également être à l’état Brouillon.
6. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.
7. Sélectionnez l’option **Aucun** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez le bouton texte **Importer la politique** .

b. Sélectionnez **Ajouter un fichier** dans la fenêtre contextuelle Texte de politique d'importation.

c. Sélectionnez **Importer**.
Le contenu du fichier est téléchargé dans le champ de **texte Politique** .

Prérequis pour activer la fonctionnalité d'annotation de politique

Certaines configurations doivent être configurées pour que les collaborateurs de la politique puissent utiliser la fonctionnalité d'annotation de politique dans le Compliance Workspace.

Pour la création de politiques : intégration avec O365, vous avez besoin des spokes suivants

- Microsoft OneDrive Spoke version 2.1.1
- Microsoft OneDrive Spoke pour Document Service Framework version 1.0.5

Pour la création de politiques : intégration avec Google Drive, vous avez besoin des spokes suivants

- Cadre de travail des services documentaires pour Google Drive spoke – 1.0.1
- Google Drive Spoke – 1.4.1

Remarque :
Les autorisations du concentrateur d'intégration incluses dans le Compliance Workspace sont pour la création de politiques : intégration avec O365. L'utilisation de l'intégration Microsoft OneDrive nécessite des transactions Integration Hub non incluses dans le produit, Compliance Workspace mais nécessite un abonnement Automation Engine ou Integration Hub.

Si vous êtes un collaborateur de politique et que vous souhaitez utiliser la fonctionnalité d'annotation de politique dans , Compliance Workspacevous devez configurer les configurations suivantes.

Remarque :
Vous ne pouvez établir une connexion qu'avec l'un des services d'hébergement cloud suivants : soit Microsoft OneDrive ou Google Drive

Établir une connexion avec les services d'hébergement cloud

Connexion avec Microsoft OneDrive

1. Vous devez d'abord configurer les Microsoft OneDrive connexions et Microsoft Azure AD pour effectuer des actions dans Microsoft OneDrive à partir de ServiceNow. Pour plus d'informations, consultez Setup Microsoft OneDrive for Document Services .
2. Ensuite, exécutez la tâche de planification Synchroniser les collaborateurs. Pour exécuter la tâche, reportez-vous à Document Services Framework for Microsoft OneDrive .

Connexion avec Google Drive

Pour le configurer Google Drive en tant que service d'hébergement cloud et pour créer ou mettre à jour le texte de politique qui se trouve dans Google Drive, vous devez :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Set up Google Drive spoke Compte.
2. Intégrez les services documentaires à Google Drive. Pour plus d'informations, consultez Document Services Framework for Google Drive .

Activer les propriétés système pour utiliser l'annotation de politique dans Compliance Workspace

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**.
   a. Pour opter Microsoft OneDrive pour votre service d'hébergement cloud, sélectionnez **One drive** dans la *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* liste des propriétés système.

      Si vous sélectionnez **Aucun** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés système, vous pouvez importer le texte de politique. Pour plus d'informations, consultez Importer le texte de politique pour l'annotation.

   b. Pour opter Google Drive pour votre service d'hébergement cloud, sélectionnez **Google Drive** dans la liste des *`Select a file sharing service to host documents and attachments`* propriétés du système.
2. Définissez le chemin d'accès du dossier à Microsoft OneDrive créer dans la *`Default folder path where documents and attachments will be located. You can organize files in sub-folders within this path`* liste des propriétés système.

Fournir mp_document_user rôle

Le rôle mp_document_user est nécessaire pour accéder aux tables liées aux documents d'annotation de politique. Ce rôle est requis pour les utilisateurs utilisant la fonctionnalité d'annotation de politique pour créer, mettre à jour et supprimer les documents connexes.

En tant qu'administrateur système, vous pouvez établir la connexion d'hébergement dans le cloud, activer les propriétés système et fournir le rôle mp_document_user aux utilisateurs de l'annotation de la politique.

Créer et associer un document de texte de politique pour l'annotation de la politique

Créez et activez la politique avec la fonctionnalité d'annotation. Lorsque vous créez une telle politique, un autre enregistrement est créé dans une table interne qui enregistre l'historique des versions de la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

L'annotation de politique est activée uniquement pour la création de politique dans Compliance Workspace et non dans .Now Platform

Bien que l'annotation de politique en tant que fonctionnalité ne soit pas disponible dans Now Platform, les modifications suivantes apportées dans Compliance Workspace pour activer l'annotation d'une politique sont également visibles dans le formulaire de politique si vous y accédez dans Now Platform:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le champ Propriétaire est obligatoire.
- Les approbateurs doivent être identifiés avant de demander l'approbation. Auparavant, la politique pouvait être publiée automatiquement même s'il n'y avait pas d'approbateur.
- Le champ Contributeurs est ajouté.
- La liste connexe Historique de politique est disponible.
- Le champ Activité est ajouté.

Toutefois, ces changements prennent en charge la fonctionnalité d'annotation de la politique dans et ne prennent en charge aucune activité liée à la politique sur Compliance WorkspaceNow Platform.

D'un point de vue contextuel, Cloud fait référence aux documents qui résident à la fois Microsoft OneDrive dans et Google Drive.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour Microsoft OneDrive, sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.

   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon**, seul le propriétaire de Microsoft OneDrive la politique peut créer un document ou associer un pour permettre au texte de la politique de le modifier par les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs.

   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification de documents** .

   c. Entrez le chemin d'accès du dossier où se trouve le document dans le champ **Emplacement du dossier** .

   d. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

   e. Sélectionnez **Créer**.

   f. Pour afficher le document créé, sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Word** .

6. Pour Google Drive, sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.

   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de document** .
   Si la politique est à l'état **Brouillon** , seul le propriétaire de la politique peut créer un document ou associer un document pour permettre au texte de Google Drive la politique de le modifier par les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification de documents** .

c. Copiez le lien du Google Drive dossier partageable et collez-le dans le champ **Lien du dossier** dans la fenêtre contextuelle Créer un document.

d. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

e. Sélectionnez **Créer**.
Lorsque vous sélectionnez Créer, le document est créé dans le dossier du Google Drive compte que vous avez fourni. Si vous fournissez un lien vers un dossier partagé, vous devez disposer d'un accès en modification pour créer un fichier dans ce dossier.

f. Pour afficher le document créé, sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Google Docs** .

7. Pour afficher les utilisateurs qui ont un accès en lecture ou en écriture au , accédez à la liste connexe Accès au document.
8. Pour créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie activée pour l'annotation, sélectionnez le bouton **Modifier le document**.
   - Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
   - Pour vous connecter à un , sélectionnez **Connecter un document existant** qui ouvre une fenêtre contextuelle Connecter un existant.
9. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ de **texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.
10. Si la politique a été rédigée et terminée, le propriétaire de la politique peut demander une révision en sélectionnant le bouton **Demander une révision** .
11. Saisissez un message pour les réviseurs dans la fenêtre contextuelle Demander une révision.
12. Sélectionnez **Demander**.
    En tant que réviseur, vous pouvez afficher la politique, si elle est prête à être examinée, lorsque vous vous connectez à **Mes tâches en attente** dans la vue Tâches.
13. Sélectionnez le bouton **Soumettre la révision** .
    Vous pouvez examiner le texte de la politique, ajouter un commentaire dans la fenêtre contextuelle Soumettre la révision et l'envoyer.
14. Pour prévisualiser le et obtenir la dernière mise à jour après que vos collaborateurs l'ont modifiée, sélectionnez le lien Mettre à jour dans l'onglet **Texte de la politique**.
    En tant que propriétaire de politique, vous pouvez modifier le contenu du document dans l'un ou l'autre Microsoft OneDrive ou Google Drive pour maintenir une synchronisation entre le document dans le cloud et le champ de texte de politique de la politique.

    Toutes les activités entre le propriétaire de la politique et les réviseurs sont capturées dans l'onglet **Activité** de la liste connexe **Détails** . Si tous les réviseurs ont terminé la révision, le propriétaire de la politique peut remplir la liste de vérification de publication.

15. Sélectionnez le bouton **Remplir la liste de vérification de publication** .
    Si toutes les révisions sont terminées, vous pouvez, en tant que propriétaire de politique, terminer le processus de publication. Cette action crée un playbook. Le propriétaire de la politique doit passer par la liste de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

vérification de publication avant de demander l'approbation. Consultez Remplir la liste de vérification de publication pour la politique et demander l'approbation.

16. Pour afficher l'historique de la politique, sélectionnez la liste connexe Historique de politique.
Pour plus d'informations, consultez Afficher l'historique d'une stratégie activée pour l'annotation.

Connecter un document existant de à la Microsoft OneDrive politique

Activez l'annotation dans un document de politique existant dans votre Microsoft OneDrive au lieu de créer un document dans Microsoft OneDrive.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.
5. Sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu de la politique.
Si vous disposez déjà d'un document Microsoft OneDrive contenant du contenu que vous souhaitez associer à la politique, vous pouvez associer ce document.
6. Sélectionnez la liste **Activer la modification de documents** .
Si la politique est à l'état **Brouillon**, seul le propriétaire de la politique peut associer un à partir duquel Microsoft OneDrive activer le texte de politique afin que les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs puissent le modifier.
7. Pour lier un document existant à la stratégie activée pour l'annotation, sélectionnez **Connecter le document existant** dans la liste Activer l'édition de documents.
   a. Entrez l'emplacement du dossier dans le champ **Emplacement du dossier** .
   b. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   c. Sélectionnez **Connexion**.
   d. Pour ouvrir le document, sélectionnez le lien.
   e. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ de **texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.

   Vous pouvez toujours créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie qui est déjà activée avec l'annotation.
8. Pour créer un autre ou vous connecter à un autre pour une stratégie activée pour l'annotation, sélectionnez le bouton **Modifier le document**.
   - Pour créer un autre , sélectionnez **Créer un document** qui ouvre la fenêtre contextuelle Créer un .
   - Pour vous connecter à un , sélectionnez **Connecter un document existant** qui ouvre une fenêtre contextuelle Connecter un existant.

   a. Entrez le chemin d'accès du dossier où se trouve le document dans le champ **Emplacement du dossier** .
   b. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sélectionnez **Créer**.

d. Pour mettre à jour le contenu du dans le champ de **texte Politique**, sélectionnez le lien Mettre à jour sous le lien du document.

Connecter un document existant de à la Google Drive politique

Connectez un document qui existe dans votre Google Drive dossier à une politique que vous avez créée. Utilisez ce document existant et activez l'annotation dans le texte de politique au lieu de créer un document.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique.
5. Sélectionnez une liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu de la politique.
   Si vous disposez déjà d'un document Google Drive contenant du contenu que vous souhaitez associer à la politique, vous pouvez associer ce document.
6. Pour connecter un document qui se trouve dans votre Google Drive dossier.
   a. Accéder à Mon Drive dans https://drive.google.com/
   b. Sélectionnez le document que vous souhaitez connecter à la politique.
   c. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (⋮) dans le document que vous souhaitez connecter.
   d. Sélectionnez l'option **Copier le lien** dans la liste **Partager** .
7. Revenez à la liste connexe Texte de politique de l'enregistrement de politique.
8. Sélectionnez la liste **Activer la modification de documents** .
   La politique doit être à l'état **Brouillon** , ce n'est qu'à ce moment-là que le propriétaire de la politique peut associer un document pour activer le texte de Google Drive la politique afin que les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs le modifient.
9. Collez la copie Google Drive dans le champ **Lien de fichier** de la fenêtre contextuelle Connecter le document existant.
10. Sélectionnez **Connexion**.
    Vous devez être en mesure de connecter le document de l'enregistrement Google Drive à l'enregistrement de politique.
11. Sélectionnez Mettre à jour.
    Le champ Texte de politique affiche le Google Drive texte du document dans l'enregistrement de ServiceNow politique.

Remarque :
Pour plus d'informations sur Google Drive l'intégration pour la création de politiques et l'annotation, consultez la section Google Drive Intégration pour la création et l'annotation de politiques – Directives générales et limitations connues [KB1587198] article de la Now Support base de connaissances.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Synchroniser le document et afficher le texte de politique

Mettez à jour le document et affichez le contenu dans le champ de texte Politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

D'un point de vue contextuel, Cloud fait référence aux documents qui résident à la fois Microsoft OneDrive dans et Google Drive.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône 
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Sélectionnez l'onglet **Texte** Politique pour afficher le contenu de la politique.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le champ **de texte Politique** est mis à jour avec le dernier contenu du .

   Étant donné qu'il existe de nombreux collaborateurs sur la politique, vous devez mettre à jour le contenu pour obtenir la dernière mise à jour. Les informations sur la dernière synchronisation vous permettent de savoir quand le document a été synchronisé pour la dernière fois.
7. Pour ouvrir le contenu, sélectionnez le lien du document en regard de **Synchroniser avec** dans le champ de **texte Stratégie** ou sélectionnez le bouton **Ouvrir dans Word** dans le cas de Microsoft OneDrive ou le bouton **Ouvrir dans Google Docs** dans le cas de Google Drive.
   - Si vous activez **l'option Synchroniser avec**, le document ne peut pas être modifié simultanément à la fois dans le cloud et dans le champ de **texte Politique** . Le contenu peut être mis à jour dans le cloud et peut être extrait dans le champ de **texte Politique** .
   - Si vous désactivez Synchroniser avec, le contenu de votre document de texte de politique est déconnecté du document dans le cloud et vous pouvez modifier le contenu indépendamment. Vous pouvez enregistrer ce contenu en sélectionnant le bouton **Enregistrer** .

     À l'état Déconnecté, si l'un des réviseurs a mis à jour le texte de politique et se connecte en tant que propriétaire de politique si vous sélectionnez **Terminer la liste de vérification de publication**, la **politique Joindre la politique au format PDF** devient une étape obligatoire pour joindre le PDF.

     Vous devez supprimer manuellement les pièces jointes de la politique précédente, le cas échéant, et confirmer avant de joindre la politique actuelle au format PDF dans le playbook.

   Vous pouvez également afficher le texte de la politique dans la liste connexe Détails.
   Si vous mettez à jour le texte de politique dans la liste connexe Détails, le texte de politique est automatiquement mis à jour dans le champ **Texte** de politique de la liste connexe Texte de politique.

   Pour une politique dont l'annotation est activée ou non

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous êtes un utilisateur de conformité et si la politique est à l'état de brouillon, vous pouvez modifier le texte de la politique.
- Si vous êtes un propriétaire ou un réviseur et si la politique est à l'état de révision, vous pouvez modifier le texte de la politique.

Pour la politique activée pour l'annotation

En plus des conditions précédentes, vous pouvez également modifier le texte de politique pour un examen et une correction finaux une fois que vous avez terminé la liste de vérification de publication et avant de demander l'approbation et la publication.

Vous pouvez ensuite remplir la liste de vérification de publication, demander l'approbation et publier la politique.

Fournir l'accès aux documents aux utilisateurs de la politique

Accordez l'accès aux utilisateurs auxquels des rôles ont été affectés pour collaborer sur la politique activée pour l'annotation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
5. Pour afficher tous les utilisateurs de cette politique et leurs rôles respectifs qui peuvent accéder au document, sélectionnez la liste connexe **Accès au document** .
   La liste connexe **d'accès au document** n'est visible que lorsque l'annotation de politique est activée pour la politique. La table Accès au document [sn_irm_shared_cmn_document_access] stocke les informations créées et mises à jour de l'enregistrement de politique chaque fois que des changements correspondants ont été apportés aux rôles d'utilisateur tels que les approbateurs, les contributeurs, les réviseurs ou les propriétaires ayant accès à la politique activée par annotation.

   Les utilisateurs identifiés dans la section **Affectation de politique** de la liste connexe Détails en tant que propriétaires, approbateurs, réviseurs et contributeurs sont des utilisateurs répertoriés dans la liste connexe Accès aux documents pour la politique activée pour l'annotation. Un utilisateur peut également avoir plusieurs rôles.

   La colonne **État** indique l'état de l'accès de chaque utilisateur à la politique.

   Si **l'ID d'objet** saisi est valide, l'accès au document est autorisé. En tant que propriétaire de politique, vous pouvez également sélectionner chaque utilisateur et soumettre son **ID d'objet** unique dans les champs respectifs de la fenêtre contextuelle Soumettre l'ID.

   En cas d'intégration Google Drive , l'adresse e-mail de l'utilisateur configurée dans la table sys_user est utilisée pour valider l'authenticité de l'utilisateur et accorder l'accès au document hébergé dans le cloud.
6. Pour accéder au document en Microsoft OneDrive tant qu'utilisateur, exécutez la tâche planifiée Synchroniser les collaborateurs selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour exécuter la tâche, reportez-vous à la section Synchroniser les collaborateurs . L'exécution de cette tâche est une condition préalable à l'utilisation de cette fonctionnalité.

Remarque :
Bien que les utilisateurs disposent d'un Microsoft OneDrive accès en modification, tous ne peuvent pas modifier le document. L'accès en modification dépend de l'état de la politique.

- Si la politique est à l'état Brouillon, le propriétaire et les contributeurs ont un accès en modification. Les approbateurs et les réviseurs bénéficient d'un accès en lecture seule.
- Si la politique est à l'état Révision, le propriétaire et les réviseurs ont un accès en modification au document. Les contributeurs à cet état ne contribuent pas à la politique et ne peuvent que lire le document. Les approbateurs ne disposent également que d'un accès en lecture.
- Si la politique est à l'état En attente d'approbation, Publié ou Mis hors service, tous les utilisateurs disposent d'un accès en lecture seule.

Remplir la liste de vérification de publication et demander l'approbation de la politique

Utilisez le playbook disponible pour Compliance Workspace remplir la liste de vérification de publication avant de demander une approbation. Si les approbations sont terminées, la politique est automatiquement publiée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône)
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
4. Sélectionnez l'icône de liste de vérification de publication de politique ( ) dans le panneau de droite. Une liste de vérification Playbook est créée.
5. Effectuez les activités en tant que propriétaire de politique dans le playbook.

Activités Playbook de politique de publication

Activité	Description
Finaliser le	Terminez la tâche d'acceptation ou de rejet des changements de suivi et de suppression des commentaires ouverts. Pour éviter d'avoir des commentaires internes dans la politique publiée et par la suite dans l'article Base de connaissances , vous devez nettoyer le document. **a.** Sélectionnez **Ouvrir le document** pour ouvrir le document et supprimer les commentaires. **b.** Une fois le document enregistré automatiquement, sélectionnez **Marquer comme terminé** pour marquer l'étape

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activité	Description
	comme terminée et extraire le contenu mis à jour de cette section Microsoft OneDrive ou Google Drive du compte.
Examiner le format	Vérifiez la mise en forme du texte dans le champ de **texte** Politique avant sa publication en tant qu'article et sélectionnez **Marquer comme**Base de connaissances terminé.
Examiner les pièces jointes	Examinez les pièces jointes de politique existantes et supprimez les documents obsolètes. Vous pouvez également ajouter de nouvelles pièces jointes à la politique à cette étape.
Joindre la politique au format PDF	Joignez le document de politique au format PDF à l'article Base de connaissances . Il est recommandé de joindre un PDF si votre document Microsoft OneDrive OU Google Drive et le champ de **texte** Politique ne sont pas synchronisés. **a.** Sélectionnez **Joindre** pour ajouter le PDF à la politique. **b.** Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
Examiner les paramètres de publication	Actualisez le navigateur une fois cette étape terminée. Mettez à jour la base de connaissances de politique et les champs de modèle de politique si nécessaire, et marquez l'étape comme terminée.

Le bouton **Terminer la liste de vérification de publication** n'est plus disponible.

6. Pour afficher vos pièces jointes, sélectionnez dans le panneau de droite.
7. Cliquez sur le bouton **Demander l'approbation** pour demander l'approbation de la politique.
8. Sélectionnez **Approbateurs** dans la fenêtre contextuelle Demander l'approbation.
9. Sélectionnez **Demander**.
   La politique passe à l'état **En attente d'approbation** .

   L'approbateur de la politique peut afficher la politique en accédant à la liste connexe Approbations de la politique. En fonction de l'action de l'approbateur, la politique est approuvée ou rejetée. Si elle est rejetée, la politique revient à l'état Brouillon.
10. Pour modifier une politique publiée, sélectionnez le bouton **Modifier la politique** .

Afficher l'historique d'une politique activée pour l'annotation

Utilisez la liste connexe de l'historique de politique pour suivre les modifications apportées au document de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst ; mp_document_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques**.
   Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez une politique à ouvrir.
   Si la politique est déjà publiée et nécessite un examen, rouvrez la politique pour les processus d'examen et d'approbation.
5. Pour mettre à jour la politique publiée, sélectionnez le bouton **Modifier la politique** .

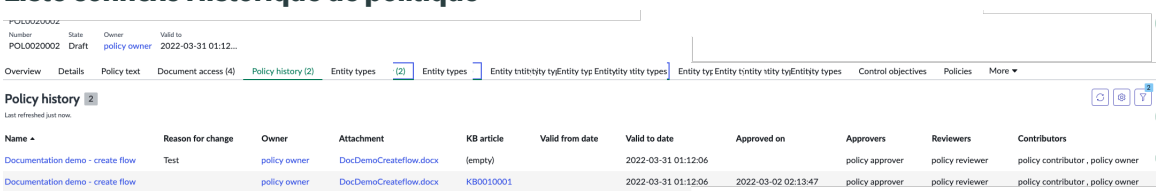
   a. Entrez un motif de mise à jour de la politique dans le champ **Motif de** modification de la fenêtre contextuelle Modifier la politique.

   b. Cliquez sur le bouton **Modifier**.
      L'action Modifier la politique renvoie la politique à l'état Brouillon et l'ouvre pour une nouvelle série de processus d'examen et d'approbation. Lorsque ce cycle est terminé et que la politique est publiée, un autre enregistrement est créé dans l'historique de la politique.

6. Sélectionnez la liste connexe Historique de politique.
   L'historique du document de politique avec les informations de base telles que le nom de la politique, le motif du changement, le propriétaire de la politique, la dernière version du texte de politique en tant que pièce jointe, la période de validité du document, les approbateurs, les réviseurs et les contributeurs du document sont ajoutés lors de la création de la politique. Toutefois, l'article n'est créé qu'après Base de connaissances la publication de la politique. De même, le champ **Approuvé le** est mis à jour lorsque les approbateurs approuvent et que la politique est publiée.

   Les enregistrements sont ajoutés et conservés dans la liste de l'historique des politiques chaque fois qu'un changement est apporté à la politique et qu'ils sont examinés, approuvés et republiés.

Liste connexe Historique de politique



Vous pouvez afficher tout l'historique des corrections et modifications apportées au document de stratégie depuis sa création. Mettez à jour le document de politique périodiquement pour maintenir les politiques à jour et tenir compte de l'évolution des processus business. La conservation d'un historique du document de politique aide les organisations à suivre le cycle de révision suivant en fonction de l'évolution des besoins professionnels.

Configurer une configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique

Une politique est un ensemble de lignes directrices et de règles établies par une organisation commerciale pour régir ses opérations. La création d'un enregistrement de configuration d'approbation pour une politique vous permet de définir un ou plusieurs niveaux d'approbation et règles d'approbation en fonction de diverses conditions dynamiques.

À partir de la Washington DC mise en production, vous pouvez configurer une configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique. La table des politiques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

se compose des enregistrements de politiques qui régulent l'état des politiques. Avant d'implémenter une politique, elle passe par un processus d'examen et d'approbation.

La configuration de l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction de diverses conditions dynamiques telles que le type de politique, l'état et le propriétaire, qui sont liées aux champs de politique. Lorsque vous configurez une configuration d'approbation dynamique sur un enregistrement de politique, les approbateurs d'une politique sont ajoutés dynamiquement à l'enregistrement de politique.

Limites de l'ajout manuel des approbateurs

Le processus de configuration d'approbation existant utilise une approche manuelle qui présente les limites suivantes :

- Le processus de configuration de l'approbation utilise un seul niveau d'approbation. Si plusieurs niveaux d'approbation ne sont pas utilisés, cela augmente la possibilité d'introduire des erreurs et des oublis dans le processus d'approbation.
- Les approbateurs d'une politique ne peuvent pas être modifiés en fonction des conditions dynamiques ou changeantes du processus d'approbation.
- Les approbateurs sont ajoutés manuellement à l'enregistrement. Le processus peut prendre beaucoup de temps, en particulier dans les grandes organisations ou les structures de prise de décision complexes.
- L'ajout manuel des approbateurs peut entraîner des retards importants. Attendre de recevoir toutes les approbations peut ralentir le processus de prise de décision et diminuer la productivité.

Avantages de la configuration dynamique de l'approbation

La configuration de l'approbation dynamique sur un enregistrement de politique offre les avantages suivants :

- Les organisations sont souvent confrontées à des environnements dynamiques et changeants. La possibilité de modifier les approbateurs permet au processus d'approbation de s'adapter à l'évolution des circonstances. Cela permet de s'assurer que les personnes les plus appropriées sont impliquées dans le processus d'approbation à un moment donné.
- Pour les décisions complexes ou à fort enjeu, la configuration de plusieurs niveaux d'approbation permet aux réviseurs de procéder à un examen complet des facteurs pertinents. Il permet de s'assurer que les décisions ne sont pas prises à la hâte et que les impacts potentiels sont soigneusement évalués pour différents scénarios.
- Changer les approbateurs de façon dynamique peut rationaliser le processus d'approbation et réduire les frais administratifs, ce qui permet d'économiser du temps et des ressources.

Cas d'utilisation pour demander plusieurs niveaux d'approbations

La configuration de l'approbation peut aider à créer des niveaux d'approbation complexes sans ajouter manuellement d'approbateurs pour chaque politique. Dans certains cas, un propriétaire de politique peut souhaiter effectuer plusieurs niveaux d'approbations pour une politique. Par exemple, une politique est liée au domaine RH. L'équipe de conformité, l'équipe juridique et l'équipe des RH souhaitent l'examiner et l'approuver. Le propriétaire de la politique peut affecter l'équipe RH en tant qu'approbateurs de niveau 1 de la politique.

Lorsque l'équipe RH approuve la politique, elle est affectée à l'équipe de conformité pour approbation de niveau 2. Il est ensuite affecté à l'équipe juridique pour l'approbation de

Traduction automatique

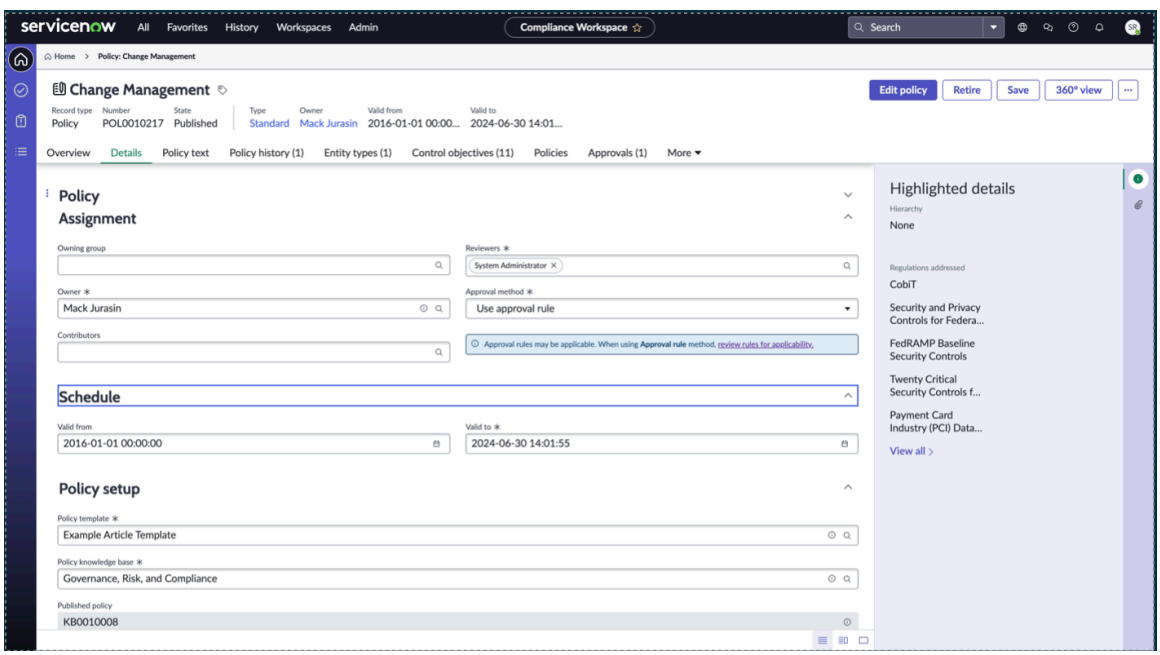
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

niveau 3 de la politique. En outre, le propriétaire de la politique peut souhaiter sélectionner les approbateurs dynamiquement en fonction de certaines règles qui correspondent à la politique.

Ce cas d'utilisation souligne l'importance d'intégrer la configuration d'approbation dynamique à une politique et de configurer les règles d'approbation de politique avec le configurateur d'approbation.

Configurateur d'approbation

Pour utiliser la configuration d'approbation, la méthode d'approbation de la politique doit être sélectionnée comme **Utiliser la règle d'approbation** , comme illustré dans l'exemple suivant.



Une configuration d'approbation doit être créée pour la politique et des règles d'approbation valides doivent être configurées pour les utilisateurs.

Dans , Compliance Workspacevous pouvez accéder à **Politiques et conformités** > **Politiques et procédures** >**Règles d'approbation** de politique pour configurer les règles d'approbation.

Configurer des règles d'approbation de politique à l'aide du configurateur d'approbation

Vous pouvez configurer diverses règles d'approbation à l'aide du configurateur d'approbation :

- Configurez des règles d'approbation à plusieurs niveaux en fonction de conditions dynamiques.
- Envoyez des approbations à un utilisateur ou à un groupe d'utilisateurs sélectionnés à partir d'un champ de l'enregistrement source ou sélectionnez manuellement l'utilisateur ou les groupes.
- Définissez une seule approbation ou toutes les approbations en tant qu'approbations requises.

Pour configurer la configuration de l'approbation sur un enregistrement, consultez les sections suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Pour configurer un enregistrement de configuration d'approbation, reportez-vous à Configurer un enregistrement de configuration d'approbation.
2. Pour affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration d'approbation, reportez-vous à la section Affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration d'approbation.
3. Pour configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation dans l'enregistrement de configuration d'approbation, reportez-vous à la section Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les rôles de l'application, reportez-vous à la GRC: Approver Configurator section Rôles installés avec GRC: Approver Configurator.

Rôles requis pour créer des règles d'approbation de politique

Pour créer les règles d'approbation de politique, les rôles suivants sont requis :

- Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance.manager peut créer des règles d'approbation de politique avec le rôle sn_grc_appr.admin.
- Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc.business_user et sn_grc.business_user_lite et versions supérieures peuvent afficher une politique.
- Un utilisateur doit avoir mp_document_user avec le rôle sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour accéder au document lorsque l'annotation est activée.

Workflow pour configurer la configuration de l'approbation

Lorsque vous configurez la configuration de l'approbation sur un enregistrement de politique, le workflow contient les étapes suivantes.

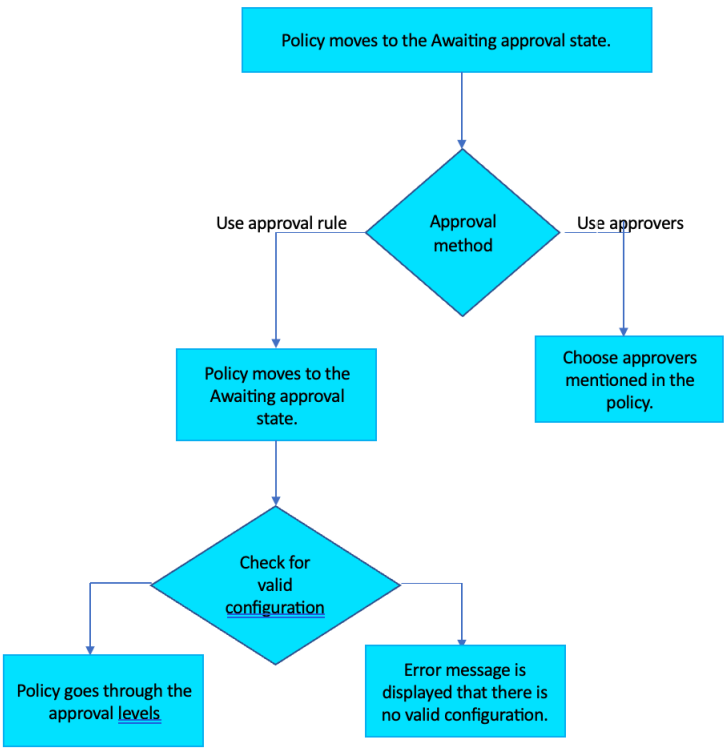
1. Lorsqu'une approbation est demandée pour un enregistrement de politique, l'état de la politique passe à l'état **En attente d'approbation** .
2. Si la méthode d'approbation sélectionnée en tant **qu'Utiliser les approbateurs**, elle utilise les approbateurs mentionnés dans l'enregistrement de politique.
3. Si la méthode d'approbation est sélectionnée en tant que **Utiliser la règle d'approbation**, elle recherche une configuration valide qui convient à l'enregistrement de politique. La configuration d'approbation dynamique recherche l'enregistrement de configuration d'approbation associé à la politique.
4. La configuration d'approbation dynamique récupère ensuite les approbateurs de chaque enregistrement de niveau d'approbation et envoie une demande d'approbation pour chaque niveau.
5. Si aucune configuration valide n'est trouvée, un message d'erreur s'affiche indiquant qu'il n'existe aucune configuration valide pour la politique.

Les étapes du workflow sont illustrées dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow for setting up approval configuration



Si vous êtes le propriétaire de la politique, vous pouvez sélectionner les approbateurs de la politique dans le champ **Approbateurs** du formulaire Politique. Les approbateurs sont généralement les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur de conformité. Si vous ne disposez pas de l'accès approprié, vous ne pouvez pas accéder à l'enregistrement de politique. Pour demander l'accès à l'enregistrement de politique, vous devez contacter l'administrateur de conformité.

Intégration de la configuration de l'approbation dynamique à une politique

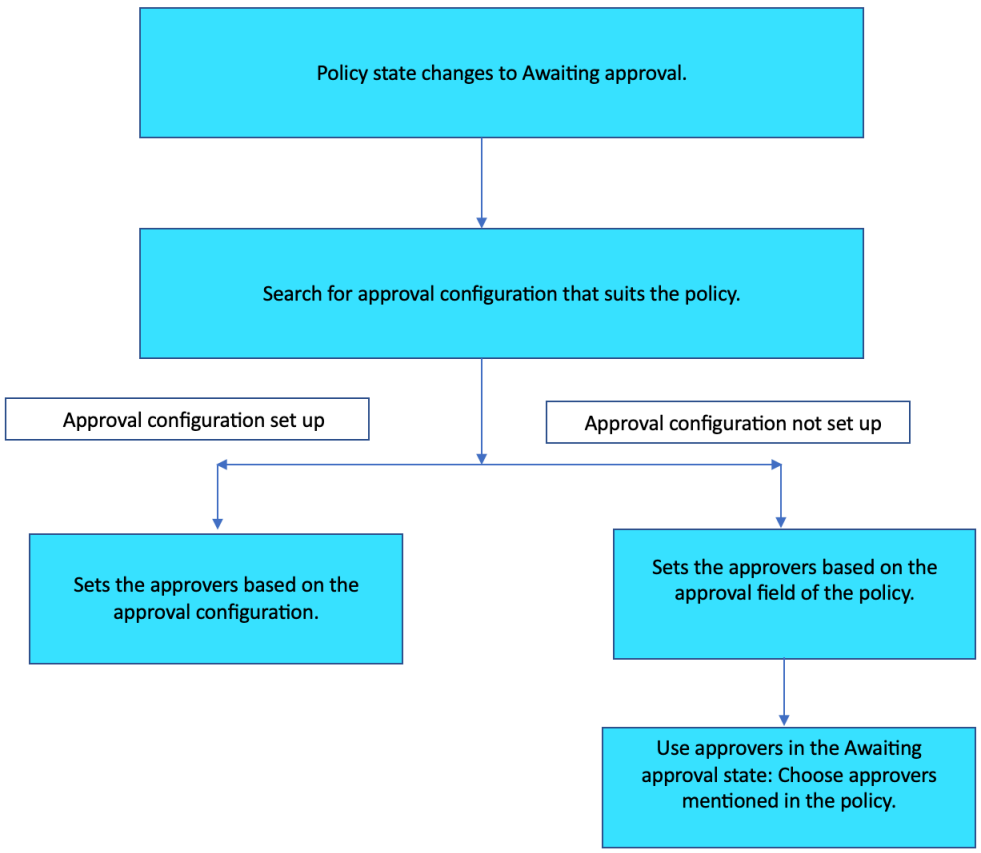
Pour intégrer la configuration de l'approbation dynamique à un enregistrement de politique, vous pouvez configurer plusieurs niveaux d'approbation et pour chaque niveau, vous pouvez configurer les règles d'approbation. En fonction des niveaux d'approbation et des règles configurées, les approbations sont déclenchées automatiquement. Lorsqu'un niveau est approuvé, l'enregistrement de politique est soumis pour le niveau d'approbation suivant.

L'exemple et les étapes suivants illustrent le workflow d'intégration d'une configuration d'approbation dynamique à une politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Integrating dynamic approval configuration with a policy

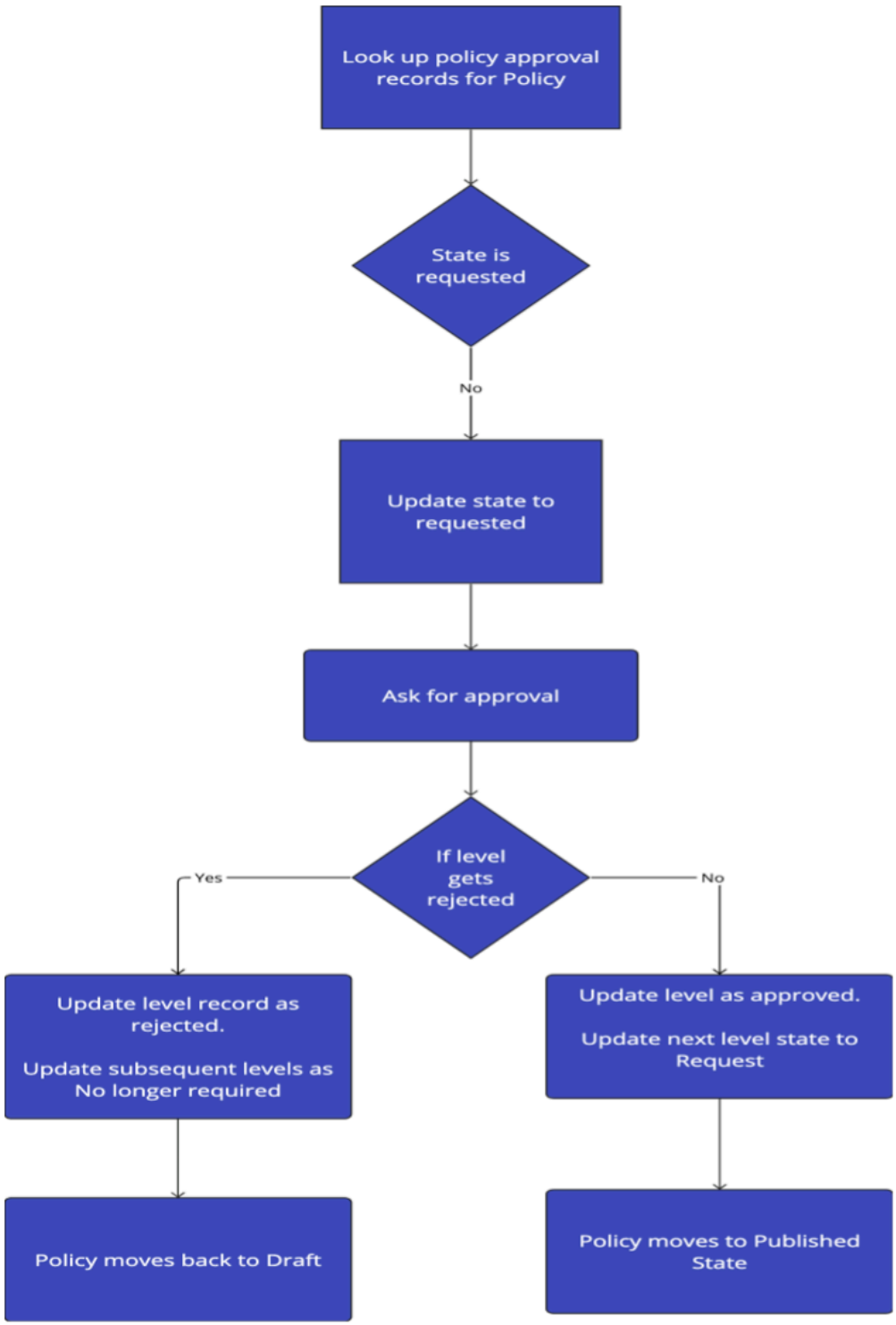


- Lorsqu'une approbation est demandée pour la politique, l'état de la politique passe à l'état **En attente d'approbation** .
- La configuration d'approbation dynamique recherche l'enregistrement de configuration d'approbation qui convient à la politique actuelle.
- Si la configuration de l'approbation dynamique n'est pas définie sur un enregistrement de politique ou si elle n'est pas applicable à cet enregistrement de politique particulier, un message d'erreur indique qu'aucune configuration valide n'est trouvée pour l'enregistrement de politique et l'enregistrement est abandonné. Les utilisateurs doivent revenir à votre enregistrement de politique et sélectionner les approbateurs ou créer une configuration valide pour l'enregistrement de politique.
- Si une configuration d'approbation dynamique est configurée, les approbateurs, les niveaux d'approbation et les règles sont ajoutés en fonction de la configuration de l'enregistrement de configuration d'approbation.

L'exemple suivant illustre le workflow complet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Composants utilisés pour la configuration de l'approbation dynamique

Les composants suivants sont utilisés pour configurer la configuration de l'approbation dynamique sur une politique :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le module Règles d'approbation de politique crée ou vérifie les configurations d'approbation avec la table source comme politique.
- La table Approbation de politique stocke les approbateurs de chaque niveau de la configuration d'approbation. Il peut être utilisé pour suivre l'état des niveaux d'approbation.
- En fonction de la décision de niveau actuel, la politique est transmise au niveau d'approbation suivant ou, si elle est rejetée, elle est réinitialisée à l'état **Brouillon** . Si tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

Configurer la configuration de l'approbation dynamique sur une politique

Configurer une configuration d'approbation dynamique sur une politique. En fonction des niveaux d'approbation configurés, l'application Policy and Compliance Management configure une ou plusieurs règles d'approbation sur l'enregistrement de politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager, sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager peut créer une configuration d'approbation dynamique et un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_user a l'autorisation de lecture pour l'enregistrement de politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Saisissez le nom de la politique.
5. Dans le panneau Affectation de politique, mettez à jour les champs **Propriétaire etRéviseurs** .
6. Sélectionnez la méthode d'approbation dans le champ **Méthode d'approbation** .

   Pour plus d'informations sur la création d'une politique dans , Compliance Workspaceconsultez Créer une nouvelle politique.

   Remarque :
   Si la configuration de l'approbation dynamique n'est pas définie sur l'enregistrement de politique, les approbateurs sont ajoutés dans le champ **Approbation** de la politique.

7. Dans le panneau Calendrier, mettez à jour la date de l'enregistrement dans le champ **Date de fin de validité** .
8. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Le propriétaire de la politique peut demander l'approbation et terminer le workflow sur l'enregistrement de politique. Pour une configuration d'approbation donnée sur l'enregistrement de politique, le système applique dynamiquement les règles d'approbation configurées à chaque niveau d'approbation. Une fois que l'état **En attente d'approbation** est déclenché et que l'option **Utiliser la règle d'approbation** est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comme méthode d'approbation, le champ est renseigné avec les détails tels que la configuration utilisée pour les approbateurs.

Si la politique est rejetée à quelque niveau que ce soit, elle est réinitialisée à l'état **Brouillon** . Lorsque tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

Configurer la configuration de l'approbation dynamique sur une politique avec l'annotation activée

Configurez une configuration d'approbation dynamique sur une politique pour laquelle l'annotation est activée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager, sn_compliance_ws.corporate_compliance_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager peut créer une configuration d'approbation dynamique et un utilisateur disposant du rôle sn_compliance_ws.corporate_compliance_user a l'autorisation de lecture pour l'enregistrement de politique.

Pour utiliser l'approbation dynamique pour l'annotation de politique, assurez-vous que la configuration de l'annotation est effectuée et que les utilisateurs de la règle d'approbation disposent des rôles requis pour l'accès aux documents. Lorsque l'annotation est activée, un utilisateur doit avoir le rôle mp_document_user avec le rôle sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite pour accéder aux documents.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacesélectionnez l'icône Liste.
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Mes politiques** et ouvrez un enregistrement de politique. Vous pouvez créer une nouvelle politique ou ouvrir un enregistrement de politique pour activer la fonctionnalité d'annotation.
4. Sélectionnez la liste connexe Texte de politique pour afficher le contenu du texte de politique.
   a. Sélectionnez le bouton **Activer la modification de Word** .
   b. Pour créer un document en tant que propriétaire de politique, sélectionnez **Créer un document** dans la liste **Activer la modification de Word** .
   c. Entrez le chemin vers le dossier contenant le nom du dossier dans le champ Lien du **dossier** dans la fenêtre contextuelle Créer un document.
   d. Entrez le nom du document dans le champ **Nom du document** .
   e. Sélectionnez **Créer**.
5. Sélectionnez le bouton **Demander une révision** .
6. Sélectionnez **Demander**.
7. Sélectionnez le bouton **Remplir la liste de vérification de publication** .
   Vous pouvez effectuer les tâches indiquées dans la liste de vérification de publication. Pour plus d'informations sur le redlining, reportez-vous à Création et annotation de politiques dans Compliance Workspace.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

9. Sélectionnez **Demander l'approbation**.

   Si aucune configuration d'approbation dynamique active n'est associée à une configuration d'approbation, elle n'est pas considérée comme une configuration valide. Dans de tels cas, la sélection **de Demander l'approbation** renvoie un message d'erreur : Impossible de demander des approbations, car la règle d'approbation correspondante est introuvable. Assurez-vous de configurer ici la règle d'approbation appropriée pour cette politique. Pour rectifier l'erreur, modifiez la configuration et demandez à nouveau l'approbation.

   L'onglet **Accès aux documents** affiche la liste révisée des utilisateurs qui peuvent accéder à la politique, comme décrit dans l'exemple suivant :

   a. Lorsque la politique passe pour la première fois à l'état **En attente d'approbation** , la configuration d'approbation est appliquée à l'enregistrement de politique. Si la politique comporte deux niveaux d'approbation, l'accès au document est fourni uniquement aux utilisateurs de niveau 1 par défaut. Les utilisateurs de groupe de niveau 1 peuvent obtenir l'accès via l'action **d'interface utilisateur Demander l'accès au document** .

   b. Une fois que les utilisateurs de niveau 1 approuvent la politique, l'accès aux documents est ajouté pour les utilisateurs de niveau 2. Si un utilisateur rejette la politique au niveau 1, elle passe à l'état **Brouillon** .

   c. Lorsque la politique passe à nouveau à l'état **En attente d'approbation** , le niveau suivant de configuration d'approbation (par exemple, la configuration d'approbation 2) est appliqué à l'enregistrement de politique. Dans ce cas, tous les utilisateurs communs entre les deux niveaux et ayant accès au document peuvent accéder à la politique et l'accès au document est supprimé pour le reste des utilisateurs.

   L'action **d'interface utilisateur Demander l'accès aux documents** est visible par les utilisateurs disposant des rôles d'utilisateur d'entreprise et d'utilisateur d'entreprise allégé. Si des groupes d'utilisateurs ne disposent pas de ces rôles d'utilisateur, ils ne peuvent pas accéder au document. Les approbateurs disposent de l'accès en lecture ou de l'accès aux commentaires dans l'état d'approbation.

   Remarque :
   Dans la règle d'approbation, l'accès est accordé uniquement aux utilisateurs individuels et non aux utilisateurs du groupe. Donner l'accès à de nombreux utilisateurs du groupe peut entraîner des problèmes de performances.

   Si vous êtes un utilisateur de groupe, vous devez sélectionner **Demander l'accès au document**. Les utilisateurs du groupe peuvent se connecter en tant que l'un des utilisateurs du groupe et sélectionner **Demander l'accès au document**. Les utilisateurs du groupe ont alors accès au document et un message s'affiche : une demande d'accès au document a été émise, veuillez actualiser ou essayer d'accéder au document dans quelques minutes.

   Dans le workflow de configuration de l'approbation, si un approbateur rejette la politique à quelque niveau que ce soit, elle passe à l'état **Brouillon** . L'onglet **Accès aux documents** du formulaire affiche une liste des utilisateurs qui ont accès à la politique avec les rôles et l'état affichés. Seuls les utilisateurs de niveau 1 peuvent accéder à l'enregistrement et l'examiner. Lorsque les utilisateurs de niveau 1 approuvent l'enregistrement, l'accès au document est fourni aux utilisateurs de niveau 2, et ainsi de suite.

   Lorsque tous les niveaux sont approuvés, la politique passe à l'état **Publié** .

10. Dans l'onglet Texte de la **politique** , sélectionnez **Ouvrir dans Word**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le document Word s'ouvre dans l'onglet. Dans l'onglet **Gérer l'accès** du document, vous pouvez également afficher les utilisateurs qui ont les autorisations nécessaires pour afficher le document. La règle d'approbation de politique configurée s'affiche dans le champ **Règle d'approbation** . La liste connexe Niveaux d'approbation affiche des informations sur les niveaux d'approbation, les utilisateurs et l'état de l'approbation de l'enregistrement de politique.

Si la politique est rejetée à n'importe quel état, elle est réinitialisée à l'état **Brouillon** . Une fois que les approbateurs ont approuvé la politique, elle passe à l'état **Publié** .

360° Relationship Visualization pour Policy and Compliance Management

Lorsque vous lancez la vue à 360˚ à partir d'un enregistrement de conformité particulier, vous pouvez instantanément explorer la relation entre l'enregistrement sélectionné et tous ses objets associés dans une visualisation distinctive.

Vue à 360°

Dans Policy and Compliance Management, le bouton Vue des relations à 360˚ est activé dans les formulaires d'espace de travail suivants :

- Document de référence [sn_compliance_authority_document]
- Politique [sn_compliance_policy]
- Citation [sn_compliance_citation]
- Contrôle [sn_compliance_control]
- Objectif du contrôle [sn_compliance_policy_statement]

Pour explorer la vue à 360˚ et obtenir des instructions pour lancer la vue, reportez-vous à la rubrique Exploration de la vue à 360°.

Pour en savoir plus sur les utilisateurs susceptibles d'utiliser 360° Relationship Visualization, leurs rôles et responsabilités, consultez Visualisation des relations à 360°.

Vue à 360° de l'intégration des objets de conformité avec le problème dans une relation M2M

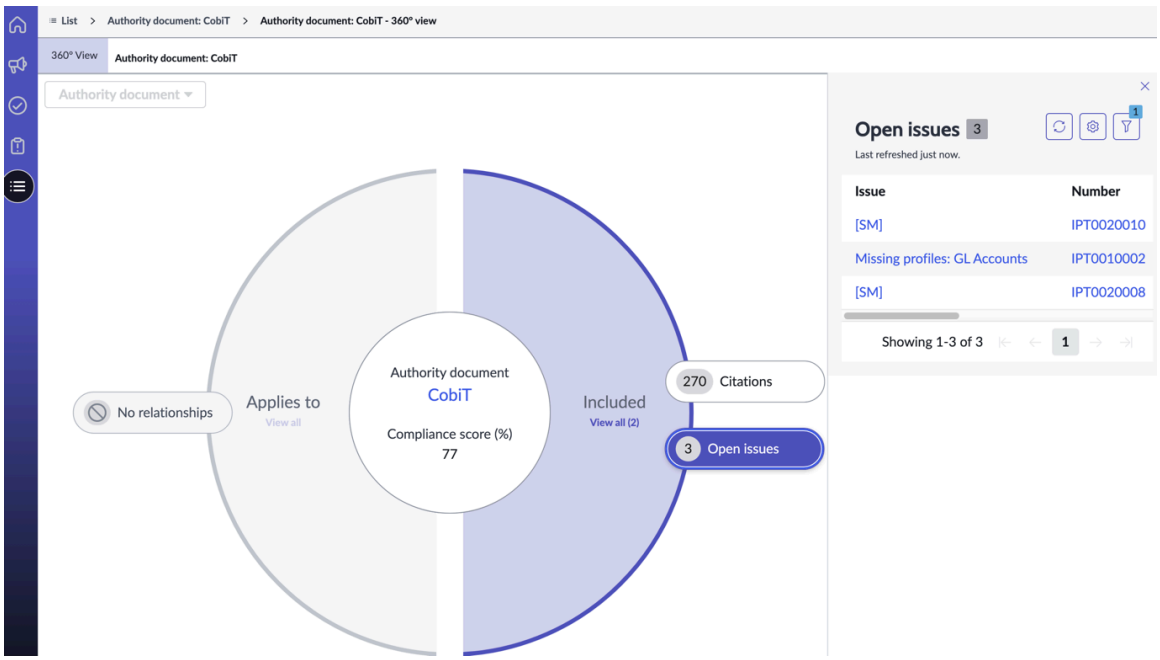
Les vues à 360˚ issues des objets de conformité tels que le document d'autorité, la politique, le contrôle, l'objectif de contrôle et l'engagement dans le Compliance Workspace vous donnent une vue d'ensemble complète et détaillée des problèmes liés à ces objets dans une relation plusieurs à plusieurs (m2m).

Par exemple, si vous cliquez sur le bouton **Vue à 360°** à partir du document de référence lié à un problème, la vue à 360˚ vous permet d'afficher les problèmes ouverts pour le document de référence. Vous pouvez obtenir plus de détails sur les problèmes en cliquant sur le lien Problèmes ouverts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue à 360° d'un document de référence



De même, vous pouvez accéder à la page Vue d'ensemble du problème et cliquer sur le bouton **Vue à 360°** . Si le problème s'applique à l'un des objets, ou s'il est lié aux objets dans une relation m2m, la vue vous donne des détails d'intégration complets.

Problème lié aux objets de conformité

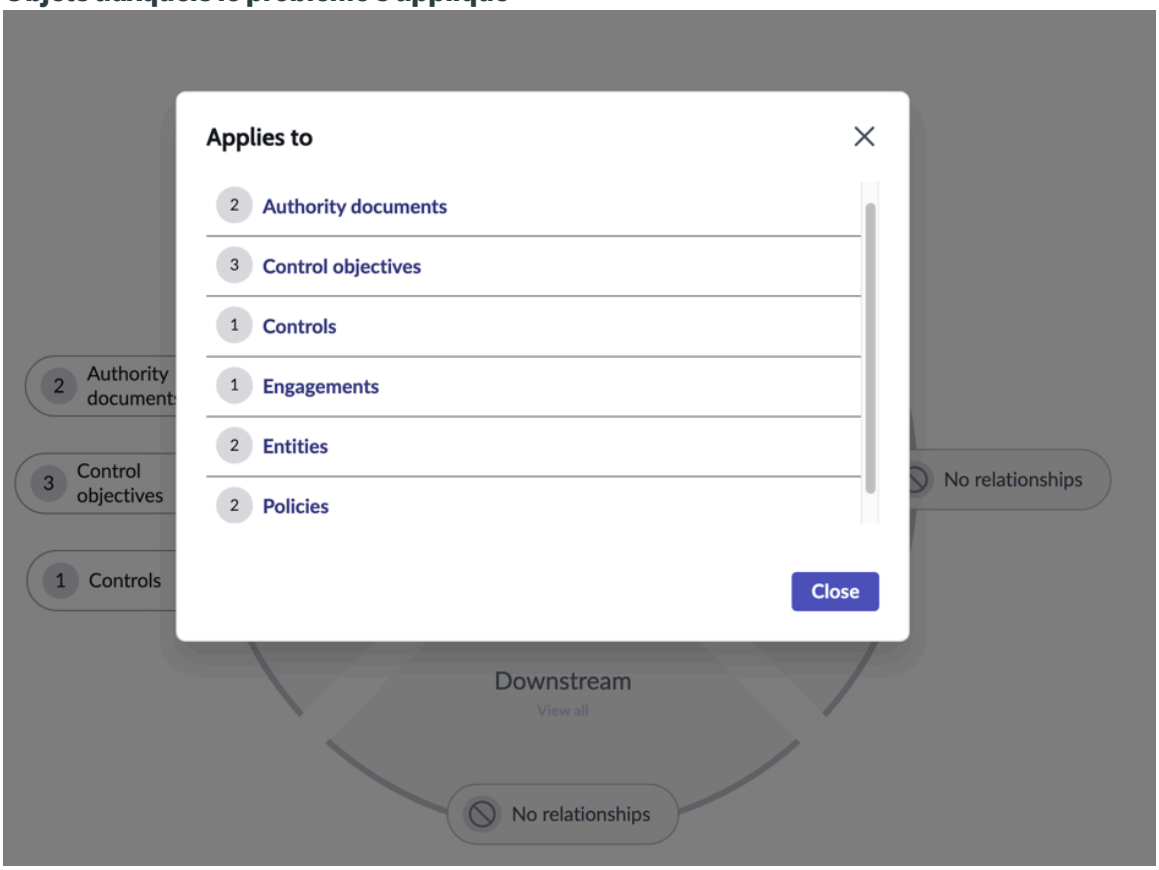


Vous pouvez cliquer sur le lien Afficher tout pour afficher tous les objets de conformité auxquels le problème s'applique.

Traduction automatique

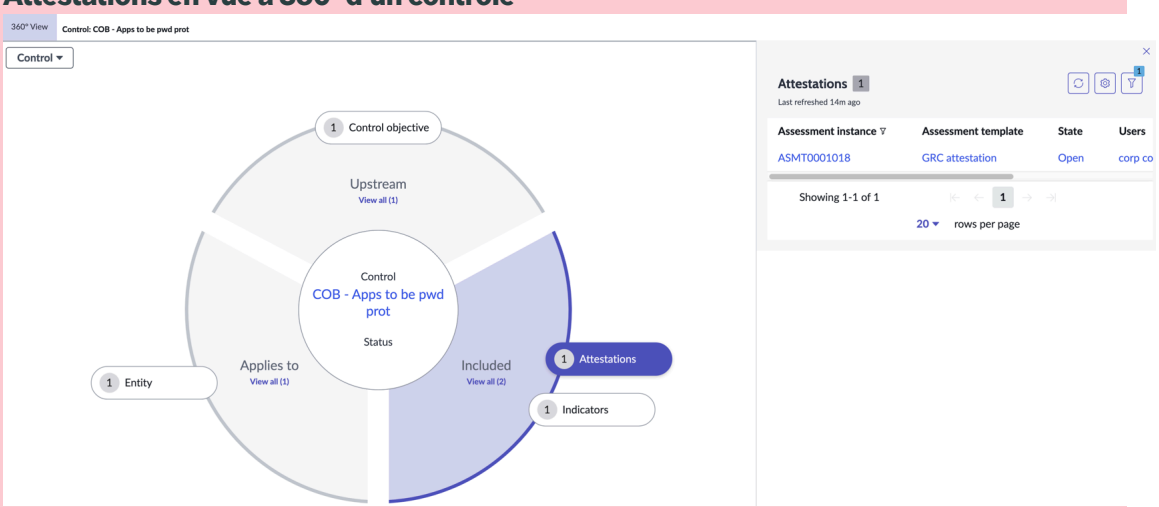
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Objets auxquels le problème s'applique



[store-future: BEGIN review]Si vous aviez sélectionné **Attestation** dans la **méthode d'attestation** pour le contrôle, vous pouvez afficher les attestations ajoutées en tant que composant dans la vue à 360° du contrôle. Sélectionnez et cliquez sur le lien Attestations dans l'anneau ; vous pourrez afficher le panneau Attestations sur la droite avec l'instance d'évaluation et les détails du modèle.

Attestations en vue à 360° d'un contrôle



[End]

Policy as Code Engine pour la gestion préventive de la conformité

Les gestionnaires de conformité peuvent mapper l'objectif de contrôle avec les Policy as Code EnginePaCEappels (). PaCE GRC transmettant la référence du document et la politique

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pour laquelle des PaCE exceptions doivent être déterminées. Les propriétaires de contrôle peuvent consulter les PaCE journaux pour comprendre les instances de conformité ou de non-conformité.

Avec le nombre croissant de réglementations auxquelles les organisations doivent se conformer et les risques technologiques tout aussi croissants, les organisations sont obligées d'intégrer des contrôles préventifs dans les flux de travail numériques. Par exemple, lorsqu'une nouvelle application logicielle est développée au cours d'un processus DevOps, plusieurs politiques et contrôles informatiques doivent être mis en œuvre et validés pour réduire le risque technologique.

Avec Policy as Code Engine, vous pouvez écrire votre propre logique de code personnalisée pour valider une politique et l'intégrer dans une instance déployable. PaCE La politique valide le code avant même qu'il ne soit validé dans une instance déployable et vérifie sa conformité. En cas de non-conformité, le déploiement est arrêté. Pour l'intégrer à GRC, PaCE en tant que politique est ajoutée à un objectif de contrôle à l'aide de la fonctionnalité Registre de sources de données de conformité.

La gestion préventive de la conformité grâce à l'intégration empêche PaCE l'équipe de conformité, l'équipe des opérations et les ingénieurs DevOps d'effectuer des activités non conformes. D'autre part, cette intégration les aide à émettre des exceptions à l'avance.

Les principales fonctionnalités de cette intégration sont les suivantes :

- La conformité est intégrée dans les workflows des employés afin d'améliorer leur expérience globale.
- Les clients peuvent codifier leurs contrôles et, en fonction de l'état d'exécution, les employés peuvent être informés si leur action dans le workflow détermine la non-conformité.
- En cas de non-conformité, sur la base d'un besoin commercial, les employés peuvent demander une exception et poursuivre le flux de travail numérique.

Les principaux avantages de cette intégration sont les suivants :

- Réduction de la dépendance à l'égard de la formation des employés : étant donné que les contrôles sont intégrés dans les flux de travail, le nombre de formations que les employés doivent suivre est considérablement réduit.
- Vérifications automatisées et surveillance de la conformité : les vérifications automatisées garantissent que les contrôles ne sont pas violés, réduisant ainsi la tâche des vérifications manuelles.
- Journaux d'audit automatisés : les équipes d'audit et de conformité peuvent accéder aux journaux d'audit automatisés, ce qui réduit les tâches d'audit manuel et de collecte des preuves.
- Réduction des risques et des violations : la surveillance continue des contrôles minimise la probabilité d'infractions.
- Visibilité : fournit une visibilité en temps réel de la conformité aux personnes concernées, telles que les équipes commerciales, des risques et de conformité.
- Vélocité : augmente la vélocité des workflows, car les employés peuvent demander des exceptions en cas de besoin professionnel sans entraver l'exécution du workflow.

Configurer le registre de sources de données de conformité

Configurez le registre de sources de données de conformité (CDSR) qui offre la possibilité d'associer des politiques d'autres ServiceNow produits à des objectifs de contrôle dans

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Policy and Compliance afin d'informer la position de conformité globale d'une organisation et d'effectuer des exceptions de politique si nécessaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En fonction de l'association, les entités sont générées pour les objets évalués associés à partir de la table d'application cible et les contrôles sont générés automatiquement. CDSR facilite les intégrations entre GRC et d'autres ServiceNow produits tels que DevOps, HR, SecOps et autres afin de répondre aux besoins des clients en matière de validation et de gestion de la conformité dans l'ensemble de l'entreprise.

Sélectionnez la table d'application qui est liée à la table d'objet évalué. Établissez une relation entre un élément de la table d'application et un objectif de contrôle dans une table cible. Pour ce faire, les éléments doivent d'abord être configurés et mappés à l'objectif du contrôle. Deuxièmement, établissez une relation entre la table cible et les entités de la table d'entités.

Par ailleurs, les entités sont des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets dont la conformité doit être mesurée par rapport aux objectifs de contrôle.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Administration** > **Registre de sources de données de conformité**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Registre de sources de données de conformité

Champ	Description
Nom	Nom du registre d'élément.
Table de l'application	Table des enregistrements associés à l'objectif de contrôle.
Identification de l'entité connexe	
Table d'objet évalué	Table dans laquelle les contrôles sont créés.
Relation avec la table d'application	Relation entre la table d'élément et la table cible. Les choix possibles sont les suivants : ○ Un à plusieurs : un enregistrement dans la table d'application est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué, et un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié à un seul enregistrement dans la table d'application. ○ Plusieurs à plusieurs : un enregistrement de la table d'application est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué, et un enregistrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de la table d'objet évalué est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'application.
Champ Application sur la table d'objet évalué	Nom de champ qui indique la table cible.
Champ Application sur la table m2m	Nom de champ dans la table de mappage qui indique la table d'élément.
Champ Objet évalué sur la table m2m	Nom de champ dans la table de mappage qui indique la table cible.
La table d'objet évalué est-elle équivalente aux entités ?	Marqueur pour créer une entité dans la table cible.
Relation de l'entité avec la table d'objet évalué	Relation entre la table d'élément et la table d'entité. Les choix possibles sont les suivants : ○ Un à un : lorsqu'un enregistrement dans la table d'objet évalué est lié uniquement à un enregistrement dans la table d'entité. ○ Plusieurs à plusieurs : lorsqu'un enregistrement de la table d'entité est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'objet évalué et qu'un enregistrement de la table d'objet évalué est lié à plusieurs enregistrements dans la table d'entité.
Table plusieurs à plusieurs	Table qui établit la relation entre la table d'élément et la table cible.
Champ Entité sur la table d'objet évalué	Nom du champ qui indique la table d'entité.
Champ Entité sur la table m2m	Nom du champ dans la table de mappage qui indique la table d'entité.
Champ Propriétaire de l'entité	Propriétaire de l'entité dans la table d'entité.

Pour plus d'informations sur la configuration du registre de sources de données de conformité du cadre de travail générique, consultez l'article Configurer le registre de sources de données de conformité du cadre de travail générique [KB1112478] dans la Now Support base de connaissances.

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les articles.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Associer un élément de la table d'application à un objectif de contrôle

Utilisez la liste connexe de la Policy as Code Engine politique (PaCE) pour Compliance Workspace mapper l'objectif du contrôle sur une politique PaCE. Les gestionnaires de conformité ont la possibilité de mapper les objectifs de contrôle avec les stratégies PaCE.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une politique PaCE est mappée à une instance déployable et si la politique PaCE est déjà associée à un objectif de contrôle, lorsque l'association de la politique à l'instance déployable se produit, un déclencheur est lancé à partir de la gestion des données de configuration (CDM) pour créer une entité et des contrôles.

Lorsqu'une politique PaCE est mappée à une instance déployable et si la politique n'est associée à aucun objectif de contrôle, lorsque la politique PaCE est mappée à l'objectif de contrôle, l'entité et les contrôles sont générés automatiquement, car l'instance déployable est déjà mappée à la politique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
2. Dans , Compliance Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).
3. Accédez à la **Bibliothèque de conformité** > **Objectifs de contrôle**.
4. Cliquez sur un objectif de contrôle pour l'ouvrir ou créer un objectif de contrôle.
5. Cliquez sur la liste connexe Détails.
6. Pour générer automatiquement les contrôles de l'objectif de contrôle, sélectionnez l'option **Crée automatiquement des contrôles** .
   Chaque fois qu'un type d'entité est ajouté à l'objectif de contrôle, les contrôles sont automatiquement générés si l'option **Crée automatiquement des contrôles** est sélectionnée.
7. Cliquez sur le bouton **Enregistrer** .
8. Pour afficher les contrôles générés pour l'objectif de contrôle, cliquez sur la liste connexe Contrôles.
9. Sélectionnez l'option **Actif** dans la liste connexe Détails.

   Remarque :
   L'objectif du contrôle doit être actif pour que vous puissiez lui ajouter une politique PaCE. Sinon, les boutons **Ajouter** et **Supprimer** de la liste connexe des politiques PaCE ne sont disponibles que lorsque l'objectif du contrôle est actif.

10. Pour ajouter la politique PaCE à l'objectif du contrôle, cliquez sur la liste connexe Stratégies PaCE.
11. Cliquez sur le bouton **Ajouter** .
12. Sélectionnez une politique PaCE dans la liste des stratégies qui sont mappées à l'instance déployable dans la fenêtre contextuelle Stratégies PaCE.

    Remarque :
    Les politiques PaCE inactives sont répertoriées dans la fenêtre contextuelle.

    Si la politique PaCE n'a pas d'instance déployable mappée à celle-ci au moment de cette association, l'entité et les contrôles sont générés chaque fois que l'instance déployable est associée à la politique PaCE.

13. Cliquez sur **Ajouter**.
    Les entités et contrôles correspondants pour les éléments de configuration associés à la politique PaCE sont créés si l'option **Crée automatiquement des contrôles** est sélectionnée. Les contrôles mis hors service existants sont activés s'ils n'ont pas été mis hors service manuellement.

    Si une entité a déjà été ajoutée à l'objectif du contrôle en tant qu'entité supplémentaire, un contrôle n'est pas créé mais est mis à jour avec un statut différent. Il s'agit de remplir la condition selon laquelle un seul contrôle peut exister par entité. Si le contrôle a été

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

généré par le processus de génération d'éléments, la source du contrôle est mise à jour. Si le contrôle a plusieurs sources, ce contrôle n'est pas mis hors service.

14. Pour supprimer une politique PaCE d'une instance déployable, cliquez sur la liste connexe Stratégies PaCE.
15. Cliquez sur le bouton **Supprimer** .
    Lorsque la politique PaCE est dissociée de l'instance déployable, ou lorsque la politique PaCE associée à l'objectif de contrôle est supprimée, toutes les entités et tous les contrôles qui ont été générés précédemment à partir de cette association passent à l'état **Mis hors service** . Ils ne sont pas supprimés mais continuent d'exister à l'état de mise hors service.
16. Pour afficher les résultats de l'exécution de la politique PaCE sur les contrôles et les engagements, cliquez sur l'élément connexe Résultats de configuration DevOps en accédant à l'enregistrement de contrôle.

GRC: Policy and Compliance integrator

L'application GRC: Policy and Compliance integrator fournit un cadre de travail commun afin que vos fournisseurs de contenu puissent transférer leur contenu dans les GRC applications. L'application vous permet également de vérifier, d'approuver et d'importer les données dans les Policy and Compliance Management tables.

À partir de Washington DC, vous pouvez utiliser l'application GRC: Policy and Compliance integrator avec l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers .

Pour plus d'informations sur l'exécution du processus d'importation de données, reportez-vous aux sections Workflow pour GRC: Policy and Compliance integrator et Utilisation de pour GRC: Policy and Compliance integrator afficher les enregistrements par lots et importer des tâches.

Workflow pour GRC: Policy and Compliance integrator

Vous pouvez installer l'application GRC: Policy and Compliance integrator à partir de et ServiceNow Store exécuter le workflow pour terminer le processus d'importation de données.

Le GRC: Policy and Compliance integrator workflow de l'application se compose des étapes suivantes :

1. Téléchargez l'application GRC: Policy and Compliance integrator à partir du ServiceNow Storefichier . Lorsque vous téléchargez l'applicationGRC: Policy and Compliance integrator, les applications et Policy and Compliance Management sont automatiquement téléchargées GRC: intégrations avec le contenu de tiers dans votre instance.
2. Connectez-vous avec le rôle sn_compliance.admin dans une instance et affectez le rôle sn_grc_cim.admin à un utilisateur.
3. Utilisez les API et les tables intermédiaires prises en charge avec les applications, et déplacez les données des tables intermédiaires vers l'application GRC: Policy and Compliance Management .

   Pour plus d'informations sur l'intégration des enregistrements par lots et l'affectation de tâches d'importation de bibliothèque à l'applicationGRC: Policy and Compliance Management, consultez , Accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenuAffecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbationet Utilisation de pour GRC: Policy and Compliance integrator afficher les enregistrements par lots et importer des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

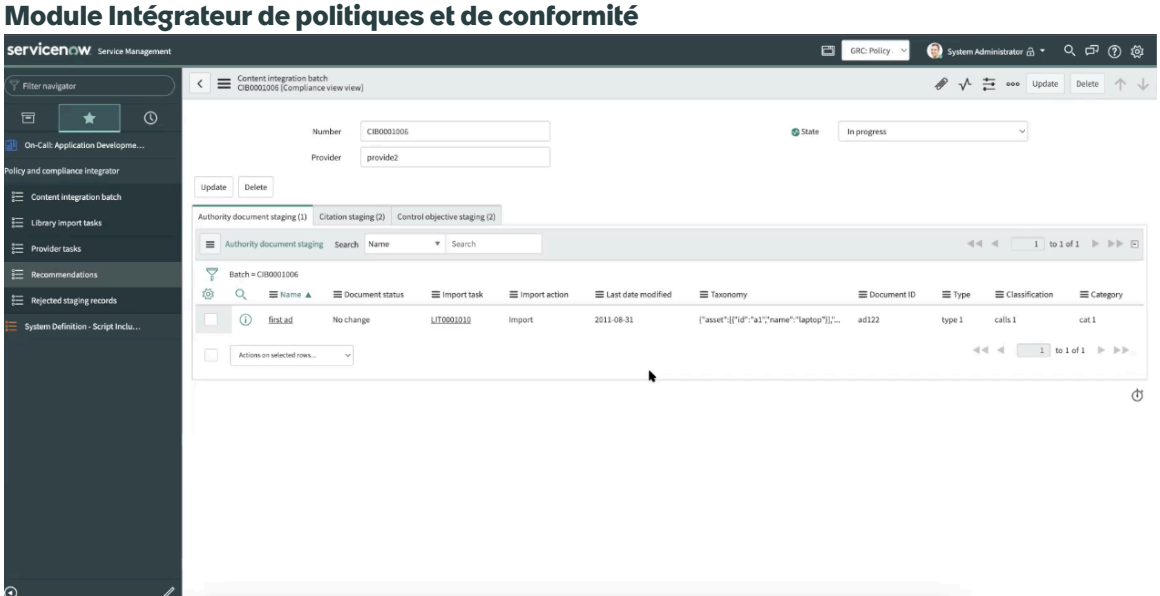
Utilisation de pour GRC: Policy and Compliance integrator afficher les enregistrements par lots et importer des tâches

Vous pouvez utiliser le GRC: Policy and Compliance integrator module d'application pour afficher les détails des enregistrements par lots et pour importer des tâches. Par exemple, vous pouvez voir les enregistrements par lots d'intégration de contenu, les tâches d'importation de bibliothèque, les enregistrements intermédiaires et les recommandations pour les enregistrements.

Vous pouvez accéder au GRC: Policy and Compliance integrator module en accédant à **Intégrateur** All>**Policy and Compliance**>Content **integrator** dans l'interface utilisateur de l'application. Le module affiche les détails suivants, qui sont illustrés dans la figure suivante :

- Lot d'intégration de contenu
- Tâches d'importations de bibliothèques
- Tâches du fournisseur
- Recommandations
- Contenu rejeté

Module Intégrateur de politiques et de conformité



Pour en savoir plus sur l'importation du contenu à partir de vos fournisseurs de contenu tiers dans les tables de l'application Policy and Compliance Management , reportez-vous aux sections Accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu et Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation.

Accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu

Vous pouvez accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu affichée dans l'interface utilisateur de l'application GRC: Policy and Compliance integrator . En accédant à ces enregistrements, vous pouvez importer les données dans l'application Policy and Compliance Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_compliance.admin, vous pouvez accéder aux enregistrements par lots dans la table de lots d'intégration de contenu et créer une tâche d'importation de bibliothèque pour chaque enregistrement. Le groupe d'affectation des gestionnaires de conformité examine la tâche d'importation de bibliothèque et importe les enregistrements intermédiaires dans les Policy and Compliance Management tables.

Détails de la table de lots d'intégration de contenu

La table Lot d'intégration de contenu affiche les détails affichés dans l'exemple suivant :

- Numéro de l'enregistrement du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, CIB0001006 est le numéro d'enregistrement.
- Fournisseur du lot d'intégration de contenu. Dans cet exemple, Thomson Reuters est le fournisseur.
- État du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, l'état est Nouveau.
- Domaine du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, le domaine est Global.
- Type de contenu du lot d'intégration de contenu. Dans l'exemple, le type est Compliance.

Table d'enregistrements par lots d'intégration de contenu



Pour savoir comment utiliser les rôles d'utilisateur afin d'accéder aux API et aux enregistrements par lots, reportez-vous à Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration.

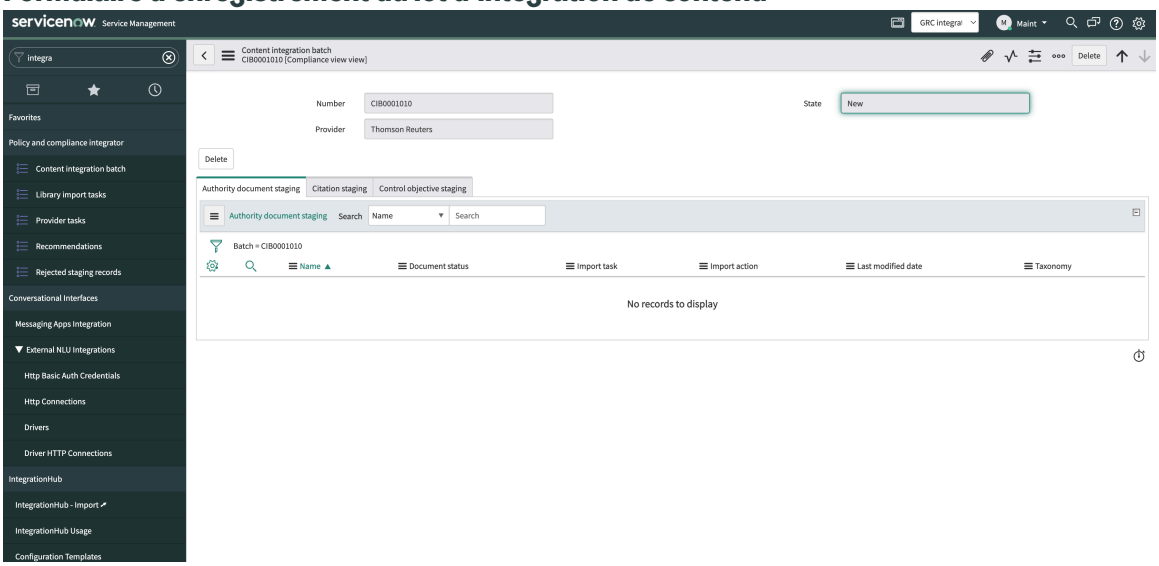
Sélectionnez un enregistrement dans la table pour afficher le formulaire d'enregistrement par lots d'intégration de contenu et ses listes connexes. Reportez-vous à l'exemple suivant.

Remarque :
Les champs du formulaire et des listes connexes sont renseignés automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

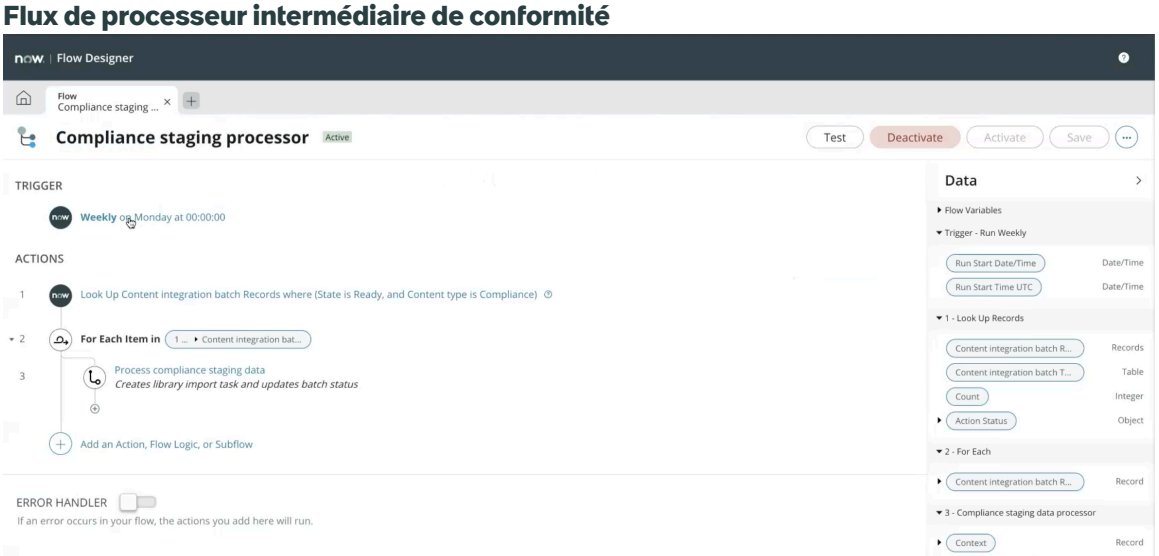
Formulaire d'enregistrement du lot d'intégration de contenu



Utilisation du flux du processeur intermédiaire de conformité

Vous pouvez utiliser le nouveau flux de processeur intermédiaire de conformité fourni avec l'application GRC: Policy and Compliance integrator . Reportez-vous à l'exemple suivant. Le flux est utilisé pour traiter les données intermédiaires de conformité et s'exécute en arrière-plan une fois par semaine. Elle recherche les enregistrements du lot d'intégration de contenu dont l'état est Prêt et dont le type de contenu est Conformité. Pour chaque enregistrement du lot d'intégration de contenu, une tâche d'importation de bibliothèque est créée et l'état du lot d'intégration de contenu est mis à jour automatiquement.

Flux de processeur intermédiaire de conformité



Remarque :
Vous pouvez mettre à jour le flux pour modifier son paramètre. Par exemple, vous pouvez mettre à jour l'heure de début du flux.

Utiliser les API REST

Vous pouvez utiliser les API REST pour insérer les enregistrements dans la table et GRC: intégrations avec le contenu de tiers les déplacer ultérieurement à l'aide de l'application Policy and Compliance ManagementGRC: Policy and Compliance integrator . Les API internes suivantes sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

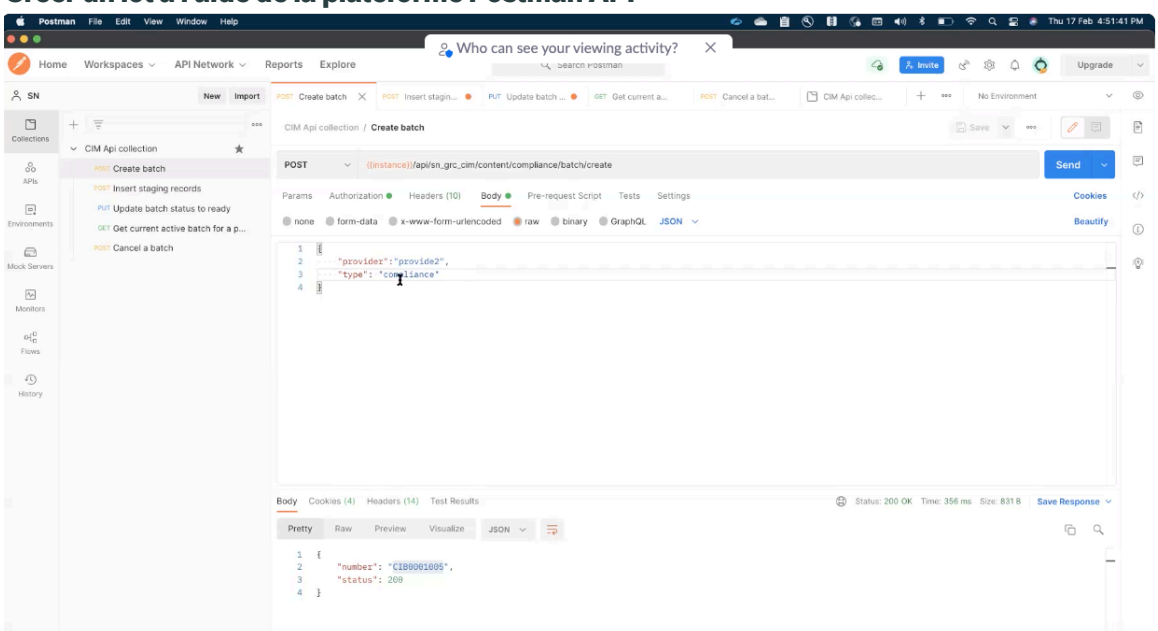
fournies avec l'application et l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiersGRC: Policy and Compliance integrator :

- Créer un lot
- Insérer les enregistrements intermédiaires de la politique
- Mettre à jour l'état du lot sur Prêt
- Obtenir le lot
- Annuler le lot

Remarque :
Vous pouvez utiliser des outils tiers, tels que , Plateforme API Postmanpour exécuter les API.

Lorsque vous exécutez les API dans la Plateforme API Postman configuration illustrée dans l'exemple suivant, les enregistrements intermédiaires sont importés dans les Policy and Compliance Management tables.

Créer un lot à l'aide de la plateforme Postman API



Traitement des enregistrements par lots

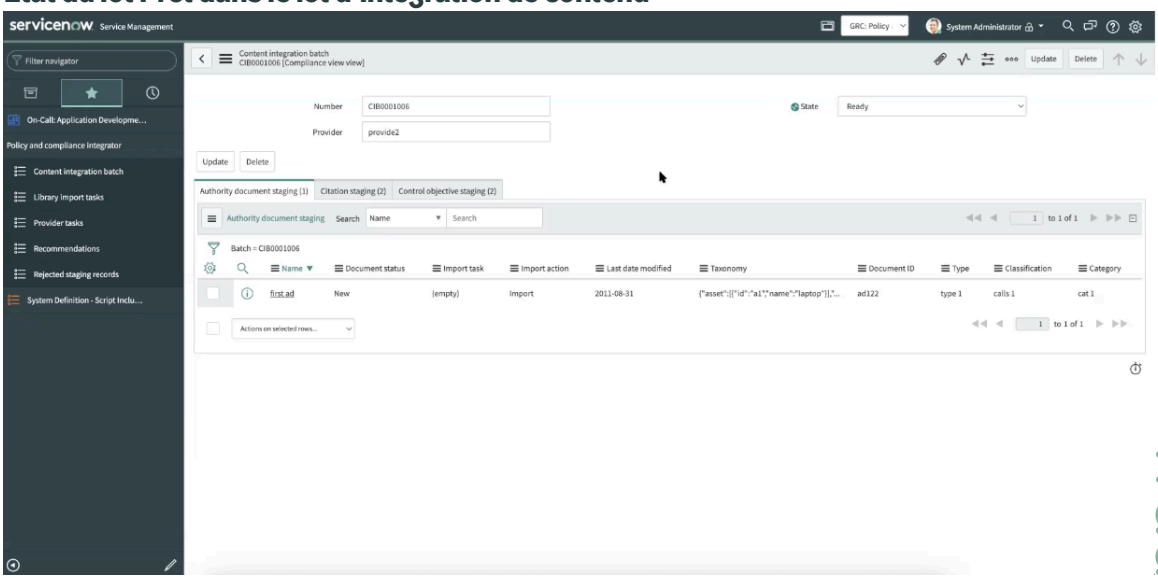
L'API Mettre à jour l'état du lot sur l'état prêt et le flux du processeur intermédiaire de conformité traitent les enregistrements de lots comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. L'API Mettre à jour l'état du lot sur prêt met à jour l'état du lot d'intégration de contenu sur Prêt, comme illustré dans la figure.

État du lot Prêt dans le lot d'intégration de contenu



2. Le flux du processeur intermédiaire de conformité récupère le lot d'intégration de contenu et ses enregistrements. Lorsque l'API Mettre à jour l'état du lot sur Prêt définit l'état du lot d'intégration de contenu sur Prêt, le flux du processeur intermédiaire de conformité reconnaît le lot d'intégration de contenu.

3. Lorsque l'état du lot d'intégration de contenu est mis à jour sur Prêt, le flux du processeur intermédiaire de conformité commence à importer les enregistrements de l'étape intermédiaire vers l'application GRC: Policy and Compliance integrator .

   Le système crée automatiquement une tâche d'importation de bibliothèque pour suivre le processus d'importation.

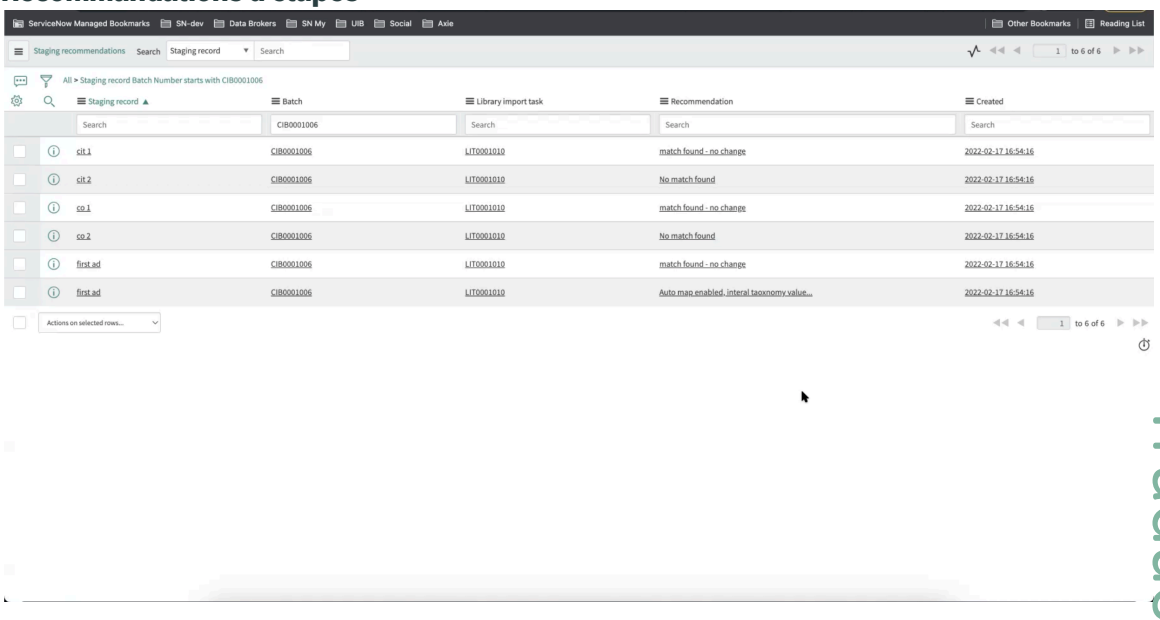
4. Lorsque la tâche d'importation de bibliothèque est créée, le flux du processeur intermédiaire de conformité met automatiquement à jour l'état du lot sur En cours.
5. Lorsque la tâche d'importation de bibliothèque est créée et que le fournisseur mentionné dans le lot d'intégration de contenu est introuvable, l'état de la tâche est mis à jour sur Intégration du fournisseur. Une tâche d'importation de fournisseur est créée dans la liste connexe des tâches d'intégration de contenu de la tâche d'importation de bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Au fur et à mesure de la création de la tâche d'importation de bibliothèque, les recommandations de préparation pour chaque enregistrement sont générées pour le lot d'intégration de contenu, comme illustré dans l'exemple suivant.

Recommandations d'étapes



La tâche d'importation de bibliothèque est utilisée pour importer les enregistrements intermédiaires dans les Policy and Compliance Management tables. La tâche d'importation de bibliothèque et les recommandations de préparation pour chaque enregistrement sont affichées pour la table Lots d'intégration de contenu dans le GRC: Policy and Compliance integrator module. Un utilisateur disposant du rôle sn_compliance.admin peut affecter la tâche d'importation de bibliothèque au groupe d'affectation des gestionnaires de conformité. Pour savoir comment affecter une tâche d'importation de bibliothèque, reportez-vous à Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation.

Affecter une tâche d'importation de bibliothèque pour approbation

Affectez une tâche d'importation de bibliothèque au groupe d'affectation des gestionnaires de conformité à l'aide du formulaire de tâche d'importation de bibliothèque de l'application GRC: Policy and Compliance integrator .

Avant de commencer

Pour cette procédure, vous devez d'abord vous connecter avec le rôle sn_compliance.admin, puis soumettre la tâche d'importation de bibliothèque à approuver.

Rôle requis : sn_compliance.admin

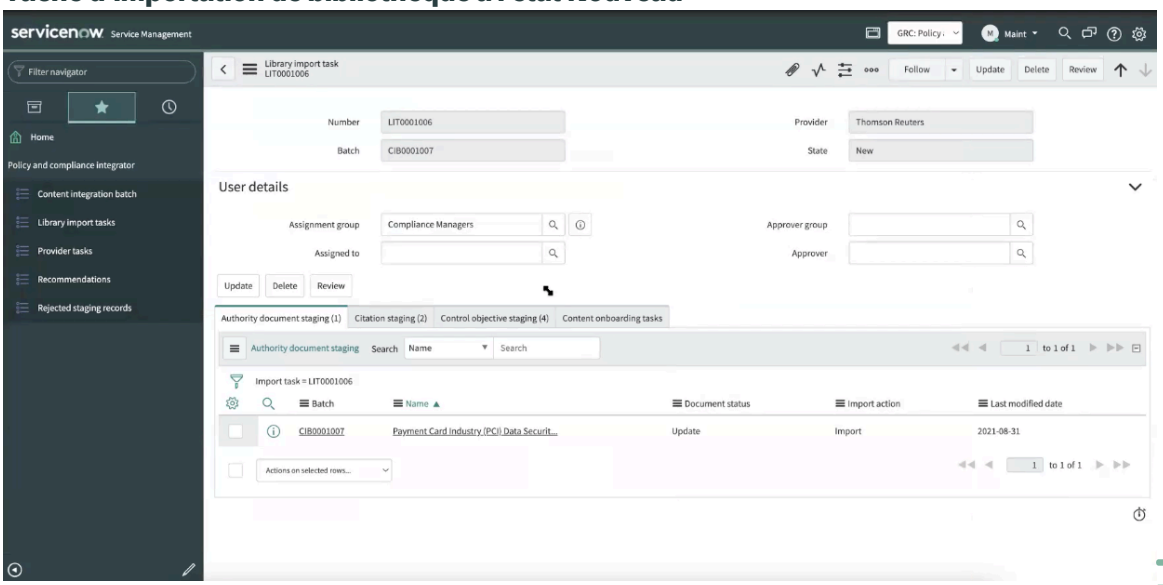
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrateur de politiques et de conformité** > **Intégrateur de contenu** > **Tâche d'importation de bibliothèque**.
   La tâche d'importation de bibliothèque s'affiche avec l'état Nouveau, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche d'importation de bibliothèque à l'état Nouveau



2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche d'importation de bibliothèque

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche d'importation de la bibliothèque. Le nombre est LIT0001001 dans l'exemple. Ce champ est renseigné automatiquement.
Fournisseur	Nom du fournisseur. Ce champ est renseigné automatiquement.
Lot	Numéro de lot d'intégration de contenu. Le nombre est CIB0001001 dans l'exemple. Ce champ est renseigné automatiquement.
État	État de la tâche d'importation de la bibliothèque. Ce champ est renseigné automatiquement.
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation auquel la tâche d'importation de bibliothèque est affectée. Sélectionnez le groupe **Gestionnaires de conformité** .
Approbateur	Approbateur pour la tâche d'importation de la bibliothèque.
Affecté à	Groupe d'affectation auquel la tâche est affectée.
Groupe d'approbateurs	Groupe d'approbation pour la tâche d'importation de la bibliothèque.
Listes connexes	
Étape intermédiaire de document de référence	Enregistrements intermédiaires de document de référence associés à la tâche d'importation de la bibliothèque.
Étape intermédiaire de citation	Enregistrements intermédiaires de citation associés à la tâche d'importation de bibliothèque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Étape intermédiaire d'objectif du contrôle	Contrôler les enregistrements intermédiaires d’objectifs associés à la tâche d’importation de la bibliothèque.
Tâches d'intégration de contenu	Tâches d’importation du fournisseur associées à la tâche d’importation de la bibliothèque. Cette tâche est créée lorsque le fournisseur mentionné dans le lot d’intégration de contenu est introuvable dans la table Fournisseur (sn_grc_provider). Si la tâche d’importation du fournisseur est créée, l’état de la tâche d’importation de la bibliothèque est mis à jour **sur Intégration du fournisseur**. Lorsque la tâche d’importation du fournisseur est terminée, l’état de la tâche d’importation de la bibliothèque est mis à jour sur **Nouveau**.

3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Pour savoir comment approuver la tâche d’importation de bibliothèque affectée au groupe d’affectation des gestionnaires de conformité, consultez Approuver la tâche d’importation de bibliothèque.

Approuver la tâche d’importation de bibliothèque

Approuvez la tâche d’importation de bibliothèque à l’aide du formulaire de tâche d’importation de bibliothèque de l’application GRC: Policy and Compliance integrator .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_compliance.manager

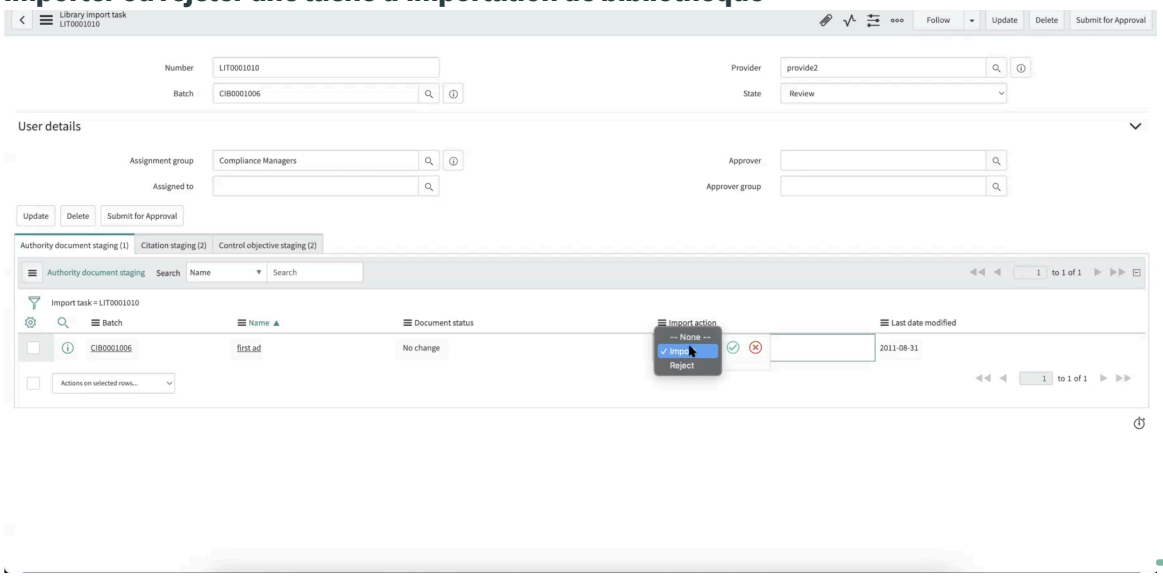
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Intégrateur de politiques et de conformité** > **Intégrateur de contenu** > **Tâche d'importation de bibliothèque**.
2. Passez en revue la tâche d’importation de bibliothèque et les listes connexes pour les enregistrements intermédiaires de documents de référence, les enregistrements intermédiaires de citations, les enregistrements intermédiaires d’objectifs de contrôle et les tâches d’intégration de contenu.
3. Dans le navigateur d’application, accédez à Recommandations et examinez les recommandations fournies par l’application pour la tâche.
4. Sur le formulaire, cliquez sur **Importer** ou **Rejeter**.
   Examinez les détails de la tâche d’importation de bibliothèque et importez ou rejetez l’enregistrement comme illustré dans l’exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Importer ou rejeter une tâche d'importation de bibliothèque

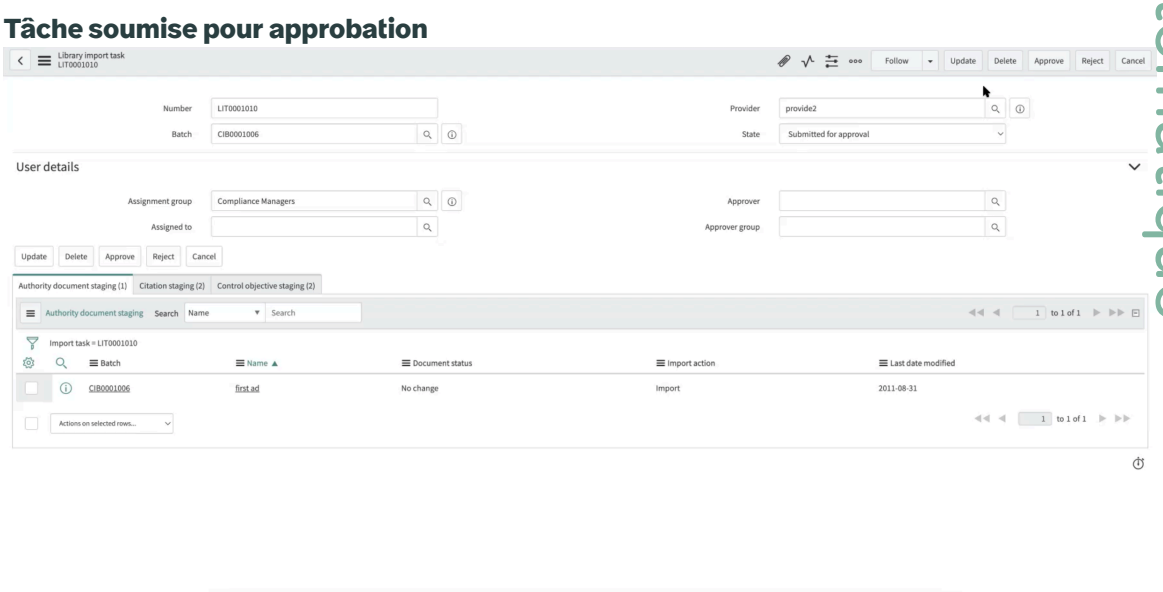


Cliquer sur **Importer** importe l'enregistrement associé à la tâche d'importation de bibliothèque dans les GRC: Policy and Compliance Management tables intermédiaires.

Si vous cliquez sur **Rejeter** , l'enregistrement associé à la tâche d'importation de bibliothèque est rejeté. Par conséquent, les données ne sont pas importées dans les GRC: Policy and Compliance Management tables intermédiaires.

5. Cliquez sur **Soumettre pour approbation**.
   La tâche est soumise au groupe des gestionnaires de conformité pour approbation. L'état de la tâche d'importation de bibliothèque est mis à jour sur Soumis pour approbation, comme illustré dans l'exemple suivant.

Tâche soumise pour approbation



6. Examinez la tâche d'importation de bibliothèque et cliquez sur **Approuver**.

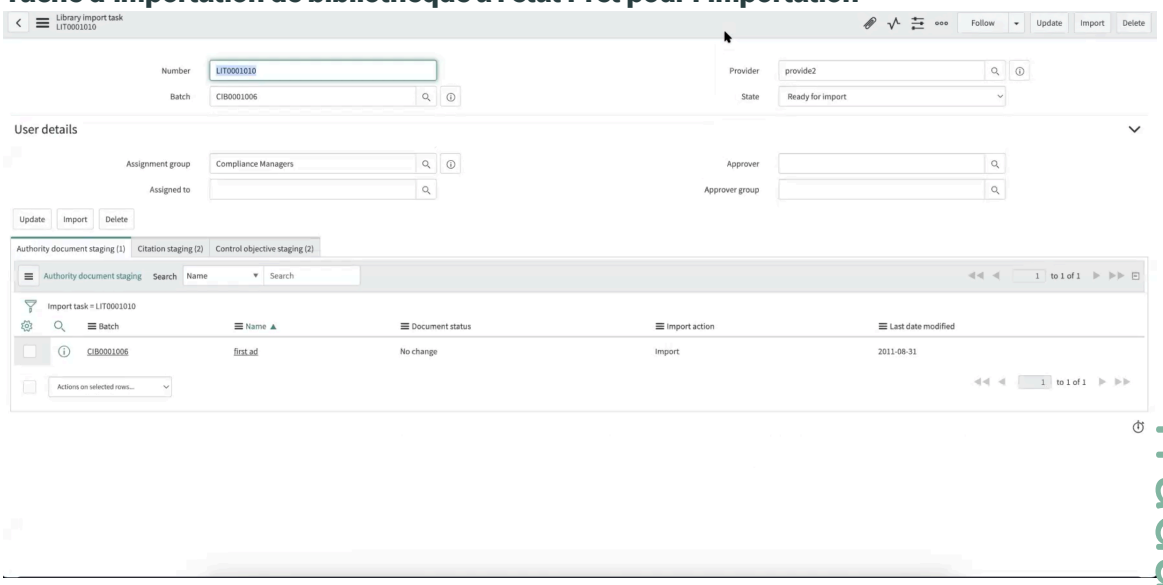
   Cette action fait passer la tâche d'importation de bibliothèque à l'état Prêt pour l'importation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

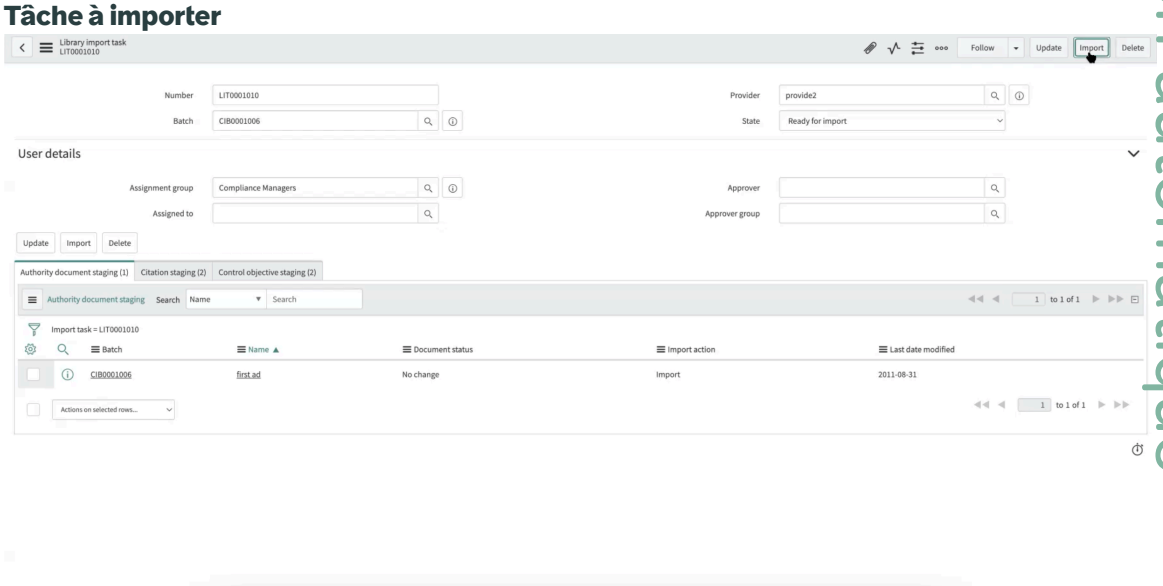
Remarque :
Cliquer sur **Rejeter** rejette la tâche d'importation de bibliothèque et la déplace à nouveau vers l'état Nouveau, comme illustré dans l'exemple suivant.

Tâche d'importation de bibliothèque à l'état Prêt pour l'importation



Lorsque la tâche est à l'état Prêt pour l'importation, l'action d'importation s'affiche comme illustré dans l'exemple suivant.

Tâche à importer

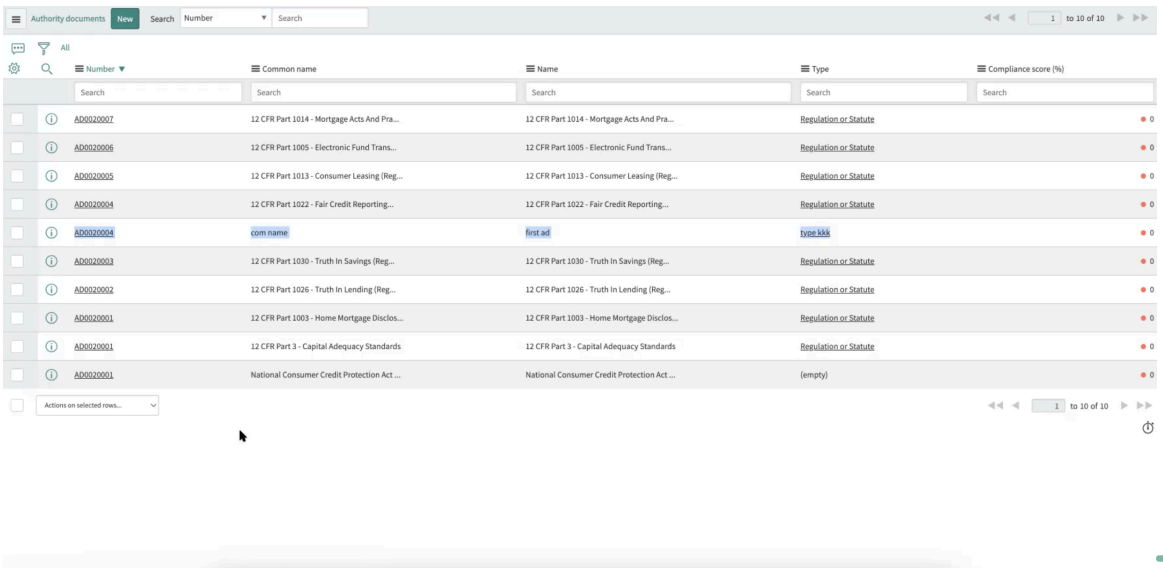


7. Cliquez sur **Importer**.
Cette action importe les enregistrements intermédiaires sous la tâche d'importation de bibliothèque dans les GRC: Policy and Compliance Management tables. Vous pouvez afficher les tables en accédant aux tables de documents de référence, aux tables de citation ou aux tables d'objectifs de contrôle dans l'application GRC: Policy and Compliance Management . Consultez l'exemple de table Documents de référence comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table des documents de l'autorité



Lorsque vous cliquez sur un document de référence, par exemple AD0020004 affiché dans le tableau, les détails de l'enregistrement intermédiaire de document de référence s'affichent. Dans l'enregistrement intermédiaire, le champ État du document du formulaire affiche des informations sur l'état actuel du document. Lorsque la valeur du champ d'état du document est Nouveau ou Mettre à jour, les actions Importer ou Rejeter sont disponibles pour l'enregistrement, et la tâche d'importation peut être importée ou rejetée, comme illustré dans l'exemple suivant.

Importer ou rejeter des actions pour un nouveau document

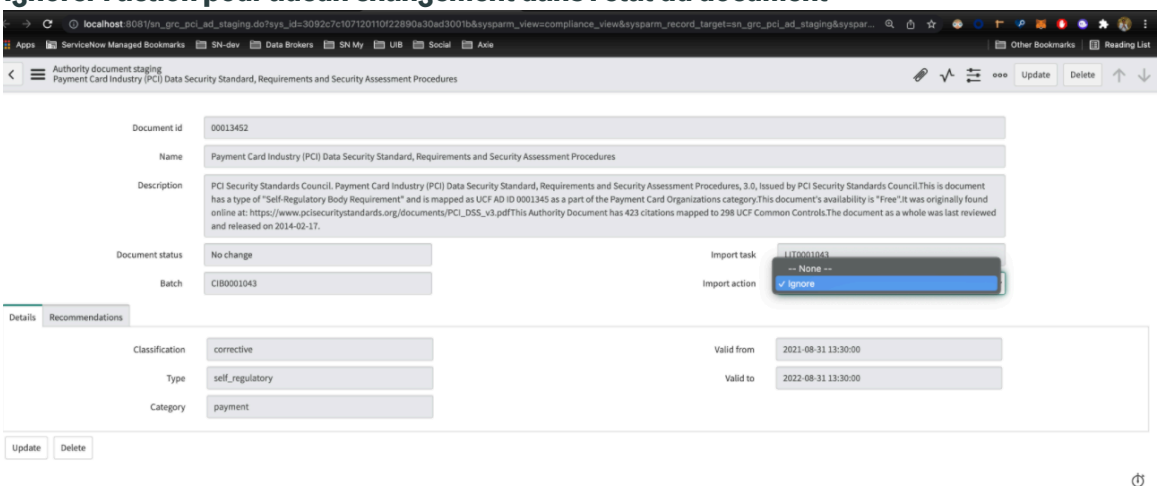


Lorsque la valeur du champ d'état du document est Aucun changement, seule l'option Ignorer est disponible dans l'action d'importation de l'enregistrement. La tâche d'importation peut être ignorée, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ignorer l'action pour aucun changement dans l'état du document



Consultez la table suivante pour connaître les critères des valeurs du champ Statut du document.

Valeur du champ Statut du document et ses critères

Champ	Description
Statut du document = Nouveau	Enregistrement introuvable dans les GRC: Policy and Compliance Management tables.
Statut du document = Aucun changement	**Date de dernière modification** de la source de l'enregistrement existant dans la GRC: Policy and Compliance Management table qui est postérieure à la date d'enregistrement intermédiaire entrant. L'état du document ne change pas.
Statut du document = Mettre à jour	**Date de la dernière modification** de la source de l'enregistrement existant dans la GRC: Policy and Compliance Management table qui est antérieure à la date d'enregistrement intermédiaire entrant. L'état du document est mis à jour.

Une fois le workflow terminé, le flux du processeur intermédiaire de conformité met automatiquement à jour l'état de la tâche d'importation de la bibliothèque sur Terminé.

Remarque :

Si une erreur se produit dans le traitement du flux, le flux du processeur intermédiaire de conformité met à jour l'état de la tâche d'importation de la bibliothèque sur Terminé avec des erreurs. Cette erreur peut se produire pour l'une des raisons suivantes :

- Les mappages de valeurs de taxonomie de l'enregistrement sont introuvables et la valeur de mappage automatique de la configuration de taxonomie du fournisseur est false.
- Le parent de l'enregistrement est ignoré.

L'enregistrement contenant l'erreur est rejeté par le flux du processeur intermédiaire de conformité.

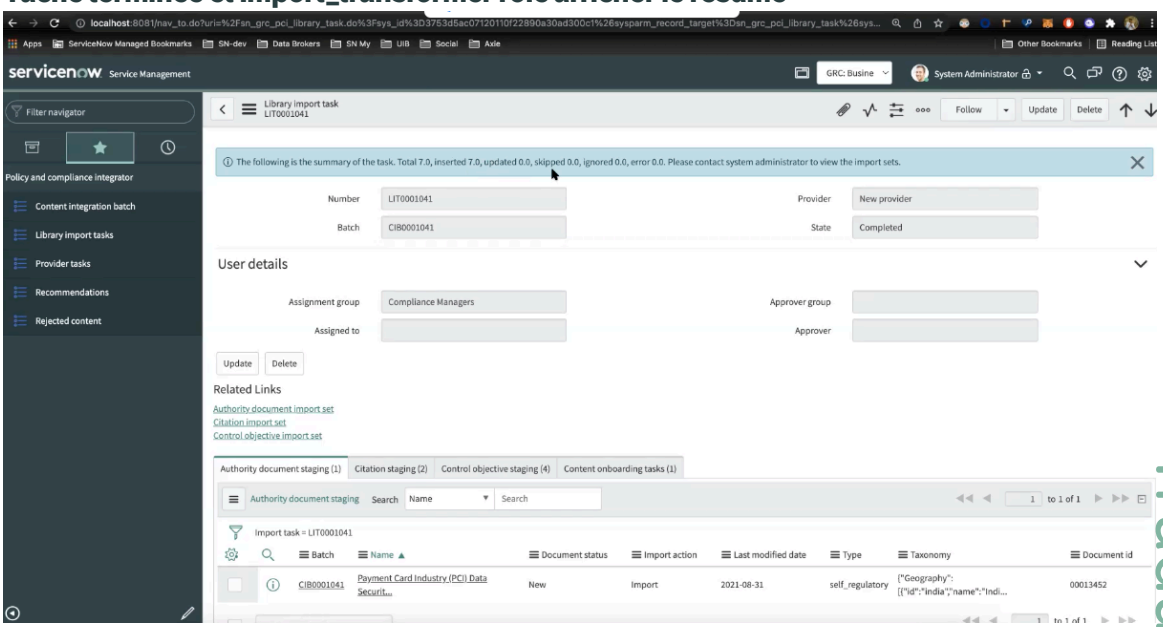
Lorsque l'état de la tâche d'importation de bibliothèque est Terminé, le résumé de la tâche d'importation et les liens connexes des jeux d'importation ne sont affichés que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

par les utilisateurs disposant du rôle import_transformer, comme illustré dans l'exemple suivant. Le rôle import_transformer est un rôle global.

Tâche terminée et import_transformer rôle afficher le résumé



Le récapitulatif de la vue du rôle import_transformer n'est pas disponible pour les autres utilisateurs de l'application GRC: Policy and Compliance integrator .

Résultats

La tâche d'importation de bibliothèque est maintenant à l'état Terminée et le contenu est importé dans l'application Policy and Compliance Management .

[store-future: BEGIN review]

Cloud Security Compliance Accelerator pour surveiller les contrôles dans le cloud

Cloud Security Compliance Accelerator permet à votre organisation de se conformer aux normes et aux benchmarks du cloud. L'accélérateur permet de surveiller les applications et les données de votre organisation hébergées dans le cloud, afin de se conformer aux normes réglementaires établies par les directives du secteur et aux lois locales et internationales.

Cloud Security Compliance Accelerator simplifie la conformité de la sécurité du cloud en s'intégrant à Cloud Security Posture Management (CSPM). Il prend en charge la version 8 des contrôles de sécurité critiques (CIS), qui sont un ensemble de mesures de protection prioritaires visant à atténuer les cyberattaques les plus courantes contre les systèmes et les réseaux. Ils sont mappés à d'autres normes de sécurité telles que NIST 800-53, NIST 800-171, PCI DSS 4.0, ISO 27002, etc. Cet accélérateur fournit un mappage entre les contrôles cloud de CIS version 8 et les contrôles connexes des politiques NIST 800-53, NIST 800-171, PCI DSS 4.0 et ISO 27002 et CSPM qui sont basées sur des benchmarks CIS pour Azure et AWS, permettant ainsi une surveillance continue des contrôles dans le cloud.

Les utilisateurs qui peuvent administrer et gérer cette application sont le gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) et l'administrateur de conformité (sn_compliance.admin).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prérequis pour Cloud Security Compliance Accelerator

Les applications de module d'extension requises pour importer les données mappées entre les objectifs de contrôle provenant de différentes sources et tests de configuration sont les suivantes :

Module d'extension GRC : Cloud Security Compliance Accelerator

Le module d'extension permet d'effectuer le mappage entre les objectifs de contrôle et les tests de configuration pour surveiller les contrôles dans le cloud. GRC : l'enregistrement de test de configuration de Cloud Security Accelerator est également fourni avec l'application pour les informations de métadonnées et la logique de stockage intermédiaire.

Module d'extension GRC : Policy and Compliance integrator

Le module d'extension GRC : Cloud Security Compliance Accelerator dépend du module d'extension GRC : Policy and Compliance Integrator pour les informations structurelles de base sous-jacentes des tables mappées et de la tâche planifiée d'importation des données mappées.

Remarque :
Bien que le module d'extension GRC : Cloud Security Compliance Accelerator soit installé, au moins une des applications dépendantes suivantes doit être installée pour envoyer les données mappées :

- Pour les objectifs de contrôle qui proviennent de l'autorisation et de la surveillance continues (CAM), CAM doit être installé.
- Pour les objectifs de contrôle provenant de CIS, l'application CyberSecurity Controls Monitoring doit être installée.
- Pour les objectifs de contrôle provenant d'UCF, le document de référence CIS V8, NIST 800-53, NIST 800-171, ISO 27002 ou PCI DSS 4.0 et les citations associées, et les objectifs de contrôle doivent être téléchargés à partir d'UCF.

Tables expédiées aux clients avec l'application Cloud Security Compliance Accelerator

Les tables expédiées aux clients sont les suivantes :

Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]

Table intermédiaire des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration.

Mappage des objectifs de contrôle Configuration de l'importation [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]

Table de métadonnées permettant de stocker les informations de configuration nécessaires pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible.

Mappage d'objectifs de contrôle Importer la configuration des champs supplémentaires [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration]

Table de métadonnées permettant de stocker les paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires de la table M2M cible.

Pour plus d'informations sur ces tables, consultez Tables pour le mappage des objectifs de contrôle et des tests de configuration et pour obtenir les descriptions des tables utilisées dans Cloud Security Compliance Accelerator, consultez Tables installées avec GRC.

Tâche planifiée pour déplacer les données de la table intermédiaire vers la table cible

Une tâche planifiée (importer les mappages des objectifs de contrôle dans la table principale) est disponible pour exécution sur demande, et récupère les enregistrements mappés à l'état **En attente** de la table intermédiaire Objectif du contrôle vers objet. La

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tâche est planifiée pour s'exécuter à la demande, car l'utilisateur peut importer des listes partagées à tout moment, lorsqu'il a de nouveaux objectifs de contrôle générés avec des mappages ou lorsqu'il existe de nouveaux tests de configuration.

La tâche déplace les détails de l'enregistrement vers les colonnes appropriées dans la table cible de configuration d'importation du mappage des objectifs de contrôle, puis marque les enregistrements comme **traités** dans la table intermédiaire Objectif du contrôle vers objet.

En tant qu'administrateur de conformité, si vous ne souhaitez pas que l'enregistrement soit mappé entre l'objectif de contrôle et le test de configuration, vous pouvez le marquer comme **inactif**.

Une fois les enregistrements traités, vous pouvez accéder à la table cible, Objectif de contrôle à Contrôles de configuration [sn_compliance_m2m_policy_statement_configuration_control] pour afficher les enregistrements.

Importation de données mappées associées à UCF

Pour importer des données de liste partagée Unified Compliance Framework (UCF) dans les tables Policy and Compliance Management, utilisez GRC : UCF de conformité.

Vous pouvez importer des objectifs de contrôle provenant d'une liste partagée associée à UCF. Si vous avez installé UCF et que vous avez des objectifs de contrôle provenant de la liste partagée UCF ou si vous avez importé une nouvelle liste partagée, exécutez la tâche **planifiée Importer les mappages des objectifs de contrôle vers la table principale** pour obtenir les nouveaux objectifs de contrôle.

Vous pouvez exécuter la tâche planifiée sur demande chaque fois que vous importez une nouvelle liste partagée. Une fois la tâche exécutée, tous les mappages liés à UCF entre les objectifs de contrôle et les tests de configuration qui étaient à l'état En attente dans la table intermédiaire Objectif du contrôle sur l'objet sont traités. Les données mappées sont déplacées vers la table de mappage, qui est la table Objectif du contrôle vers les contrôles de configuration.

Remarque :
Les contrôles ne seront générés après l'association de l'objectif de contrôle aux tests de configuration que dans les cas suivants :

- La `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` propriété est activée.
- L'option **Crée automatiquement des contrôles** doit être activée dans le formulaire Objectif de contrôle.

L'importation d'une liste partagée UCF composée des documents de référence NIST 800-53, NIST 800-171, ISO 27002, PCI DSS 4.0 et CIS Controls V8 permet d'importer les objectifs de contrôle correspondants.

De la même manière, les données mappées entre les objectifs de contrôle et les tests de configuration liés aux benchmarks Azure et AWS CIS sont également importées de la table intermédiaire vers la table cible lors de l'exécution de la tâche planifiée.

Nouveau contenu CIS v8 dans GRC : Cybersecurity Controls Accelerator

CIS Controls version 8 est le nouveau document de référence qui est ajouté à l'application Cybersecurity Controls Accelerator. Le document de référence contient 171 citations, 171 objectifs de contrôle et une nouvelle référence de contenu. La référence de contenu est mappée au document de référence, au contenu des documents de référence et aux objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez accéder à **Surveillance des contrôles technologiques** et filtrer les enregistrements avec la source comme Contrôles CIS pour afficher le document de référence, les citations et les objectifs de contrôle mappés à la référence de contenu. La table Référence de contenu à document de référence contient les données mappées entre la référence de contenu et le document de référence. La table Référence de contenu à citation stocke les données mappées entre les nouvelles citations et la référence de contenu. De même, la table Référence de contenu à Objectifs de contrôle contient les données mappées entre la référence de contenu et les objectifs de contrôle. Pour plus d'informations, consultez Cybersecurity Controls Accelerator.

[End]

Tables pour le mappage des objectifs de contrôle et des tests de configuration

Il existe trois tables qui facilitent l'expédition des données mappées entre l'objectif de contrôle et les tests de configuration vers les clients.

Table intermédiaire des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration

La table intermédiaire Objectif du contrôle sur l'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging] contient les données de mappage d'un objectif de contrôle avec celles de n'importe quel enregistrement d'objet. Toutefois, dans ce cas, l'enregistrement d'objet est le test de configuration issu de la table d'objets de test de configuration.

Les objectifs de contrôle peuvent provenir de différentes sources, qui sont capturées dans les colonnes de la table intermédiaire Objectif du contrôle à objet :

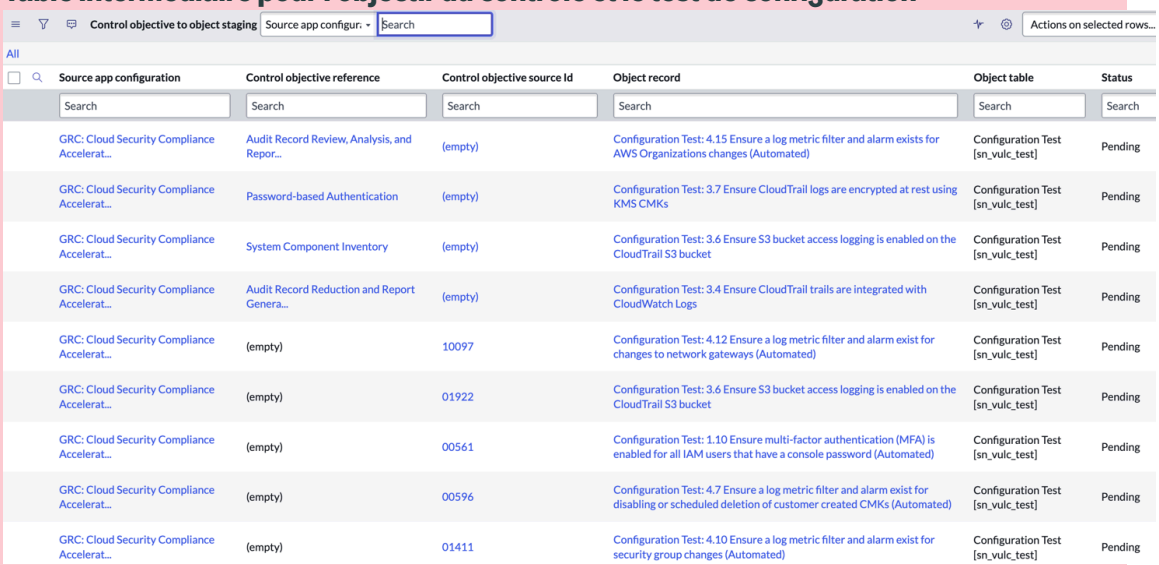
1. **Référence de l'objectif** de contrôle : cette colonne indique les objectifs de contrôle qui proviennent de CAM ou de CIS et qui sont disponibles avec leur ID système comme référence. Accédez à la table intermédiaire Objectif du contrôle vers objet et filtrez les enregistrements avec la référence de l'objectif du contrôle dans le champ de recherche. Une fois la recherche exécutée, tous les mappages d'enregistrements liés aux objectifs de contrôle CAM et CIS et aux tests de configuration s'affichent, et sont envoyés à GRC : Cloud Security Compliance Accelerator.
2. **ID source de l'objectif de contrôle** : la colonne indique les objectifs de contrôle qui proviennent de Unified Compliance Framework (UCF) et dont les ID système ne sont pas facilement disponibles. L'ID source est généré au moment où l'utilisateur importe l'objectif de contrôle à partir des listes partagées, et un ID système est généré en fonction de l'ID source. Vous pouvez filtrer les enregistrements avec l'ID source de l'objectif de contrôle pour obtenir tous les enregistrements de mappage entre les objectifs de contrôle UCF et les tests de configuration en référence à l'ID source sont répertoriés

Le champ **État** affiche l'état des enregistrements à l'état En attente, Traité ou Inactif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table intermédiaire pour l'objectif du contrôle et le test de configuration



Source app configuration	Control objective reference	Control objective source Id	Object record	Object table	Status
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	Audit Record Review, Analysis, and Repor...	(empty)	Configuration Test: 4.15 Ensure a log metric filter and alarm exists for AWS Organizations changes (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	Password-based Authentication	(empty)	Configuration Test: 3.7 Ensure CloudTrail logs are encrypted at rest using KMS CMKs	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	System Component Inventory	(empty)	Configuration Test: 3.6 Ensure S3 bucket access logging is enabled on the CloudTrail S3 bucket	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	Audit Record Reduction and Report Genera...	(empty)	Configuration Test: 3.4 Ensure CloudTrail trails are integrated with CloudWatch Logs	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	10097	Configuration Test: 4.12 Ensure a log metric filter and alarm exist for changes to network gateways (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	01922	Configuration Test: 3.6 Ensure S3 bucket access logging is enabled on the CloudTrail S3 bucket	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	00561	Configuration Test: 1.10 Ensure multi-factor authentication (MFA) is enabled for all IAM users that have a console password (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	00596	Configuration Test: 4.7 Ensure a log metric filter and alarm exist for disabling or scheduled deletion of customer created CMKs (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending
GRC: Cloud Security Compliance Accelerat...	(empty)	01411	Configuration Test: 4.10 Ensure a log metric filter and alarm exist for security group changes (Automated)	Configuration Test [sn_vulc_test]	Pending

Table cible pour les informations de configuration intermédiaires

La configuration de l'importation du mappage des objectifs de contrôle [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration] est la table de métadonnées m2m cible, dont les enregistrements ne peuvent pas être mis à jour. Les champs de cette table (nom de la configuration d'application source, champ d'objectif du contrôle, champ d'objet, type de champ d'objet et valeurs de champ de table d'objet) sont statiques et peuvent être consultés uniquement. La configuration statique s'aligne sur la configuration de la table intermédiaire et, par conséquent, lors du traitement de l'enregistrement intermédiaire, les données sont déplacées vers les colonnes correspondantes de la table cible. L'administrateur de conformité peut, toutefois, afficher les enregistrements pour comprendre où vont les valeurs de champ dans les colonnes de la table cible principale. Par exemple, la référence du nom de la **configuration d'application source** dans la table cible provient de la **configuration d'application source** de la table intermédiaire. **Le type de champ Objet** peut être **ID de document** ou **Référence**. Lorsque la tâche planifiée s'exécute, elle stocke les informations de l'enregistrement intermédiaire dans les colonnes appropriées de la table cible.

Table cible pour les informations de configuration intermédiaires



Source app configuration name	Target table	Control objective field	Object field type	Object field	Object table field
GRC: Cloud Security Accelerator Config test	Control Objective to Configuration Control [sn_compliance_m2m_policy_statement_configuration_control]	policy_statement	Reference	configuration_control	

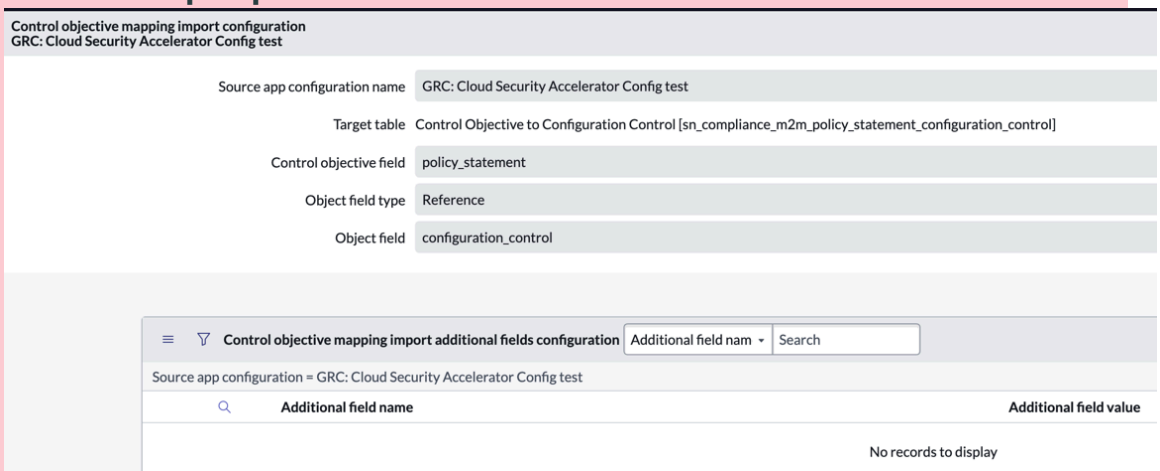
Liste connexe pour les informations supplémentaires sur la table M2M

La table de configuration [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration] du mappage d'objectif de contrôle d'importation de champs supplémentaires est une liste connexe qui possède des colonnes de référence supplémentaires. Lorsque des contrôles sont générés ou que des entités sont créées, il existe des valeurs de colonne supplémentaires spécifiques à une configuration, qui peuvent avoir besoin d'être prises en compte dans la table m2m. Pour ce processus en aval, le **nom de champ supplémentaire** contient les informations de nom de colonne supplémentaire de la table cible de la configuration d'application source. De même, la **valeur Champ supplémentaire** capture la valeur de colonne pour le nom de champ supplémentaire. Par conséquent, cette table stocke les paires clé-valeur par rapport aux colonnes supplémentaires dans la table m2m cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe pour plus d'informations



Accélérateur DevOps pour la conformité des contrôles, l'exécution PaCE et la gestion des exceptions

GRC : DevOps Accelerator est une application qui permet à vos clients d'évaluer la conformité aux politiques DevOps et aux objectifs de contrôle GRC en s'intégrant à Policy as a Code Engine (PaCE).

Important :
À partir de cette *`Washington DC`* version, GRC DevOps Use Case Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge.

Le module d'extension GRC : DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) mappe les objectifs de contrôle tirés des réglementations, des normes et des cadres de travail, tels que les contrôles CIS, NIST 800-53, ISO 27002, PCI DSS et d'autres avec la politique DevOps en tant que moteur de code (PaCE). Les politiques DevOps sont fournies par le pack de contenu de politique de configuration DevOps.

Cette intégration vous permet d'évaluer l'état de la conformité. L'intégration permet également aux gestionnaires DevOps de surveiller la conformité des contrôles, de visualiser la preuve de l'exécution de PaCE et de gérer les exceptions.

Prérequis pour DevOps Accelerator

1. Hiérarchiedes modules d'extension liés à PaCE et des modules d'extension liés à CDM.
2. Pack de contenu de politique de configuration DevOps fourni par PaCE.
3. Modules d'extension GRC : GRC : Cybersecurity Controls Accelerator, GRC : Compliance UCF et GRC : Continuous Authorization and Monitoring.

Remarque :
GRC : DevOps Accelerator (com.sn_grc_devops) dépend de DevOps Config Policy Content Pack et de GRC : Policy and Compliance Management. Toutefois, si les modules d'extension GRC : Cybersecurity Controls Accelerator (CIS), GRC : Unified Compliance Framework (UCF) et GRC : Continuous Authorization and Monitoring (CAM) ne sont pas installés sur l'instance, les données intermédiaires pertinentes pour les objectifs de contrôle de ces modules d'extension ne seront pas disponibles lors de l'installation de GRC : DevOps Accelerator.

Le module d'extension GRC : DevOps Accelerator mappe la relation entre les politiques PaCE et les objectifs de contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les objectifs de contrôle GRC ne sont pas forcément tous associés à toutes les politiques PaCE.

Remplissage des données d'objectif de contrôle et de mappage PaCE des instances vers la table intermédiaire

Table de mappage des objectifs de contrôle pour les éléments

Dans le cadre de l'accélérateur DevOps, les relations de mappage entre les objectifs de contrôle et les politiques PaCE sont expédiées aux clients. La relation est capturée dans la table Objectif du contrôle aux éléments [sn_compliance_control_objective_item], où la colonne **Objectif du contrôle** et la colonne **Enregistrement de l'élément** , qui est la politique PaCE, répertorient les données.

Objectif du contrôle à table d'élément

Control objective to items | Control objective | Search | Actions on selected rows...

All

Control objective	Item record	Application table	Assessed object table	Domain
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: mandatoryValue	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Implement Application Whitelisting of Li...	Policy: forbiddenKVcombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Perform Regular Automated Port Scans	Policy: authorisedPortsRange	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt Sensitive Information at Rest	Policy: checkUniqueKeyValue_crossDeployables	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Encrypt All Sensitive Information in Tra...	Policy: mandatoryTagsList	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Use Multifactor Authentication For All A...	Policy: authorisedKVCombinations	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Maintain Standard Security Configuration...	Policy: noHTTP	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global
Establish Secure Coding Practices	Policy: noForbiddenValues	sn_pace_policy	CDM Deployable [sn_cdm_deployable]	global

Politique DevOps pour contrôler la table intermédiaire des objectifs

Table intermédiaire d'accélérateur DevOps

DevOps policy to Control objective staging | Control objective sy | Search

All

Control objective sys Id	Control objective source Id	DevOps policy sys Id	Status	Domain
a47da77953a330104f3eddeeff7b1281		13cf348cff173010b231f9ee793bf18e	Processed	
3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a		05565637ff073010b231f9ee793bf1b7	Processed	glob
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		90719a33ff073010b231f9ee793bf127	Processed	
3b6d677953a330104f3eddeeff7b1259		70e1619f53c73010b231ddeeff7b127b	Processed	
336d677953a330104f3eddeeff7b124c		8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd	Processed	global
347da77953a330104f3eddeeff7b12d8		66d221df53c73010b231ddeeff7b122f	Processed	
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		13cf348cff173010b231f9ee793bf18e	Processed	
807d677953a330104f3eddeeff7b129a		96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee	Processed	global
3a4f606ddb872b003101b12c4e96192f		8e72a99f53c73010b231ddeeff7b12fd	Processed	global
336d677953a330104f3eddeeff7b1259		05565637ff073010b231f9ee793bf1b7	Processed	global
3b6d677953a330104f3eddeeff7b125a		dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134	Processed	global
9c7da77953a330104f3eddeeff7b1209		dd151ef3ff073010b231f9ee793bf134	Processed	global
707da77953a330104f3eddeeff7b12ac		96ea99d753f40110b231ddeeff7b12ee	Processed	global
787da77953a330104f3eddeeff7b12ab		9964e113530b3010b231ddeeff7b127f	Processed	global

Il existe une table intermédiaire dans le cadre de DevOps Accelerator, qui est la politique DevOps pour contrôler la table intermédiaire des objectifs [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging]. Un utilisateur disposant du rôle d'administrateur Compliance peut afficher la table.

Pour CAM et CIS, les ID système des objectifs de contrôle sont mappés avec les ID système de la politique DevOps. Toutefois, pour UCF, l'ID source de l'objectif de contrôle importé à partir de la liste partagée est mappé à l'ID système de la politique DevOps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de la table Étape intermédiaire des objectifs [sn_grc_devops_policy_control_objective_staging] de la politique DevOps de contrôle sont expédiées avec l'état En attente. Les données sont renseignées dans la table intermédiaire en fonction des applications installées dans l'instance. Les données ne sont pas traitées si l'objectif du contrôle et la politique PaCE n'existent pas dans l'instance.

Tâche planifiée pour déplacer les données de la table intermédiaire vers la table principale

Une tâche quotidienne (importer la politique DevOps vers le mappage d'objectifs de contrôle à partir de la zone intermédiaire) s'exécute une fois les applications et DevOps Accelerator installés pour ajouter les enregistrements à la table Objectif de contrôle aux éléments (sn_compliance_control_objective_item). Si l'enregistrement est ajouté avec succès à la table de mappage, l'état de l'enregistrement dans la table intermédiaire passe à Traité. Si un objectif de contrôle n'est pas renseigné ou présent dans l'application, l'enregistrement n'est pas traité, mais se trouve à l'état En attente.

Gérer la surveillance continue des contrôles entre Configuration Compliance et Policy and Compliance Management

La surveillance continue des contrôles est une intégration de fonctionnalité entre le produit et Policy and Compliance Management les Security Operations Configuration ComplianceGRCproduits. Cette fonctionnalité intègre les résultats de l'analyse d'applications tierces, telles que Qualys, afin de déterminer l'état de conformité de chaque contrôle associé.

La surveillance continue est une approche proactive de la gestion de la sécurité. Les clients surveillent et valident la conformité et gèrent les risques par rapport aux documents de référence.

Workflow de surveillance continue

1. L'administrateur système active les modules d'extension Configuration Compliance and Policy and Compliance Management .
2. Le gestionnaire de conformité mappe les objectifs de contrôle ou les contrôles aux tests de configuration, qui génèrent des contrôles, des entités et des indicateurs associés à ces tests de configuration.
3. L'intégration ingère les résultats de l'analyse des tests de configuration tiers à des intervalles définis.
4. Si les résultats de l'analyse du test de configuration des tests de configuration indiquent une défaillance, le contrôle n'est pas conforme et un problème est automatiquement généré.
5. Si le résultat de l'analyse suivante du test de configuration indique que la défaillance a été corrigée, alors le contrôle est conforme et le problème est automatiquement fermé.

Mapper l'objectif ou les contrôles du contrôle aux tests de configuration

Le gestionnaire de conformité mappe les objectifs de contrôle ou les contrôles aux tests de configuration, qui génèrent les contrôles, les entités et les indicateurs associés à la conformité de la configuration.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de conformité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le Configuration Compliance module d'extension doit être activé pour accéder à cette fonctionnalité et la propriété **sn_compliance.auto_create_profile_and_control** doit être définie sur true.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
2. Ouvrez l'enregistrement de politique, cliquez sur la liste connexe Objectifs de contrôle, puis cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   La politique **de mot de passe** est utilisée dans cet exemple.

3. Sélectionnez chaque objectif de contrôle à associer à la politique.
4. Ouvrez un objectif de contrôle et cliquez sur la liste connexe Contenu des documents de référence pour afficher la citation du document de référence associée à cet objectif de contrôle.

   Remarque :
   L'objectif **de contrôle Configurer l'âge maximal du mot de passe** est utilisé dans cet exemple.

5. Cliquez sur la liste connexe Tests de configuration et sélectionnez l'une des options d'ajout suivantes :
   - Cliquez sur **Ajouter**
   - Cliquez sur **Ajouter à partir des politiques**
   - Cliquez sur **Ajouter à partir de sources de référence**

   Remarque :
   Le champ **Source** de chaque test de configuration identifie le fournisseur tiers des informations.

6. Après la sélection, cliquez sur **Ajouter**.
   Tous les éléments de configuration (contrôles, entités et indicateurs) sont mappés et affichés dans la liste connexe Tests de configuration. La génération des résultats peut prendre quelques minutes.

Interpréter les résultats de l'analyse Configuration Compliance

Si les résultats de l'analyse du test de configuration du contrôle indiquent des défaillances, le contrôle est marqué comme non conforme. Si les résultats de l'analyse indiquent que le contrôle a réussi, tous les tests de configuration, alors le contrôle est marqué comme conforme.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

Le Configuration Compliance module d'extension doit être activé pour accéder à cette fonctionnalité et la `sn_compliance.auto_create_profile_and_control` propriété doit être définie sur vrai

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.

   Remarque :
   Cet exemple utilise **l'instruction de politique Configurer l'âge maximal du mot de passe** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Ouvrez l’enregistrement de l’objectif du contrôle et cliquez sur la liste connexe Contrôles.
   11 contrôles ont été générés à partir de l’analyse du test de Configuration Compliance. Chaque contrôle a un **profil** associé et, comme tous les contrôles affichent un **état** Non **conforme**, un nombre égal de problèmes a été généré automatiquement.
3. Ouvrez un enregistrement de contrôle, puis cliquez sur la liste connexe Indicateur.
4. Ouvrez l’enregistrement de l’indicateur pour afficher les résultats de l’indicateur.
   Les résultats de l’analyse du test de configuration sont mis à jour à intervalles réguliers. Si les résultats de l’analyse indiquent que la défaillance a été corrigée, le contrôle est marqué comme conforme et le problème est automatiquement fermé.

Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance

En tant que gestionnaire de politiques et de conformité, utilisez votre Android équipement mobile pour iOS gérer votre travail.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

En tant qu’utilisateur ayant le rôle de Now Platform® gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager), gérez votre travail sans être lié au bureau. Recevez des notifications en temps opportun concernant les alertes actuelles, ainsi que l’état des risques et de la conformité pour vos actifs critiques, vos fournisseurs et vos services aux entreprises essentiels impactés, le tout sur votre équipement mobile.

Avec , Application GRC Mobilevous pouvez effectuer les activités suivantes Policy and Compliance Management sans être lié au bureau :

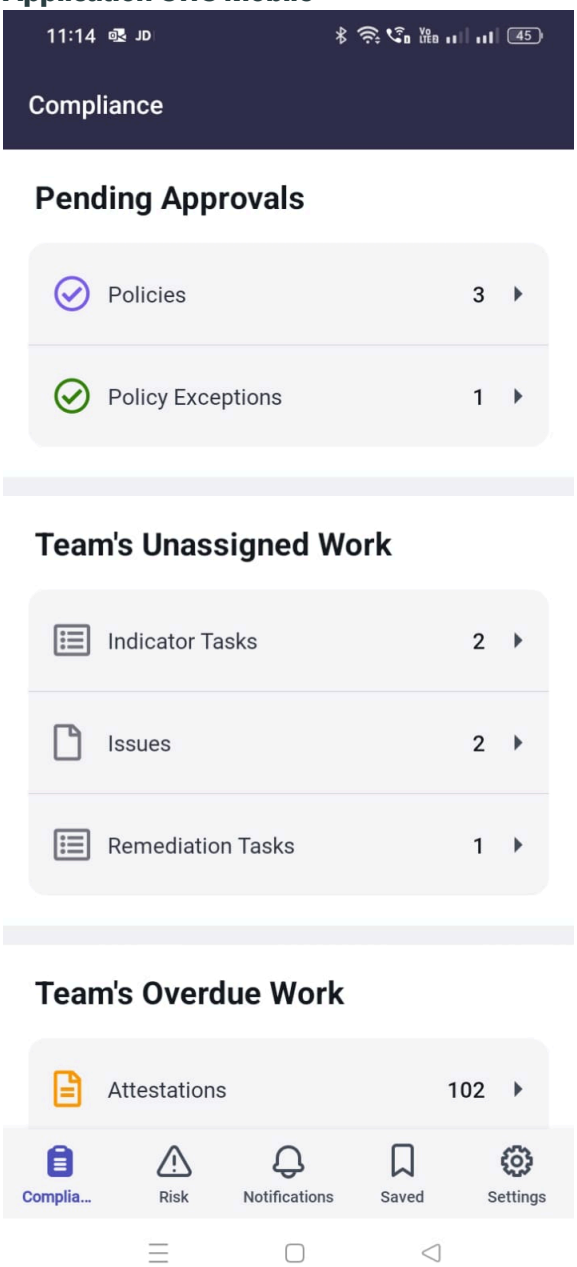
- Approuvez ou rejetez les politiques et les demandes d’exception de politique en attente qui vous sont affectées.
- Affectez des tâches et des problèmes non affectés à votre équipe grâce aux applets Tâches d’indicateurs, Problèmes et Tâches de rattrapage.
- Gérez et réaffectez les tâches en retard de votre équipe à l’aide des applets Attestations et Problèmes en retard.

La figure suivante illustre la façon dont vous vous connectez à votre Now Platform instance à partir de votre équipement mobile et l’écran d’accueil qui s’affiche une fois connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile



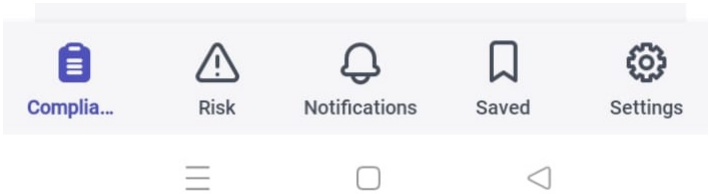
Traduction automatique

Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de votre Now Platform instance et l'installation de , reportez-vous à la Application GRC Mobilesection Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile. Pour obtenir des instructions sur la connexion, reportez-vous à la section Connectez-vous à Application GRC Mobile.

Applications

Les applications sont les ServiceNow® composants logiciels tels que Policy and Compliance Management, Gestion des risques, et Audit Management qui fournissent des fonctions et fonctionnalités spécifiques au sein de votre Now Platform instance. Une fois que vous avez installé ces applications principales et l'application GRC Mobile sur votre Now Platform instance, ces applications s'affichent sous forme d'icônes au bas de votre Android équipement mobile après iOS que vous vous êtes connecté.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Dossiers

Chaque ServiceNow® Mobile application contient des dossiers qui séparent les applets par catégories. Dans l'image précédente, les dossiers En **attented'approbations, Travail non affecté** de **l'équipe et Travail en retard de l'équipe** sont les Application Mobile Policy and Compliancedossiers du .

Applets

Les applets sont les différentes options au sein de l'application. Dans l'image précédente, les icônes sous **Approbations en attente**, **Travail non affecté de l'équipe** et **Travail en retard de l'équipe** sont les applets disponibles pour le Application Mobile Policy and Compliance.

Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile

La liste de vérification suivante répertorie les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance et sur votre équipement mobile avant d'utiliser le Application GRC Mobile. Effectuez ces tâches de configuration avant d'utiliser le Application GRC Mobile pour afficher l'application Policy and Compliance Management sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Vous pouvez imprimer cette liste de vérification et l'utiliser pour vous guider dans les tâches de configuration requises pour le Application GRC Mobile.

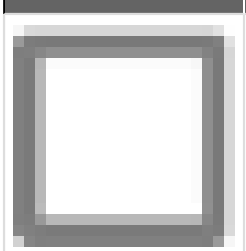
Temps estimé pour réaliser cette tâche : 15 à 20 minutes.

Rôles requis : admin, sn_compliance.manager

Procédure

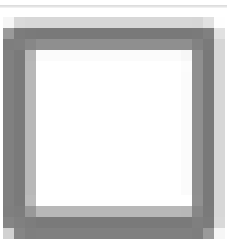
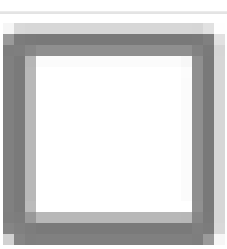
Vérifiez que vous complétez chaque élément de la liste afin de pouvoir vous connecter à et Application GRC Mobile ajouter une Now Platform instance.

Application GRC Mobile Liste

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vérifiez que les GRC applications Core sont installées sur une Now Platform instance. Il s'agit de l'instance Now Platform que vous affichez sur votre équipement mobile. **Remarque :** Les GRC applications principales et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille.

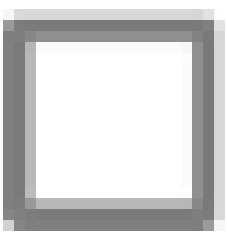
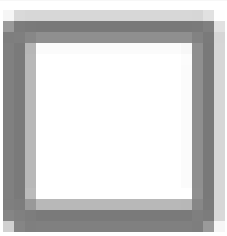
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	a. Pour vérifier que l'application principale GRC : Dépendances du profil GRC est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC. **b.** Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Install (Installer**) pour l'installer. **c.** Une fois l'application GRC Profile installée, installez soit l'application Policy and Compliance Management principale, soit l'application Gestion des risques principale, soit les applications et Gestion des risques à la Policy and Compliance Management fois. Voici les deux GRC applications que vous pouvez afficher avec le Application GRC Mobilefichier . Si elles ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles depuis le ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et l' ServiceNow Store. Lorsque vous installez les GRC applications principales, les modules d'extension de dépendance pour le Application GRC Mobilecom.glide.sg (et com.glide.sg.agent_native_client) sont également installés automatiquement. Pour vérifier que ces modules d'extension de dépendance sont installés et activés : **a.** Accédez à **Modules d'extension.** **b.** Recherchez les ID de module d'extension (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client). **c.** S'ils ne sont pas activés, activez ces modules d'extension.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle administrateur, vérifiez que l'application GRC Mobile est installée sur l'instance Now Platform que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile. **Remarque :** L'application GRC Mobile et l'instance Now Platform doivent être issues de la même version de famille. Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation du , reportez-vous à la Application GRC Mobilesection GRC et l' ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur doté du rôle admin, vérifiez dans votre Now Platform instance que vous avez affecté des utilisateurs Mobile avec les rôles requis Now Platform . **a.** Pour afficher les rôles affectés à un utilisateur, accédez à **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**. **b.** Sélectionnez le nom d'utilisateur suivi de la liste connexe des rôles. Tous les rôles affectés à cet utilisateur s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	c. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez un utilisateur ayant le rôle de bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL). Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer, ouvrir et mettre à jour des enregistrements. Seules les tâches peuvent être affectées aux utilisateurs ayant le rôle ITIL. **d.** Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager). Ce rôle est automatiquement ajouté lorsque vous affectez le rôle ITIL. **e.** Vérifiez que vous avez créé tous les groupes d'affectation requis et affecté des utilisateurs mobiles à ces groupes. **Remarque :** Si vous avez plusieurs utilisateurs pour l'application mobile, vous pouvez également affecter le rôle sn_compliance.manager à un groupe. Chaque utilisateur que vous ajoutez au groupe hérite de ce rôle. Pour plus d'informations sur les utilisateurs et l'affectation de rôles aux utilisateurs et aux groupes, voir Créer un utilisateur, Affecter un rôle à un utilisateur, Affecter un rôle à un groupe.
	En tant qu'utilisateur mobile disposant du rôle sn_compliance.manager, téléchargez et installez l'application Agent la plus récente ServiceNow® sur votre équipement mobile. La dernière version de l'application Agent est disponible sur l'App Store d'Apple iOS et le Google Play Store.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_compliance.manager, vérifiez que les notifications sont activées sur votre équipement mobile et dans votre Now Platform instance. Les notifications vous informent lorsque des demandes d'approbation critiques en attente vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe d'affectation. Pour vous aider à corriger en temps opportun, après avoir activé les notifications, cliquez sur une notification dans le Application GRC Mobile et accédez directement à l'enregistrement. Pour activer les notifications dans votre Now Platform instance afin qu'elles s'affichent sur votre équipement mobile, procédez comme suit. **a.** Vérifiez que vous avez téléchargé et installé sur Application GRC Mobile votre Now Platform instance. **b.** Dans les paramètres système de votre Now Platform instance, sous Notifications, vérifiez que vous avez activé **l'application mobile ServiceNow**. Now Platform Les notifications sont également affichées sur l'écran Messages de votre équipement mobile. Vérifiez que les notifications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Élément	Description
	sont également activées dans les paramètres de votre équipement mobile.

Vous avez configuré avec succès votre équipement mobile et le Now Platform pour le Application GRC Mobile. L'étape suivante consiste à vous connecter à votre Now Platform instance avec l'application ServiceNow Agent sur votre équipement mobile.

Connectez-vous à Application GRC Mobile

Ouvrez et Application GRC Mobile ajoutez une Now Platform® instance à Policy and Compliance Management votre équipement mobile.

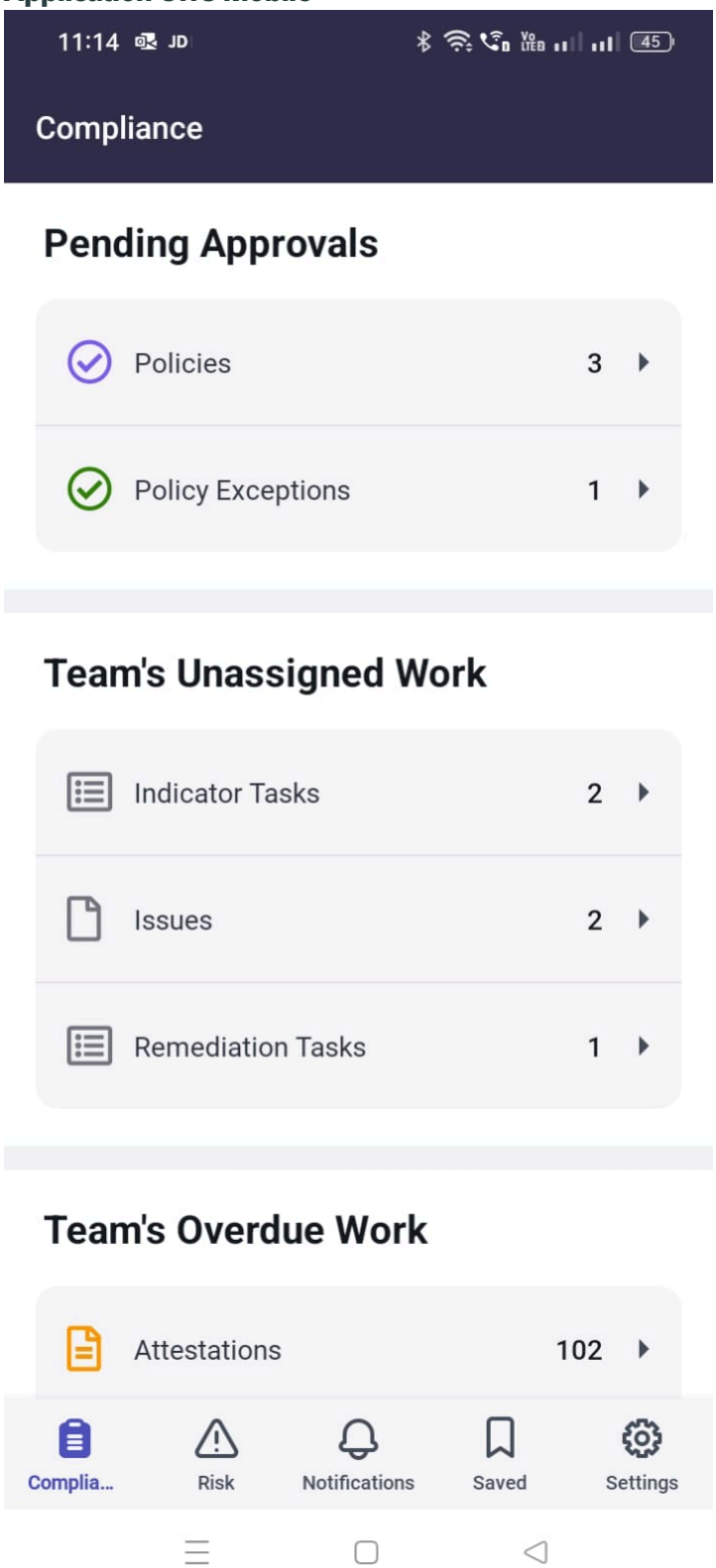
Avant de commencer

Vérifiez que vous avez terminé les étapes de configuration décrites à la section Configurer la liste de vérification pour le Application GRC Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile



Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 7 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'application **ServiceNow Agent** .

   Si vous n'êtes pas déjà connecté à une Now Platform instance, l'écran Instances s'affiche.

2. Si l'instance Now Platform avec l'application Policy and Compliance Management principale n'est pas déjà ajoutée à votre équipement mobile, procédez comme suit pour l'ajouter.

   a. Sur l'écran Instances qui s'affiche, appuyez sur l'icône Plus (
   Un écran s'affiche et vous invite à saisir et à enregistrer l'adresse d'une Now Platform instance.

   b. Renseignez les champs.

Nom de champ	Description
Entrez l'adresse de l'instance ou scannez un code QR.	Choisissez-en un pour continuer : ▪ Avant le .service-now.com dans le champ, saisissez le nom de votre Now Platform instance, par exemple, grcmobile. ▪ Saisissez une adresse. Cette adresse est l'URL de votre Now Platform instance que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile. ▪ Scannez un code QR. Pour plus d'informations sur l'application Mobile, consultez « Se connecter à une instance avec l'application Mobile » sur le site Web de la documentation du produit ServiceNow.
(Facultatif) Entrez le pseudonyme	entrez un surnom pour cette instance. Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil, des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une Now Platform instance.

   c. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.

3. Sur l'écran ServiceNow de connexion qui s'affiche, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance Now Platform que vous souhaitez ajouter, puis appuyez sur **Connexion**.
   L'écran d'accueil Policy and Compliance s'affiche. Vous vous êtes connecté avec succès au Application GRC Mobile.

4. Une fois connecté, vérifiez que les notifications sont activées dans .Application GRC Mobile

   a. Sur l'écran d'accueil en bas, appuyez sur **Plus**.

   b. Sur l'écran Plus, appuyez sur **Notification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur l'écran Notifications, appuyez sur **Activer les notifications** si elles ne sont pas activées.
Les notifications de l's'affichent Now Platform sur l'écran Notifications de .Application GRC Mobile

5. Une fois que vous êtes connecté à une instance sur votre équipement mobile, il s'agit de l'instance par défaut Now Platform sur l'appareil.
Si vous souhaitez afficher une autre Now Platform instance sur votre appareil, vous devez vous déconnecter de l'instance par défaut. Pour vous déconnecter :

a. En bas de l'écran, appuyez sur **Plus**.
L'écran Plus s'affiche.

b. Appuyez sur **Paramètres**.

c. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur **Déconnexion**.
L'écran Instances s'affiche avec toutes les Now Platform instances que vous avez ajoutées à l'équipement mobile.

d. **Facultatif :** Appuyez sur une autre instance pour vous y connecter ou suivez les étapes précédentes pour ajouter une autre instance.

Trouble?

Si l'écran des instances ne s'affiche Application GRC Mobile pas après que vous avez appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** sur votre appareil, vérifiez que l'application **ServiceNow Agent** est autorisée en tant qu'application approuvée sur votre appareil. Pour autoriser l'accès en tant qu'application de confiance, accédez aux paramètres et à la gestion générale des appareils de votre appareil et appuyez sur l'option (**Application de confiance**, etc.) pour autoriser l'accès.

Si un message d'erreur s'affiche après avoir saisi vos informations d'identification dans l'écran de connexion, vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'instance Now Platform sont corrects.

Si vous rencontrez des problèmes pour afficher l'écran d'accueil, vérifiez votre connexion réseau.

Si vous ne pouvez pas afficher l'écran Instances après avoir appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** , essayez de la désinstaller de votre appareil. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de l'application sur l'App Store d'Apple iOS ou le Google Play Store et essayez de la réinstaller.

Que faire ensuite
Sélectionnez l'une des rubriques suivantes pour plus d'informations sur chaque applet.

Traiter les demandes d'approbation en attente Policy and Compliance Management avec Application GRC Mobile

Approuvez ou rejetez les demandes d'approbation de politique en attente qui vous sont soumises.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

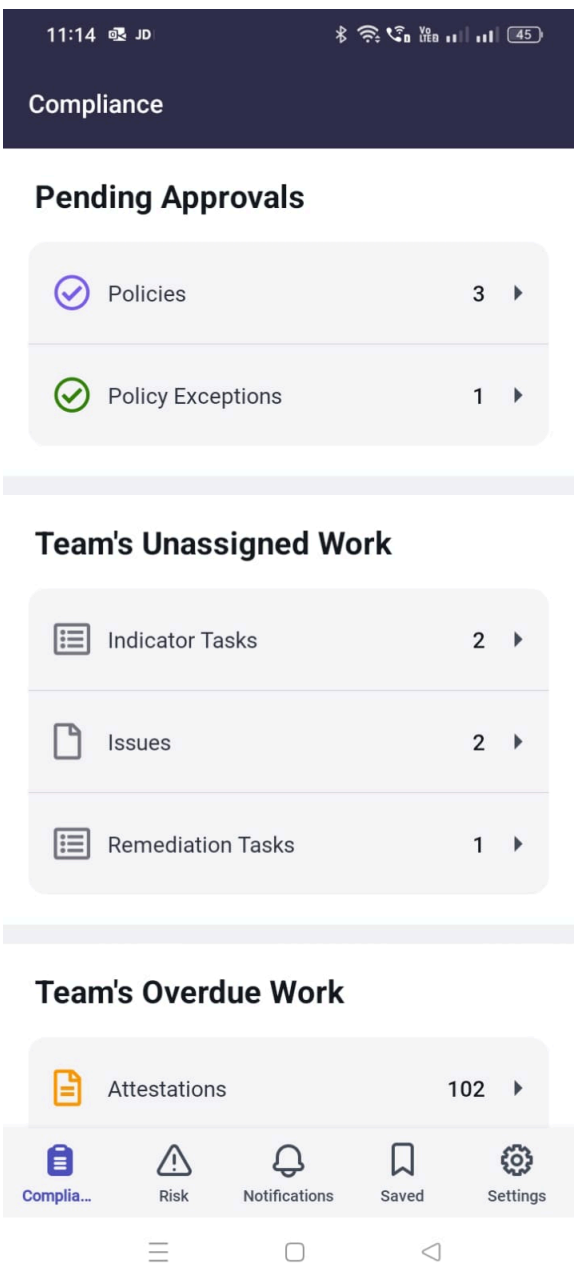
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approuvez ou rejetez une demande en attente Policy and Compliance Management à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant de traiter la demande. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, appuyez sur **Policies**.

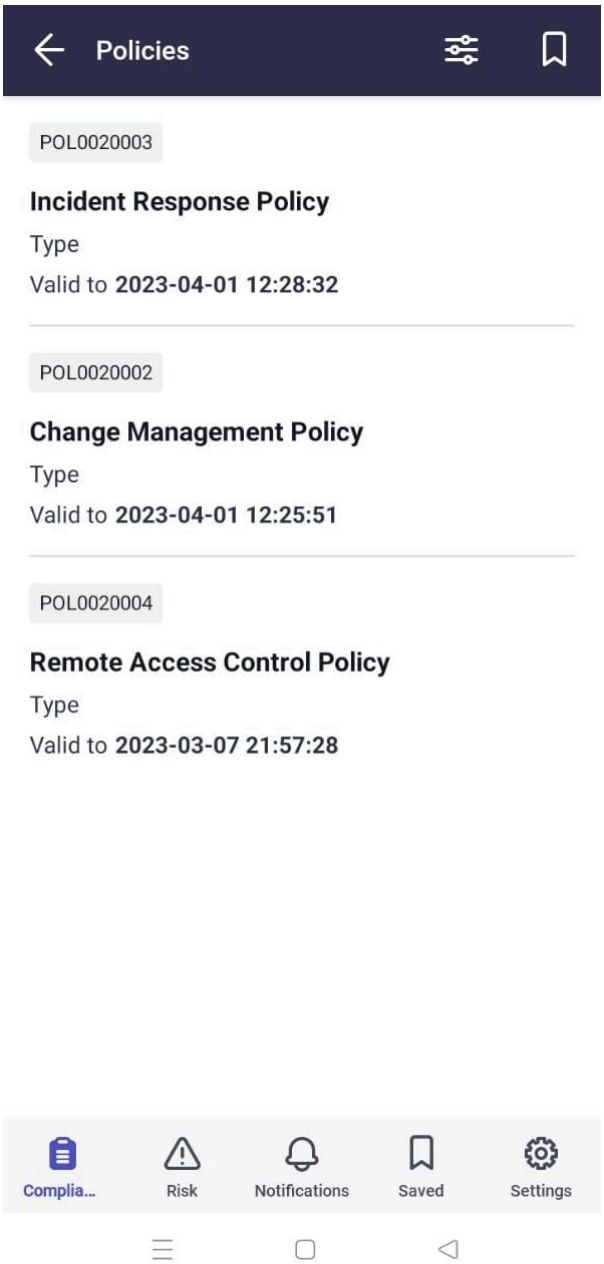
   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.



L'écran Politiques s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



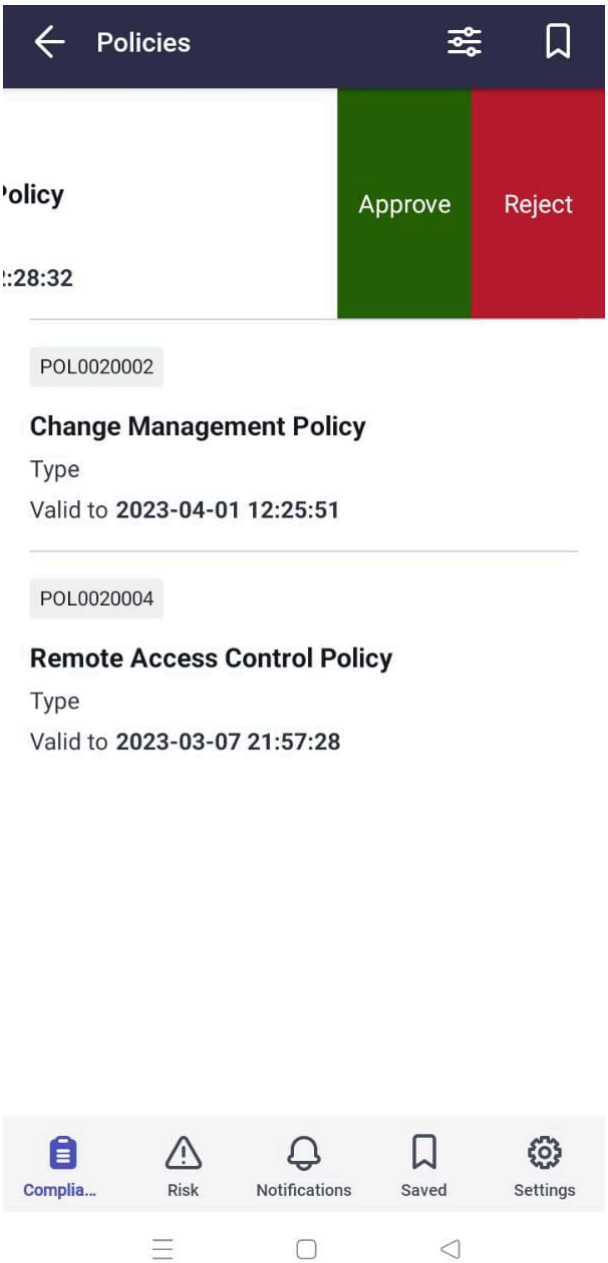
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Avec l'écran Politiques affiché avec une liste d'enregistrements, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



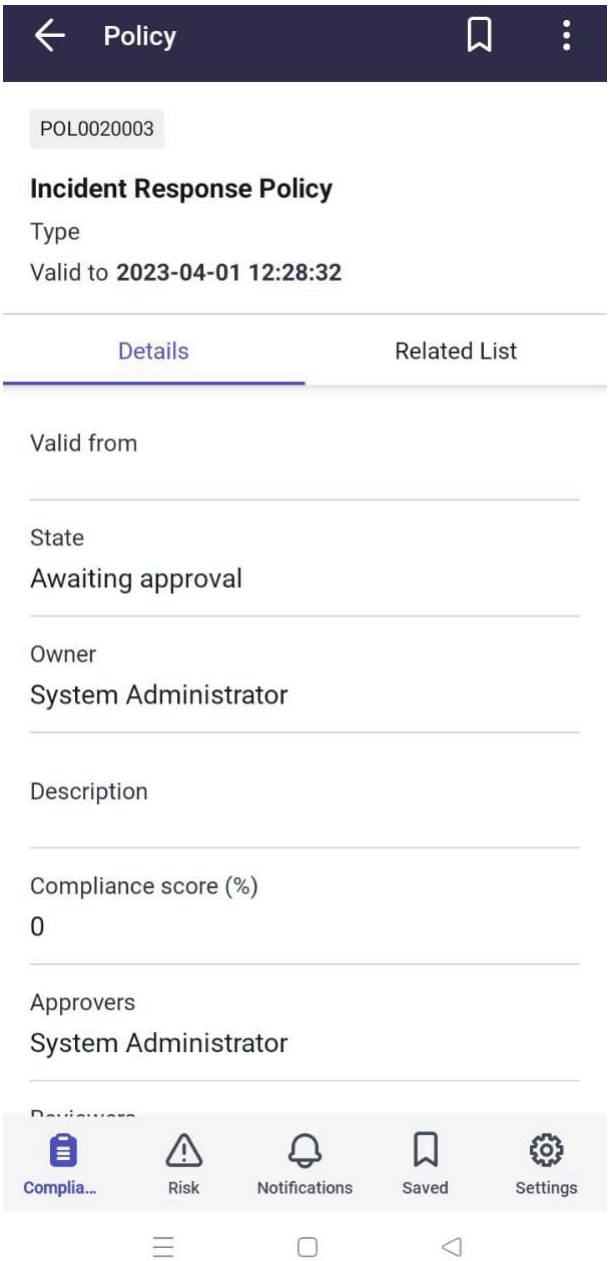
5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour traiter la demande.

6. Lorsque l'écran Politiques s'affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.

Une fois les champs des enregistrements de politique affichés comme illustré dans la figure suivante, choisissez-en un dans la table pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Traiter les approbations en attente pour les exceptions de politique avec Application GRC Mobile

Approuvez ou rejetez les exceptions de politique et les demandes d'extension d'exception de politique en attente qui vous sont affectées.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avec cet applet, vous pouvez effectuer les tâches suivantes sur une liste d'enregistrements d'exceptions de politique :

- Modifier
- Demander plus d'informations

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

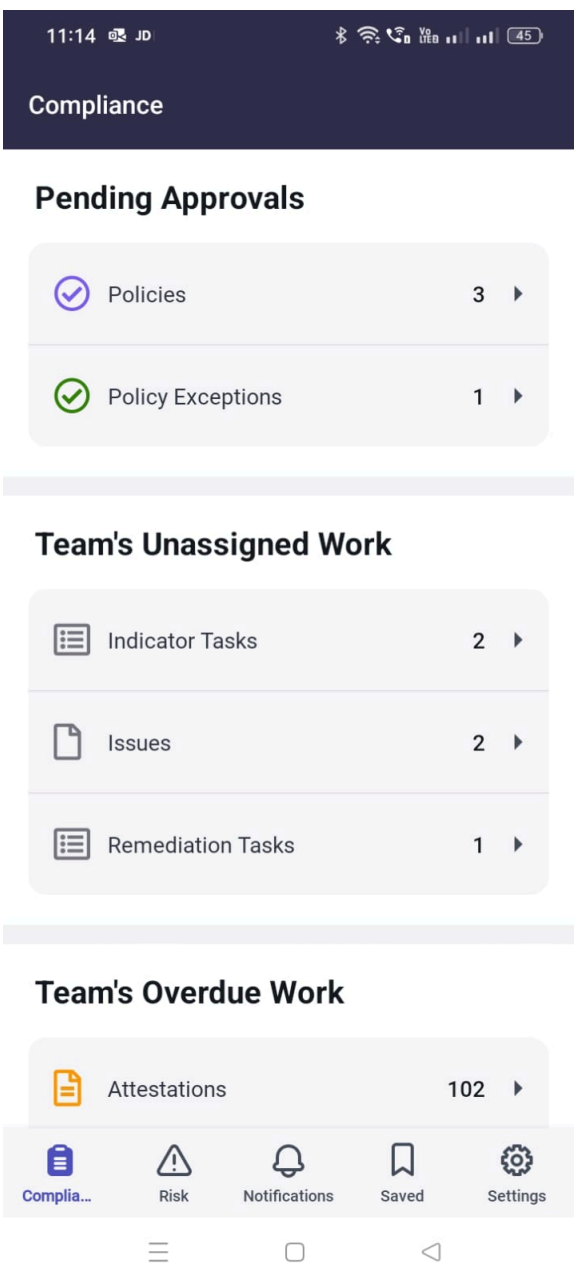
- Approuver ou rejeter les demandes d’extension ou exceptions de politique en attente
- Affichez les détails de l’enregistrement ou ajoutez une note de travail avant de traiter la demande

Temps d’exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n’êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d’informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l’écran d’accueil Policy and Compliance affiché, appuyez sur **Policy Exceptions**.

   Si vous quittez l’application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l’application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’écran Exceptions de politique s’affiche avec une liste d’enregistrements.



3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d’enregistrements affichés à l’écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l’icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l’application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d’enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour modifier, approuver ou rejeter, ou demander plus d’informations sur une exception de politique directement à partir de la liste des enregistrements affichés à l’écran, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

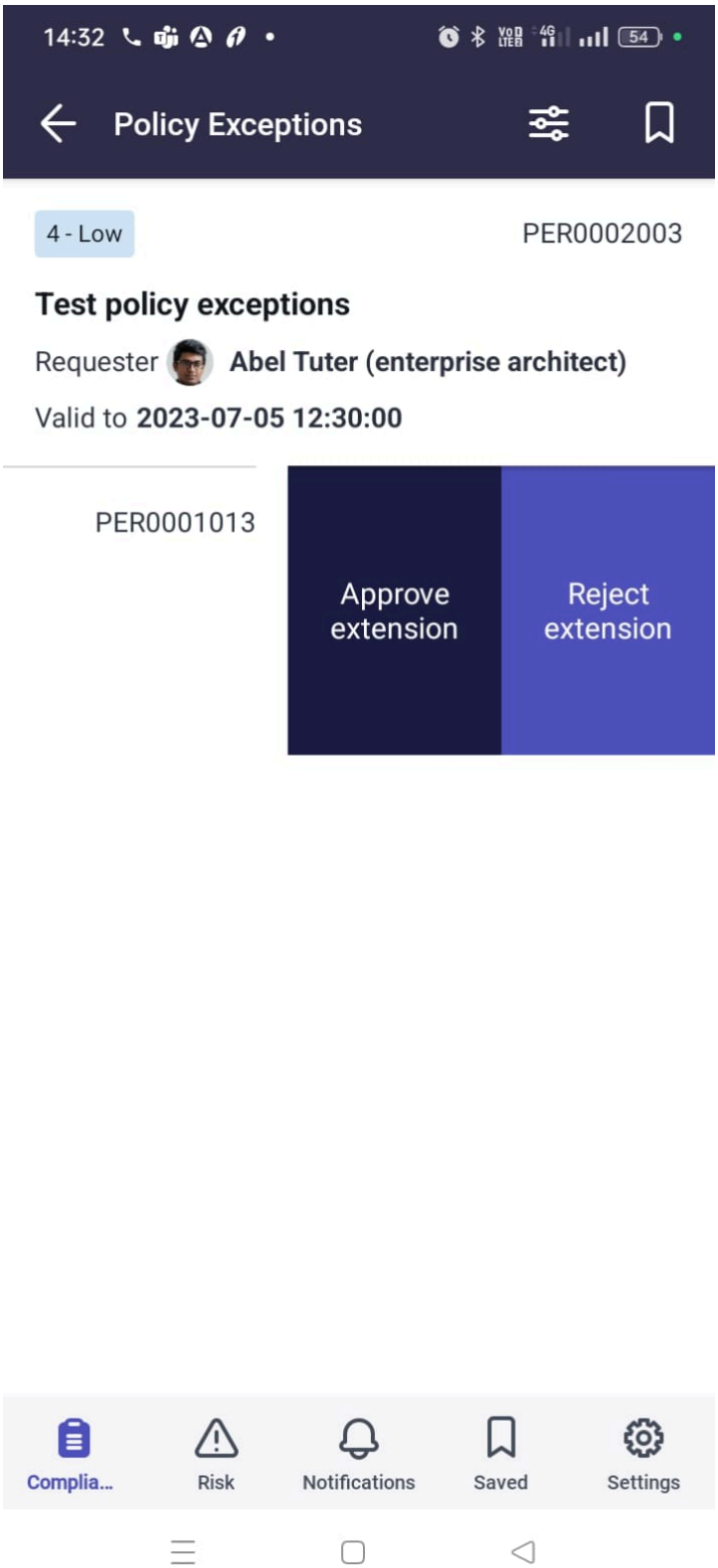


5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

6. Pour approuver ou rejeter une demande d’extension d’exception de politique directement à partir de la liste des enregistrements affichés sur l’écran Exceptions de politique après avoir demandé plus d’informations, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



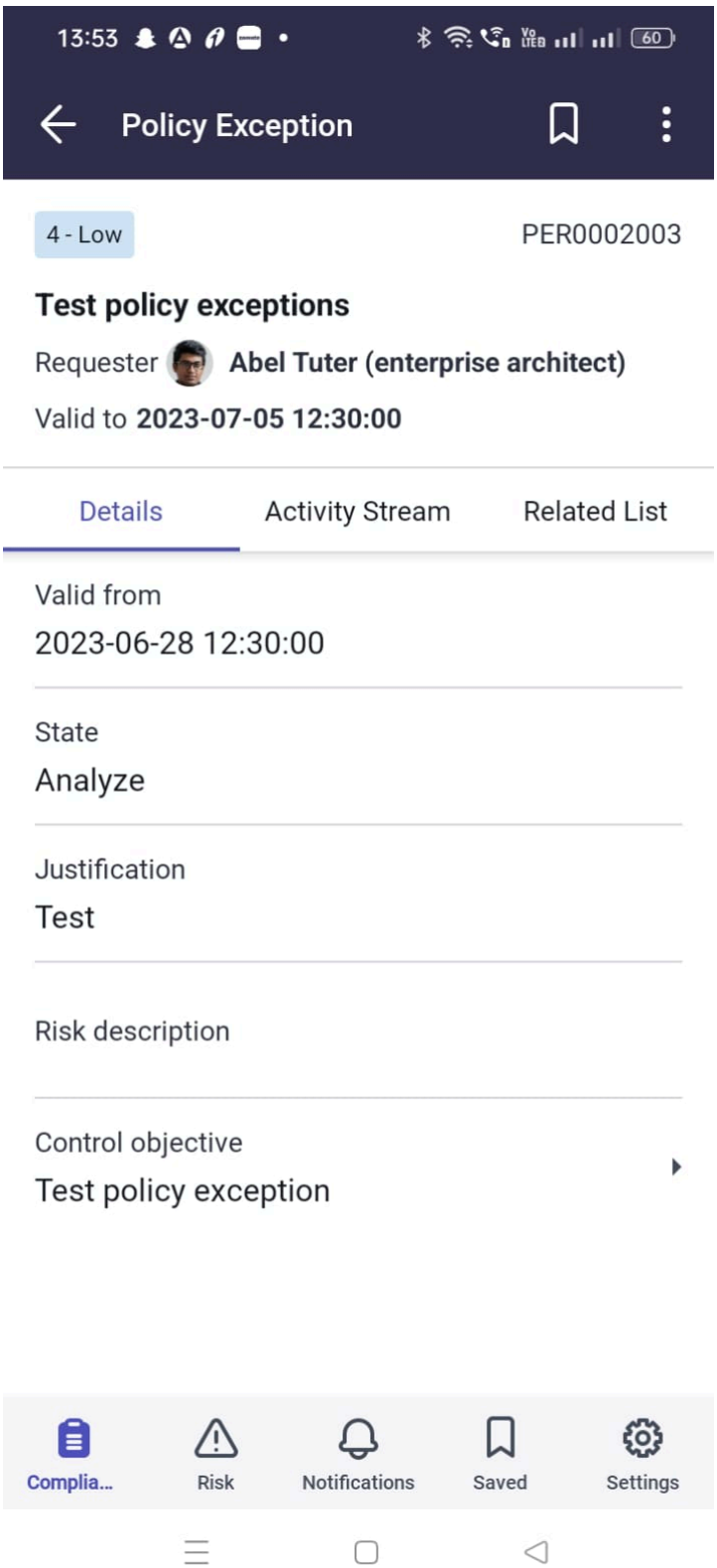
Traduction automatique

7. Dans le menu d’extension de stratégie qui s’affiche, choisissez-en une pour continuer.

8. Lorsque l’écran Exceptions de politique s’affiche, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et examiner plus de détails.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois les champs de l'enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affectez Policy and Compliance Management des tâches d'indicateur avec l'option Application GRC Mobile

Affectez des tâches d'indicateur non affectées Policy and Compliance Management à un membre de votre groupe d'affectation. Une tâche d'indicateur est liée à un enregistrement de contrôle affecté à votre groupe de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez une tâche à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant l'affectation. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

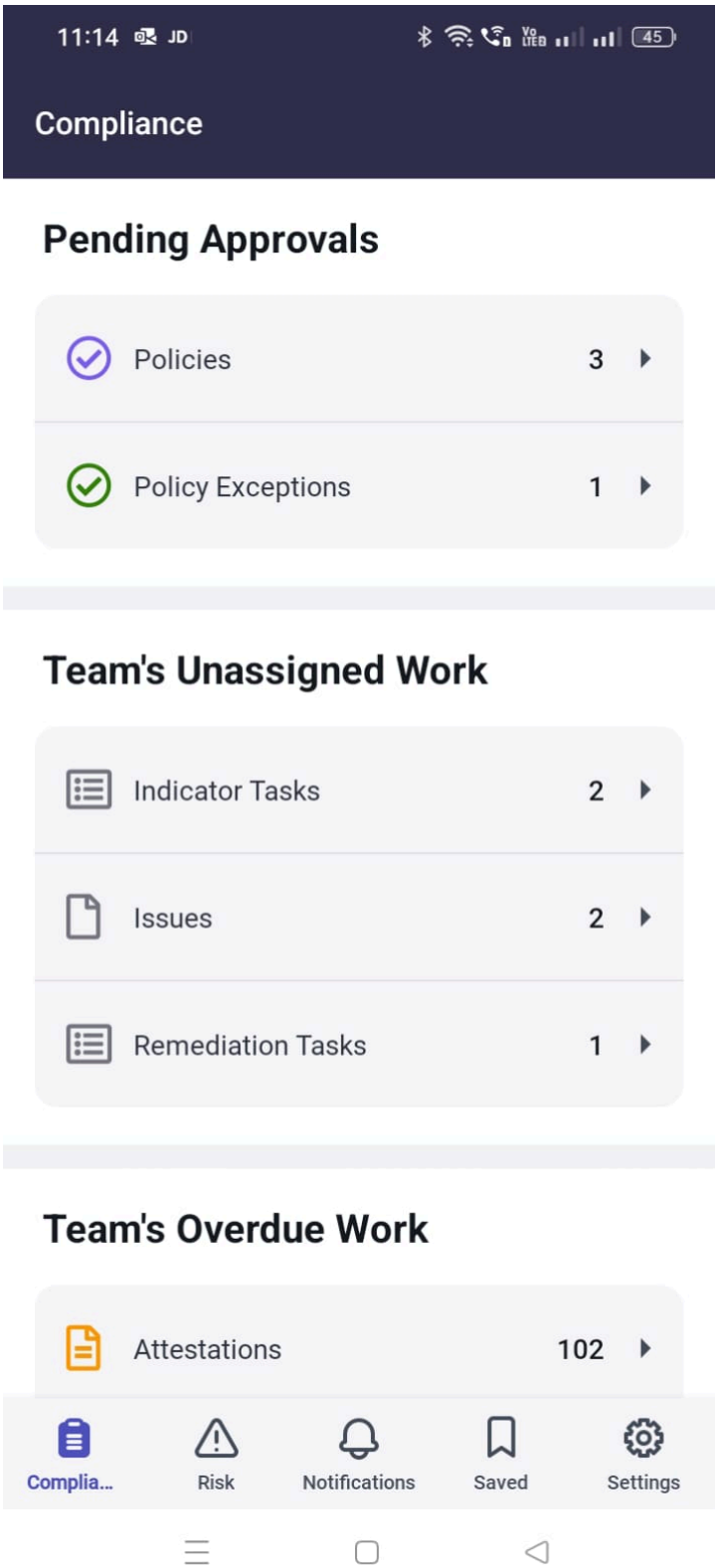
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Tâches d'indicateur**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

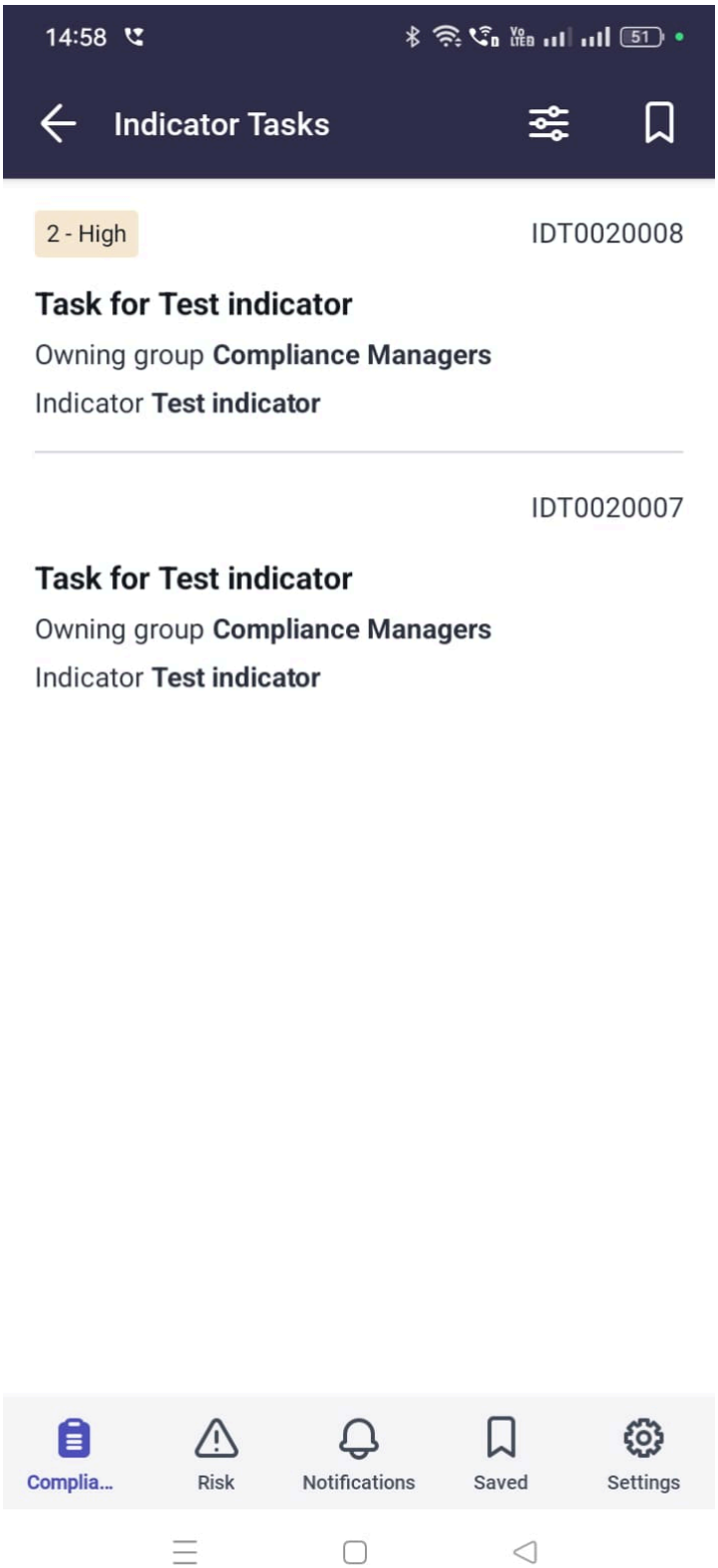
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches d’indicateur s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



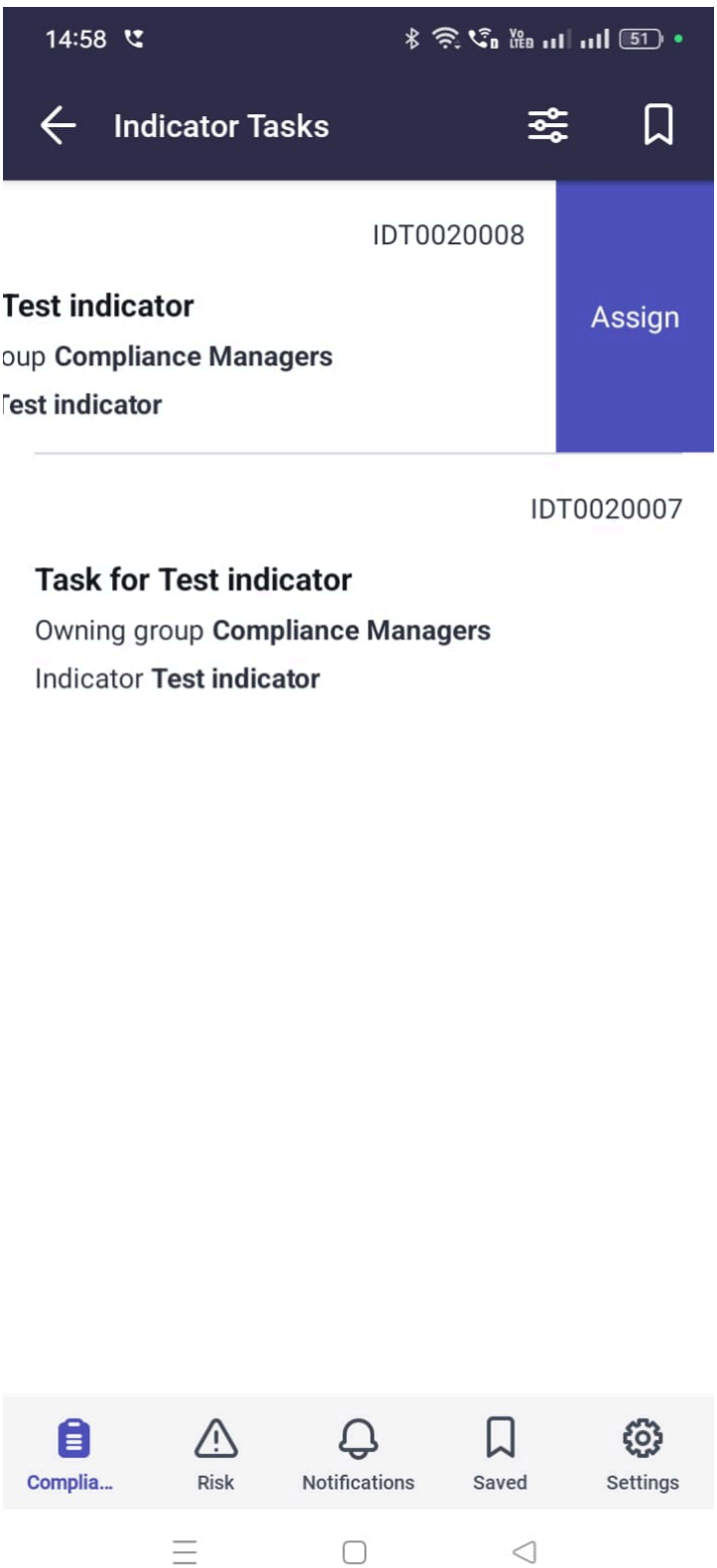
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches d'indicateurs, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



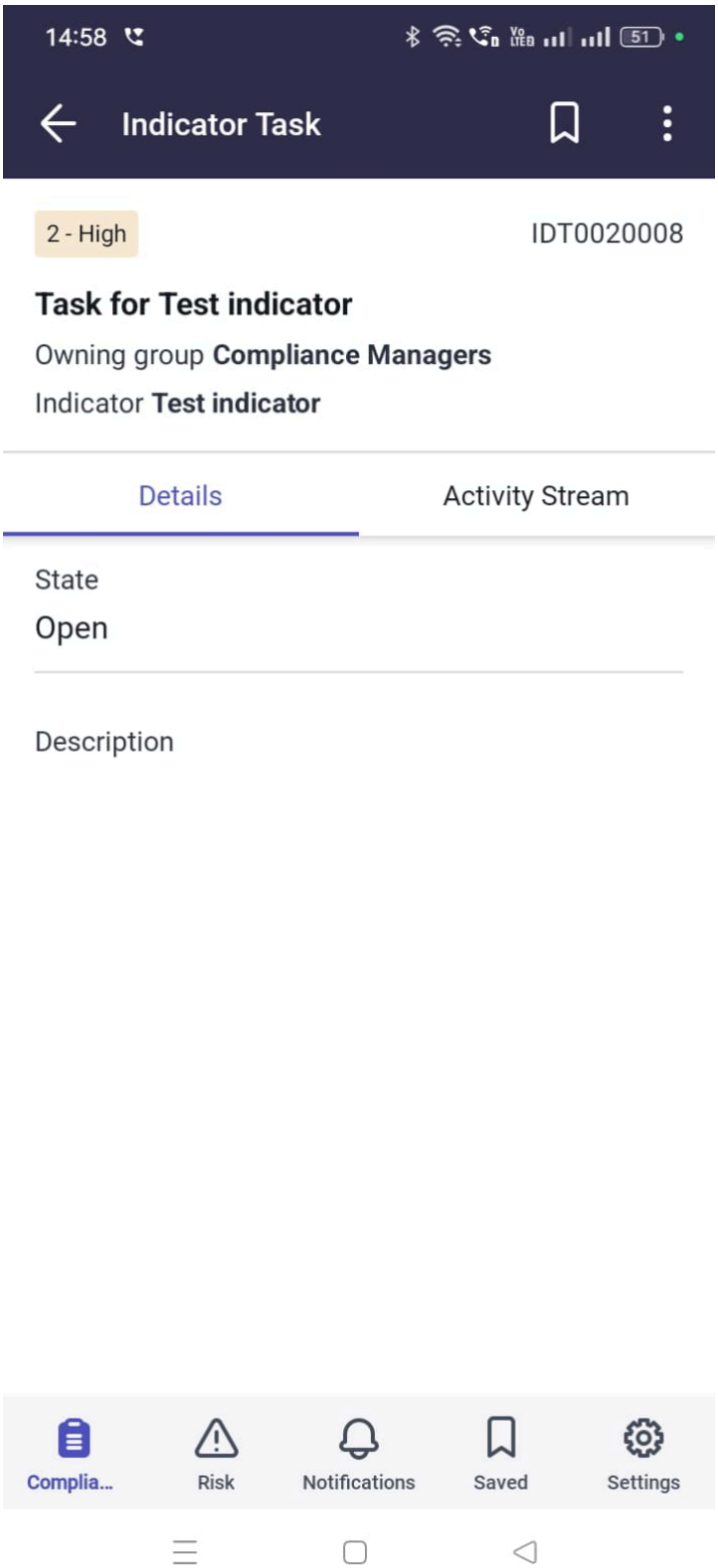
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Attribuer**.
6. Appuyez sur **Affecté à**, puis, sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur.
   Vous pouvez également saisir du texte dans le champ Rechercher.
   Le nom de l'utilisateur s'affiche sur l'écran Affecter la tâche d'indicateur. Vous pouvez affecter des tâches d'indicateur à n'importe quel utilisateur.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer () ou sur **Envoyer** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
   Une fois que vous avez affecté la tâche à un utilisateur, l'enregistrement n'est plus affiché dans la liste Tâches d'indicateur.
8. Alternativement, pour examiner plus de détails, avec l'écran Affecter une tâche d'indicateur affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



9. Une fois les champs de l’enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affecter Policy and Compliance Management des problèmes avec le Application GRC Mobile

Affectez les problèmes non affectés Policy and Compliance Management à un membre de votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les tâches de rattrapage associées à un problème.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

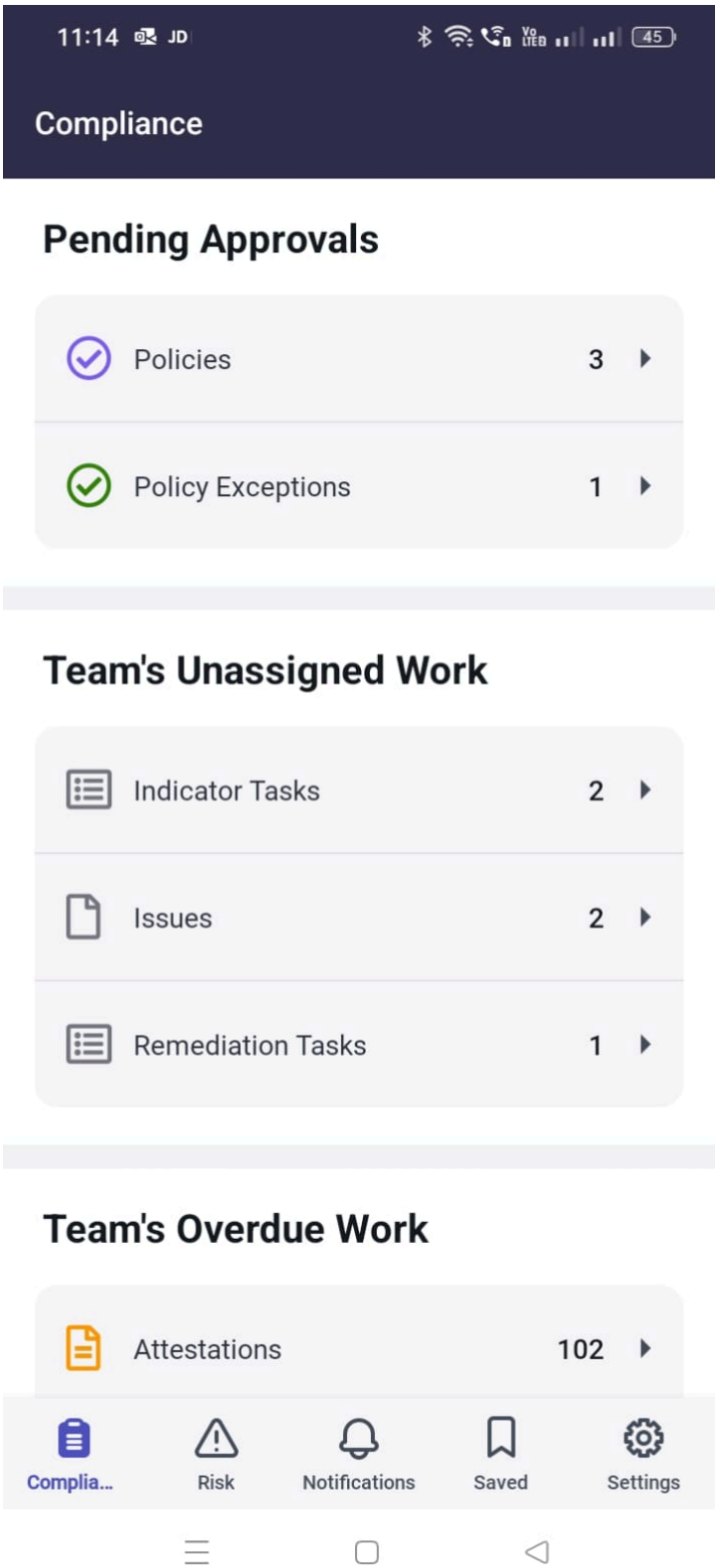
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

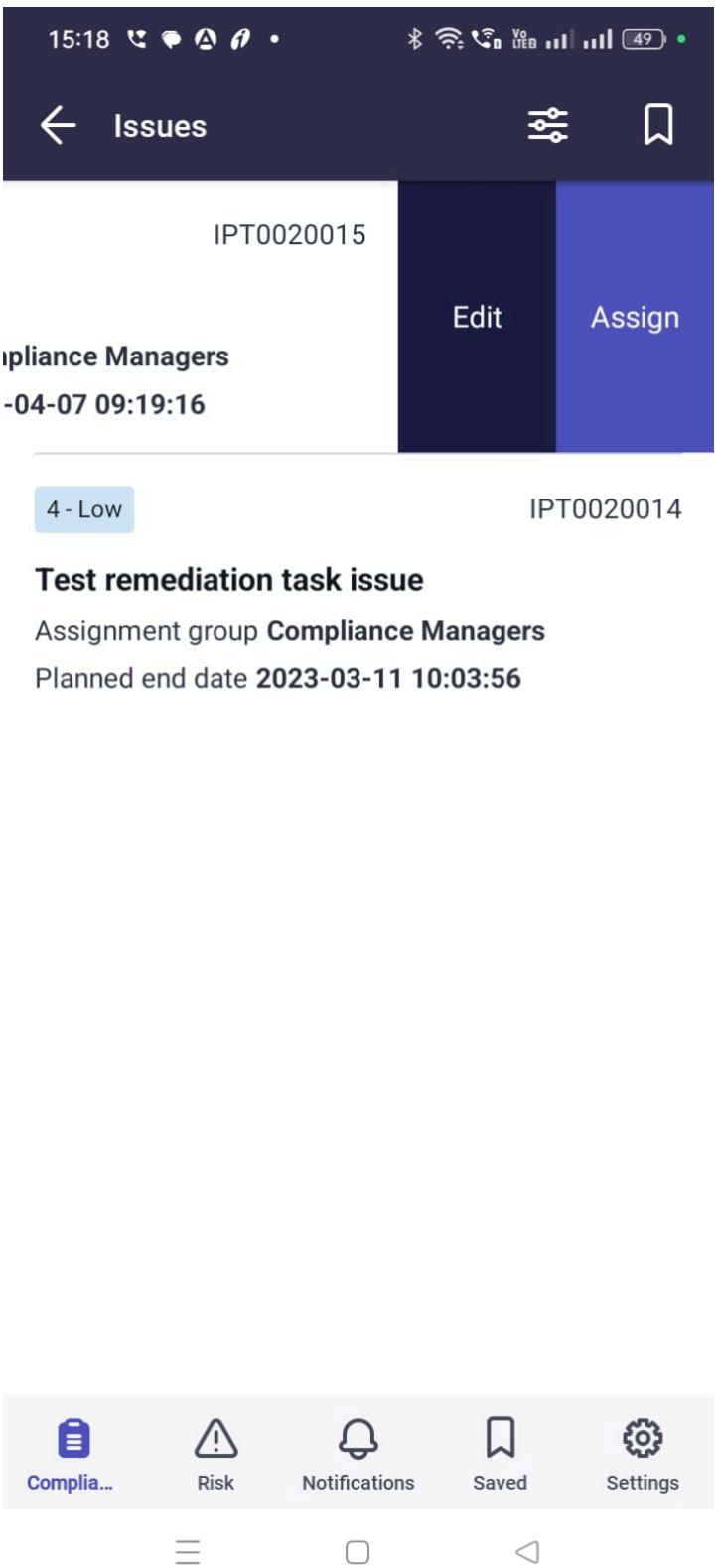
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d’enregistrements affichés à l’écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l’icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de condition sur le Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour modifier ou affecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

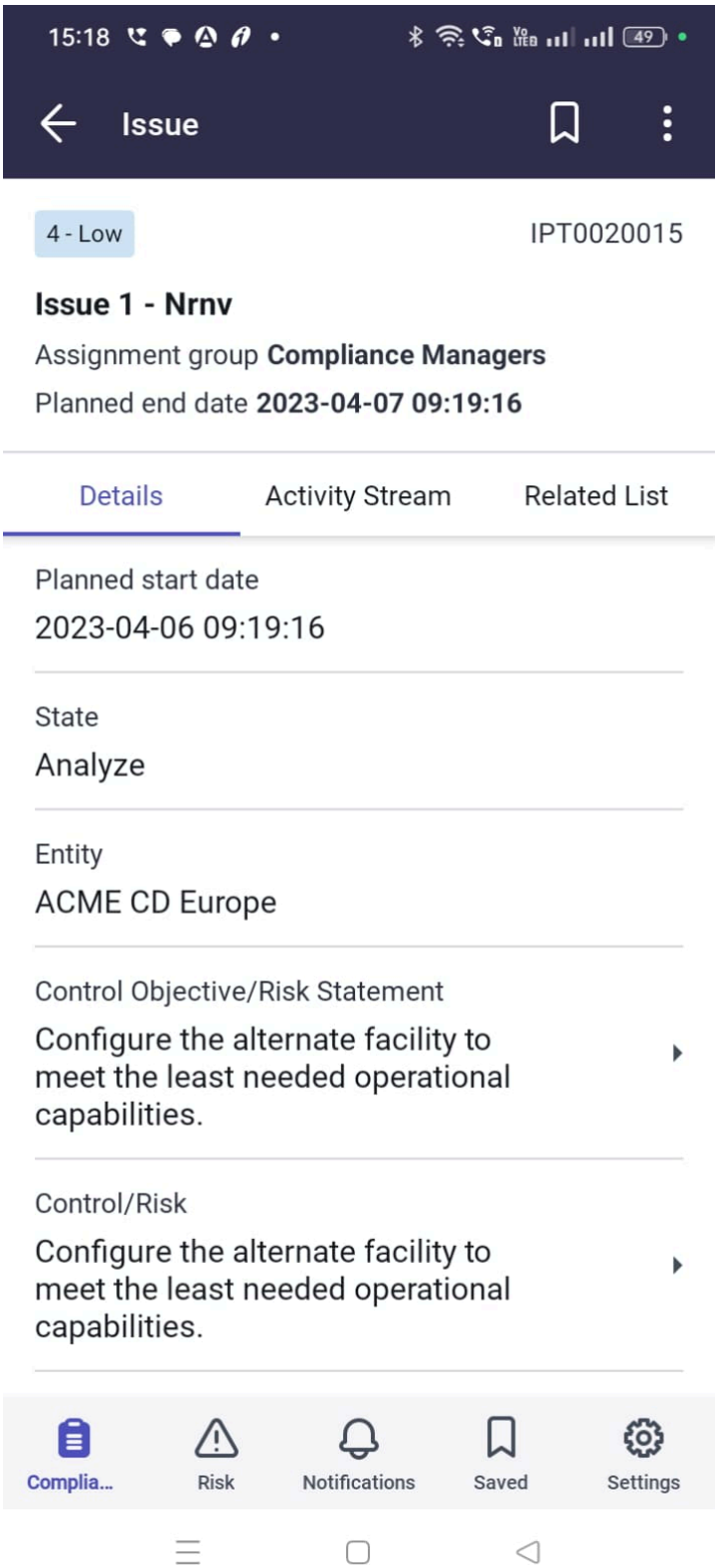
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Alternativement, lorsque l’écran Problèmes est affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et voir plus de détails.

   Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Affecter Policy and Compliance Management des tâches de rattrapage avec Application GRC Mobile

Affectez une tâche de rattrapage non affectée à un membre de votre groupe. Modifiez les champs, y compris le champ **Prolonger par jours** . Parcourez l'enregistrement pour afficher

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les problèmes associés à une tâche de rattrapage.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez une tâche de rattrapage non affectée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant l'affectation ou ajouter une note de travail. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

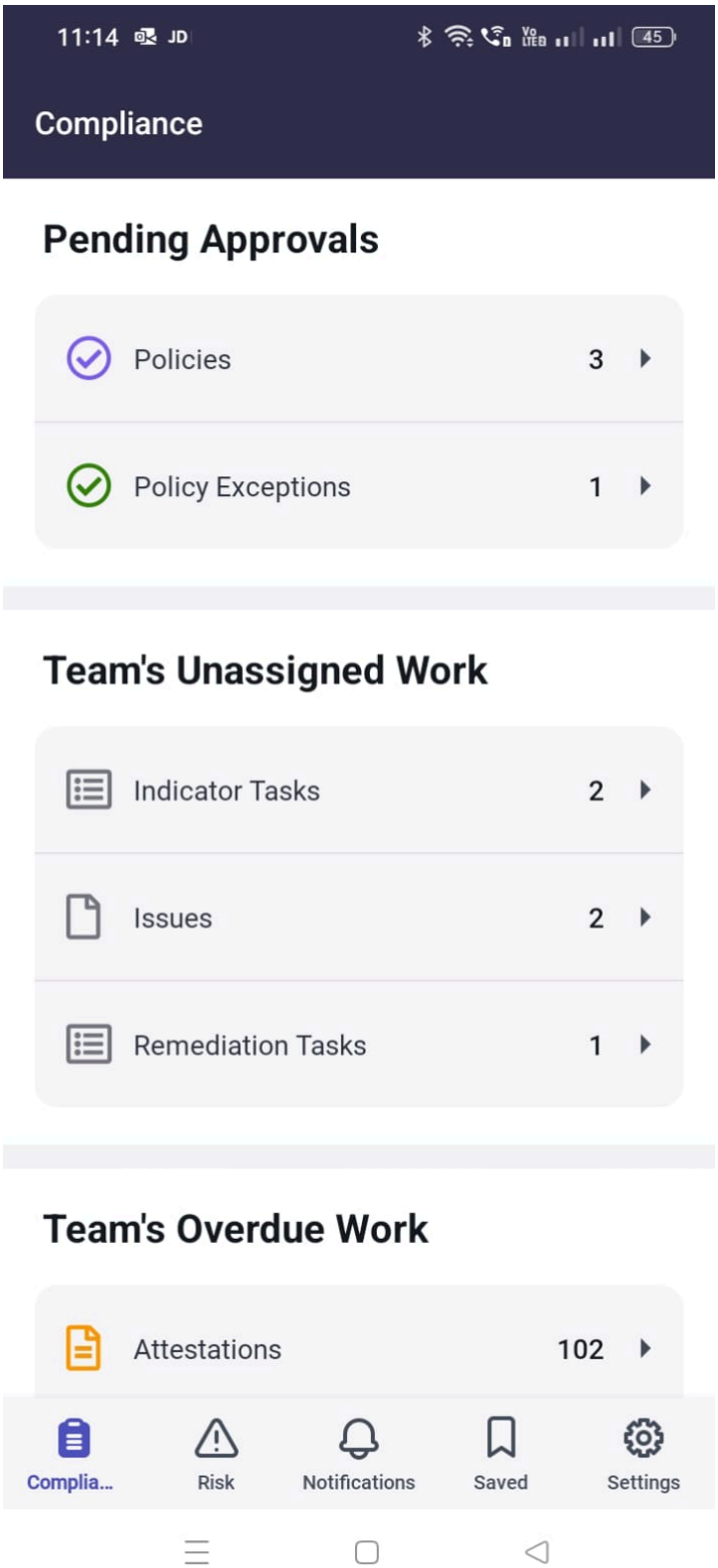
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Policy and Compliance affiché, sous la section intitulée Travail non affecté de l'équipe, appuyez sur **Tâches de remédiation**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches de rattrapage s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



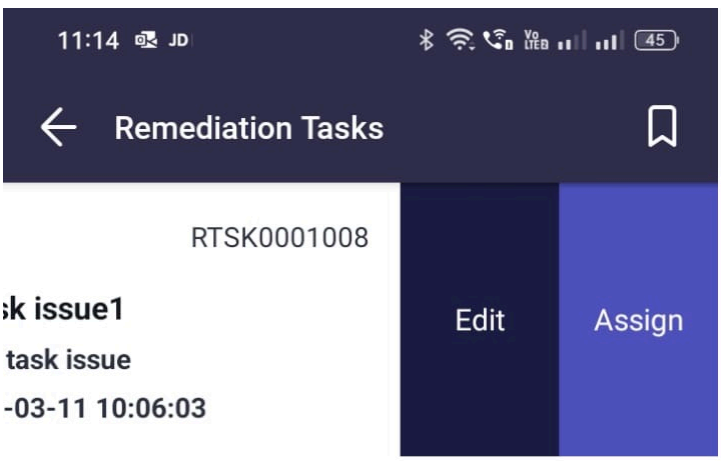
3. **Facultatif :** Consultez Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher des enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches de remédiation, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

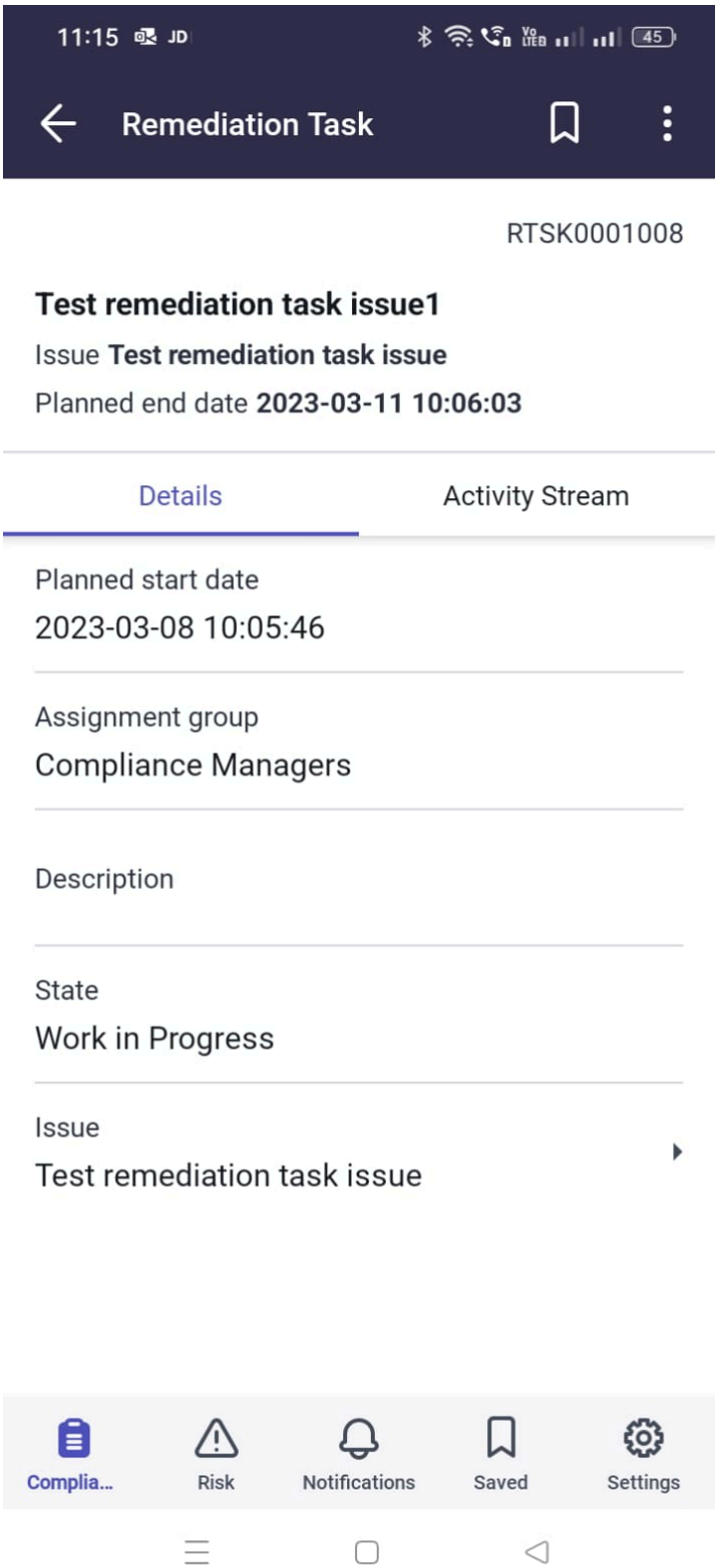


5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l'écran Tâches de rattrapage est affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et examiner plus de détails.
7. Une fois les champs de l'enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Réaffecter les attestations en retard Policy and Compliance Management avec Application GRC Mobile

Réaffecter les attestations en retard à un membre de votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réaffectez un enregistrement de la liste. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant sa réaffectation. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

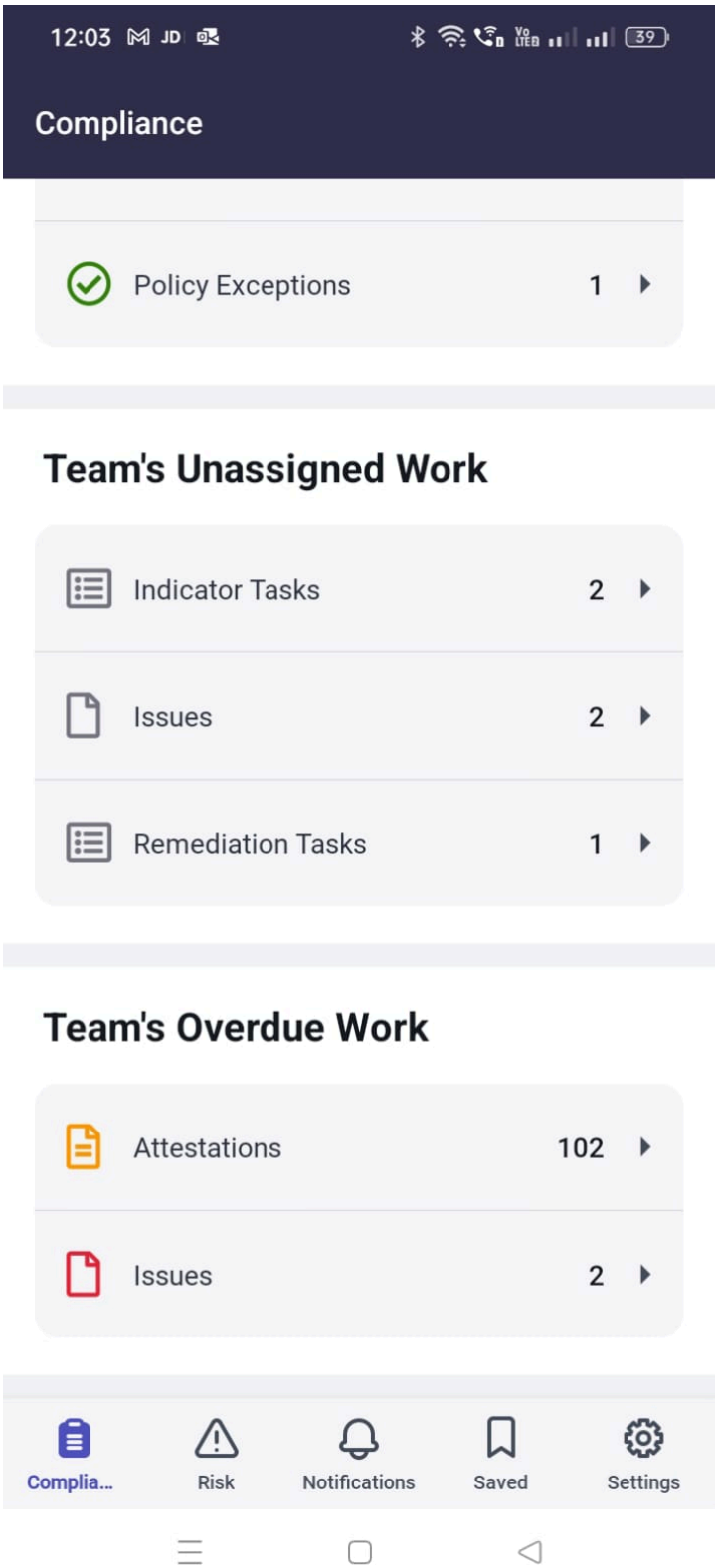
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail en retard de l'équipe, appuyez sur **Attestations**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

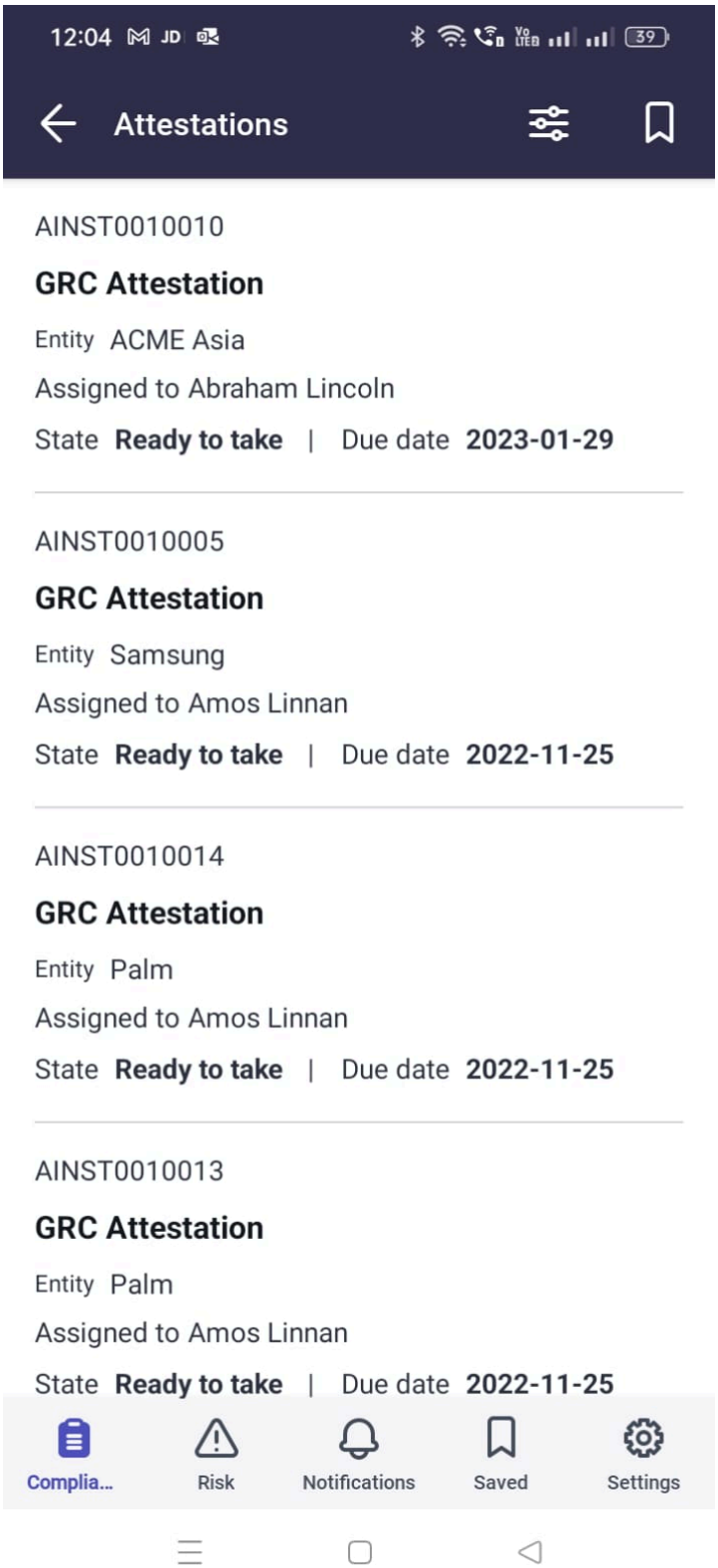
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Attestations s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



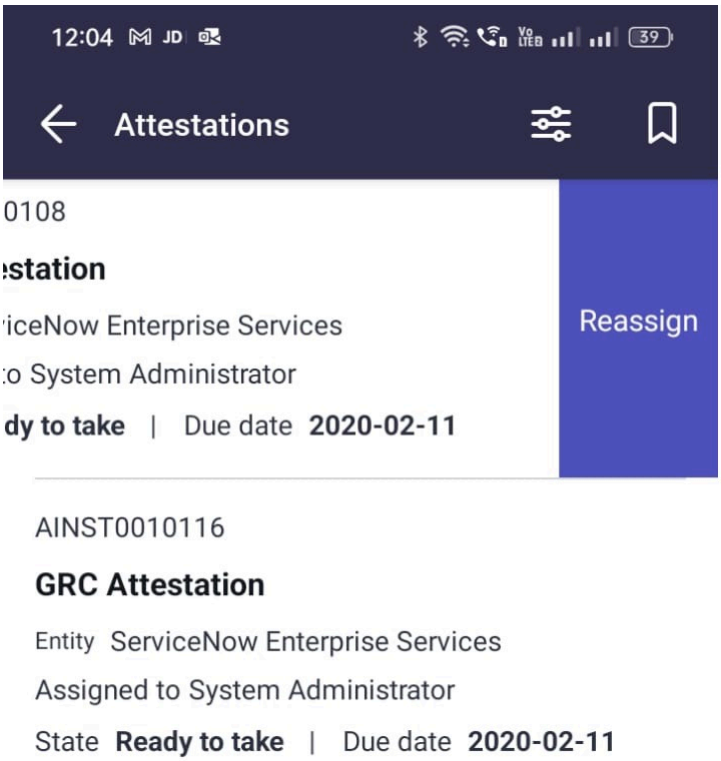
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Consultez Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher des enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

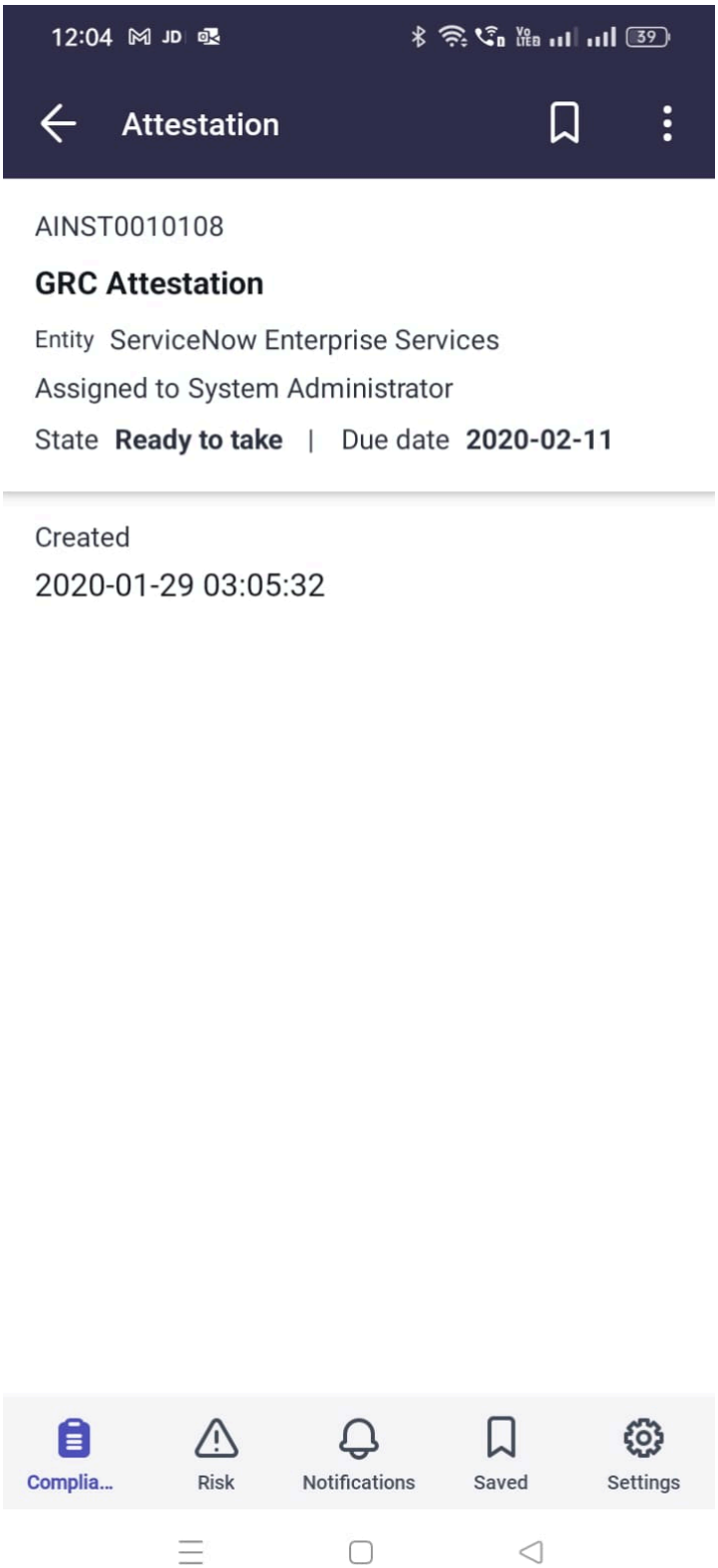
4. Pour réaffecter une attestation directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Attestations, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



5. Appuyez sur **Réaffecter** , puis sur le champ **Affecté à** .
6. Appuyez sur un nom d'utilisateur ou, à défaut, saisissez un nom dans le champ de recherche.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer () ou **sur Soumettre** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
8. Une fois l'écran d'attestation affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.
9. Choisissez-en une dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Réaffecter les problèmes en retard Policy and Compliance Management avec le Application GRC Mobile

Réaffectez les problèmes en retard qui sont affectés à votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur l'objectif de contrôle, l'enregistrement de contrôle et les tâches de correction associés à un problème en retard.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité GRC (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou réaffectez un problème directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou parcourir l'enregistrement pour afficher plus de détails avant la réaffectation. Si un problème n'est pas affecté à votre groupe d'affectation, il n'est pas affiché dans cette liste. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

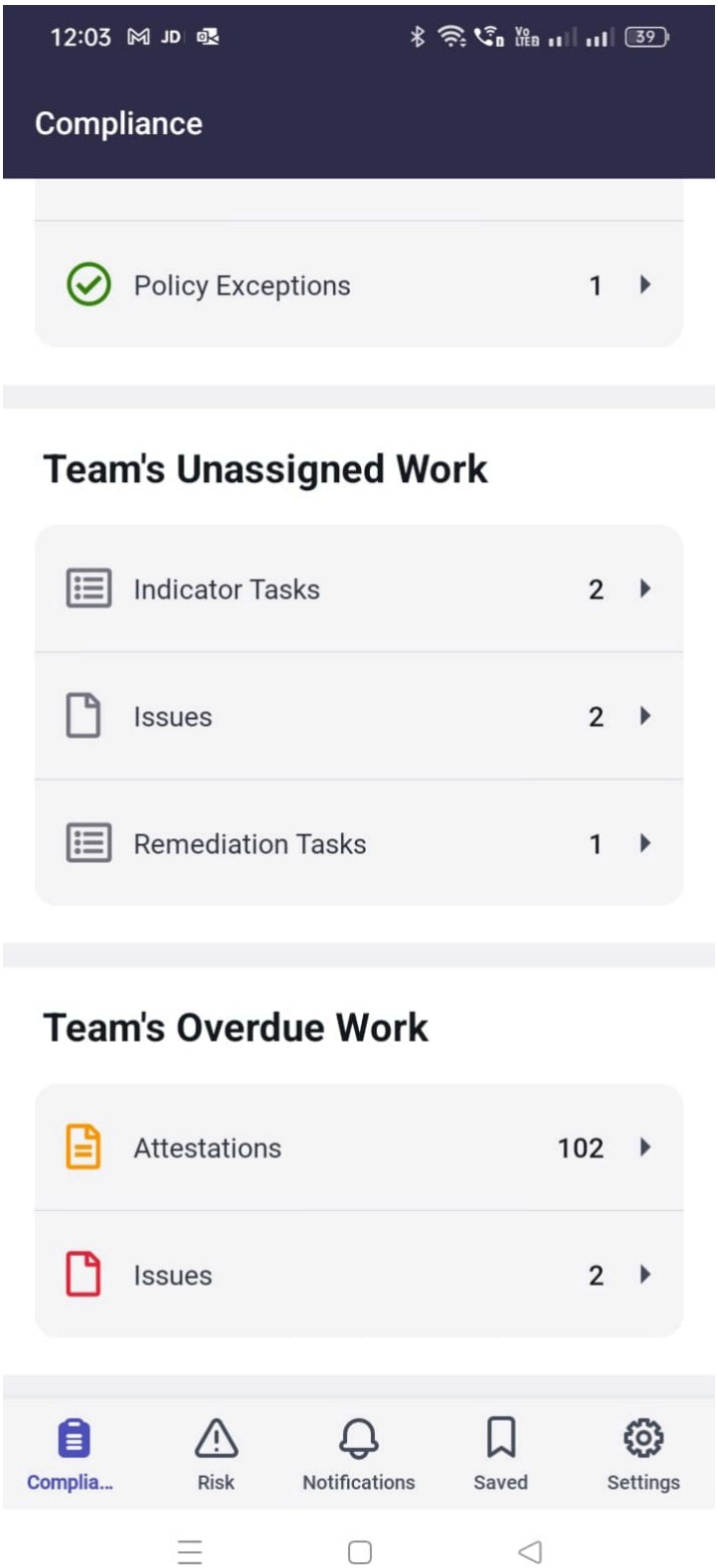
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran Politique et conformité affiché, sous la section intitulée Travail en retard de l'équipe, appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

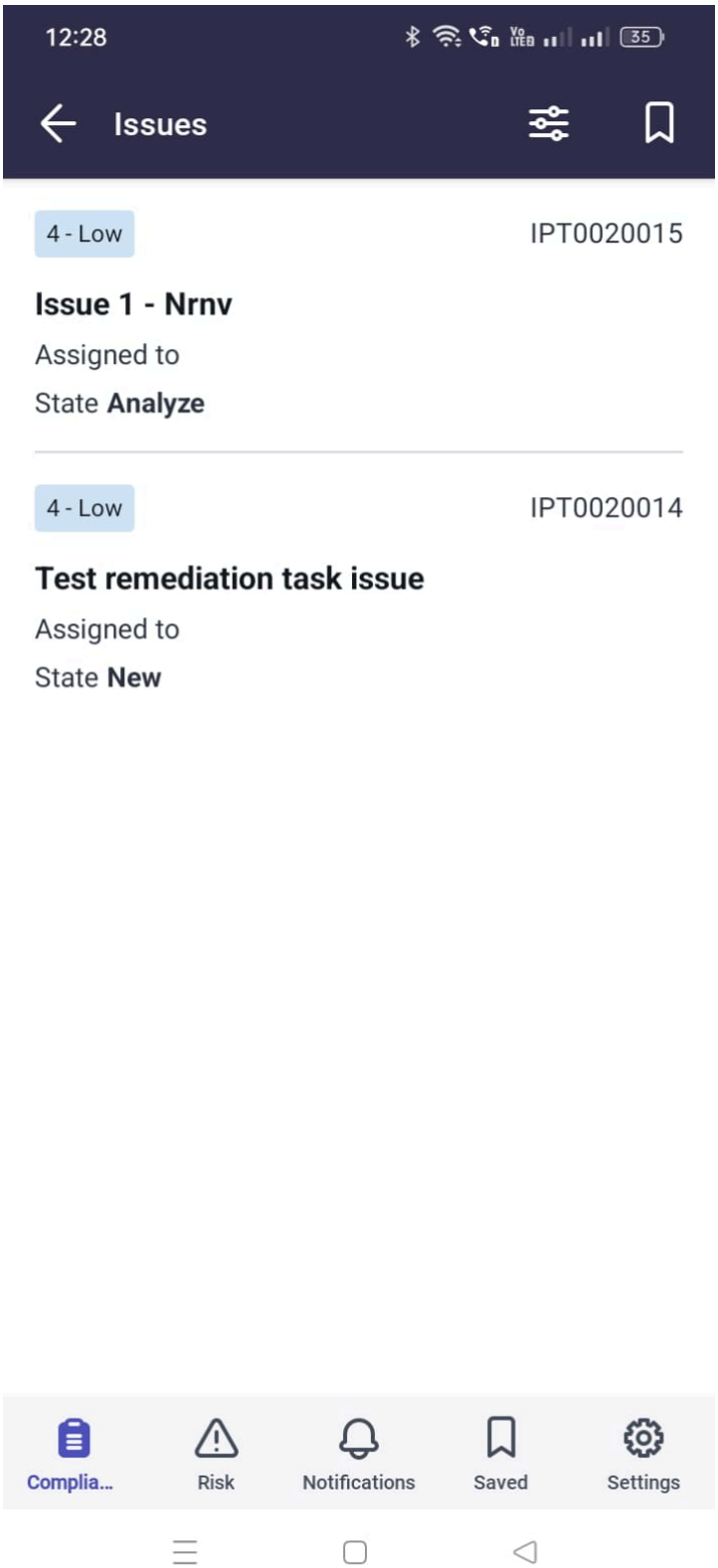
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



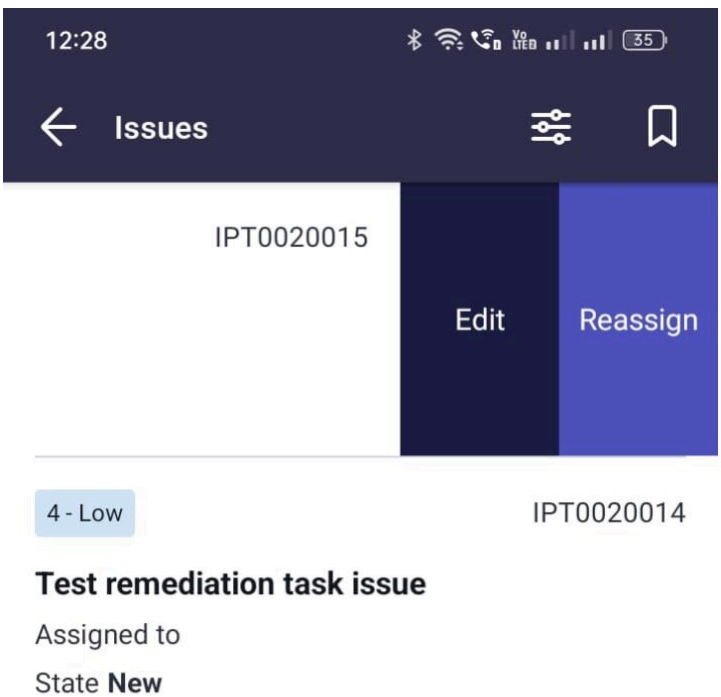
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Consultez Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher des enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou réaffecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l’écran Problèmes, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



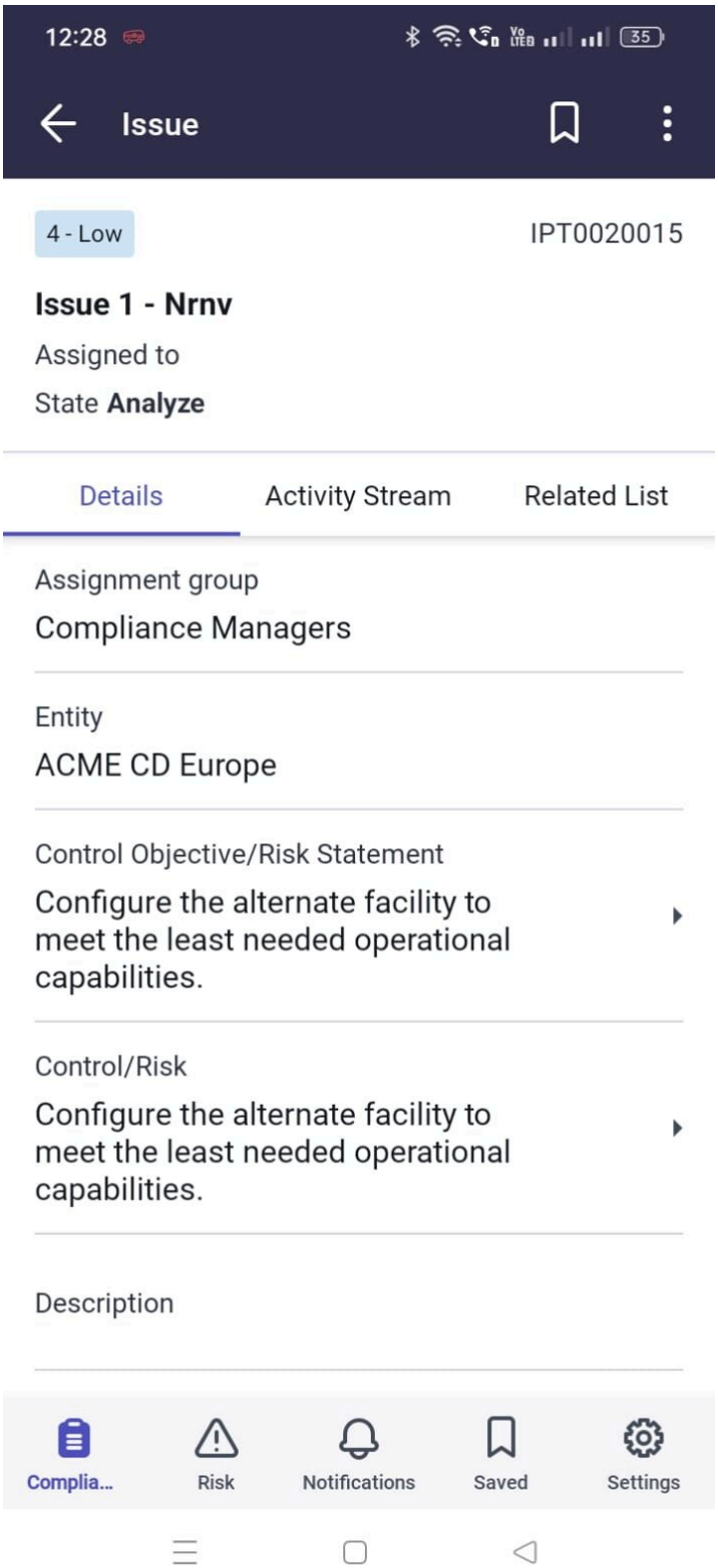
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Alternativement, lorsque l’écran Problèmes est affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et voir plus de détails.

7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur Now Platform.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Durée de réalisation de cette tâche : 5 minutes.

Procédure

1. Pour affiner davantage vos résultats de recherche ou pour entrer des critères de filtre supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre ( ).
2. Avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur un champ pour le développer.
3. Dans les options qui s'affichent, cochez la case ou appuyez sur une option pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône Retour (Back) ou sur **OK** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères est également affiché en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtre.
6. Appuyez sur l'icône d'intersection après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET.).
   Vous pouvez également appuyer sur l'icône d'union ( ) pour créer des conditions OR.
7. Une fois que vous avez ajouté tous les critères que vous souhaitez, avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur **TERMINÉ.**
   À l'écran, seuls les enregistrements qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent.

Que faire ensuite
Pour plus d'informations, affichez les enregistrements qui s'affichent après votre recherche.

Référence Policy and Compliance Management

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application GRC: Policy and Compliance Management .

Composants installés avec Policy and Compliance Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec l'activation Policy and Compliance Management du module d'extension. Ces composants comprennent des tables, des rôles d'utilisateur et des propriétés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées avec Policy and Compliance Management

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Policy and Compliance Management.

Tables installées

Table	Description
Document de référence	Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke toutes les sources de référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
[sn_compliance_authority_document]	
Contrôle [sn_compliance_control]	Étend la table Élément [sn_grc_item] et stocke tous les contrôles.
Stratégie [sn_compliance_policy]	Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke toutes les politiques.
Modèle d'article [sn_compliance_article_template]	Utilisé pour formater le texte de politique contenu dans un enregistrement de politique lors de la publication de la politique dans la base de connaissances (KB).
Contenu source d'autorité [sn_compliance_citation]	Étend la table Contenu [sn_grc_content] et stocke toutes les citations.
Mappage de la cote de risque de l'exception de politique [sn_compliance_policy_exception_risk_rating_mapping]	Stocke les détails du mappage de la cote d'évaluation des risques avec la cote de risque de l'exception de politique.
Politique à Type d'entité [sn_compliance_m2m_policy_profile_type]	Étend le document au type d'entité [sn_grc_m2m_document_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les politiques et les types d'entité.
Objectif du contrôle à Citation [sn_compliance_m2m_statement_citation]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de contrôle et leurs citations connexes.
Objectif du contrôle à Type d'entité [sn_compliance_m2m_statement_profile_type]	Étend le contenu au type d'entité [sn_grc_m2m_content_profile_type] et est une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de contrôle et le type d'entité.
Objectif du contrôle [sn_compliance_policy_statement]	Étend la table Contenu [sn_grc_content] et stocke tous les objectifs de contrôle.
Exigence d'objectifs de contrôle [sn_compliance_policy_stmt_requirement]	Stocke le numéro et la description de l'exigence d'une exigence d'objectif de contrôle.
Objectif du contrôle associé à l'exigence d'objectif du contrôle [sn_compliance_m2m_policy_stmt_policy_stmt_rqmt]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre l'objectif de contrôle et l'exigence d'objectif de contrôle.
Exigence de contrôle	Stocke le numéro d'exigence du contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
[sn_compliance_control_requirement]	
Exigence de contrôle à contrôle [sn_compliance_m2m_control_control_requirement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke le contrôle et les détails des exigences de contrôle. Le champ **État d'implémentation** indique si l'exigence est héritée ou auto-implémentée.
Sélection du besoin [sn_compliance_hybrid_selection]	Stocke les sélections d'exigences de contrôle. Elle contient les détails des exigences de contrôle, de l'objectif de contrôle, de l'entité et du package d'autorisation.
Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]	Stocke toutes les exceptions de politique.
Politique à Déclaration de politique [sn_compliance_m2m_policy_policy_statement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les objectifs de politique et de contrôle.
Contrôle à l'entité [sn_compliance_m2m_control_entity]	Étend l'élément à la table d'entité [sn_grc_m2m_entity_item].

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour Policy and Compliance Management.

Rôles installés avec GRC: Policy and Compliance Management

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Policy and Compliance Management.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de conformité [sn_compliance.admin]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans l'application Policy and Compliance Management . En plus des autorisations héritées, l'administrateur de conformité peut supprimer des documents de référence, des citations, des politiques, des objectifs de contrôle et des contrôles.	• sn_compliance.manager • sn_grc.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Créateur de l'attestation sn_compliance.attestation_creator	Rôle utilisé pour créer le type de mesure d'attestation, ainsi que les GRC questionnaires d'exception.	assessment_admin
Développeur de conformité [sn_compliance.développeur]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire, d'administrateur et de développeur dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans l'application Policy and Compliance Management . En plus des autorisations héritées, le développeur de conformité peut créer des modèles d'article et modifier des scripts.	• sn_compliance.admin • sn_grc.développeur
Gestionnaire de conformité [sn_compliance.gestionnaire]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans l'application Policy and Compliance Management . En plus des autorisations héritées, le gestionnaire de conformité peut créer des documents de référence, des citations, des objectifs de contrôle et des contrôles.	• sn_compliance.user • sn_grc.manager • sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_revie
Lecteur de conformité [sn_compliance.reader]	Contient le rôle de lecteur dans sn_grc champs d'application. En plus des autorisations héritées, le lecteur de conformité peut se voir affecter des indicateurs, des modèles de modèles, des indicateurs et des problèmes.	• sn_grc.reader • survey_reader
Utilisateur de conformité [sn_compliance.utilisateur]	Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que le rôle de lecteur dans l'application Policy and Compliance Management . En plus des autorisations héritées, l'utilisateur de conformité peut se voir affecter des contrôles et créer des politiques, et dispose d'un accès en lecture seule à l'application Gestion des risques et aux modules. L'utilisateur de conformité peut également créer des objectifs de contrôle.	• sn_compliance.reader • sn_grc.user • sn_risk.reader • survey_reader • vendor_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de conformité d'entreprise [sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst]	Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur dans sn_grc champs d'application, et le rôle de lecteur dans le Compliance Workspace.	• sn_compliance.user • sn_audit.user
Gestionnaire de conformité d'entreprise [sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans le Compliance Workspace.	• sn_compliance.manager • sn_compliance_ws.corporate_compliance_a • sn_audit.gestionnaire
Gestionnaire de conformité informatique [sn_compliance_ws.it_compliance_manager]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans le Compliance Workspace.	• sn_compliance.manager • sn_audit.gestionnaire

Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès aux tables de conformité

Les limitations de contrôle d'accès (ACL) ou les conditions d'absence de rôle avec snc_internal rôle (ou aucun rôle) sont remplacées par le rôle sn_grc.business_user pour contrôler le niveau d'accès de différents utilisateurs aux tables de conformité et également pour suivre leur utilisation.

Rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user)

Le rôle d'utilisateur métier GRC est accordé aux utilisateurs capables d'effectuer des opérations GRC. Elle est également accordée aux utilisateurs ayant snc_internal rôle qui ont effectué toutes les opérations telles que la création d'exceptions de politique, de problèmes et la réponse aux attestations, aux confirmations et à d'autres opérations. Ce rôle est fourni avec l'installation du module d'extension GRC Profiles.

Rôle GRC Utilisateur métier – Lite (sn_grc.business_user_lite)

Les utilisateurs qui pourraient effectuer des opérations limitées avec snc_internal rôle sont considérés comme des opérateurs légers. Ces utilisateurs se voient attribuer le rôle d'utilisateur métier GRC – lite (sn_grc.business_user_lite) afin de suivre l'utilisation simplifiée des tables de conformité à l'aide du rôle. Ce rôle est accordé via le module d'extension de rôles explicites, GRC : Business User – Lite, qui peut être installé par les utilisateurs disposant d'un accès à la maintenance ou par les équipes d'assistance ServiceNow.

Pour plus d'informations sur l'installation, la mise à niveau et les affectations de rôles, consultez l'article Rôle d'utilisateur métier GRC [KB0864247] dans la base de Now Support connaissances.

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les articles.

Les limitations d'accès des utilisateurs ayant le rôle d'utilisateur métier GRC et d'autres rôles pour différentes tables de conformité et autres tables connexes sont répertoriées ci-dessous. Pour plus d'informations, consultez l'article Renforcement de la sécurité pour GRC : Policy and Compliance Management [KB1112315] dans la Now Support base de connaissances.

Objectif du contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier léger peuvent lire tous les objectifs de contrôle.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée et qu'une politique publiée est associée à l'objectif de contrôle, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire ces objectifs de contrôle.
- Les utilisateurs disposant de l'option Utilisateur métier lite disposent d'un accès en lecture pour signaler un problème ou une exception de politique.

Stratégie

- Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier léger peuvent lire toutes les politiques.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire toutes les politiques publiées.
- Les utilisateurs disposant de l'utilisateur métier Lite ont un accès en lecture aux politiques afin de créer des exceptions de politique.

Politique d'objectif du contrôle M2M

- Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier léger peuvent lire une politique pour contrôler l'enregistrement M2M de l'objectif.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire une politique pour contrôler l'enregistrement M2M de l'objectif si la politique est publiée.

Contrôle [sn_compliance_control]

- Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier léger peuvent afficher un contrôle.
- Si l'application GRC : Audit Management est installée, les utilisateurs disposant du rôle d'auditeur externe peuvent lire un contrôle.

Instance d'évaluation [asmt_assessment_instance]

- Les utilisateurs disposant des rôles GRC Business User et Business User Lite peuvent afficher les attestations qui leur sont affectées.
- ServiceNow les utilisateurs disposant du rôle GRC Business User ou Business User Lite peuvent passer des évaluations.
- Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier Lite peuvent afficher le module Mes attestations groupées.
- Les utilisateurs disposant des rôles d'utilisateur métier GRC et d'utilisateur métier léger peuvent voir les actions d'interface utilisateur d'évaluation de groupe et d'évaluation de dissociation.
- Les utilisateurs disposant des rôles d'utilisateur métier GRC et d'utilisateur métier léger peuvent afficher **l'option Mes attestations** dans le menu d'application GRC.

Type de mesure d'évaluation [asmt_metric_type]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le rôle d’utilisateur est défini sur Utilisateur métier GRC ou Utilisateur métier lite si l’évaluation est une attestation, que la table est Exception de politique et que le rôle est vide.

Rapport Vue d’ensemble des contrôles

L’utilisateur disposant du rôle de lecteur GRC peut afficher le rapport de vue d’ensemble des contrôles.

Problème [sn_grc_issue]

Signaler et afficher les problèmes dans Service Portal

Les utilisateurs disposant du rôle d’utilisateur métier GRC ou d’utilisateur métier léger peuvent signaler un problème et afficher les problèmes qu’ils ont signalés dans Portail de services. Le rôle d’utilisateur métier GRC ou d’utilisateur métier allégé est le rôle minimum requis pour afficher **Mes problèmes** dans .Portail de services

Lecture

Les utilisateurs ayant les rôles suivants peuvent afficher un problème :

- Rôle d’utilisateur GRC (sn_grc.user)
- Rôle d’utilisateur métier GRC ou d’utilisateur métier allégé . En outre, l’utilisateur doit remplir l’une des conditions suivantes :
  - **Le champ Affecté à** dans le problème est l’utilisateur.
  - **Affecté au** problème parent est l’utilisateur ou le **groupe d’affectation** du problème parent est l’un des groupes de l’utilisateur.
  - **Le groupe d’affectation** est l’un des groupes de l’utilisateur. En outre, l’utilisateur doit également avoir le rôle d’utilisateur métier GRC.
  - **Le gestionnaire des problèmes** est l’utilisateur.
  - **Le groupe du gestionnaire des problèmes** est l’un des groupes qui appartiennent à l’utilisateur connecté.
  - **Le contrôle/risque** du problème a un propriétaire et le propriétaire est l’utilisateur.
  - Le problème est créé par l’utilisateur connecté.
  - Le problème est créé à partir d’un triage de problème ouvert par l’utilisateur.
  - L’utilisateur connecté est le délégataire ou l’utilisateur figurant sur la liste de surveillance d’une tâche de correction du problème.
  - Si GRC : Audit Management est installé, vous n’êtes qu’un auditeur externe. et un auditeur sur une mission fermée qui a eu des problèmes de test de contrôle ou d’autres problèmes, ne peut voir que ces problèmes.

Écriture/mise à niveau

Si l’utilisateur ayant le rôle d’utilisateur métier est également l’utilisateur désigné dans le champ **Affecté à** , alors l’utilisateur peut modifier :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nom
- Description
- Gestionnaire des problèmes
- Groupe du gestionnaire des problèmes
- Plan d'action
- État
- Problème parent
- Commentaires supplémentaires
- Notes de travail
- Réponse
- Explication

Si l'utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier léger est également l'utilisateur désigné dans le champ **Affecté à** , l'utilisateur peut modifier :

- Gestionnaire des problèmes
- Groupe du gestionnaire des problèmes
- État
- Problème parent
- Commentaires supplémentaires
- Notes de travail
- Réponse
- Explication

Remarque :
Si des utilisateurs disposant des rôles d'utilisateur métier et d'utilisateur métier léger ont signalé un problème, ils peuvent ajouter des commentaires au problème. Toutefois, un GRC utilisateur peut modifier tous les problèmes.

Afficher mes problèmes ouverts

Les utilisateurs ayant un rôle minimum d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier lite peuvent afficher leurs problèmes ouverts.

Regroupement des problèmes

Le regroupement des problèmes n'est ouvert qu'aux utilisateurs disposant d'un rôle d'utilisateur GRC.

Envoyer les informations

Au minimum, le rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier allégé est requis pour envoyer des informations relatives au problème.

Source du problème [sn_grc_issue_source]

Au moins le rôle d'utilisateur métier GRC est requis pour afficher et modifier la table Source du problème.

Tâche de rattrapage [sn_grc_task]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L'utilisateur dans le champ **Affecté à** de la table Tâche de rattrapage doit avoir au minimum un rôle GRC d'utilisateur métier ou d'utilisateur métier léger .
- Pour l'accès en lecture, les utilisateurs auxquels une tâche de rattrapage est affectée ou qui figurent sur la liste de surveillance de la tâche de rattrapage doivent disposer d'un rôle GRC Business User ou Business User Lighte . L'utilisateur **affecté au** problème, le gestionnaire du problème ou tout utilisateur ayant le rôle de gestionnaire GRC (sn_grc.manager) peut afficher une tâche de correction.
- **Mes tâches de rattrapage ouvertes** sont visibles par les utilisateurs ayant au minimum le rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier lite.

Ma tâche d'indicateur [sn_grc_indicator_task]

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier allégé peuvent accéder à Mes tâches d'indicateur.

Confirmation de politique

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier léger peuvent :

- Authentifier les politiques de l'interface Now Platform utilisateur et Portail de services.
- **Afficher l'option de menu Mes confirmations** dans Portail de services.
- Affichez les instances de confirmation [sn_compliance_policy_acknowledgement_instance] qui leur sont affectées.

Exception de politique [sn_compliance_policy_exception]

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur métier GRC ou d'utilisateur métier léger peuvent :

- Émettre des exceptions de politique à partir de Now Platform et Portail de services.
- Afficher l'exception de politique. Les utilisateurs ayant un accès en lecture comprennent les utilisateurs qui ont demandé une exception de politique, qui sont présents dans la liste de surveillance et qui sont des approbateurs de vérification, des approbateurs finaux, des propriétaires des contrôles impactés et des gestionnaires de conformité.

Pour en savoir plus, consultez :

- Article [KB0864247] du rôle d'utilisateur métier GRC dans la base de Now Support connaissances.
- Article de mise à jour sur la conformité des licences [KB1096178] de gouvernance, risque et conformité dans la Now Support base de connaissances.

Propriétés installées avec GRC: Policy and Compliance Management

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Policy and Compliance Management.

Nom	Description
Définit pour lequel le contrôle est actif (le premier état est l'état actif par défaut)	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
sn_compliance.active_states	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : brouillon, évaluation, révision, suivi • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
États pour lesquels le contrôle est inactif (le premier état est inactif par défaut) sn_compliance.états_fermés	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : mis hors service • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom du type de mesure d'évaluation utilisée pour les attestations sn_compliance.attestation_par défaut	Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Attestation GRC • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
sn_compliance.glide.script.block.client.globals	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Nom de la base de connaissances utilisée pour publier des articles sur la politique sn_compliance.knowledge_base	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Gouvernance, risque et conformité • **Localisation** : **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés**
Activer les évaluations intelligentes sur le contrôle sn_compliance.enable_smart_assessments	Propriété qui permet l'évaluation des contrôles à l'aide du moteur d'évaluation non classique. • Type : vrai | faux • Valeur par défaut : false

Séparation de domaine dans GRC: Policy and Compliance Management

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation est idéal pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une séparation absolue des données entre les entités business (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque :
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Comment GRC gère Domain Separation

Alors que GRC prend en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais de processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont des enregistrements qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.
- La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

Séparation de domaine



- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et Domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le Domaine A.

À moins que les risques et les contrôles se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne sera pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque zone commerciale qui utilise l'application GRC peut disposer de données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Domain Separation ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Domain Separation à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avertissement :
ServiceNow ne recommande pas les tables de plateforme de séparation de domaine (toutes les tables avec le préfixe sys_ telles que les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Contournement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car cela peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour GRC : Policy and Compliance Management

Solutions Analyse de la plateforme contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

La solution d'analyse et de génération de rapports pour GRC : Policy and Compliance Management est disponible sur le ServiceNow Store.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour GRC : Policy and Compliance Management, procédez comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Accédez à l'application ServiceNow Store GRC : Policy and Compliance Management et aux Analyse des performances applications associées et obtenez une autorisation pour celle-ci. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Store.
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
3. Localisez et installez l'application Analyse des performances GRC : Policy and Compliance Management.

GRC Tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité fournit à la direction une vue des exigences de conformité, de la conformité globale et des répartitions de la conformité afin que les domaines de préoccupation puissent être identifiés rapidement.

Utilisateurs finaux

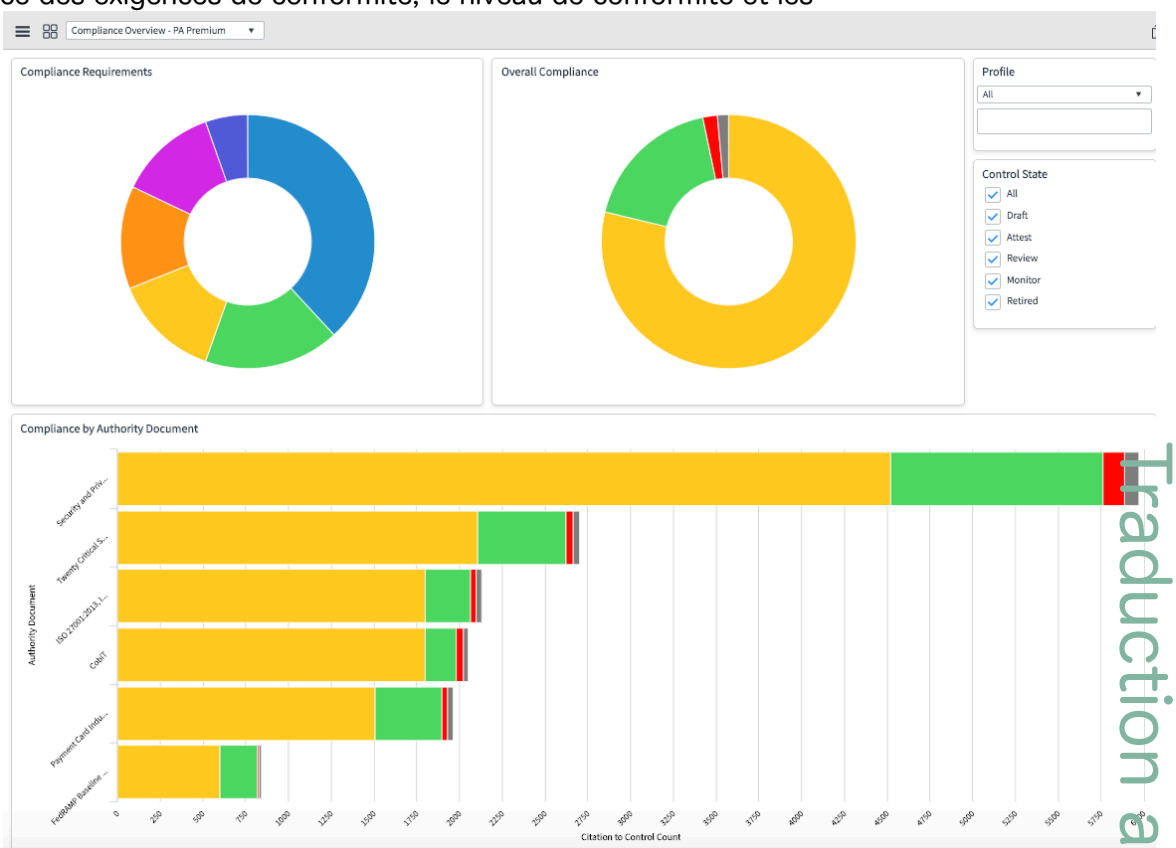
Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Audit Manager : nécessite une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.	sn_compliance.manager
Administrateur d'audit : doit identifier rapidement les zones de préoccupation	sn_compliance.admin
Analyste d'audit : doit hiérarchiser rapidement les risques/tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.	sn_compliance.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord de vue d'ensemble de la conformité - PA Premium

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité fournit des vues sur la source des exigences de conformité, le niveau de conformité et les tendances.



Visualisations de données

Le tableau de bord Vue d'ensemble de la conformité contient les visualisations suivantes :

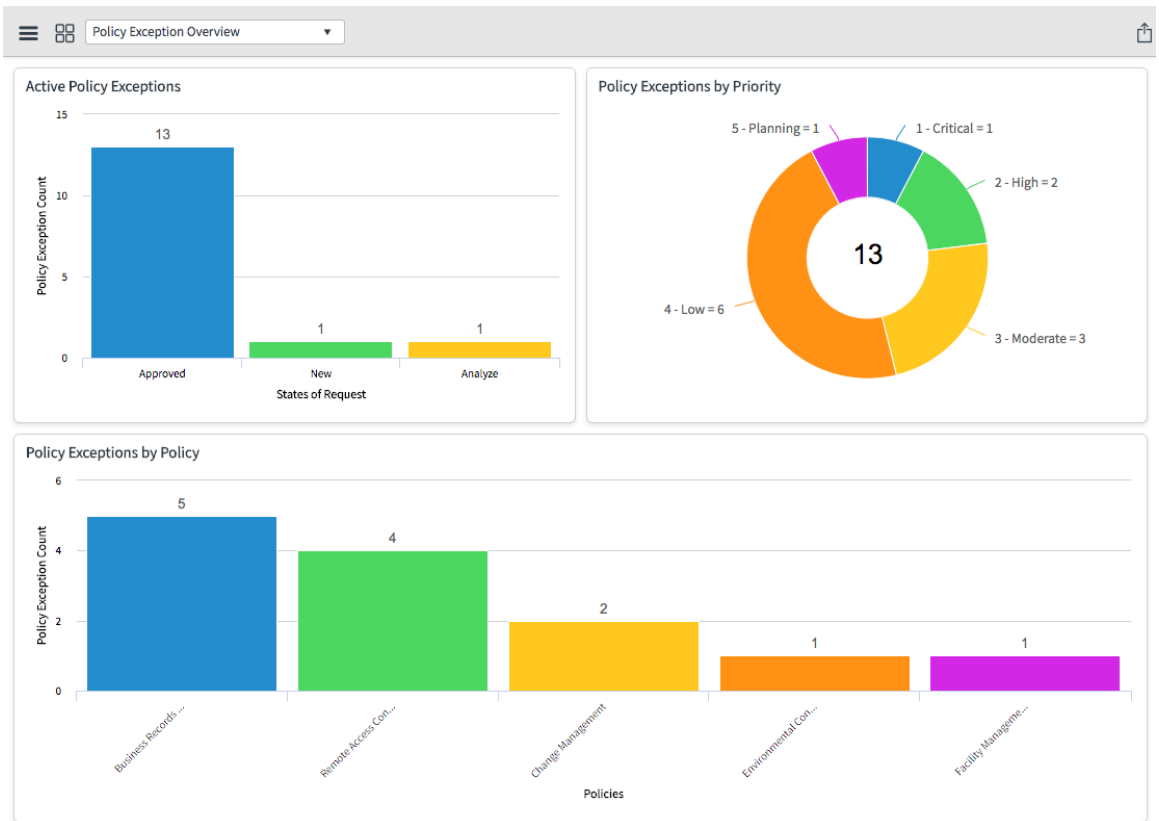
Nom	Type	Description
Répartition de la conformité		Les citations sont des enregistrements avec les exigences spécifiques citées par un document de référence.
Conformité par document de référence	Barre horizontale	Réglementations, certifications, cadres de travail, normes et bonnes pratiques qu'une organisation choisit ou dont elle est tenue pour se conformer à la réglementation.
Exigences de conformité	Anneau	Nombre d'exigences ouvertes par document de référence
Score de conformité par département	Barre	Score de conformité global (moyen) par groupe/département d'affectation
Tendances des scores de conformité		Conformité globale par document de référence
Conformité globale	Anneau	Pourcentage global de conformité du document de référence de citation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique

Le Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des vues sur le nombre, la gravité et la source des exceptions de politique. Il montre également les contrôles exemptés.



Utilisateurs finaux

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Audit Manager : nécessite une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.	sn_policy.gestionnaire
Administrateur d'audit : doit identifier rapidement les zones de préoccupation	sn_policy.admin
Analyste d'audit : doit hiérarchiser rapidement les risques/tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.	sn_policy.utilisateur

Visualisations de données

Le Tableau de bord Vue d'ensemble des exceptions de politique contient les visualisations suivantes :

Nom	Type	Description
Exceptions des	Barre	Nombre d'exceptions actives par rapport aux politiques ouvertes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
politiques actives		
Exception de politique approuvée	Liste	Nombre total d’exceptions de politique approuvées
Contrôles exemptés	Liste	Liste des contrôles qui ont l’état d’exemption
Risques liés aux contrôles exemptés	Liste	Liste des risques de contrôle ayant l’état d’exemption
Exceptions de stratégie	Liste	Les politiques sont liées aux documents de référence et aux enregistrements de contrôle. La publication et le contrôle des versions des politiques sont gérés à l’aide des options de gestion des documents et des connaissances de la Now Platform. Les workflows personnalisés garantissent que tous les changements de politique sont acheminés vers les propriétaires de travail appropriés pour approbation finale. Toutes les politiques organisationnelles approuvées sont publiées dans la base de connaissances.
Exceptions de politique par département	Barre	Nombre total d’exceptions de politique réparties par département
Exceptions des politiques par politique	Barre	Nombre total d’exceptions de politique réparties par politique
Exceptions de politique par objectif de contrôle	Barre horizontale	Nombre total d’exceptions de politique réparties par objectif de contrôle
Exceptions des politiques par priorité	Anneau	Nombre total d’exceptions de politique réparties par priorité
Exceptions de politique par entité	Barre horizontale	Nombre total d’exceptions de politique réparties par entité

Traduction automatique

Privacy Management

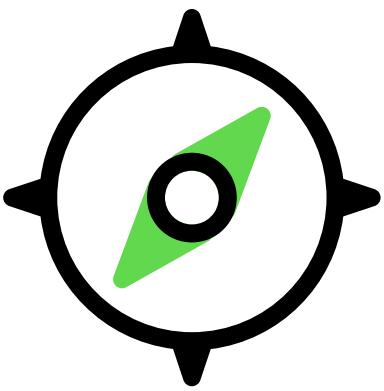
Utilisez l’application Gouvernance, risque et conformité: Privacy Management pour protéger vos clients, vos employés et vos fournisseurs grâce à des solutions intégrées de gestion des risques et de la conformité en matière de confidentialité des données, ainsi qu’à des concepts de confidentialité dès la conception.

L’application Privacy Management vous aide à gérer plusieurs réglementations en matière de confidentialité, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et la loi

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

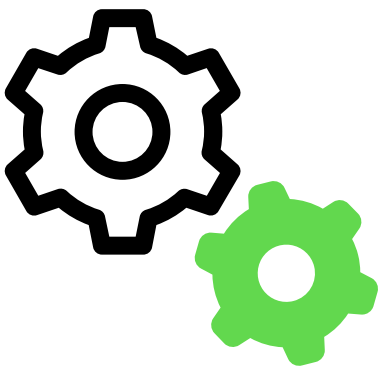
australienne sur la protection de la vie privée. Il vous aide également à gérer des cadres de travail tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST), ISO 27001, etc. La Privacy Management solution vous permet de mettre en œuvre des politiques de confidentialité et des accusés de réception pour traiter les données personnelles des clients et des employés.

Explorer



Découvrez comment les gestionnaires de la confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l'application Privacy Management .

Configurer



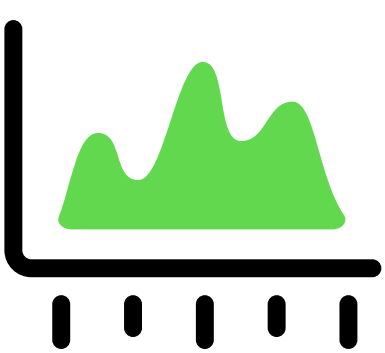
Configurez votre Privacy Management application.

Utiliser



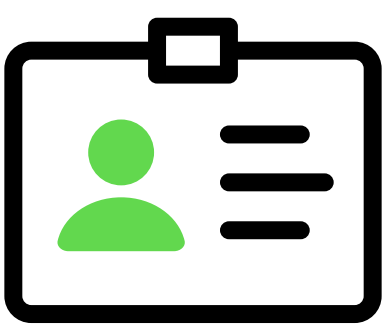
Travaillez sur la création d'évaluations de la confidentialité, d'activités de traitement, etc.

Analyse et génération de rapports



Mettez en surbrillance les enregistrements de confidentialité avec des tableaux de bord et des rapports.

Référence



Obtenez des détails sur les composants tels que les tables et les rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Explorer Privacy Management

L'application ServiceNow® Privacy Management vous permet de gérer les programmes de confidentialité de votre entreprise. Les programmes de conformité à la réglementation en matière de confidentialité, les évaluations de l'impact sur la confidentialité, la gestion des politiques de confidentialité sont des exemples de programmes de confidentialité.

Toutes les organisations collectent des données personnelles de clients, d'employés et de tiers sous une forme ou une autre. Voici quelques exemples de données à caractère personnel :

- Adresse du domicile
- Données sur l'emplacement
- Numéro de carte d'identité
- Données biométriques

Lorsque votre organisation collecte des données personnelles, les données sont exposées à de multiples risques, tels que l'utilisation des données personnelles à des fins organisationnelles sans obtenir le consentement des propriétaires et la fuite par inadvertance des données. Ces événements entraînent un échec de la conformité. Le non-respect des lois sur la confidentialité des données peut entraîner de lourdes amendes et une perte de confiance des clients et des employés. Cette incapacité à protéger les données peut également avoir un impact sur la réputation de la marque.

L'application Privacy Management vous aide à gérer plusieurs réglementations en matière de confidentialité, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD), la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) et la loi australienne sur la protection de la vie privée. Il vous aide également à gérer des cadres de travail tels que le National Institute of Standards and Technology (NIST), ISO 27001, etc. La Privacy Management solution vous permet de mettre en œuvre des politiques de confidentialité et des accusés de réception pour traiter les données personnelles des clients et des employés.

Voici les fonctionnalités clés pour vous aider à gérer efficacement les programmes de confidentialité de votre organisation :

- Création d'un inventaire des processus business, des applications et des fournisseurs critiques pour les évaluations de la confidentialité.
- Configurer le contenu de la bibliothèque de confidentialité comme les documents de référence, les citations, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque et les politiques.
- Gestion des évaluations de l'impact sur la confidentialité.
- Gestion des évaluations des risques d'atteinte à la vie privée.
- Découvrir les activités de traitement qui traitent des informations personnelles.
- Gérer les activités de traitement pour suivre leur posture de risque et de conformité avec des fonctionnalités de surveillance continue et de gestion des problèmes.
- Comprendre et analyser la posture globale de confidentialité de votre organisation à l'aide de divers tableaux de bord et rapports.

L'application Privacy Management est disponible sur le Privacy Workspace. Cet espace de travail affiche la page d'accueil, la page Tâches, la page Vue d'ensemble des problèmes et la vue Liste. Chaque élément sur et à l'intérieur de ces pages et listes est uniquement spécifique à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

l'application Privacy Management . Cela signifie que, par exemple, si vous affichez des citations et des documents de référence, ils sont spécifiques à Privacy Management.

La Privacy Management solution est disponible en tant que module complémentaire dans la suite Gestion intégrée des risques (IRM).

Activités de traitement

Une activité de traitement est un enregistrement qui traite des données à caractère personnel. Il peut s'agir, par exemple, d'un processus business ou d'une application métier d'une organisation qui possède des informations personnelles. Les activités de traitement permettent aux équipes de gestion de la protection de la vie privée de comprendre comment les renseignements personnels sont traités ou utilisés.

Pour gérer les programmes de confidentialité, utilisez n'importe quel processus business ou application d'entreprise disponible sous forme d'inventaire ou d'enregistrements dans le Base de données de gestion des configurations (CMDB) pour créer un enregistrement d'activité de traitement. Chaque processus business ou application est une activité de traitement distincte. Une fois que les équipes chargées de la protection de la vie privée ont compris comment les données personnelles sont utilisées, elles peuvent travailler avec les propriétaires d'entreprise propriétaires de l'activité de traitement et les aider à se conformer aux réglementations nécessaires en matière de protection de la vie privée.

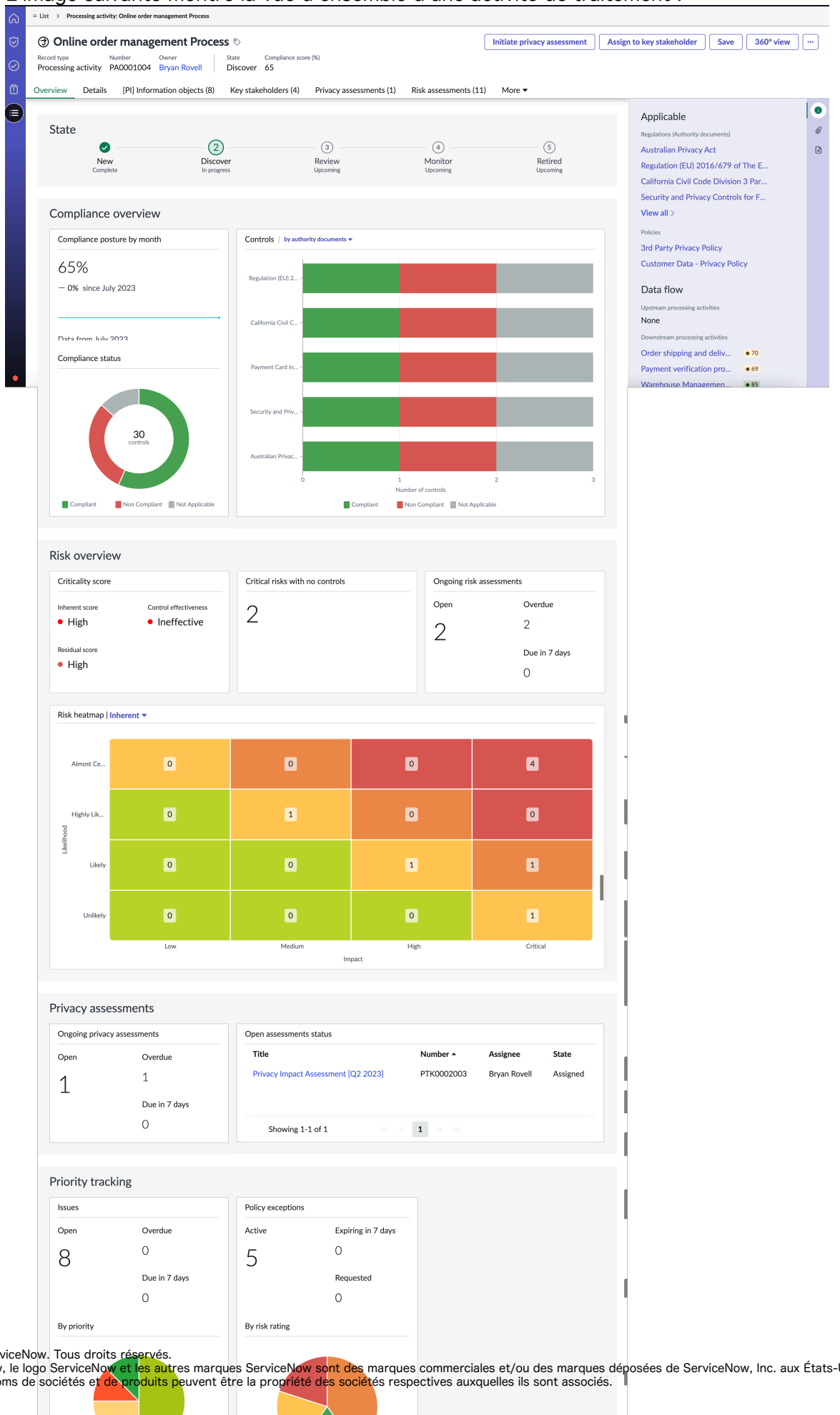
Une activité de traitement stocke les types d'informations suivants :

- Nom et coordonnées du responsable du traitement et du sous-traitant.
- Finalités pour lesquelles une activité de traitement traite des données à caractère personnel. Par exemple, base légale, obligations légales, etc.
- Catégories de personnes concernées et catégories de données à caractère personnel en cours de traitement. Les clients ou les employés sont des exemples de personnes concernées.
- Destinataires avec lesquels les données personnelles sont partagées. Par exemple, les fournisseurs ou des tiers et les systèmes internes.
- Des tiers dans d'autres pays et des organisations internationales qui reçoivent les données personnelles.
- Réglementations, politiques, risques, contrôles et problèmes de confidentialité liés à chaque activité de traitement.
- Les principales personnes concernées de l'activité de traitement, telles que les propriétaires de l'entité et d'autres personnes impliquées dans l'activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image suivante montre la vue d’ensemble d’une activité de traitement :



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les politiques et les contrôles qui apparaissent sur la page **Vue d'ensemble** de l'activité de traitement sont spécifiques à Privacy Management.

Évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité sont utilisées pour recueillir des informations auprès des propriétaires d'entreprise. Ces informations aident les équipes chargées de la protection de la vie privée à comprendre comment les informations personnelles (RP) sont utilisées ou stockées dans le cadre d'une activité de traitement.

À l'aide de l'option d'évaluation de la confidentialité, vous pouvez configurer différents types d'évaluations et envoyer ces évaluations au processus business ou aux propriétaires de l'application d'entreprise pour qu'ils recueillent leurs réponses. Voici quelques exemples d'évaluations que vous pouvez configurer :

- Évaluations initiales du contrôle de la confidentialité
- Évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA)
- Évaluations de l'état de préparation à la protection de la vie privée

Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est lancée, les propriétaires d'entreprise répondent aux questions des évaluations. Leurs réponses créent automatiquement des activités de traitement dans le système. Les contrôles et les objets d'information nécessaires sont ensuite automatiquement mis en correspondance avec les activités de traitement.

L'option d'évaluation de la confidentialité offre plusieurs options de configurations telles que :

- Configurer différents types de questions à l'aide d'une interface utilisateur simple.
- Configurer la création d'activités de traitement à l'aide des réponses des évaluations.
- Mappage des contrôles aux réponses aux questions pour déterminer les réponses qui mapperont automatiquement les contrôles aux activités de traitement.
- Configurer des objets d'informations [PI] pour les réponses afin de mapper automatiquement les objets d'informations à une activité de traitement. Pour plus d'informations, référez-vous à Objets d'information dans Privacy Management.
- Mappage des réponses aux questions aux champs de l'activité de traitement pour renseigner automatiquement les données requises dans l'activité de traitement.

Objets d'information dans Privacy Management

À l'aide d'objets d'informations, vous pouvez détecter automatiquement les processus business, les applications et les tiers qui traitent des informations personnelles.

L'objectif d'un objet d'information est de décrire logiquement le type de données qui est échangé entre une application et une base de données. Pour déterminer quels objets d'informations traitent des données personnelles, vous pouvez baliser les objets d'informations avec la balise **Informations personnelles** . Pour plus de détails sur le balisage d'un objet d'informations, reportez-vous à la section Baliser un objet d'informations avec des informations personnelles.

Une fois les objets d'informations créés, ils sont mappés aux applications d'entreprise ou aux processus business. Cette activité aide les équipes de gestion de la confidentialité à découvrir les objets d'informations traitant des données personnelles. Voici quelques exemples d'objets Privacy Management d'informations [PI] :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Adresses e-mail des clients
- Numéros de compte bancaire du client
- Détails relatifs à la formation de l'employé
- Adresse e-mail personnelle de l'employé

Création d'objets d'information

Bien que vous puissiez créer manuellement des objets d'informations, vous pouvez également utiliser l'application BigID Data Exchange pour identifier automatiquement les informations personnelles stockées dans votre base de données et créer des objets d'informations. Vous pouvez télécharger l'application BigID Data Exchange à partir ServiceNow Storedu .

Privacy Workspace pour le gestionnaire de confidentialité

Le responsable de la protection de la vie privée élabore et tient à jour les politiques et les règlements de l'entreprise.

Un gestionnaire de la confidentialité dispose du rôle sn_privacy.manager. Les gestionnaires de protection de la vie privée :

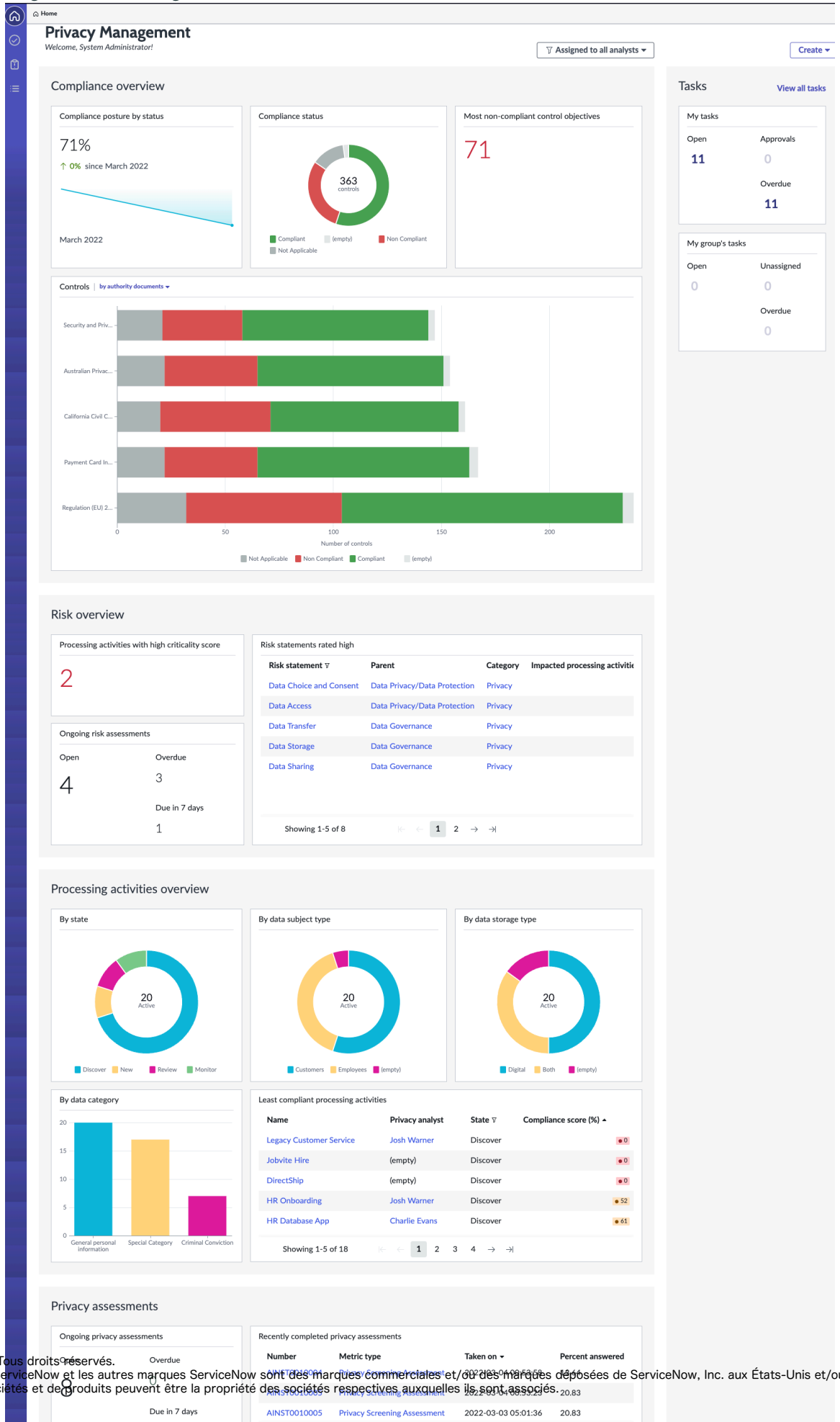
- Gérez et surveillez la posture globale de l'organisation en matière de risque de confidentialité et de conformité. La posture de risque et de conformité fait référence à l'état global des risques et de la conformité d'une organisation dans l'ensemble des processus business, ou applications d'entreprise, etc., en fonction des scores de risque et de l'état de conformité et non conforme des contrôles dans diverses réglementations.
- Élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents de référence, des politiques et des énoncés sur les risques liés à la protection de la vie privée.
- Passez en revue les exigences réglementaires et les politiques en matière de protection de la vie privée.
- Concevoir et surveiller les risques et les contrôles pour faire face aux violations de la réglementation sur la protection de la vie privée et des politiques internes.
- Planifier des programmes de confidentialité et des entités du champ d'application.
- Créez des modèles d'évaluation de l'impact sur la confidentialité.
- Effectuez des évaluations des risques de confidentialité pour comprendre la criticité des activités de traitement.
- Surveillez en permanence l'efficacité du contrôle et recommandez des améliorations efficaces.
- Superviser l'équipe chargée de la conformité en matière de protection de la vie privée.
- Rendre compte de la situation de conformité à la direction et au conseil d'administration.

L'image suivante montre la page d'accueil du gestionnaire de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du gestionnaire de confidentialité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Privacy Workspace Pour l'analyste de la confidentialité

Les analystes de la protection de la vie privée gèrent la posture de conformité en matière de confidentialité de l'activité de traitement dont ils sont propriétaires. La posture de conformité fait référence à l'état de conformité global d'une organisation, d'un processus business ou d'une application d'entreprise, et ainsi de suite, en fonction de l'état de conformité et de non-conformité des contrôles dans diverses réglementations.

Un analyste de la confidentialité a le rôle sn_privacy.analyst. Les tâches principales d'un analyste de la confidentialité sont les suivantes.

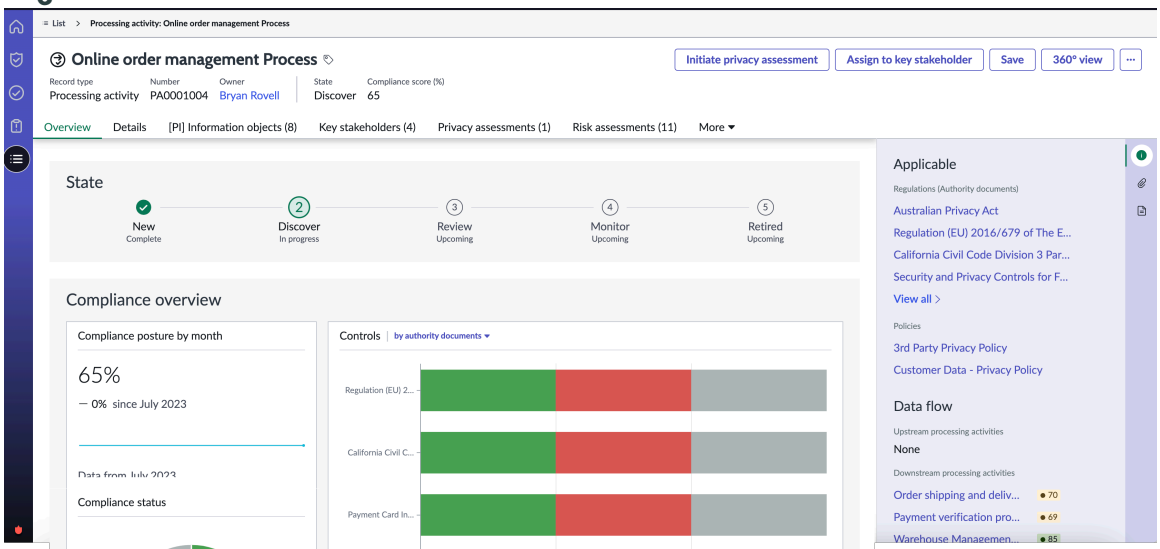
- Évaluez régulièrement les activités de traitement en envoyant et en examinant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée.
- Travailler avec la direction et les utilisateurs métiers pour identifier et gérer les contrôles liés à une activité de traitement.
- Gérez et résolvez les préoccupations des utilisateurs métiers concernant les problèmes liés à la conformité et les exceptions aux politiques.
- Testez et surveillez l'efficacité du contrôle.

L'image suivante montre la page de vue d'ensemble de l'activité de traitement pour l'analyste de la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble de l'activité de traitement



Risk overview

Criticality score

Inherent score: High

Control effectiveness: Ineffective

Residual score: High

Critical risks with no controls: 2

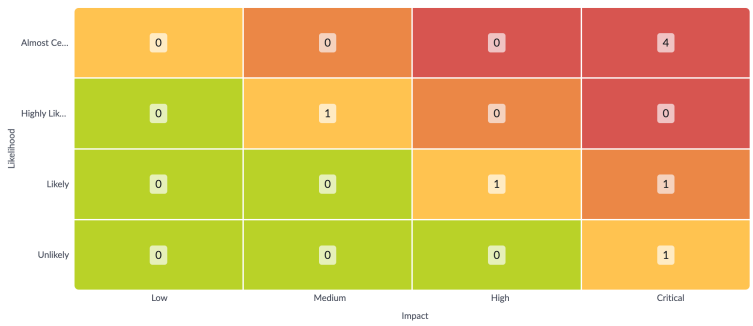
Ongoing risk assessments

Open: 2

Overdue: 2

Due in 7 days: 0

Risk heatmap | Inherent



Privacy assessments

Ongoing privacy assessments

Open: 1

Overdue: 1

Due in 7 days: 0

Open assessments status

Title	Number	Assignee	State
Privacy Impact Assessment [Q2 2023]	PTK0002003	Bryan Rovell	Assigned

Showing 1-1 of 1

Priority tracking

Issues

Open: 8

Overdue: 0

Due in 7 days: 0

By priority

Policy exceptions

Active: 5

Expiring in 7 days: 0

Requested: 0

By risk rating

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

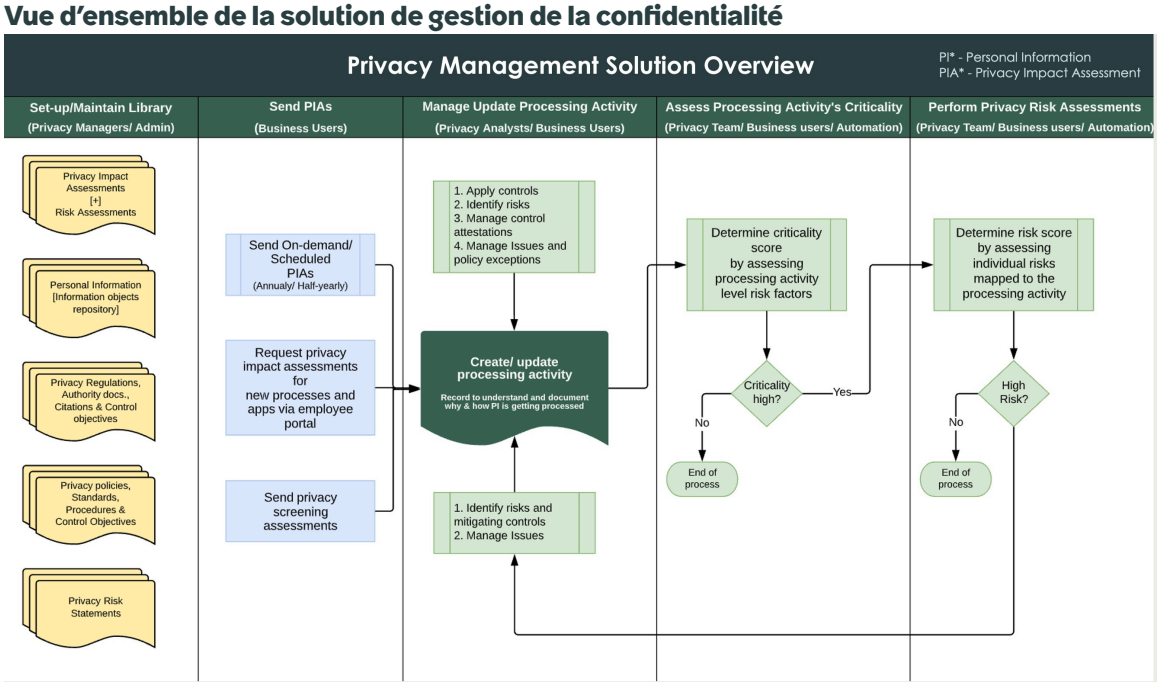
Privacy Management Vue d'ensemble de la solution

La Privacy Management solution vous fournit un cadre pour gérer vos bibliothèques spécifiques à la confidentialité, telles que les citations, les politiques, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque, les évaluations des facteurs relatifs à la confidentialité et les évaluations des risques pour la confidentialité. Elle fournit également des enregistrements d'activité de traitement permettant de suivre le risque de confidentialité et la posture de conformité pour une application d'entreprise ou un processus business en appliquant et en surveillant les risques et contrôles pertinents.

Avant de planifier votre programme de confidentialité, assurez-vous de configurer les bibliothèques de confidentialité conformément aux réglementations en matière de confidentialité que vous prévoyez d'implémenter. Pour plus d'informations sur la configuration de la bibliothèque, reportez-vous à Gérer la Privacy Management bibliothèque.

La figure suivante montre la Privacy Management solution.

Vue d'ensemble de la solution de gestion de la confidentialité



La Privacy Management solution est décrite comme suit.

Créer une bibliothèque

En tant que gestionnaire de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.manager, ou administrateur de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.admin, vous devez configurer vos bibliothèques à l'aide des éléments suivants.

- Évaluations de l'impact sur la confidentialité
- Objets d'informations personnelles
- Réglementations en matière de confidentialité, documents de référence, contenus des documents de référence et objectifs de contrôle.
- Politiques et procédures en matière de protection de la vie privée
- Déclarations de risque de confidentialité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations de l'impact sur la confidentialité

1. Détecter l'inventaire : en tant que gestionnaire de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.manager, identifiez ou détectez l'inventaire tel que les processus business, les applications d'entreprise, les fournisseurs et les services aux entreprises qui traitent des données personnelles. Tous ces inventaires sont stockés dans les tables respectives Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Les propriétaires d'entreprise respectifs gèrent l'inventaire. En tant que gestionnaire de la confidentialité, utilisez la fonctionnalité Types d'entités et créez une entité pour chaque enregistrement d'inventaire. Pour en savoir plus sur les types d'entités, reportez-vous à Exploration des entités. À ce stade, en fonction de la méthode de détection, vous pouvez utiliser l'une des approches suivantes pour créer des activités de traitement.
   a. Rechercher des processus business ou des applications qui traitent des données personnelles : utilisez cette approche lorsque des processus business, des applications, des services ou des fournisseurs sont associés à des objets d'informations. À l'aide de la fonctionnalité Type d'entité, recherchez des entités qui traitent des objets d'informations [PI]. En fonction des résultats de recherche, créez directement les enregistrements de l'activité de traitement. Cette approche n'est utilisée que lorsque les propriétaires d'entreprise associent l'inventaire à des objets d'informations. Pour plus d'informations, consultez Définition du champ d'application d'une entité pour planifier un programme de confidentialité.
   b. Envoyer des évaluations de contrôle de la confidentialité : utilisez cette approche lorsque les objets d'informations ne sont pas associés à l'inventaire, tels que les applications et les processus d'entreprise. Avec cette approche, envoyez des évaluations de contrôle de la confidentialité aux propriétaires d'entreprise respectifs. Ces évaluations préalables contiennent des questions de base. Voici quelques exemples de questions :
      - Traitez-vous des informations personnelles dans le cadre du processus business ou de l'application dont vous êtes propriétaire ?
      - Quel type d'informations personnelles traitez-vous ? Par exemple, e-mail, téléphone et adresse.

      Si les réponses à l'évaluation déterminent qu'il existe des données personnelles, des activités de traitement sont créées automatiquement.
2. Les utilisateurs métiers peuvent soumettre de manière proactive des évaluations de l'impact sur la Centre des employésconfidentialité pour les nouvelles applications et les nouveaux processus à partir du .

Gérer et mettre à jour les activités de traitement

1. Créer ou mettre à jour une activité de traitement : en tant qu'analyste de la confidentialité, avec le rôle sn_privacy.analyst, envoyez une évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA) à l'activité de traitement ou aux propriétaires d'entreprise après la création d'une activité de traitement. L'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée permet de comprendre pourquoi et comment l'activité de traitement traite les informations personnelles. L'évaluation collecte des informations telles que la justification du stockage des données de PI, l'échange de données de PI avec d'autres systèmes et la sécurité des données de PI.
2. Envoyer ou lancer automatiquement une PIA : en tant qu'analyste de la confidentialité, envoyez une évaluation des facteurs relatifs à la confidentialité (PIA) à partir d'une activité de traitement chaque fois que vous devez recueillir plus de renseignements. Vous pouvez également lancer automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence du programme de confidentialité définie par le gestionnaire et l'administrateur de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

confidentialité. Un calendrier de lancement automatique peut être créé à l'aide des Now Platform options.

3. Appliquer les risques et les contrôles liés à l'activité de traitement : en tant qu'analyste de la protection de la vie privée, une fois que vous avez compris comment les renseignements personnels sont utilisés dans le cadre de l'activité de traitement, les déclarations de risque, les contrôles, les politiques et les documents de référence nécessaires sont automatiquement appliqués aux activités de traitement en fonction des réponses d'évaluation. Pour plus d'informations sur la configuration des évaluations, consultez Créer un modèle d'évaluation. Une fois les contrôles ajoutés, l'analyste de la confidentialité peut les examiner et ajouter ou supprimer les contrôles nécessaires.
4. Envoyer des attestations de contrôle : une fois que l'ensemble final de contrôles est associé à l'activité de traitement, les attestations de contrôle sont envoyées aux propriétaires du processus business ou aux propriétaires de l'application afin de recueillir les preuves pour chaque contrôle appliqué. Lorsque les propriétaires d'entreprise répondent aux attestations de contrôle avec des preuves pour chaque contrôle, les contrôles conformes et non conformes sont identifiés. Cette identification détermine l'état de conformité de l'activité de traitement.
5. Signaler et surveiller les problèmes : les problèmes sont créés automatiquement pour les contrôles non conformes et sont affectés à leurs propriétaires d'entreprise respectifs. L'analyste de la confidentialité surveille les problèmes.
6. Gérer les problèmes : pour gérer les problèmes, les propriétaires d'entreprise peuvent effectuer l'une des actions suivantes :
   - Résoudre le problème : la résolution du problème rend le contrôle conforme.
   - Émettre une exception de politique : une exception est déclenchée pour un problème qui ne peut pas être résolu immédiatement. Les analystes de la confidentialité peuvent examiner les exceptions de politique et accepter ou rejeter les exceptions en fonction de la gravité du problème.
7. Surveillance continue des contrôles : les analystes de la protection de la vie privée surveillent en permanence les contrôles d'une activité de traitement à l'aide de la fonctionnalité d'indicateur. Pour plus d'informations sur les indicateurs, consultez les rubriques Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs.

Évaluer la criticité des activités de traitement

Le score de criticité fournit la situation vis-à-vis du risque au niveau de l'activité de traitement en évaluant les facteurs au niveau de l'activité de traitement. Lorsqu'une activité de traitement est créée ou mise à jour, une évaluation de criticité est effectuée sur l'activité de traitement afin de comprendre le score de risque élevé ou le score de criticité.

Effectuer des évaluations des risques pour la confidentialité

Les évaluations des risques de confidentialité sont des évaluations détaillées qui sont effectuées si le score de criticité est élevé. Évaluez chaque risque associé à l'activité de traitement et connaissez le score de risque agrégé sur l'activité de traitement. Après avoir évalué les risques pour la confidentialité, vous pouvez afficher la situation de risque de confidentialité sur la carte thermique des risques dans la section Vue d'ensemble. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels.

Traduction automatique

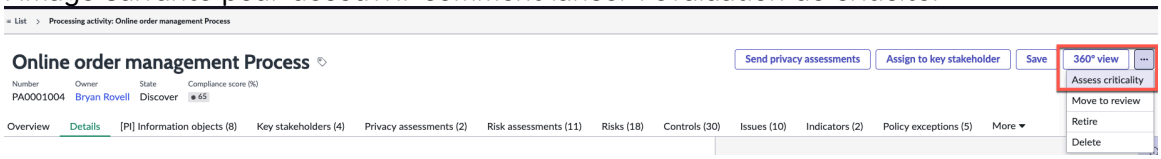
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations des risques dans Privacy Management

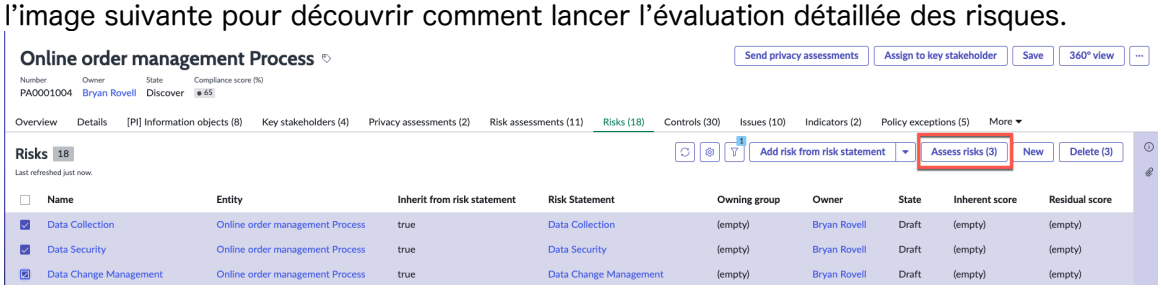
Vous pouvez effectuer des évaluations des risques sur vos activités de traitement afin de déterminer leurs scores de risque et de déterminer la posture de risque de confidentialité de votre organisation.

Pour comprendre la situation vis-à-vis du risque, procédez comme suit :

- **Évaluation de la criticité** : fournit la situation vis-à-vis du risque au niveau de l'activité de traitement en évaluant les facteurs au niveau de l'activité de traitement. Lorsqu'une activité de traitement est créée ou mise à jour, une évaluation de criticité est effectuée sur l'activité de traitement afin de comprendre le score de risque élevé ou le score de criticité. Consultez l'image suivante pour découvrir comment lancer l'évaluation de criticité.

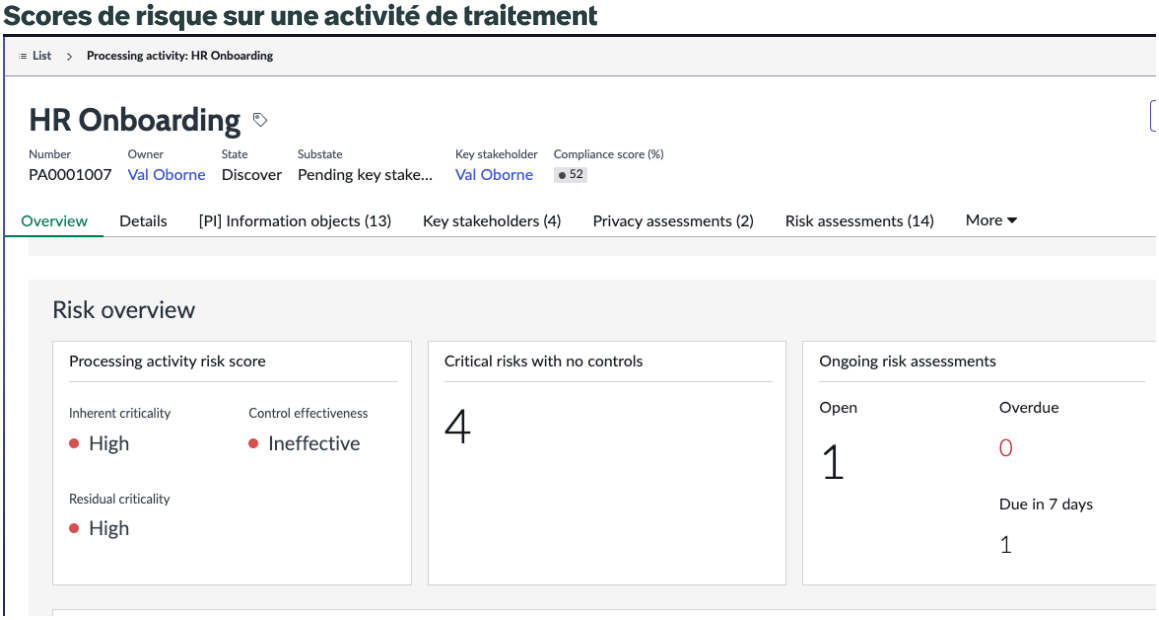


- **Évaluation des risques d'atteinte à la vie privée** : les évaluations des risques d'atteinte à la vie privée sont des évaluations détaillées effectuées si le score de criticité est élevé. Évaluez chaque risque associé à l'activité de traitement et connaissez le score de risque agrégé sur l'activité de traitement. Après avoir évalué les risques pour la confidentialité, vous pouvez afficher la situation de risque de confidentialité sur la carte thermique des risques dans la section Vue d'ensemble. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels. Consultez l'image suivante pour découvrir comment lancer l'évaluation détaillée des risques.



Les résultats des évaluations des risques et les cartes thermiques des risques apparaissent sur la page d'accueil de l'activité de traitement, comme illustré dans l'image suivante.

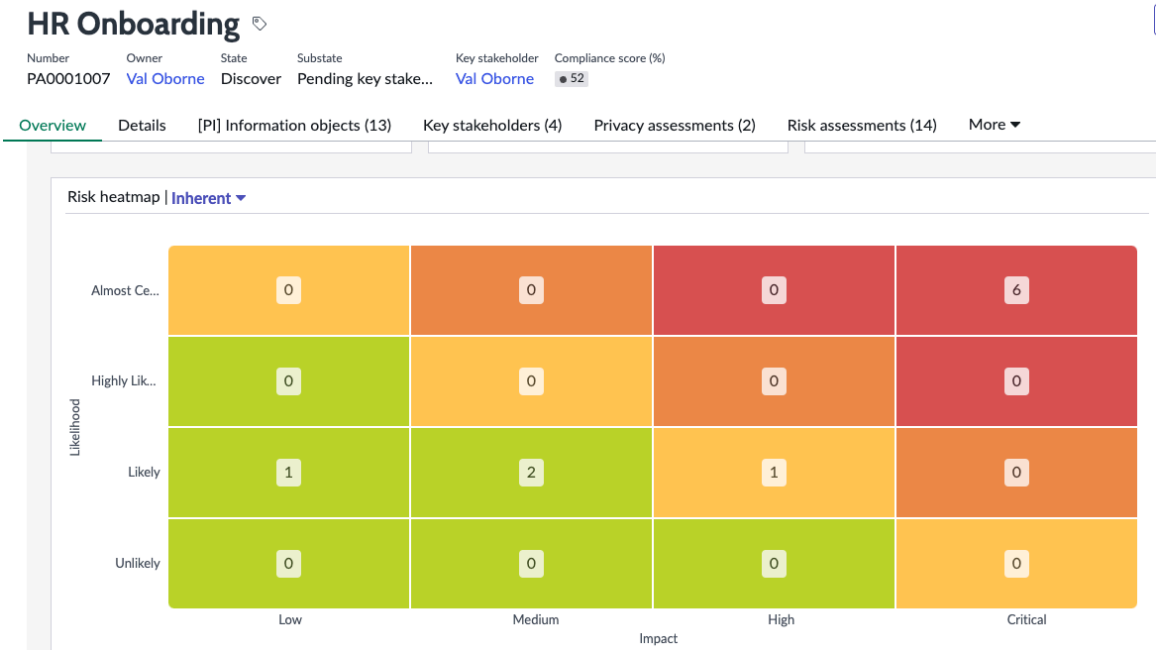
Scores de risque sur une activité de traitement



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte thermique des risques sur l'activité de traitement



Pour en savoir plus sur la manière d'effectuer les évaluations des risques, reportez-vous à Configurations de l'évaluation de la confidentialité.

Configurations de l'évaluation de la confidentialité

Pour effectuer une évaluation de la criticité de l'activité de traitement et du risque pour la confidentialité, deux méthodologies d'évaluation des risques (RAM) sont fournies par défaut.

La RAM est une configuration ou un enregistrement dans le moteur d'évaluation des risques. Il s'agit d'une partie de l'application Advanced Risk . La RAM est utilisée pour évaluer les risques ou les objets de votre organisation. Une RAM configurée est un objet auquel sont associés des types d'évaluation qui ont des facteurs associés. Cela permet à une organisation d'avoir différentes méthodologies pour évaluer les risques. Pour en savoir plus sur les facteurs ou les questions utilisés dans les évaluations, reportez-vous à Facteurs dans l'évaluation Advanced Risk.

Le champ **Domaine** des enregistrements RAM spécifiques à la confidentialité est défini sur **Confidentialité**. En tant qu'administrateur de la confidentialité, vous pouvez créer une copie des RAM par défaut et les modifier. Pour en savoir plus sur les configurations de la RAM, reportez-vous à Configurer une méthodologie d'évaluation des risques. Pour comprendre comment créer une copie d'une RAM, reportez-vous à et Copier une méthodologie d'évaluation des risques.

Il est important de prendre en compte les points suivants lors de l'évaluation des risques.

- Dans le domaine **Confidentialité** , vous ne pouvez modifier qu'une RAM. La création d'une RAM n'est pas autorisée.
- Seules deux RAM actives sont autorisées. Si vous devez copier ou modifier plus de deux RAMs, vous devez en mettre une hors service.
- La RAM peut être configurée et son ordre peut être modifié en fonction de vos besoins.
- Les utilisateurs dotés des rôles suivants peuvent effectuer les évaluations de criticité liées à la confidentialité et les évaluations détaillées des risques de confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utilisateur métier de la confidentialité (sn_privacy.business_user)
- Analyste de la confidentialité propriétaire de l'activité de traitement
- Répondeur à l'évaluation de la confidentialité (sn_privacy.assessment_responder)
- Gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager)

Configurer Privacy Management

Suivez l'ordre des tâches données ici pour configurer Privacy Management. Ces tâches vous aideront à gérer efficacement votre programme de confidentialité.

Télécharger Privacy Management

Avant d'exécuter GRC: Privacy Management (sn_privacy) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Gérer la Privacy Management bibliothèque

La Privacy Management bibliothèque se compose de documents de référence, de citations, d'objectifs de contrôle, de politiques et d'objets d'informations [PI] qui aident à gérer le contenu de confidentialité.

Documents de référence

Les documents de référence sont les principes, les lignes directrices, les règlements, les normes et les cadres auxquels les organisations doivent se conformer. Voici quelques exemples de documents de référence :

- Lois (projets de loi ou lois)
- Règlements
- Lignes directrices d'audit

Les organisations peuvent créer les documents de référence, les citations et les objectifs de contrôle, ou les télécharger et les importer à partir d'un fournisseur tiers tel que Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF).

Contenu des documents de référence

Les citations sont des enregistrements avec les exigences spécifiques citées par un document de référence. Une citation relie les documents de référence à ses contrôles applicables. Chaque citation a des objectifs de contrôle.

Stratégies

Les politiques comprennent des objectifs de contrôle. Les politiques peuvent également être associées à des documents de référence. Les politiques sont publiées et régulièrement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mises à jour avec des versions incrémentées. Pour plus d'informations sur les politiques, consultez Policy and Compliance Management.

Déclarations de risque

À l'aide des déclarations de risque, vous pouvez créer un registre central des risques pour gérer les risques potentiels d'atteinte à la vie privée qui peuvent survenir à tout moment et en tout lieu dans une organisation.

Évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité sont utilisées pour recueillir des informations auprès des propriétaires d'entreprise. Ces informations aident les équipes chargées de la protection de la vie privée à comprendre comment les informations personnelles (RP) sont utilisées ou stockées dans le cadre d'une activité de traitement.

Évaluations des risques

L'option d'évaluation des risques vous permet de déterminer la posture de l'organisation en matière de risque de confidentialité à l'aide d'évaluations de criticité et des risques de confidentialité.

Objets d'informations PI

[PI] Les objets d'information font référence aux objets d'informations qui sont de type **Informations personnelles**. Pour comprendre l'avantage de l'utilisation d'objets d'informations dans la Privacy Management solution, reportez-vous à Objets d'information dans Privacy Management. La tenue d'une bibliothèque d'objets d'informations [PI] et leur association aux activités de traitement aident les équipes de confidentialité à comprendre quelles informations personnelles (PI) sont traitées par l'activité de traitement.

Seuls les objets d'informations marqués avec la balise **Informations personnelles** peuvent être ajoutés à une activité de traitement. Pour plus d'informations sur le balisage des objets d'informations, Baliser un objet d'informations avec des informations personnellesreportez-vous à la section .

Baliser un objet d'informations avec des informations personnelles

Catégorisez les objets d'informations à utiliser dans la solution à l'aide de la Privacy Management balise d'informations personnelles. Seuls les objets d'information balisés peuvent être associés aux activités de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les objets d'information qui sont étiquetés avec des informations personnelles peuvent être utilisés dans les évaluations de la confidentialité et les activités de traitement.

Même si vous créez un nouvel objet d'informations à partir de la vue de liste **Objets d'informations [PI],** vous devez y ajouter une balise d'informations personnelles. Ne présumez pas que, parce que vous créez un objet d'informations dans la liste Objets d'informations [PI], l'objet d'informations est automatiquement balisé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Dans , Privacy Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Objets d'informations** > **Tous les objets d'information**.
4. Sélectionnez et ouvrez l'objet d'informations que vous souhaitez baliser.
5. Sélectionnez l'icône de balise ( ).
6. Dans la fenêtre Balise, saisissez Informations personnelles et sélectionnez l'option qui s'affiche.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

L'objet d'informations que vous avez balisé avec des informations personnelles apparaît dans la liste Objets d'informations [PI].

Créer une évaluation de la confidentialité

Créez différents types d'évaluations et envoyez ces évaluations au processus business ou aux propriétaires de l'application d'entreprise pour qu'ils collectent leurs réponses. Les réponses vous aident à comprendre comment les informations personnelles (RP) sont utilisées ou stockées dans le cadre d'une activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la fonction d'évaluation de la confidentialité, vous pouvez créer différents types d'évaluations, comme des évaluations initiales de contrôle de la confidentialité, des évaluations de l'impact sur la confidentialité (PIA) et des évaluations de l'état de préparation à la confidentialité.

Les options suivantes sont fournies pour configurer les évaluations :

- Mappage des objectifs de contrôle aux réponses de la question.
- Mappage des objets d'information aux réponses de la question.
- Mappage des champs d'activité de traitement aux réponses des questions.

Lors de la configuration des évaluations, tenez compte de la terminologie suivante :

- Le type de mesure fait référence au modèle d'évaluation.
- La catégorie de mesure fait référence à l'étiquette de section dans l'évaluation.
- Mesure fait référence à une question.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Nouveau modèle d'évaluation**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour réaliser l'évaluation à partir du moment où l'évaluation est générée.
Table	Table contenant les enregistrements.
Approuver automatiquement	Option permettant d'indiquer que les tâches d'évaluation de la confidentialité doivent être approuvées automatiquement sans examen. Lorsque cette option est sélectionnée,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
les tâches d'évaluation de la confidentialité	une fois la tâche d'évaluation envoyée, automatiquement la tâche d'évaluation est approuvée et les contrôles, les risques et les objets d'information sont créés sur l'activité de traitement, et la tâche est fermée.
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Rôles	Rôles ayant un accès en lecture au modèle.
Classification	Classification du type de mesure d'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Évaluation initiale** ○ **Évaluation PIA**
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.
Introduction	Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation.

3. Cliquez sur **Enregistrer et ouvrez Designer**.
   Le concepteur contient les éléments suivants.

Élément	Description
Contrôles	Types de données de question pris en charge qui sont disponibles dans la palette Contrôles.
Questions	Bibliothèque de questions pour différentes catégories.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode Création. Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

   Le canevas contient les types de contrôles de questions suivants.

Contrôles des questions

Type de données	Description
Pièce jointe	Questions qui permettent aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers en guise de réponse.
Booléen	Questions avec les types de valeurs suivants : ○ Case à cocher à cocher ou à décocher. ○ Réponse Oui ou Non.
Choix	Questions avec une liste d'options prédéfinies.
Date	Champ Date. Vous permet de collecter les informations de date renseignées par une personne interrogée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description
Date/Heure	Champ de date et d'heure. Vous permet de collecter les informations de date et d'heure remplies par une personne interrogée.
Numéro	Champ Nombre avec des valeurs minimum et maximum prédéfinies. La plage par défaut est de 1 à 10.
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.
Échelle numérique	Échelle numérique ou numérique. Exige que la personne chargée de répondre fournisse sa réponse sous forme de valeurs numériques.
Chaîne	Champ texte sur une ou plusieurs lignes.
Modèle	Liste des modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.
Référence	Liste des champs d'une table de référence spécifiée.
Échelle de l'image	Question sur l'image. Vous permet de cliquer sur les images en guise de réponse à une question.
Sélection multiple	Plusieurs options. Vous pouvez sélectionner plusieurs options en tant que réponses.
Classement	Type de question avec des options comme réponses. Les options doivent être classées.

5. Pointez sur **Enregistrer** , puis cliquez sur **Enregistrer et publier**.
   L'état du modèle passe à Publié.

Résultats
Le modèle d'évaluation avec les questions est prêt à être envoyé au propriétaire de l'entité.

Que faire ensuite
Mappez les réponses d'évaluation à une activité de traitement. Pour plus d'informations, consultez Mapper les champs d'activité de traitement à une réponse à une question.

Écrire un script d'activité de traitement

Écrivez des scripts personnalisés sur les modèles d'évaluation pour mettre à jour les champs d'activité de traitement à l'aide d'un script. Le script s'exécute lorsque la réponse d'évaluation est renseignée. Vous pouvez écrire plusieurs scripts pour les évaluations préalables et les évaluations d'impact.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.developer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Tous les modèles d'évaluations**.
2. Ouvrez le modèle d'évaluation pour lequel vous souhaitez écrire le script.
3. Sélectionnez la liste connexe Configurations des scripts d'activité de traitement.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration du script d'activité de traitement

Champ	Description
Nom	Nom du script.
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation à utiliser. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'indiquer si le script est actif. Un script actif est exécuté lorsque la réponse d'évaluation est soumise et que l'activité de traitement est créée. **Remarque :** Un seul script peut être marqué comme actif à la fois.
Description	Description du script.
Script	Script à utiliser pour mettre à jour l'activité de traitement.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Mapper un objectif de contrôle à une réponse à une question

Mappez les objectifs de contrôle aux réponses des questions d'évaluation pour créer et appliquer automatiquement les contrôles respectifs sur l'activité de traitement.

Avant de commencer

Vous pouvez appliquer des contrôles actifs et inactifs à une réponse d'évaluation. Toutefois, lorsqu'une évaluation est soumise par l'utilisateur métier, seuls les objectifs de contrôle mappés qui sont à l'état **Actif** sont pris en compte pour créer et appliquer les contrôles sur l'activité de traitement.

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des objectifs de contrôle à une question d'évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l'image
- Échelle numérique
- Classement
- Booléen
- Modèle

Remarque : Pour les questions booléennes, la question peut utiliser des réponses oui ou non ou utiliser des cases à cocher qui doivent être activées ou désactivées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez et ouvrez le modèle d’évaluation requis.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les objectifs de contrôle sont liés à l’activité de traitement.

Mapper un objet d’informations à une réponse à une question

Mappez les objets d’informations [PI] aux réponses des questions d’évaluation qui doivent être associées à l’activité de traitement. Cette association aide les équipes chargées de la protection de la vie privée à comprendre quelles informations personnelles sont traitées par l’activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez associer des objets d’informations à une question d’évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l’image
- Échelle numérique
- Classement

Pour en savoir plus sur les objets d’informations et leurs utilisations, reportez-vous à la rubrique Objets d’informations.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez et ouvrez le modèle d’évaluation requis.
3. Dans la liste connexe Catégories de mesures, cliquez sur la mesure requise.
   La catégorie de mesure se développe.
4. Dans la liste connexe Mesures d’évaluation, cliquez sur la question requise.
5. Dans la liste connexe Définitions de mesures d’évaluation, sélectionnez une valeur pour laquelle vous souhaitez mapper des objets d’informations.
6. Cliquez sur Modifier dans la liste connexe Objets **d’informations**.
7. Double-cliquez sur les objets d’informations requis dans la liste Collection.
   Un double-clic déplace automatiquement les objets vers la liste Liste des objets d’informations.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Les objets d’informations sont liés à l’activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mapper une définition du risque à une réponse à une question

Mappez les déclarations de risque aux réponses des questions d'évaluation pour créer et appliquer automatiquement les risques respectifs à l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin et sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur répond à une question, en fonction des réponses, la définition du risque correspondante est mappée à l'activité de traitement.

Vous pouvez associer des déclarations de risque à une question d'évaluation uniquement si les questions sont des types suivants :

- Choix
- Échelle de l'image
- Échelle numérique
- Classement
- Booléen
- Modèle

Remarque :
Pour les questions booléennes, la question peut utiliser des réponses oui ou non ou utiliser des cases à cocher qui doivent être activées ou désactivées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Modèles d'évaluations**.
2. Cliquez et ouvrez le modèle d'évaluation requis.
3. Ouvrez la question pour laquelle vous souhaitez ajouter une définition du risque
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Mapper les champs d'activité de traitement à une réponse à une question

Mappez certains des champs de l'activité de traitement avec les réponses des questions d'évaluation pour mettre à jour les détails de l'activité de traitement en fonction de la réponse de l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un formulaire d'activité de traitement comporte plusieurs champs. Vous pouvez choisir les réponses aux questions d'évaluation qui doivent être copiées dans les différents champs de l'enregistrement de l'activité de traitement. Par exemple, vous pouvez configurer que, si la réponse Oui est donnée à une certaine question, la brève description de cette question doit être utilisée dans le champ **Nom** du formulaire de l'activité de traitement.

La table suivante présente les mappages entre les champs du formulaire Activité de traitement avec les configurations de modèle d'évaluation :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de champ dans la configuration de l'évaluation	Étiquettes de champs sur les configurations de modèle d'évaluation	Étiquettes de champs sur le formulaire de l'activité de traitement
Chaîne	Nom	Nom
Chaîne	Description	Objectif de l'activité de traitement
Chaîne	Période de rétention des données (en jours)	Période de rétention des données (en jours)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Tous les modèles d'évaluations**.
2. Cliquez et ouvrez le modèle d'évaluation requis.
3. Dans la liste connexe Catégories de mesures, cliquez sur la mesure requise.
   La catégorie de mesure se développe.
4. Cliquez sur la question à partir de laquelle vous souhaitez copier les champs vers l'activité de traitement.
5. Cliquez sur la section **Configuration de l'activité de traitement** .
6. Depuis le champ **Activité de traitement** , sélectionnez le champ qui doit être renseigné dans le formulaire Activité de traitement.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer et valider une configuration d'évaluation

Créez vos configurations d'évaluation pour déterminer à quel moment une activité de traitement doit être automatiquement créée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.admin ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'une évaluation du contrôle de la confidentialité est envoyée aux propriétaires d'entités, leurs réponses déterminent la création d'une activité de traitement. Vous pouvez également modifier les configurations par défaut de l'évaluation du contrôle de la confidentialité pour créer automatiquement des activités de traitement. Vous pouvez également créer une condition de création d'activité de traitement pour vos propres évaluations du contrôle de la confidentialité.

Une fois les configurations créées, vous pouvez valider si les réponses créent les activités de traitement en fonction des conditions définies.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Évaluations** > **Règles de création des activités de traitement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de création d'activité de traitement

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de la configuration.
Modèle d'évaluation	Modèle pour lequel la configuration est créée.
Actif	Option permettant d’activer la configuration.
Avancé	Option permettant d’ajouter plus de trois conditions.

4. Dans la liste connexe Conditions, créez des filtres en sélectionnant **Mesure** et en utilisant le créateur de condition.
5. Dans la liste connexe Avancé, spécifiez le script pour ajouter plus de trois conditions.
   La liste connexe Avancé n’apparaît que si vous sélectionnez l’option **Avancé** .
6. Cliquez sur **Valider**.
   a. Dans le champ **Instance d’évaluation** , sélectionnez l’instance sur laquelle cette configuration doit être utilisée.
   b. Cliquez sur **Valider**.

Mapper une table avec une activité de traitement

Gardez votre activité de traitement à jour et synchronisée avec n’importe quelle table en ServiceNow® mappant les champs d’entité avec l’activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité de traitement est associée à un enregistrement de table CMDB tel qu’un enregistrement de processus business ou un enregistrement d’application d’entreprise. Chaque fois qu’un enregistrement CMDB est mis à jour, l’activité de traitement respective doit également être mise à jour afin que les équipes de confidentialité puissent appliquer les contrôles en fonction des mises à jour à l’activité de traitement. À l’aide du bouton **Synchroniser les champs** du formulaire d’activité de traitement, les gestionnaires et analystes de la confidentialité peuvent mettre à jour l’activité de traitement. L’activité de traitement est mise à jour en fonction des configurations disponibles dans le mappage de l’activité de traitement.

Lorsque le bouton **Synchroniser les champs** est sélectionné, seuls les champs mappés à l’activité de traitement sont mis à jour.

Lors du mappage d’un **champ d’activité de traitement** avec un **champ de mappage**, il est important de noter que les combinaisons de mappage suivantes sont prises en charge :

- Chaîne à chaîne
- Type de référence au même type de référence
- Vrai ou faux
- Entier vers entier et chaîne

En outre, assurez-vous qu’il existe des données valides pour les deux champs. Par exemple, si des conditions de filtre sont appliquées dans le champ Activité de traitement, celles-ci doivent correspondre aux conditions de filtre dans le champ Mappage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Configurer Privacy Management** > **Mappage de l'activité de traitement**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Table de mappage** , sélectionnez **Application d'entreprise**.
4. Dans le champ **Description** , fournissez une description brève de la table.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe Mappages de champs d'activité de traitement s'affiche.
6. Cliquez sur la liste connexe Mappages de champs d'activité de traitement.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   b. Dans le **champ Activité de traitement**, sélectionnez le champ du formulaire Activité de traitement que vous souhaitez mapper au champ de la table Application d'entreprise.
   c. Dans le **champ Mappage**, sélectionnez le champ du champ de la table d'applications d'entreprise que vous souhaitez mapper avec le champ de l'activité de traitement.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le mappage est créé avec succès. Les champs mappés seront renseignés dans le formulaire d'activité de traitement.

Utiliser Privacy Management

En tant qu'analyste ou gestionnaire de la protection de la vie privée, vous pouvez identifier les applications ou les processus d'entreprise qui stockent et utilisent les renseignements personnels.

Définition du champ d'application d'une entité pour planifier un programme de confidentialité

Lorsqu'un gestionnaire de la protection de la vie privée planifie le programme de confidentialité d'une organisation, la première étape consiste à définir le périmètre des applications ou des processus d'entreprise qui contiennent des données personnelles. Dans Gouvernance, risque et conformité, ces applications d'entreprise ou processus d'entreprise sont appelés en tant qu'entités. Une fois que vous avez identifié les entités traitant des données personnelles, les activités de traitement sont automatiquement créées.

Un gestionnaire de la protection de la vie privée, avec le rôle sn_privacy_manager, planifie divers programmes de protection de la vie privée. Voici quelques exemples de programmes de protection de la vie privée :

- Identification de tous les processus business et fournisseurs qui traitent les données personnelles des clients.
- Identifier les applications d'entreprise qui traitent les données personnelles des employés.

Tout l'inventaire lié aux processus business, aux applications, aux fournisseurs ou aux services d'entreprise est stocké dans les tables respectives Base de données de gestion des configurations (CMDB) . Les propriétaires d'entreprise respectifs gèrent cet inventaire.

Vous pouvez identifier ou détecter les entités qui traitent des données personnelles à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrer les entités soit en découvrant les activités de traitement par leur utilisation des informations personnelles.
- Envoi des évaluations initiales de la confidentialité.

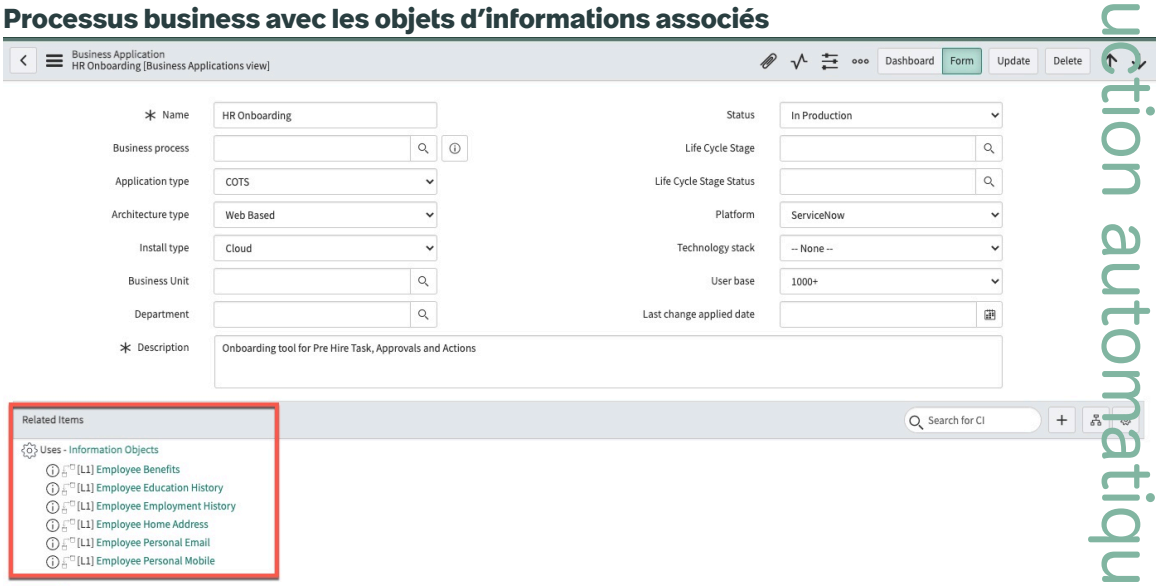
Ces deux méthodes sont expliquées dans les sections suivantes.

Découvrir les activités de traitement en fonction de l'utilisation qu'ils font des informations personnelles

Au niveau de l'inventaire, lorsque les processus business, les applications d'entreprise et d'autres enregistrements d'inventaire sont mappés avec des objets d'informations de type Informations personnelles (PI), le gestionnaire de la confidentialité peut détecter les enregistrements qui traitent des informations PI spécifiques. Pour en savoir plus sur les objets d'informations et leur rôle dans , reportez-vous à Privacy Managementla section Objets d'information dans Privacy Management.

L'image suivante montre un processus business auquel des objets d'informations sont associés. Pour identifier les applications d'entreprise ou les processus associés aux objets d'informations, l'aptitude de filtre d'entité améliorée de la fonctionnalité de définition du champ d'application des entités est utilisée. Pour plus d'informations, consultez Entités du champ d'application pour découvrir les activités de traitement avec des informations personnelles.

Processus business avec les objets d'informations associés



Identifier les entités potentielles et envoyer les évaluations initiales de la confidentialité

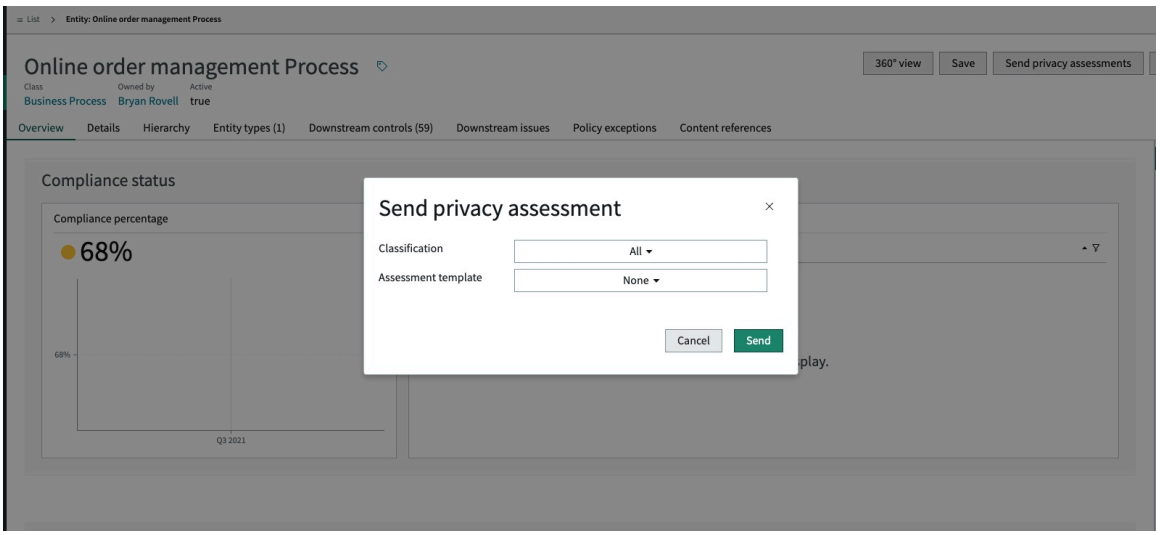
Si les objets d'informations ne sont pas mappés aux applications ou processus d'entreprise, vous pouvez envoyer des évaluations initiales de la confidentialité à toutes les entités et utiliser leurs réponses pour déterminer si des données personnelles sont en cours de traitement. Les étapes pour envoyer l'évaluation sont les suivantes :

1. Créez un type d'entité. Par exemple, les processus business qui traitent les informations personnelles des clients ou les applications d'entreprise qui stockent les informations des employés.
2. Identifiez les entités à l'aide du type d'entité que vous avez créé.
3. Sélectionnez les entités pertinentes et envoyez les évaluations de contrôle de la confidentialité aux propriétaires d'entités respectifs.
4. En fonction des réponses, des activités de traitement sont créées automatiquement lorsque des questions pertinentes sont répondues.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoi des évaluations de la confidentialité aux entités



Une fois que les entités sont incluses dans le périmètre, seules les entités contenant des informations personnelles s'affichent dans les applications.

Entités du champ d'application pour découvrir les activités de traitement avec des informations personnelles

Déterminez quelles entités détiennent et traitent des informations personnelles à l'aide de l'application ServiceNow® Base de données de gestion des configurations (CMDB) .

Avant de commencer

Assurez-vous d'avoir créé les CMDB requêtes. Pour plus d'informations sur les CMDB requêtes, consultez Interroger la CMDB .

Rôle requis : sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans , Base de données de gestion des configurations (CMDB)vous pouvez rechercher dans la base de données les entités qui traitent des données personnelles à l'aide de l'une des méthodes suivantes :

- En utilisant les requêtes prédéfinies et en sélectionnant uniquement les applications et les processus auxquels des objets d'informations sont associés. Pour en savoir plus sur les objets d'informations et leur rôle dans , reportez-vous à Privacy Managementla section Objets d'information dans Privacy Management. Pour plus d'informations sur la façon de définir le champ d'application des entités avec des informations personnelles, voir Entités du champ d'application pour découvrir les activités de traitement avec des informations personnelles
- Création de votre propre requête. Pour plus d'informations sur la création des requêtes CMDB, consultez Interroger la CMDB

Pour filtrer les entités qui contiennent des données personnelles, vous devez filtrer les entités à l'aide des requêtes appropriées. ServiceNow® fournit deux requêtes par défaut que vous pouvez utiliser pour filtrer les entités avec des données personnelles. Les requêtes par défaut sont fournies pour les tables suivantes :

- Processus de gestion
- Application d'entreprise

Vous pouvez également créer vos propres requêtes. Cette procédure illustre l'utilisation des requêtes par défaut.

Traduction automatique

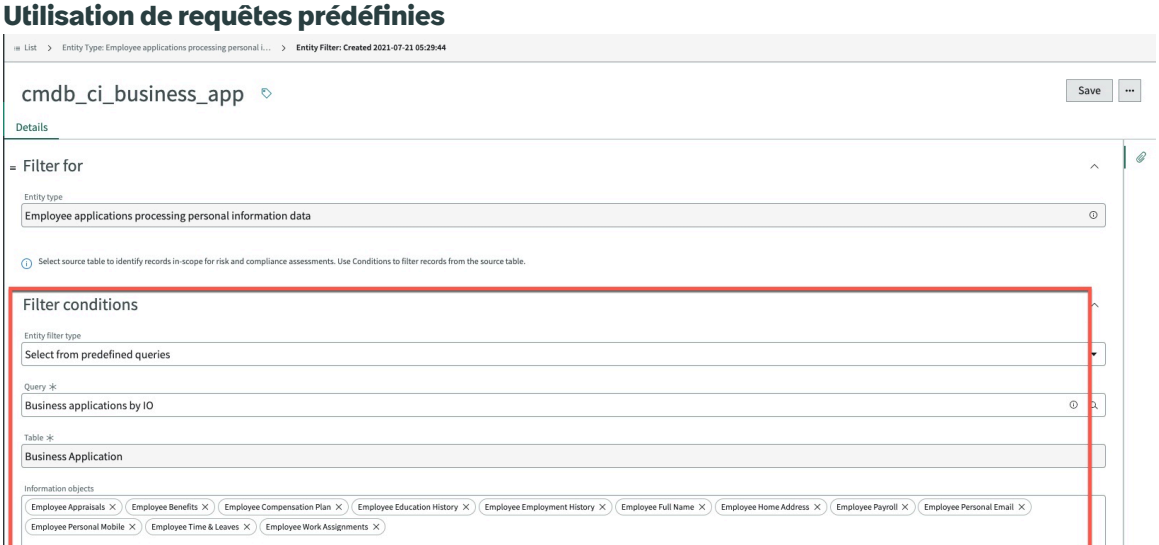
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Ouvrez l'entité que vous souhaitez filtrer pour les informations personnelles.
3. Cliquez sur la liste connexe Filtres d'entité.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Filtre d'entité s'affiche.
5. Dans la section Conditions de filtre, dans le champ **Type de filtre d'entité** , sélectionnez **Sélectionner parmi les requêtes prédéfinies**.
6. Dans le champ Requête, sélectionnez **Applications d'entreprise par E/S**.
   Le champ **Table** est automatiquement défini.
7. **Facultatif :** Pour ajouter d'autres objets d'information contenant des informations personnelles telles que l'adresse e-mail, cliquez sur **Objets d'informations** et saisissez E-mail.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

Utilisation de requêtes prédéfinies



Types d'évaluations de la confidentialité

Les évaluations de la confidentialité peuvent être envoyées à l'aide de diverses méthodes telles que les entités, les types d'entités et les activités de traitement.

Plusieurs types d'évaluations de la confidentialité, tels que l'évaluation du contrôle de la confidentialité, l'évaluation de l'impact sur la confidentialité, l'évaluation de l'impact sur le transfert, etc., peuvent être configurés en fonction de vos besoins.

Lancement d'évaluations de la confidentialité pour une entité ou une activité de traitement

Pour savoir si un processus business ou une application traite des données personnelles, vous pouvez utiliser des évaluations de contrôle de la confidentialité. Pour évaluer régulièrement la manière dont les activités de traitement traitent les données personnelles, vous pouvez utiliser des évaluations de la confidentialité telles que l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluation du contrôle de la confidentialité

La réalisation d'une évaluation du contrôle de la confidentialité vous aide à déterminer si l'entité traite des informations personnelles ou non.

Vous pouvez envoyer les évaluations du contrôle de la confidentialité de la manière suivante :

- À partir de l'enregistrement d'entité uniquement lorsqu'une activité de traitement n'est pas disponible.
- Depuis la liste connexe Entités dans Types d'entités.

Lorsque vous lancez des évaluations de contrôle de la confidentialité pour les entités, des activités de traitement sont créées en fonction des réponses soumises par les propriétaires d'entités.

Remarque :
Les règles de création des activités de traitement peuvent être configurées en fonction des réponses à l'évaluation de présélection.

Après la création d'une activité de traitement, en fonction des configurations d'évaluation, les événements suivants se produisent :

1. Les objets d'informations nécessaires sont mappés à l'enregistrement de l'activité de traitement. Pour en savoir plus sur les objets d'informations et leurs utilisations, reportez-vous à la rubrique Objets d'informations.
2. Les contrôles nécessaires sont mappés à l'enregistrement de l'activité de traitement.
3. Les réponses d'évaluation critique, telles que la finalité de l'activité de traitement, le type de personne concernée, etc., sont copiées dans l'enregistrement de l'activité de traitement.

Remarque :
Si vous envoyez accidentellement une évaluation et que celle-ci n'est pas terminée, vous pouvez l'annuler.

Évaluations de la confidentialité

Lorsque des enregistrements d'activités de traitement sont identifiés, afin de comprendre comment une activité de traitement traite les renseignements personnels, divers types d'évaluations de la confidentialité telles que les évaluations des facteurs sur la confidentialité (EFVP) et les évaluations de l'impact sur le transfert (TIA) sont envoyés. Vous pouvez déclencher des PIA à partir d'un seul enregistrement d'activité de traitement. Pour plus d'informations, consultez Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une activité de traitement. Vous pouvez également envoyer des évaluations de l'impact sur la confidentialité à plusieurs activités de traitement, à l'aide de l'option Type d'entité ou à partir de la vue de liste de l'activité de traitement. Pour plus d'informations sur l'envoi d'une évaluation à plusieurs entités, consultez Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités.

Information associée

Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités

Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une entité

Envoyez une évaluation de la confidentialité à un propriétaire d'entité pour déterminer si des données personnelles sont impliquées dans les activités de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez envoyer une évaluation du contrôle de la confidentialité à partir d'une entité si aucune activité de traitement n'a été créée pour cette entité. Une fois qu'une activité de traitement est créée pour une entité, toute évaluation supplémentaire ne peut être envoyée que par le biais de l'activité de traitement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Définition du champ d'application** > **Mes entités**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'entité à partir de laquelle vous souhaitez envoyer les évaluations au propriétaire de l'entité.
3. Sélectionnez **Lancer les évaluations de la confidentialité**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire **Créer une nouvelle évaluation de la confidentialité** .
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une explication des champs, reportez-vous à la section Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité
5. Sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
   a. Dans le champ **État**, sélectionnez **Affecté.**
   b. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , fournissez des commentaires pour la personne qui effectue l'évaluation.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité
Utilisez les champs du formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité pour créer une nouvelle évaluation de la confidentialité.

Créer des champs de formulaire de création d'évaluation de la confidentialité

Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité

Champ	Description
Évaluation de la confidentialité	
Numéro	Numéro d'évaluation de la confidentialité. Ce champ est automatiquement défini.
Titre	Nom de l'évaluation de la confidentialité.
Demandeur	Nom de la personne qui demande l'évaluation.
Modèle d'évaluation	Modèle à utiliser pour l'évaluation.
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Priorité	Priorité de l'évaluation.
Description	Description de l'évaluation.
Affectation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité (suite)

Champ	Description
Délégataire	Nom de la personne qui prendra en charge l'affectation.
Réviseurs	Noms des personnes qui passeront en revue l'évaluation. Vous pouvez sélectionner plusieurs réviseurs dans ce champ.
Programmation	
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation sera terminée.
Date d'acceptation	Date à laquelle l'évaluation est acceptée. Ce champ est en lecture seule et affiche uniquement la date à laquelle la tâche est acceptée.
Créé	Date de création de l'évaluation. Ce champ est en lecture seule.
Date de fermeture de la tâche	Date à laquelle la tâche d'évaluation est fermée. Ce champ est en lecture seule et affiche uniquement la date à laquelle la tâche est fermée.
Résumé	
Observations	Observations sur l'évaluation.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes de travail pour l'évaluation.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires pour la mise à jour de cette évaluation.

Envoyer une évaluation de la confidentialité à plusieurs entités

Envoyez l'évaluation du contrôle de la confidentialité ou l'évaluation de l'impact sur la confidentialité (PIA) à plusieurs entités pour comprendre pourquoi et comment les données personnelles sont traitées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Liste** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Sélectionnez les types d'entité qui contiennent les entités pour lesquelles vous souhaitez envoyer les évaluations.
3. Sélectionnez la liste connexe des entités.
4. Pour sélectionner les entités requises, sélectionnez l'icône de sélection ( ).
5. Cliquez sur **Envoyer les évaluations de la confidentialité**.
6. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
7. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date d'échéance pour terminer l'évaluation.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'évaluation est envoyée aux propriétaires de l'entité.

Envoyer une évaluation de la confidentialité à partir d'une activité de traitement

Envoyez une évaluation de la confidentialité à un propriétaire d'activité de traitement à partir d'un enregistrement d'activité de traitement pour collecter plus d'informations sur les raisons pour lesquelles et comment l'activité de traitement utilise les informations personnelles.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à partir de laquelle vous souhaitez envoyer une évaluation de la confidentialité.
3. Cliquez sur **Lancer des évaluations de la confidentialité**.
   Vous êtes redirigé vers le formulaire **Créer une nouvelle évaluation de la confidentialité** .
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une explication des champs, reportez-vous à la section Formulaire de création d'une nouvelle évaluation de la confidentialité
5. Sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
   a. Dans le champ **État**, sélectionnez **Affecté.**
   b. Dans le champ **Commentaires supplémentaires** , fournissez des commentaires pour la personne qui effectue l'évaluation.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'évaluation est envoyée au propriétaire de l'entité.

Envoyer des évaluations de la confidentialité à partir de plusieurs activités de traitement

Envoyez plusieurs évaluations de la confidentialité à partir de plusieurs activités de traitement. Cette option vous permet de filtrer les activités de traitement par unités business, emplacements, personnes concernées et types de données.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.manager ou sn_privacy.analyst

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez les activités de traitement à partir desquelles vous souhaitez envoyer des évaluations.
3. Sélectionnez **Envoyer les évaluations de la confidentialité**.
4. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
6. Dans le champ **Date d'échéance** , sélectionnez la date d'échéance pour terminer l'évaluation.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Répondre à une évaluation de la confidentialité

En tant que propriétaire d'entité ou partie prenante clé de l'activité de traitement, répondez à l'évaluation de la confidentialité initiée par le responsable de la confidentialité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.assessment_responder, sn_privacy.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous répondez à une évaluation, vous pouvez réaffecter l'évaluation à un autre utilisateur, même si vous avez commencé l'évaluation. Lorsque vous réaffectez l'évaluation de la confidentialité partiellement terminée à un autre utilisateur, les données déjà fournies sont également copiées et sont disponibles lorsque le nouveau délégataire passe l'évaluation. Ces données peuvent être modifiées par le nouveau délégataire.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Mes éléments actifs** > **Tâches GRC** > **Mes actions À faire**.
2. Ouvrez l'évaluation qui vous est affectée.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Résultats
Les réponses sont capturées dans l'entité et l'activité de traitement respectives. Les réponses sont ensuite examinées par les équipes chargées de la protection de la vie privée.

Examiner une évaluation de la confidentialité

En tant qu'analyste de la confidentialité, examinez une évaluation de la confidentialité une fois que les répondants ont soumis l'évaluation. Vous pouvez soit fermer l'évaluation après une révision, soit demander une révision si vous déterminez que l'évaluation nécessite plus d'informations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que réviseur, vous pouvez également afficher un aperçu de l'évaluation avec les déclarations de risque, les objets d'informations et les objectifs de contrôle applicables.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Tâches**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation de la confidentialité que vous souhaitez examiner.
3. Sélectionnez **Afficher la réponse**.
4. Examinez les réponses de l'évaluation.
5. Pour demander plus d'informations au répondeur, sélectionnez **Demander une révision**.
6. Pour marquer l'évaluation comme terminée, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **État** , sélectionnez **Fermé terminé**.

b. Dans le champ Commentaires supplémentaires, fournissez des informations supplémentaires.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer ou mettre à jour une activité de traitement

Créez manuellement une activité de traitement ou mettez à jour une activité de traitement qui est automatiquement créée à partir d'une évaluation du contrôle de la confidentialité. Vous pouvez également mettre à jour une activité de traitement créée à partir d'un enregistrement d'entité. Lorsque vous mettez à jour une activité de traitement, vous pouvez renseigner les détails pertinents sur les données personnelles en cours de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des modules suivants.

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle activité de traitement

Champ	Description
Nom	Nom de l'activité de traitement.
Objectif de l'activité de traitement	Justification commerciale ou motif d'utilisation d'une application ou d'un processus qui stocke des données personnelles.
Numéro	Numéro de l'activité de traitement. Ce champ est automatiquement défini.
Analyste de la confidentialité	Analyste responsable de l'activité de traitement.
Unité business	Unité business de l'activité de traitement.
Département	Département de l'activité de traitement.
Type d'activité de traitement	Contexte de l'activité de traitement telle qu'une application d'entreprise ou un processus business.
Entité	Entité de l'activité de traitement.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement de référence utilisé pour créer l'enregistrement de l'activité de traitement.
Propriété de	Propriétaire de l'activité de traitement.
Rôle de traitement des données	Définit si une activité de traitement est un contrôleur de données ou un sous-traitant.
États de l'activité de traitement	État de l'activité de traitement. Les choix sont les suivants : ○ **Implémentation** ○ **En production**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Pilote** ○ **Mis hors service** ○ **En cours d'évaluation**
Catégorie d'activité de traitement	Catégorie à laquelle appartient l'activité de traitement, par exemple, service client, finances, etc.
Score de conformité	Score de conformité en matière de confidentialité calculé en fonction de tous les contrôles mappés à cette activité de traitement.
Propriétaire du processus	Tout utilisateur, ayant le rôle sn_privacy.business_user, de la liste des personnes concernées clés qui dispose des privilèges de modification pour l'activité de traitement. **Remarque :** L'utilisateur sélectionné dans ce champ peut mettre à jour ce champ et sélectionner un nouveau propriétaire de processus. La mise à jour de ce champ n'est possible que lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** ou **Examiner** .
Personne concernée	
Type de stockage des données	Format dans lequel les informations personnelles sont stockées. Les choix sont les suivants : ○ **Digital** ○ **Papier** ○ **Les deux**
Emplacements de stockage des données	Emplacement physique de l'endroit où les informations personnelles sont stockées.
Période de rétention des données (en jours)	Nombre de jours pendant lesquels les renseignements personnels doivent être conservés.
Type de personne concernée	Type d'utilisateur lié aux informations personnelles utilisées et traitées. Les choix sont les suivants : ○ **Clients** ○ **Employés** ○ **Autres**
Plage de personnes concernées	Plage d'utilisateurs pour lesquels les informations personnelles sont traitées.
Contient des données de catégorie spéciale ?	Ce champ est automatiquement défini sur **Oui** ou **Non**. Si un objet d'information associé à l'activité de traitement est classé comme données de catégorie spéciale, ce champ est automatiquement défini sur **Oui**.
Obtenir des données de	Cette activité de traitement traite-t-elle des données de catégorie spéciale telles que des informations raciales, ethniques et politiques ? Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
catégorie spéciale ?	○ **Oui** ○ **Non**
Activité	
Commentaires supplémentaires	Informations supplémentaires sur l'activité de traitement.
Notes de travail	Les notes internes ne sont pas visibles par les personnes externes.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer ou gérer un objet d'informations sur une activité de traitement

Ajouter des objets d'information à l'activité de traitement après la création d'une activité de traitement. L'ajout d'objets d'informations vous aide à comprendre les types d'informations personnelles qui sont traitées et la façon dont elles sont traitées. Cette tâche permet d'appliquer les contrôles appropriés à l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est important de noter que seuls les objets d'information qui sont étiquetés avec les balises **d'information personnelle** peuvent être ajoutés à une activité de traitement. Pour plus d'informations sur le balisage des objets d'informations, Baliser un objet d'informations avec des informations personnellesreportez-vous à la section .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Sélectionnez les objets d'informations que vous souhaitez ajouter.
6. Cliquez sur **Ajouter**.

Information associée

Modifier un objet d'information sur une activité de traitement

Modifier un objet d'information sur une activité de traitement

Ajoutez des détails tels que la justification du stockage des données dans un objet d'informations après l'avoir ajouté à l'activité de traitement. L'ajout de détails vous permet de définir la manière dont les données personnelles sont traitées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'analyste de la protection de la vie privée, vous devez fournir des détails sur la manière dont les données personnelles sont utilisées dans le cadre d'une activité de traitement donnée. L'ajout de détails pertinents à un objet d'informations vous aide à atteindre cet objectif.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement qui contient l'objet d'informations que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
4. Ouvrez l'objet d'informations que vous souhaitez modifier.
5. Renseignez les champs du formulaire Objet d'information à activité de traitement.

Champ	Description
Objet d'informations	Nom de l'objet d'informations. Ce champ est automatiquement défini.
Activité de traitement	Nom de l'activité de traitement dont l'objet d'informations fait partie. Ce champ est automatiquement défini.
Classification des données	Catégorie de la classe de données. Par exemple, **Très sensible**. Ce champ est automatiquement défini. Ce champ est défini lors de la configuration de la bibliothèque d'objets d'informations.
Type de données	Type de données personnelles. Les choix sont les suivants : ○ **Informations personnelles générales** : Par exemple : nom, numéro de téléphone, adresse. ○ **Catégorie spéciale** : Les exemples sont : Opinions politiques, croyances religieuses, etc. **Remarque :** Si un objet d'information associé à une activité de traitement est classé dans la catégorie spéciale, le champ **Contient des données de catégorie spéciale ?** du formulaire Activité de traitement est automatiquement défini sur **Oui**. ○ **Condamnation pénale** : Il peut s'agir, par exemple, de verdicts de tribunaux, d'informations sur les procédures judiciaires, etc.
Base légale pour le traitement	Raison du traitement des données personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Aucun** ○ **Obligation légale** ○ **Intérêts légitimes**
Opérations CRUD	Opérations qui peuvent être effectuées sur l'activité de traitement. Les choix sont les suivants : ○ **Créer** ○ **Lecture** ○ **Mettre à jour** ○ **Supprimer**
Activité de traitement en amont	Source des données d'héritage dans l'activité de traitement. Par exemple, vous pouvez sélectionner l'application à partir de laquelle les données de cette activité de traitement sont renseignées.
Activité de traitement en aval	Spécifiez l'emplacement d'envoi des données.
Justification du stockage de ces données	Raisons du stockage et de l'utilisation des données personnelles.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajouter des personnes concernées clés et envoyer des évaluations de la confidentialité

Ajoutez des personnes concernées clés à une activité de traitement pour identifier les membres clés qui sont responsables du traitement des données personnelles dans le cadre de l'activité de traitement. Vous pouvez ensuite envoyer les évaluations de confidentialité respectives aux personnes concernées en fonction de leurs responsabilités. Par exemple, un propriétaire d'entité est une personne concernée clé pour une activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une activité de traitement peut avoir plusieurs personnes concernées clés. Bien que vous puissiez ajouter ou supprimer autant de personnes concernées clés que vous le souhaitez, par défaut, le propriétaire de l'entité est l'une des personnes concernées clés. Toutes les personnes concernées peuvent répondre aux évaluations de la confidentialité et certaines personnes concernées peuvent également modifier l'activité de traitement en fonction de leurs privilèges. seuls les utilisateurs ayant les rôles sn_privacy.assessment_responder et sn_privacy.business_user peuvent être ajoutés en tant que personnes concernées. Vous pouvez ajouter des personnes concernées clés uniquement lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** ou **Examiner** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des personnes concernées clés.
3. Cliquez sur la liste connexe Parties prenantes clés.
4. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les personnes concernées à ajouter.

b. Cliquez sur **Ajouter**.
Les principales personnes concernées sont ajoutées.

5. Pour modifier les privilèges et les responsabilités d'une personne concernée, sélectionnez le nom de la personne concernée.
6. Dans le champ **Responsabilité** , indiquez les responsabilités de la partie prenante.
7. Dans le champ **Privilèges d'activité de traitement** , sélectionnez l'une des options suivantes.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Revenez à l'activité de traitement à l'aide de la navigation de fil d'Ariane.
10. Pour envoyer les évaluations de la confidentialité à une partie prenante, cliquez sur **Envoyer l'évaluation de la confidentialité**
    a. Dans le champ **Classification** , sélectionnez le type d'évaluation.
    b. Dans le champ **Modèle d'évaluation** , sélectionnez le modèle que vous souhaitez utiliser.
    c. Dans le champ **Utilisateur** , sélectionnez l'utilisateur à qui vous souhaitez envoyer l'évaluation.
    d. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer ou gérer un contrôle sur une activité de traitement

Ajoutez de nouveaux contrôles ou gérez les contrôles qui sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement à partir des réponses d'évaluation. L'ajout de contrôles permet de s'assurer que les réglementations appropriées sont appliquées à l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyste, propriétaire de l'activité de traitement, ou sn_privacy.manager.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter ou gérer des contrôles à une activité de traitement de la manière suivante :

- Sélection des objectifs de contrôle : vous pouvez ajouter des objectifs de contrôle existants à une activité de traitement. Lorsque vous ajoutez un objectif de contrôle à une activité de traitement, les contrôles associés à cet objectif de contrôle particulier sont ajoutés à l'activité de traitement.
- Création de contrôles : vous pouvez créer des contrôles et les ajouter à l'activité de traitement.
- Sélection parmi les contrôles recommandés : cette option vous permet de choisir parmi une liste de contrôles recommandés en fonction de l'objet d'informations mappé à une activité de traitement. Si un objet d'information est mappé à un ou plusieurs objectifs de contrôle et que le même objet d'information est mappé à une activité de traitement, le système recommande les objectifs de contrôle correspondants.
- Gestion des contrôles ajoutés automatiquement : vous pouvez gérer les contrôles qui sont créés automatiquement en fonction des réponses à l'évaluation.
- Application de contrôles à partir d'entités : vous pouvez appliquer des contrôles liés à la confidentialité à l'activité de traitement à partir de l'entité connexe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajout de contrôles communs : vous pouvez ajouter des contrôles communs à une activité de traitement afin que les équipes de confidentialité puissent être informées des échecs de contrôle et éviter la duplication du processus d'attestation de contrôle commun. Pour plus d'informations sur les contrôles courants, reportez-vous à Test du contrôle commun et implémentation des résultats sur plusieurs entités dépendantes.

Remarque :

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Contrôles.
4. Pour ajouter un contrôle à l'activité de traitement, effectuez l'une des actions suivantes.

Résultats
Les contrôles d'atténuation sont ajoutés à l'activité de traitement.

Supprimer un contrôle d'une activité de traitement

Supprimez les contrôles qui ne sont plus nécessaires dans l'activité de traitement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez supprimer des contrôles si les objectifs de contrôle associés à ces contrôles ont été ajoutés à tort. Si vous souhaitez ajouter de nouveaux contrôles, vous pouvez supprimer les contrôles existants.

Remarque :
Si un contrôle est associé à une autre entité ou à un autre type d'entité, vous ne pouvez pas le supprimer. En supprimant un contrôle, vous pouvez uniquement supprimer l'association de ce contrôle avec l'activité de traitement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement dont vous souhaitez supprimer des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Contrôles.
4. Sélectionnez les contrôles que vous souhaitez supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer**.

Résultats
Les contrôles sélectionnés sont supprimés de l'activité de traitement.

Créer ou gérer des risques sur une activité de traitement

Ajoutez de nouveaux risques ou gérez les risques qui sont automatiquement ajoutés à l'activité de traitement à partir des réponses d'évaluation. L'ajout de risques vous aide à gérer les activités de traitement à l'aide de l'approche basée sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyste, propriétaire de l'activité de traitement, ou sn_privacy.manager.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter ou gérer des risques pour une activité de traitement de la manière suivante :

- Sélection des déclarations de risque : vous pouvez ajouter des déclarations de risque existantes à une activité de traitement. Lorsque vous ajoutez une déclaration de risque à une activité de traitement, les risques associés à cette déclaration de risque particulière sont ajoutés à l'activité de traitement.
- Sélection parmi les risques recommandés : cette option vous permet de choisir parmi une liste de risques recommandés en fonction de l'objet d'informations mappé à une activité de traitement. Si un objet d'informations est mappé à une ou plusieurs déclarations de risque et que la même information est mappée à une activité de traitement, le système recommande les déclarations de risque correspondantes.
- Création de risques : vous pouvez créer des risques et les ajouter à l'activité de traitement.
- Application des risques à partir des entités : vous pouvez appliquer des risques liés à la confidentialité à l'activité de traitement de l'entité connexe.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des contrôles.
3. Cliquez sur la liste connexe Risques.
4. Pour ajouter un risque à l'activité de traitement, effectuez l'une des actions suivantes.

Résultats
Les contrôles d'atténuation sont ajoutés à l'activité de traitement.

Créer ou ajouter des problèmes sur une activité de traitement

Créez des problèmes ou ajoutez des problèmes existants pour une activité de traitement. Associer des problèmes à une activité de traitement vous aide à identifier et à classer les actions de rattrapage par ordre de priorité. Relier les problèmes réduit le nombre de problèmes que les clients doivent gérer, améliorant ainsi l'efficacité organisationnelle globale dans la gestion de ces problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy.analyst (propriétaire de l'activité de traitement) ou sn_privacy.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Des problèmes sont créés en cas d'échecs d'attestation de contrôle. Vous pouvez également ajouter ou créer manuellement plusieurs problèmes pour une activité de traitement. Vous pouvez également mapper un problème à plusieurs activités de traitement. Si vous créez un problème pour une activité de traitement à partir de , Privacy Workspacele champ **Source du problème** est défini sur **Ad hoc**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité** > **Activités de traitement** > **Toutes les activités de traitement**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'activité de traitement à laquelle vous souhaitez ajouter des problèmes.
3. Cliquez sur la liste connexe Plus.
4. Cliquez sur Problèmes.
5. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les problèmes à ajouter.
   b. Cliquez sur**Ajouter**.
6. **Facultatif :** Pour créer un problème, consultez le formulaire de création de problème.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Affecter une activité de traitement à une personne concernée clé

Affectez une activité de traitement aux personnes concernées clés définies pour que les personnes concernées commencent à travailler sur l'activité de traitement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez affecter une activité de traitement à une personne concernée clé lorsque l'activité de traitement est à l'état **Détecter** . Une fois que la partie prenante clé a mis à jour l'activité de traitement, elle peut réaffecter l'activité de traitement à l'équipe de confidentialité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Liste** > **Activités de traitement** > **Activités de traitement non affectées**.
2. Sélectionnez l'activité de traitement que vous souhaitez affecter à une personne concernée clé.
3. Sélectionnez **Affecter à la personne concernée clé**.
4. Dans la fenêtre Affecter à la personne concernée clé, sélectionnez une personne concernée.
5. Sélectionnez **Affecter**.

Résultats

L'activité de traitement est affectée à la personne concernée clé. L'activité de traitement est disponible pour examen et mise à jour dans les **tâches sous GRC**Centre des employés.

Information associée

Portail d'intégration Centre des employés et de gestion des risques avec Privacy Management

Portail d'intégration Centre des employés et de gestion des risques avec Privacy Management

L'intégration de offre à Privacy Management tous les employés et utilisateurs une expérience utilisateur simplifiée pour effectuer des tâches telles que la soumission d'une évaluation de l'impact sur la confidentialité pour une nouvelle implémentation, la réponse aux attestations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de Centre des employés contrôle et l'accès aux activités de traitement et aux évaluations de l'impact sur la confidentialité.

Centre des employés

Il Centre des employés s'agit d'un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'entreprise à un seul site de destination, offrant ainsi une expérience simple et centralisée aux employés grâce à des options faciles à configurer. Pour en savoir plus sur le Centre des employés, reportez-vous à la section Explorer Employee Center .

En cas d'intégration Privacy Management à , Centre des employésvous pouvez fournir à tous les employés une interface permettant de créer une évaluation des facteurs relatifs à la confidentialité qui aboutirait à la création d'une activité de traitement. Seuls les utilisateurs disposant des rôles sn_privacy.assessment_responder et sn_privacy.business_user peuvent afficher l'option de création d'une évaluation des incidences sur la confidentialité. L'image suivante montre la page à partir de laquelle vous pouvez soumettre une nouvelle demande d'implémentation. Par exemple, une équipe peut utiliser le Centre des employés si une entreprise planifie une nouvelle implémentation. Avant de créer un enregistrement d'application d'entreprise, l'équipe peut contacter l'équipe de confidentialité en répondant à l'évaluation des incidences sur la confidentialité pour la nouvelle demande d'implémentation. Cela permet d'obtenir les conseils de l'équipe de confidentialité dans la phase initiale ou de début de la nouvelle implémentation.

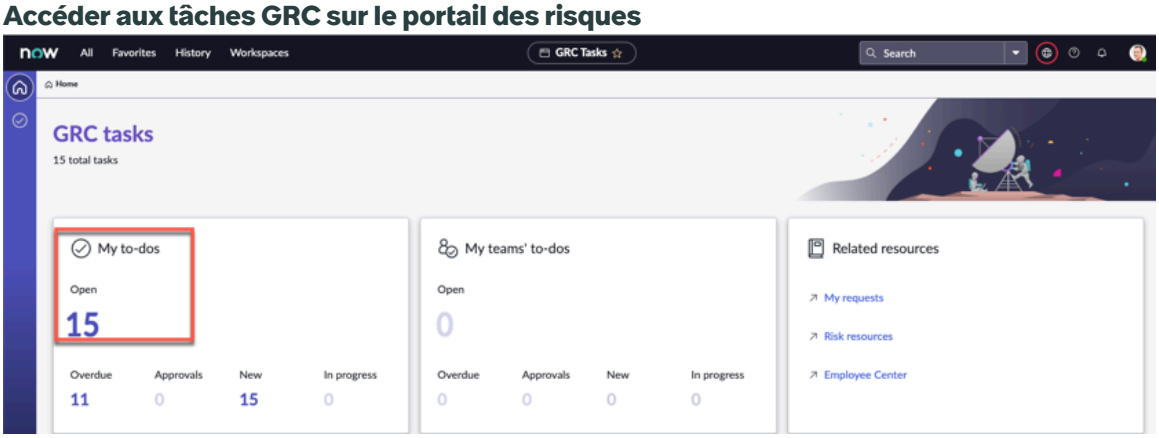
Intégration de la gestion de la confidentialité à Centre des employés



Portail des risques

Si un analyste de la confidentialité affecte une activité de traitement à un utilisateur métier afin d'obtenir plus de détails sur l'activité de traitement, les utilisateurs métiers peuvent accéder à l'activité de traitement affectée à partir du portail des risques.

Accéder aux tâches GRC sur le portail des risques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tickets de confidentialité

L'application Gouvernance, risque et conformité: Gestion des tickets de confidentialité vous permet de signaler et de gérer les violations de la vie privée et les plaintes. La solution permet une gestion rapide et efficace des atteintes à la vie privée et des plaintes grâce à la collaboration avec diverses équipes qui aident à enquêter sur la cause profonde et les détails clés de la violation signalée.

Grâce à la possibilité d'intégrer d'autres systèmes et d'enregistrer les zones impactées, l'application permet d'identifier les principales personnes concernées et les objets d'informations associés à un ticket. Cela aide les équipes de protection de la vie privée à prendre les mesures préventives et les mesures correctives appropriées pour gérer la violation et son impact.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires de la confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l'application Gestion des tickets de confidentialité .	Configurez votre Gestion des tickets de confidentialité application.	Travaillez sur la création d'évaluations de la confidentialité, d'activités de traitement, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence  Découvrez les tables et rôles qui sont installés avec l'application Gestion des tickets de confidentialité .		

Explorer Gestion des tickets de confidentialité

L'application Gouvernance, risque et conformité: Gestion des tickets de confidentialité permet aux utilisateurs de signaler toute atteinte à la vie privée ou plainte, de collaborer avec les principales parties prenantes, d'effectuer des enquêtes sur les violations et d'analyser les causes et les conséquences des violations.

Voici quelques exemples de cas de protection de la vie privée :

- Actifs informatiques perdus
- Données client exposées
- Un e-mail remis à un groupe de destinataires incorrects
- Perte de documents et de documents

L'application Gestion des tickets de confidentialité aide les équipes de confidentialité à gérer tout ticket impliquant une violation ou une violation de la confidentialité. Les tickets de confidentialité peuvent être signalés par n'importe quel utilisateur à l'aide de l'ou Centre des employés peuvent également être créés par les équipes de confidentialité à l'aide de .Privacy Workspace L'application facilite la création de tickets de confidentialité par les API à partir de diverses sources, telles que d'autres ServiceNow solutions, par exemple Réponse aux incidents de sécuritédes incidents IT, des tickets RH et des intégrations tierces.

L'application Gestion des tickets de confidentialité offre les avantages suivants :

- Permet aux utilisateurs métiers de signaler toute atteinte à la vie privée ou toute réclamation nécessitant l'attention des équipes de confidentialité.
- Assure la collaboration avec plusieurs équipes pour enquêter, évaluer, recueillir des preuves, saisir des observations et des réponses pour un examen plus approfondi.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Enregistre les zones impactées et les domaines connexes qui doivent être traités, tels que les politiques et réglementations, les actifs informatiques, les unités business impactées, etc.
- Permet d'identifier les personnes concernées clés et les objets d'informations associés au ticket.
- Possibilité d'initier des mesures de correction, des mesures préventives et d'effectuer une analyse de la cause première afin d'éradiquer la cause du ticket.
- Permet d'identifier et de gérer les problèmes qui surviennent dans les tickets de confidentialité.

Page d'accueil Gestion des tickets de confidentialité

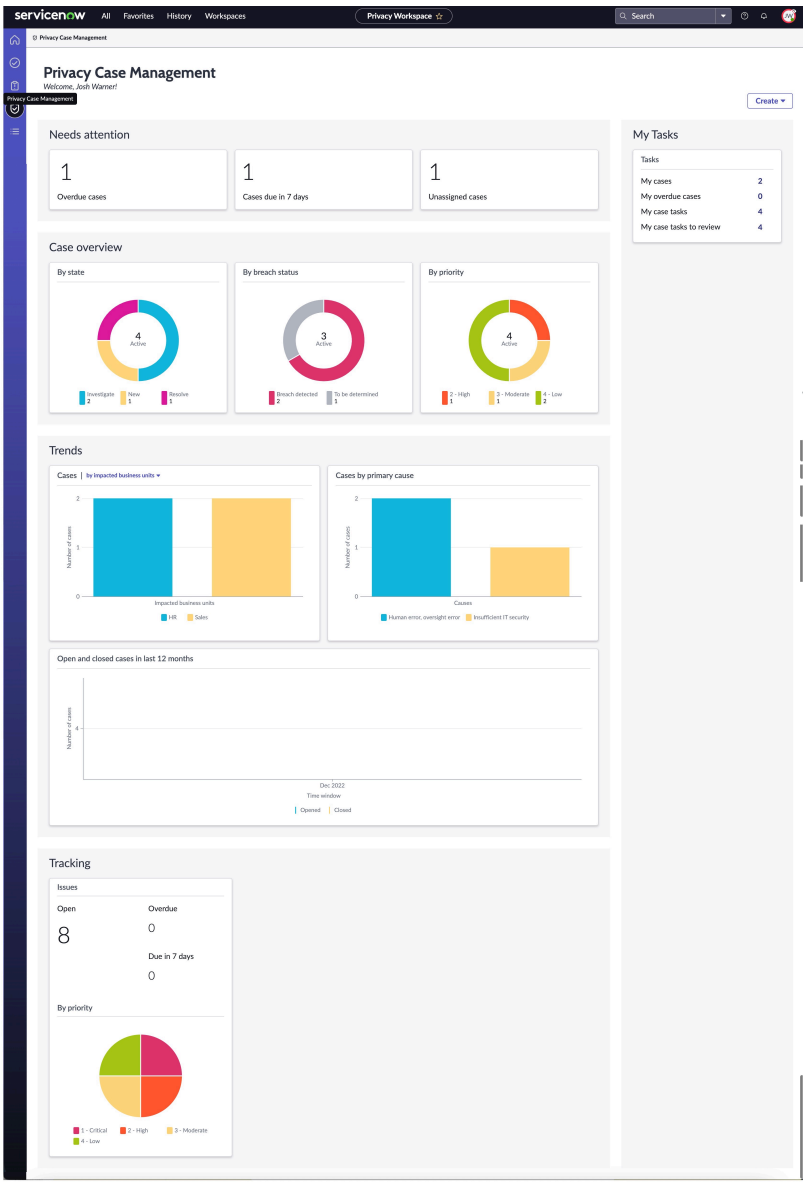
La Gestion des tickets de confidentialité page d'accueil de l'application offre au gestionnaire des tickets de confidentialité une vue d'ensemble de toutes vos informations liées aux tickets de confidentialité, comme les tickets qui nécessitent une attention immédiate, des tableaux de bord graphiques pour afficher les tickets par état, état de violation, priorité, etc.

Le gestionnaire de confidentialité dispose du rôle sn_privacy_case.privacy_case_manager et peut lancer la page de destination à l'aide de Gestion des tickets de confidentialité l'icône de lanceur () à partir de .Privacy Workspace La page de destination affiche aux gestionnaires de la confidentialité les tickets et les tâches de ticket qui leur sont affectés , ainsi que les tickets en retard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination pour Gestion des tickets de confidentialité



La Gestion des tickets de confidentialité page de destination affiche les sections suivantes pour le gestionnaire des tickets de confidentialité :

- À surveiller
- Vue d'ensemble du cas
- Tendances
- Suivi
- Mes tâches

À surveiller

La section **À surveiller** vous donne une vue d’ensemble des événements ou des tickets qui nécessitent une attention immédiate. Cette section comprend les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tickets en retard** : tickets dont la date de fermeture est dépassée.
- **Tickets à échéance dans 7 jours** : tickets dont la date de fermeture est comprise dans les sept prochains jours.
- **Tickets non affectés** : tickets pas encore affectés à un analyste de ticket.

Vue d'ensemble du cas

La section **Vue d'ensemble du ticket** vous donne une représentation graphique de tous les tickets actifs en fonction de l'état, de l'état de violation et de la priorité.

- **Par état** : affiche le nombre de tickets actifs en fonction des états de workflow dans lesquels ils se trouvent. Par exemple, en tant que gestionnaire de tickets de confidentialité, vous pouvez afficher le nombre de tickets actifs à l'état d'enquête. Les états affichés sont les suivants :
  - **Nouveau**
  - **Triage**
  - **Rechercher**
  - **Résoudre**
  - **Revue post-ticket**
- **Par état de violation** : affiche le nombre de tickets actifs selon l'état suivant :
  - **Violation détectée**
  - **À déterminer**
  - **Potentiel futur**
- **Par priorité** : affiche le nombre de tickets actifs en fonction de la priorité définie au niveau du ticket. Les priorités sont les suivantes :
  - **Élevé**
  - **Modéré**
  - **Faible**
  - **Critique**
  - **Planification**

Tendances

La section **Tendances** vous aide à visualiser les éléments suivants :

- Nombre d'atteintes à la vie privée et de plaintes signalées en fonction des unités business et des emplacements géographiques touchés.
- Nombre de tickets liés à la confidentialité signalés pour chaque cause principale.
- Nombre de tickets de violation de la confidentialité et de réclamation ouverts et fermés au cours des 365 derniers jours.
- Tickets par unités business impactées et par emplacements.
- Tickets par leurs causes principales
- Tickets ouverts et fermés au cours des 12 derniers mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivi

La section **Suivi** affiche les éléments suivants :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de confidentialité.
- Nombre de problèmes en retard.
- Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours.

Remarque :
Les équipes de confidentialité peuvent également créer des tickets de confidentialité et des problèmes liés à la confidentialité à partir de la page de destination.

Mes tâches

La section **Mes tâches** vous permet d'accéder à tous les tickets et tâches qui vous ont été affectés. Cette section comprend les informations suivantes :

- **Tickets** : tous les tickets qui vous sont affectés.
- **Tickets en retard** : tous les tickets en retard avec vous.
- **Tâches de ticket** : toutes les tâches de ticket sur lesquelles vous êtes affecté.
- **Tâches de ticket à réviser** : tâches de ticket en attente d'examen pour examen. Par exemple, en tant qu'analyste de ticket, vous avez créé une tâche de ticket et l'avez affectée à un propriétaire de tâche de ticket pour travailler dessus. Le propriétaire de la tâche de ticket a terminé la tâche de ticket et vous l'a soumise pour révision. Tous ces cas sont disponibles dans cette section.

Page de vue d'ensemble du ticket de confidentialité

La page Vue d'ensemble du ticket de confidentialité affiche les détails, tels que la description, l'état, le calendrier et les jalons, les tâches de ticket et les problèmes liés au ticket dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

La Gestion des tickets de confidentialité liste connexe Vue d'ensemble comprend les sections suivantes :

- Description
- État
- Calendriers et jalons des tickets
- Vue d'ensemble des tâches de tickets
- Suivi
- Pièces jointes

Section de description

La section Description inclut les informations détaillées que vous pouvez renseigner lors de la création d'un ticket de confidentialité. Par exemple, vous pouvez ajouter l'objectif, l'action effectuée, la chronologie, les règles et réglementations applicables, ainsi que toute preuve ou tout document pertinent. Cette section vous permet de comprendre le contexte du ticket et de prendre les mesures nécessaires pour le résoudre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section d’état

La section État inclut les états de workflow d’un ticket de confidentialité. Par exemple, dans cette section, vous pouvez voir différentes étapes du ticket de confidentialité, telles que Nouveau, Triage, Enquêter, Résoudre, Revue post-ticket et Fermer. Ces états déterminent l’état du ticket. Un administrateur de ticket de confidentialité peut configurer ces états dans l’application Gestion des tickets de confidentialité . Pour plus d'informations, consultez Définir les états de workflow pour un ticket de confidentialité.

Section Jalons et calendriers des tickets

La section Jalons et calendriers des tickets inclut les détails de tous les jalons ou événements du cycle de vie du ticket dans une plage chronologique. Dans cette section, vous pouvez voir un aperçu des événements clés, tels que la date à laquelle le ticket a été signalé, s’est produit, a été détecté ou a été fermé. Vous pouvez également filtrer les événements pour afficher les options suivantes sur la plage de chronologie après avoir sélectionné l’option **Afficher les événements** :

Date de création du ticket

Date à laquelle le ticket a été créé.

Date de détection

Date à laquelle le ticket a été détecté.

Date de survenue

Date à laquelle le ticket s’est produit.

Jalon

Dates associées aux jalons de rattrapage de l’examen.

Violation

Dates associées à l’analyse de la violation.

Aujourd'hui

Date actuelle sur la chronologie.

Fermeture du ticket

Date à laquelle le ticket a été fermé ou a respecté l’accord sur les niveaux de service (SLA) de fermeture du ticket.

Durée du ticket

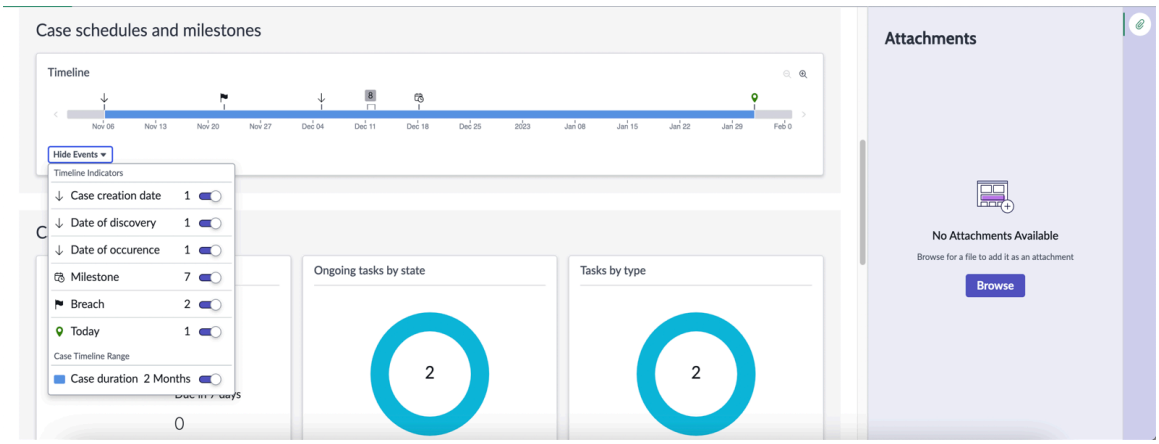
De la date de création du ticket à la dernière date jalon.

L’exemple suivant montre les options disponibles une fois que vous avez sélectionné l’option **Afficher les événements** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Jalons des calendriers de tickets



Remarque :
Les options qui s'affichent après avoir sélectionné l'option **Afficher les événements** sont limitées aux événements et jalons disponibles pour le ticket.

Section Vue d'ensemble des tâches de ticket

La section Vue d'ensemble de la tâche de ticket comprend les sous-sections suivantes :

Tâches

Nombre total de tâches de ticket, de toutes les tâches de ticket en retard et des tâches de ticket à échéance dans sept jours.

Tâches en cours par état

Nombre de tâches de ticket actives par états.

Tâches par type

Nombre de tâches de ticket actives par type de ticket.

Section de suivi

La section Suivi affiche les informations suivantes :

- Nombre de problèmes ouverts pour un ticket de confidentialité
- Nombre de problèmes en retard
- Nombre de problèmes dus dans les sept prochains jours

Section Pièces jointes

La section Pièce jointe vous permet de charger un fichier en tant que pièce jointe d'un ticket. Dans cette section, vous trouverez toutes les pièces jointes qui ont été ajoutées.

Workflow Gestion des tickets de confidentialité

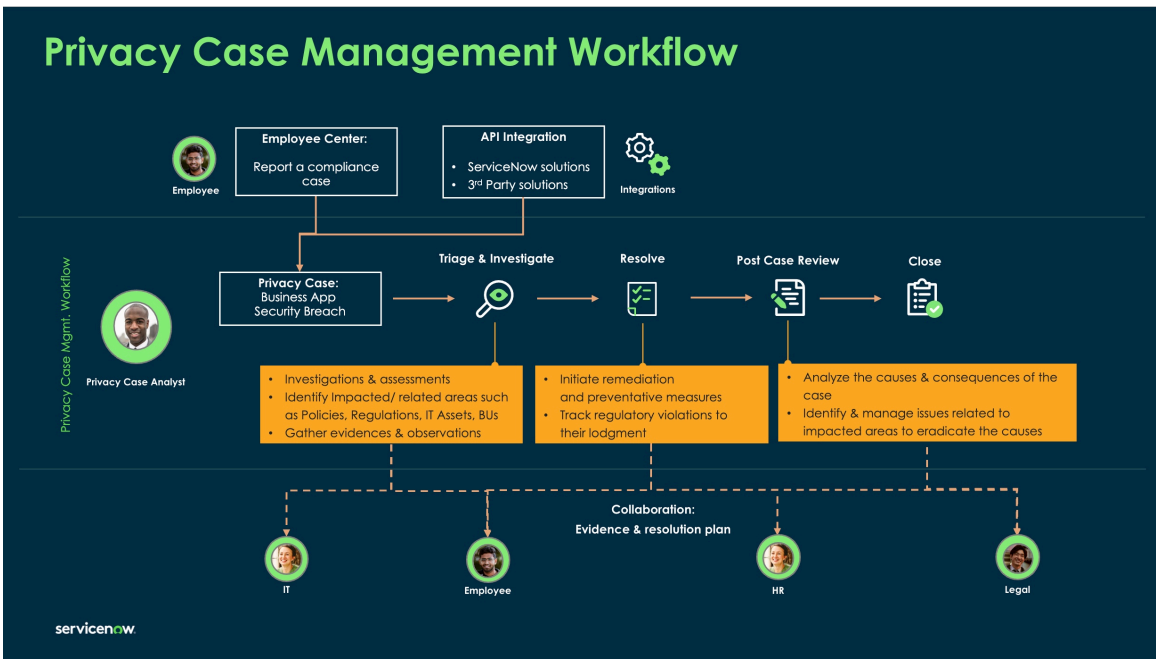
La Gestion des tickets de confidentialité solution vous fournit un cadre pour gérer toute atteinte à la vie privée signalée par les utilisateurs. La solution fournit un workflow de bout en bout permettant à l'équipe de confidentialité de trier la violation signalée et d'effectuer l'enquête et l'analyse requises, de recueillir des preuves, d'enregistrer les principales parties prenantes, les zones touchées et les violations réglementaires, le cas échéant.

L'image suivante montre le workflow de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Gestion des tickets de confidentialité



Le cycle de vie d'un ticket de confidentialité est expliqué comme suit :

1. Un ticket peut être signalé par les utilisateurs métiers à partir de la Centre des employés ou les utilisateurs peuvent également contacter les équipes de confidentialité à l'aide d'autres modes tels qu'un appel téléphonique ou un e-mail, après quoi l'équipe de confidentialité peut créer le ticket au nom de l'utilisateur à partir de et Privacy Workspace joindre les détails connexes.
2. L'équipe des tickets de confidentialité affecte un analyste de ticket au ticket.
3. L'analyste de ticket effectue le triage, examine le ticket et crée des Workflow de tâche de ticket tâches. Chaque tâche est affectée à un propriétaire de tâche de ticket.
4. Les propriétaires de tâches de ticket ajoutent les détails pertinents aux tâches et les soumettent à l'analyste de ticket pour examen.
5. L'analyste de ticket effectue ensuite les tâches suivantes :
   a. Examine les réponses soumises par les propriétaires de tâches.
   b. Enregistre les objets d'informations [PI], les personnes concernées clés, les zones impactées et les zones connexes.
   c. Assure le suivi des infractions à la réglementation et de leur dépôt approprié.
   d. Initie des mesures préventives et suit les causes et leurs conséquences.
   e. Gère les problèmes qui découlent des zones impactées.
6. L'analyste de ticket examine tous les détails et ferme le ticket.

Évaluation d'atteinte à la vie privée

L'évaluation des atteintes à la vie privée joue un rôle important chaque fois qu'un incident menace la vie privée d'une personne. Ces évaluations aident à déterminer s'il y a eu une violation, puis servent de mesure pour évaluer l'étendue et l'impact d'une violation.

Il existe deux façons de déclencher une évaluation d'atteinte à la vie privée : elle peut être initiée directement à partir d'un ticket de confidentialité ou vous pouvez initier l'évaluation d'atteinte à la vie privée en tant qu'évaluation autonome. Lorsqu'une évaluation est lancée en tant qu'évaluation autonome, les résultats sont analysés et un ticket de confidentialité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut être créé si nécessaire. Cette flexibilité permet aux organisations de réagir rapidement aux violations potentielles. Vous ne pouvez effectuer qu'une seule évaluation de violation pour chaque ticket de confidentialité.

En cas de violation, des critères spécifiques, par exemple, la compromission de données personnelles d'un serveur, peuvent entraîner le lancement d'une évaluation de la violation avant de créer un dossier de confidentialité. L'objectif principal de cette évaluation est de déterminer rapidement la nature des données compromises. Par exemple, si l'incident est lié à un incident de sécurité, les analystes de sécurité sont chargés de remplir l'évaluation de la violation, en fournissant des détails sur le type d'incident, les emplacements impactés et toutes les mesures d'atténuation existantes telles que le chiffrement. Par la suite, les analystes de la protection de la vie privée examinent l'évaluation et approfondissent les détails de l'incident. Sur la base de cette analyse, un dossier de confidentialité peut être créé afin d'éviter que cela ne se reproduise et de gérer les obligations légales liées à l'atteinte.

Éléments d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une évaluation d'atteinte à la vie privée doit indiquer clairement la juridiction dans laquelle l'atteinte s'est produite. Il s'agit d'un point crucial, car chaque juridiction est soumise à des lois et des règlements distincts en matière de protection de la vie privée et des données. Il doit également spécifier les artefacts d'informations personnellement identifiables (PI). Les termes « artefacts PI » et « juridictions » sont expliqués dans les sections suivantes.

Artifact PI

Les artefacts PI font généralement référence aux formes physiques ou numériques des informations personnellement identifiables qui peuvent être perdues ou volées. Il peut s'agir de données verbales (orales ou enregistrées), visuelles (imprimées ou affichées), électroniques (stockées sur des appareils ou des systèmes) ou papier (documents ou dossiers) qui contiennent des renseignements personnels. Un artefact de PI contient des détails tels que la nature de l'incident, la description de la compromission, les détails du destinataire, le plan d'atténuation des risques, etc.

Juridiction

Chaque pays ou région est régi par des lois et réglementations différentes. Cette différence exige que chaque juridiction touchée soit identifiée lors de l'évaluation de l'atteinte. La juridiction contient des détails tels que le nombre de personnes touchées.

Workflow d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

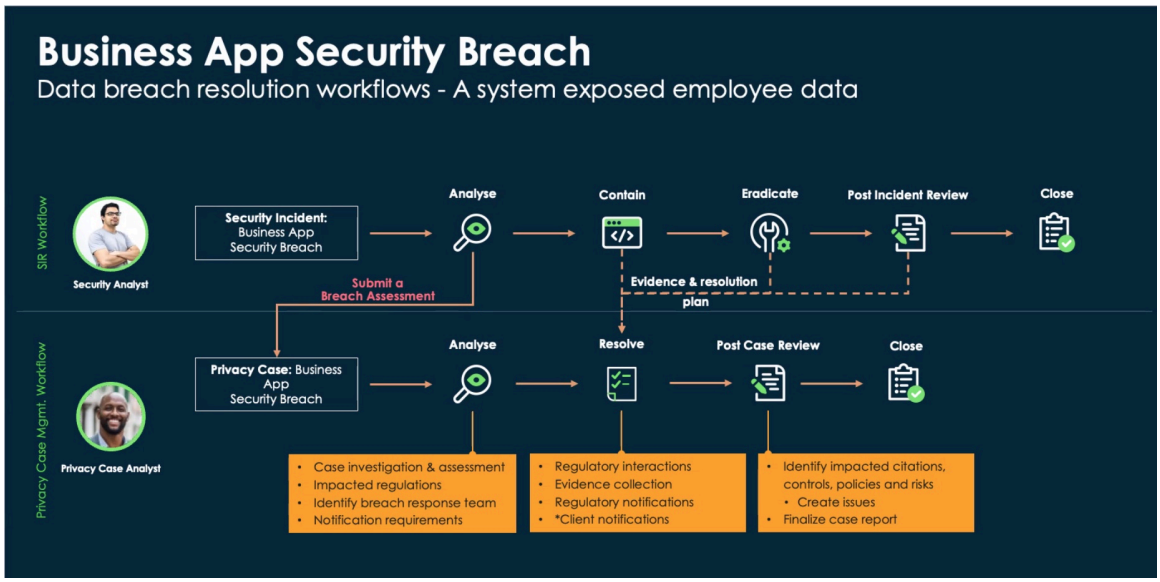
Bien qu'une évaluation de violation puisse être initiée à partir d'Employee Center, elle peut également être initiée à partir d'une application. L'image suivante illustre le workflow d'évaluation de violation à l'aide de l'exemple d'un incident de sécurité.

Remarque :
Cette image utilise l'incident de sécurité uniquement comme exemple pour une meilleure compréhension du workflow.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'évaluation des atteintes à la confidentialité



Page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation

Une fois l'évaluation d'une violation terminée, la page de vue d'ensemble de l'évaluation affiche le résumé des informations pertinentes et essentielles que l'analyste de la confidentialité doit examiner.

Les sections suivantes s'affichent dans la page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation.

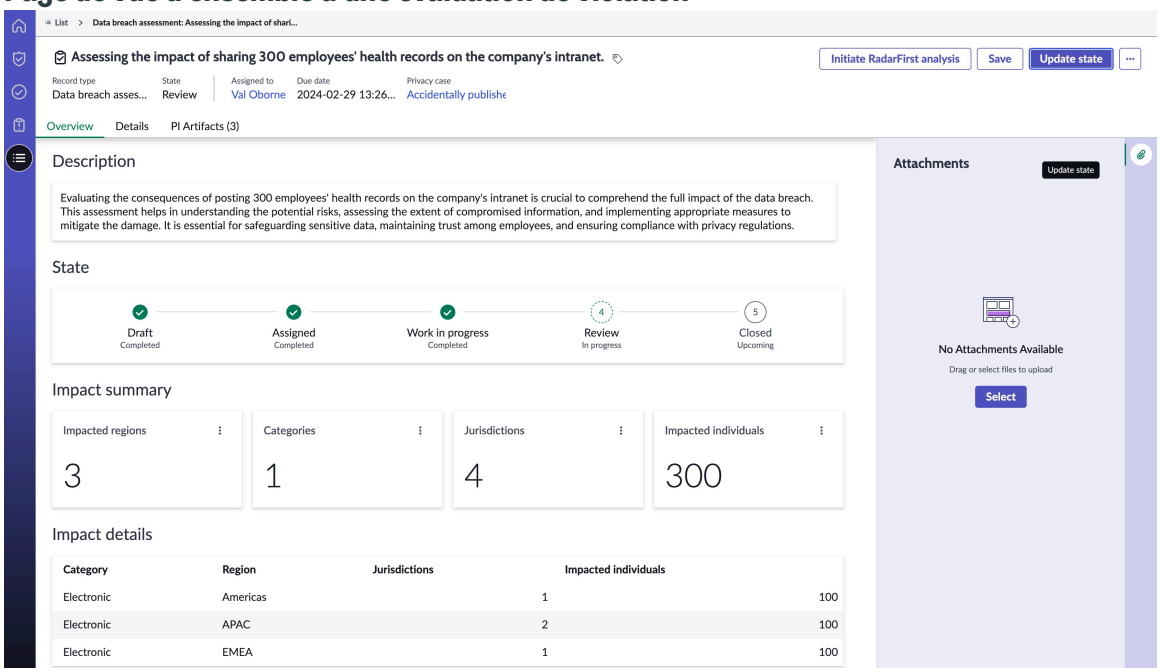
- Description : affiche une brève description ou un résumé de la violation.
- État : affiche l'état de **révision** de l'évaluation lorsque l'analyste de la confidentialité doit réviser l'évaluation.
- Résumé de l'impact : affiche des informations clés telles que le nombre de personnes touchées par l'atteinte, les catégories de l'atteinte (visuelle, verbale, électronique ou papier), ainsi que les juridictions et régions touchées.
- Détails de l'impact : affiche en détail les éléments capturés dans le widget Résumé de l'impact.

Une image de la page vue d'ensemble s'affiche comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble d'une évaluation de violation



États d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une fois qu'un analyste de la confidentialité a lancé une évaluation d'atteinte à la vie privée, le réviseur affecté apporte ses idées et inclut les artefacts d'informations personnellement identifiables (PI) et les juridictions pertinentes avant qu'elle ne soit terminée et fermée.

Les états d'une évaluation d'atteinte sont énumérés comme suit :

1. **Brouillon** : il s'agit de l'état par défaut lorsqu'une évaluation de violation est lancée.
2. **Affecté** : il s'agit de l'état dans lequel l'analyste de la confidentialité affecte l'évaluation à un utilisateur.
3. **Travail en cours** : il s'agit de l'état auquel le réviseur accepte l'affectation et ajoute des artefacts et des compétences de PI à la violation. Le réviseur envoie ensuite l'évaluation à l'analyste de la confidentialité pour révision.
4. **Révision** : dans cet état, l'analyste de la confidentialité examine l'évaluation.
5. **Fermée** : une fois que le réviseur a terminé la révision, il termine et ferme l'évaluation.

Éléments d'une évaluation d'atteinte à la vie privée

Une évaluation d'atteinte à la vie privée doit indiquer clairement la juridiction dans laquelle l'atteinte s'est produite. Il s'agit d'un point crucial, car chaque juridiction est soumise à des lois et des règlements distincts en matière de protection de la vie privée et des données. Il doit également spécifier les artefacts d'informations personnellement identifiables (PI).

Artifact PI

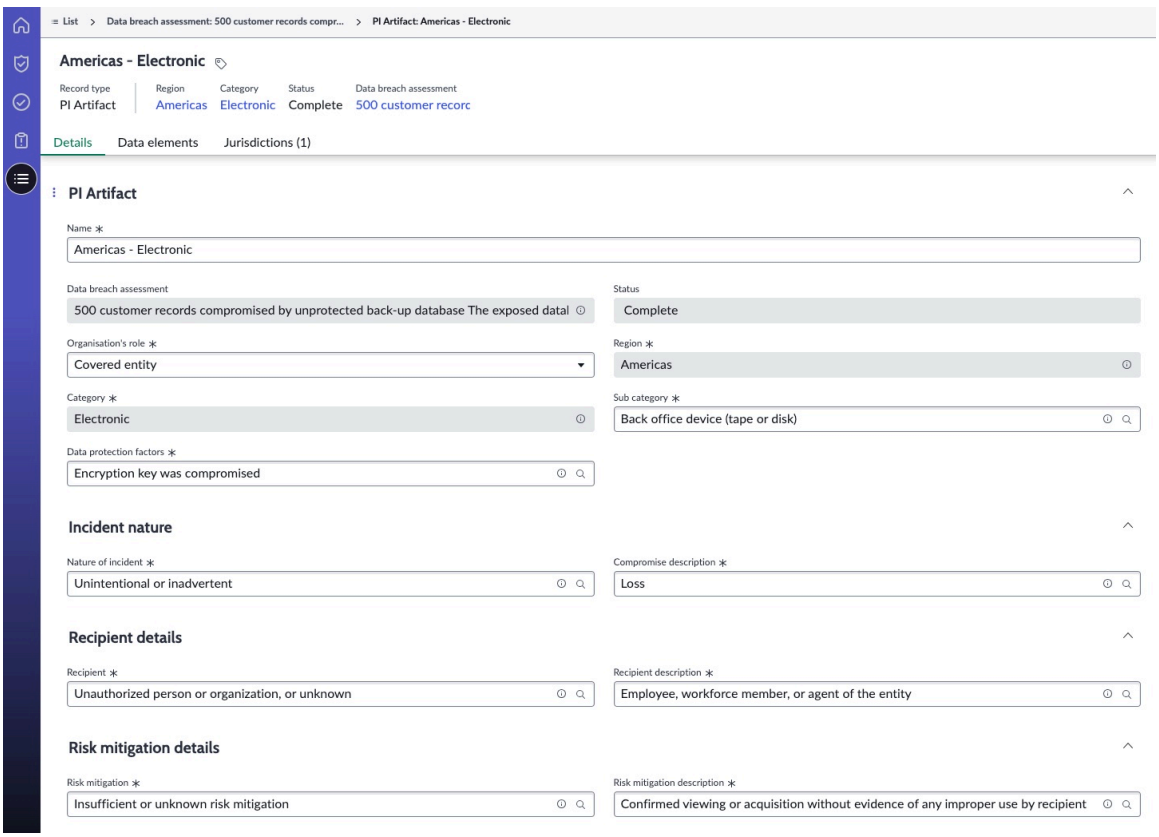
Les artefacts PI font généralement référence aux formes physiques ou numériques des informations personnellement identifiables qui peuvent être perdues ou volées. Il peut s'agir de données verbales (orales ou enregistrées), visuelles (imprimées ou affichées), électroniques (stockées sur des appareils ou des systèmes) ou papier (documents ou dossiers) qui contiennent des renseignements personnels. Un artefact de PI contient des détails tels que la nature de l'incident, la description de la compromission, les détails du destinataire, le plan d'atténuation des risques, etc. Chaque artefact de PI collecte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des données pour une région et une catégorie particulières. L'image suivante montre les informations collectées à l'aide du formulaire d'artefact PI.

Formulaire Artefact PI



Un artefact de PI se compose des éléments suivants.

- **Éléments de données** : les éléments de données sont des éléments d'information spécifiques qui font partie d'un ensemble de données plus vaste. Dans le contexte d'un incident de violation, les éléments de données font référence aux types ou catégories spécifiques de données qui sont touchés ou compromis. Les exemples d'éléments de données peuvent inclure des informations de contact (telles que des noms, des adresses, des numéros de téléphone ou des adresses e-mail), des informations médicales (telles que les antécédents médicaux, les diagnostics ou les dossiers de traitement), des informations financières (telles que des numéros de carte de crédit, des coordonnées bancaires ou des enregistrements de transactions), etc.

  Lorsqu'un incident de violation se produit, il est important d'identifier et d'évaluer les éléments de données qui ont été affectés ou exposés. Cela aide à comprendre les risques et les impacts potentiels de la violation, ainsi qu'à déterminer la réponse et les mesures d'atténuation appropriées pour protéger les personnes touchées et leurs données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Éléments de données

Americas - Electronic

Record type	Region	Category	Status	Data breach assessment
PI Artifact	Americas	Electronic	Complete	500 customer recorc

Details | Data elements | Jurisdictions (1)

Select the data elements that are impacted in the incident — Update

Contact information

- [x] Postal address information
- [x] City or State
- [ ] Telephone Numbers
- [ ] Names
- [ ] Zip Code
- [ ] Fax Numbers

Medical information

- [ ] Patient's health care provider
- [ ] Patient's Location in Facility
- [ ] Pregnancy
- [ ] Behavioral Health information or History
- [ ] Health insurance number in combination with a unique identifier that permits access to an individual's medical health information
- [ ] Health Plan Beneficiary Numbers (Health Insurance Policy Numbers)
- [ ] Dates such as admission, discharge, service, DOD
- [ ] Personal Health Condition or History
- [ ] Prescription drug usage or usage history
- [x] Victim of Abuse
- [x] Health Insurance Subscriber or any Unique Identification Number
- [x] Medical Record Numbers
- [x] Clinical Data/Diagnosis Data
- [ ] Diet
- [ ] Prescription drug usage or usage history for sensitive conditions
- [ ] Patient's health care provider for sensitive conditions
- [ ] Addictions
- [ ] Interest in clinical trial research
- [ ] Health Insurance Application, Claims History, or Appeals Records
- [ ] Sexual orientation
- [ ] Family Health Condition or History

Financial information

- [ ] Other Financial Information
- [ ] Security question and answer for online account access
- [ ] Password, PIN, or other code for financial account access
- [ ] Bank account numbers including access code if required
- [ ] Accident Insurance Policy Number
- [ ] Disability Income Insurance Policy Number
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) without the required access code
- [ ] Tax Information
- [ ] Other financial account numbers (not Bank/Credit/Debit) including access code if required
- [ ] Cash-Value Insurance Policy Number (whole/universal life)
- [ ] Credit card numbers including access code if required
- [ ] Debit card numbers including access code if required
- [ ] Password, PIN, or other code for online account access
- [ ] Term Life (non-cash value) Insurance Policy Number
- [ ] Bank account numbers without the required access code
- [ ] Credit card numbers without the required access code
- [ ] Debit card numbers without the required access code
- [ ] Annuity Insurance Policy Number (cash value)

Personal attributes

- [ ] Biometric Identifiers, including finger and voice prints
- [ ] Ages over 89
- [ ] Ages in years, months, days or hours
- [ ] Full face photographic images and any comparable images

Personal information

- [ ] Taxpayer identification number
- [ ] Voter Card Number
- [ ] Social Security Numbers
- [ ] Certificate/License Numbers
- [ ] Marital Status
- [ ] Gender
- [ ] Digital or Electronic Signature
- [ ] Employer Issued ID
- [ ] Tribal Identification Card
- [ ] Passport
- [ ] Taxpayer identification number in combination with the income tax withheld for the taxpayer
- [ ] Government Issued ID
- [ ] Mother's Maiden Name
- [ ] Email address
- [ ] Alien Number
- [ ] Any other unique identifying number, characteristic, or code
- [ ] Religion
- [ ] Race/Ethnicity
- [ ] Unique electronic identifier or routing code, in combination with the required access code
- [ ] Military Issued ID/Number
- [ ] Date of birth
- [ ] Driver License Number
- [ ] Employer Issued ID number including access code if required

Employee information

- [ ] Work Evaluations
- [ ] Education Background

Others

- [ ] Private key that is unique to an individual and that is used to authenticate or sign an electronic record
- [ ] Web URLs
- [ ] None
- [ ] Identity protection PIN issued by the IRS
- [ ] Device identifiers and serial numbers
- [ ] Email address that functions as a username for online account access
- [ ] Vehicle identifiers and serial numbers, including License Plate #
- [ ] Student identification number
- [ ] Information collected by electronic scanning of a person's identification card
- [ ] Guardian or Authorized Representative
- [ ] DEA Numbers
- [ ] Election data
- [ ] Username other than email address for online account access
- [ ] Unknown
- [ ] Next of Kin
- [ ] Internet Protocol (IP) address numbers
- [ ] Genetic information including deoxyribonucleic acid profile
- [ ] Automated license plate recognition system information or data

Traduction automatique

- **Juridiction** : Pour se conformer aux différentes lois et réglementations, il est nécessaire d'identifier les juridictions spécifiques touchées lors d'une évaluation d'atteinte. Les pays sont généralement divisés en plusieurs États ou régions, chacun régi par son propre

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ensemble de lois. Par exemple, aux États-Unis d'Amérique, la Californie est considérée comme une juridiction avec ses propres lois applicables. Par conséquent, lorsqu'une violation se produit en Californie, les lois et réglementations applicables spécifiques à la Californie sont appliquées. Les administrations fournissent également des détails importants, tels que le nombre de personnes touchées dans cette région spécifique.

Configurer Gestion des tickets de confidentialité

Suivez l'ordre des tâches données ici pour configurer Gestion des tickets de confidentialité l'application. Ces tâches vous aident à gérer efficacement les tickets de conformité.

Installer Gestion des tickets de confidentialité

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des tickets de confidentialité (sn_privacy_case).L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des tickets de confidentialité :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des tickets de confidentialité (sn_privacy_case).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   La liste située en regard du bouton **Installer** affiche les versions disponibles.
3. Sélectionnez une version dans la liste et sélectionnez **Installer**.

   La boîte de dialogue Installer qui s'affiche répertorie toutes les dépendances installées avec votre application.
4. Si vous y êtes invité, suivez les liens vers le ServiceNow Store afin d'obtenir des autorisations supplémentaires pour les dépendances.
5. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

> **Important :**
> Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

6. Sélectionnez **Installer**.

Créer une règle de vue

Créez des règles de vue pour définir la vue de formulaire des tickets de confidentialité dans .Privacy Workspace Spécifier les règles vous aide à contrôler l'apparence du formulaire de ticket de confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Type de ticket**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Règles d'affichage** sur le formulaire de type de ticket.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.
   Pour obtenir une description des champs du formulaire Règle de vue, reportez-vous à Formulaire Règle de vue.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Règle de vue

Prenez connaissance des champs du formulaire Règle de vue. Utilisez ce formulaire pour définir l'espace de travail et les règles de vue par défaut dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.

Formulaire Règle de vue

Champ	Description
Nom	Nom unique permettant d'identifier la règle.
Table	Table à laquelle s'applique cette règle de vue. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité [sn_privacy_case_privacy_case].**
Vue	Vue pour laquelle vous créez la règle. Les choix sont les suivants : • **Vue par défaut** : sélectionnez cette option pour définir la vue de formulaire sur l'interface utilisateur principale. • **Espace de travail** : sélectionnez cette option pour définir la vue de formulaire sur le Privacy Workspace.
Expérience restreinte	Option permettant de décider si la règle doit être limitée à un ou plusieurs espaces de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle de vue (suite)

Champ	Description
Application	Nom de l'application à laquelle s'applique cette règle de vue. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Advanced Risk**.
Ordre d'exécution	Ordre dans lequel cette règle de vue s'exécute s'il existe plusieurs règles.
Actif	Option pour activer la règle de vue.

Créer une règle d'affectation

Spécifiez les conditions d'affectation d'un ticket de confidentialité à un utilisateur ou à un groupe particulier en créant des règles d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour déterminer la personne ou le groupe approprié pour traiter un ticket de confidentialité, établissez des règles d'affectation qui décrivent les critères nécessaires. Par exemple, si le cas concerne la protection des données et la sécurité de l'information, il doit être attribué à la personne ou à l'équipe appropriée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Type de ticket**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Règles d'affectation** sur le formulaire Règle d'affectation.
3. Sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire Règle d'affectation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Règle d'affectation, reportez-vous à Formulaire de règle d'affectation.
5. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire de règle d'affectation

Prenez connaissance des champs du formulaire de règle d'affectation. Utilisez ce formulaire pour définir les règles d'affectation de ticket dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Formulaire de règle d'affectation

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante :

Formulaire de règle d'affectation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'affectation.
Application	Nom de l'application à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer la règle d'affectation.
Concerne	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de règle d'affectation (suite)

Champ	Description
Table	Table à laquelle s'applique cette règle d'affectation. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité [sn_privacy_case_privacy_case].**
Conditions	Conditions à définir pour la règle d'affectation du type de ticket.
Affecter à	
Utilisateur	Utilisateur auquel le ticket est affecté.
Groupe	Groupe auquel le ticket est affecté.
Script	
Script	Script pour définir la règle d'affectation avancée.

Créer une transition de modèle d'état

Créez des modèles d'état pour contrôler le workflow d'un ticket de confidentialité en définissant les états et les conditions de transition.

Avant de commencer

Assurez-vous d'être dans l'application GRC: Gestion des tickets de confidentialité .

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle d'état

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'état. Par exemple, Ticket de violation.
Application	Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Actif	Option permettant d'indiquer si le modèle d'état est actif ou inactif.
Nom de la table	Table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Champ de modèle d'état	Champs qui contiennent la valeur du modèle d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique.
Champ d'état	Champs qui contiennent la valeur d'état dans la table à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **État [state].**

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir les états de workflow pour un ticket de confidentialité

Définissez les états de workflow pour un ticket de confidentialité qui régissent le cycle de vie du ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un ticket de confidentialité passe généralement par les états de workflow suivants qui peuvent être configurés dans l'application Gestion des tickets de confidentialité :

- Nouveau : le ticket a été ouvert et est dans la phase initiale d'examen.
- Triage : le ticket est en cours d'évaluation afin de déterminer la marche à suivre appropriée.
- Enquêter : l'affaire fait l'objet d'une enquête active afin de recueillir des informations et des preuves.
- Résoudre : le ticket est en cours d'élaboration afin de trouver une résolution.
- Revue post-ticket : un examen du ticket est en cours après sa résolution.
- Fermer : le ticket est fermé et n'est plus actif.
- Annuler : le ticket est annulé et n'est plus poursuivi.

Ces états peuvent varier en fonction du processus de gestion des tickets de confidentialité de l'organisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état que vous avez créé et pour lequel vous souhaitez ajouter le workflow.
3. Dans le menu contextuel États du workflow GRC, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire État du workflow

Champ	Description
État	Nom de l'état du workflow. Les choix sont les suivants : ○ **Nouveau** ○ **Triage** ○ **Rechercher** ○ **Résoudre** ○ **Revue post-ticket** ○ **Fermer** ○ **Annulé**
Modèle	Modèle d'état qui utilise cet état de workflow. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle d'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Nom de l'application à laquelle ce modèle d'état s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Type d'affichage	Type d'affichage de l'état du workflow. Les choix sont les suivants : ○ **En tant que nœud** : afficher en tant qu'état parent. ○ **En tant que sous-niveau** : s'affiche en tant que sous-état de l'état parent.
Étiquette d'exécution pas à pas	Étiquette à afficher sur le composant d'exécution pas à pas pour l'état.
État du modèle parent	État de parent pour l'état de sous-niveau. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le sous-niveau En tant que est** sélectionné dans **Type d'affichage**.
Est facultatif	Option permettant de sélectionner l'état comme facultatif. Ce champ **s'affiche uniquement lorsque le nœud En tant que sélectionné** dans le champ **Type d'affichage** .

5. Créez les autres états de la même manière.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Définir les transitions d'états de modèle pour un ticket de confidentialité

Définissez les conditions de transition pour contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les transitions d'états sont une liste de conditions d'entrée ou de sortie de chaque état défini pour une table. Dans la table Transitions d'état, utilisez le créateur de condition pour créer une liste des conditions requises pour accéder à chaque état ou en sortir.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'états**.
2. Ouvrez le modèle d'état pour lequel vous souhaitez définir la transition d'état du modèle.
3. Pour définir la transition d'état du modèle, sélectionnez l'état de workflow requis.
4. Dans le menu contextuel Transitions d'état du modèle, sélectionnez **Nouveau**.
5. Sélectionnez l'état vers lequel vous souhaitez passer à partir de l'état sélectionné.
6. **Facultatif :** Pour activer la transition automatique de l'état du workflow, sélectionnez l'option **Transition automatique** .
7. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe des conditions de transition d'état du modèle GRC s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Dans le menu contextuel des conditions de transition d'état du modèle **GRC**, sélectionnez Nouveau.
9. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de transition d'état du modèle GRC, reportez-vous à Formulaire de condition de transition d'état de modèle GRC.
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire de condition de transition d'état de modèle GRC

Utilisez le formulaire Condition de transition d'état du modèle GRC pour définir les conditions de transition afin de contrôler la façon dont un ticket de conformité traverse les différents états du workflow à l'aide de l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Condition de transition d'état du modèle GRC

Champ	Description
Nom	Nom de la condition.
Transition d'état	Transition d'états. Ce champ est automatiquement défini sur la valeur de transition d'état du modèle.
Actif	Option permettant d'activer la condition de transition d'état du modèle.
Description	Description de cette transition d'état. Par exemple, dans le champ **Description** de l'état Nouveau, vous pouvez entrer L'état Nouveau peut passer uniquement à l'état Analyser.
Message d'erreur	Message d'erreur à afficher lorsque les conditions ne sont pas remplies.
Exige	Conditions de transition : • **La tâche est passée par l'approbation** : la condition passe si la tâche associée a une approbation acceptée ou rejetée. • **La tâche est approuvée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est approuvée. • **La tâche est rejetée** : la condition s'appplique lorsque la tâche est rejetée. • **Condition de transition** : conditions pour cette transition d'état. • **Script de transition** : conditions avancées pour cette transition d'état.
Condition	Conditions à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Condition de transition** est sélectionné dans **Exige.**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Condition de transition d'état du modèle GRC (suite)

Champ	Description
Script	Script à définir pour cette transition d'état. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Script de transition** est sélectionné dans **Exige.**

Créer un modèle d'évaluation des tickets de confidentialité

Créez une évaluation et envoyez ces évaluations aux propriétaires des tâches de ticket de confidentialité pour qu'ils recueillent leurs réponses. Les réponses aident les analystes des tickets de confidentialité à déterminer les violations qui se sont produites en raison du ticket de confidentialité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Au lieu d'utiliser le modèle par défaut, vous pouvez créer un modèle de questionnaire pour évaluer les tickets de confidentialité. Une fois que vous avez configuré le modèle d'évaluation, il est disponible dans la section des tâches de ticket pour le type **de ticket d'évaluation** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Modèles d'évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Type de mesure d'évaluation.
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de mesure d'évaluation, reportez-vous à Formulaire de type de mesure d'évaluation.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Utilisez le formulaire Type de mesure d'évaluation pour créer un modèle de questionnaire d'évaluation au lieu d'utiliser le modèle par défaut.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Pour obtenir une description des champs, consultez la table suivante :

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée d'évaluation	Durée autorisée pour réaliser l'évaluation à partir du moment où l'évaluation est générée.
Table	Table à laquelle s'applique ce modèle d'évaluation.
État	État de l'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Rôles	Rôles ayant un accès en lecture au modèle.
Description	Objectif du modèle d'évaluation et motif de sa création.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de type de mesure d'évaluation (suite)

Champ	Description
Introduction	Texte d'orientation pour les utilisateurs métiers qui répondent à l'évaluation.

Configuration de l'évaluation de la violation de confidentialité

Suivez l'ordre des étapes, par exemple la création de types de facteurs de violation, de facteurs de violation, de types d'éléments de données de PI et d'éléments de données de PI pour configurer l'évaluation des violations de confidentialité.

Créer un type de facteur de violation

Créez des catégories pour aider les intervenants à identifier les facteurs de violation au sein de catégories spécifiques. Par exemple, la nature de l'incident est un type de facteur de violation auquel sont associés des facteurs tels qu'Intentionnel et malveillant, ou Intentionnel et non malveillant, et Non intentionnel ou involontaire.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Types de facteurs de violation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de facteur de violation

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle appartient le type de facteur. Par exemple, Nature de l'incident, Destinataire, etc.
Nom	Élément du facteur de violation.
Actif	Option permettant d'activer le facteur.
Application	Nom de l'application à laquelle ce facteur s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Description	Brève description du type de facteur de violation.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des facteurs de violation

Créez des facteurs de violation pour aider les équipes de confidentialité à comprendre les caractéristiques d'une violation et à évaluer les risques associés. Faites preuve de souplesse pour utiliser les facteurs de violation par défaut ou en générer de nouveaux. En outre, liez les facteurs de violation à des régions spécifiques ou implémentez-les universellement dans plusieurs régions ou dans des régions sélectionnées.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Facteur de violation**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Facteur de violation

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle appartient le facteur. Par exemple, Électronique, Papier, etc.
Nom	Nom unique permettant d'identifier le facteur.
Type	Type de facteurs de violation préconfigurés auxquels le facteur doit être associé.
Application	Nom de l'application à laquelle ce facteur s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer le facteur.
Appliqué à	Emplacement de l'endroit où le facteur est applicable. Les options sont les suivantes : ○ **Toutes les régions** ○ **Spécifique à une région**
Description	Brève description du facteur.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un type d'éléments de données de PI

Créez des catégories pour aider les répondeurs à identifier les éléments de données personnelles dans des catégories spécifiques. Par exemple, pour un type d'élément de données de PI tel que Informations personnelles, les éléments de données de PI peuvent être le nom, l'âge, l'ID employeur, l'état matrimonial, l'adresse e-mail, etc.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Types d'éléments de données de PI**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type d'éléments de données de PI

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle le type d'éléments de données de PI appartient. Par exemple, pour le type Informations financières, les éléments de données peuvent être des numéros de compte bancaire, des numéros de carte de crédit, etc.
Nom	Nom du type d'éléments de données de PI. Ce nom est généralement le même que l'étiquette.
Commande	Ordre du type d'élément tel qu'il doit apparaître sur le formulaire d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Application	Nom de l'application à laquelle ce type d'élément s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer le type d'éléments de données.
Description	Brève description du type d'éléments de données de PI.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer des éléments de données de PI

Créez des éléments de données PI en fonction des renseignements personnels des résidents recueillis au cours du processus opérationnel, comme les numéros de téléphone et les adresses électroniques. Utilisez des éléments préconfigurés ou créez-en de nouveaux. Personnalisez les éléments de données pour des régions spécifiques ou mappez un seul élément de données de PI vers plusieurs régions.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Éléments de données de PI**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Éléments de données de PI

Champ	Description
Étiquette	Catégorie à laquelle l'élément de données appartient. Par exemple, numéro de téléphone, adresse e-mail, etc.
Nom	Nom unique permettant d'identifier l'élément de données.
Type	Type de type d'élément de données de PI préconfiguré auquel l'élément de données doit être associé.
Application	Nom de l'application à laquelle cet élément de données s'applique. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Privacy Case Management**.
Actif	Option permettant d'activer l'élément de données de PI.
Appliqué à	Emplacement de l'endroit où l'élément de données est applicable. Les options sont les suivantes : ○ **Toutes les régions** ○ **Spécifique à une région**
Description	Brève description de l'élément de données.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une région

Créez des régions géographiques en fonction des données des résidents collectées dans le cadre de vos opérations commerciales. L'Amérique, l'Europe, l'Asie-Pacifique, etc., sont des exemples de régions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin. Ce rôle doit contenir le rôle user_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une région, il est nécessaire de définir le champ **Parent** comme vide.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Régions**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer une juridiction pour une région

Créez des juridictions pour les régions pour les obligations de notification des violations de données, car chaque obligation est répartie par juridiction. La juridiction peut être créée deux niveaux en dessous d'une région.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_admin. Ce rôle doit contenir le rôle user_admin.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des tickets de confidentialité** > **Configuration de l'évaluation de la violation** > **Régions**.
2. Ouvrez la région pour laquelle vous souhaitez ajouter des juridictions.
3. Sélectionnez la liste connexe Emplacements.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Utiliser Gestion des tickets de confidentialité

Vous pouvez utiliser l'application Gestion des tickets de confidentialité pour signaler des tickets de confidentialité et gérer le cycle de vie d'un ticket de confidentialité.

Signalement d'un ticket de confidentialité

Tout utilisateur peut signaler un ticket de confidentialité ou un événement qui nécessite l'attention de l'équipe de confidentialité.

En tant qu'utilisateur métier, vous pouvez signaler un ticket en utilisant l'une des options suivantes :

- Centre des employés
- Privacy Workspace

Signaler un ticket de confidentialité depuis le Centre des employés

Utilisez le Centre des employés pour signaler toute atteinte à la vie privée et toute plainte directement aux équipes de confidentialité. Le signalement de ces tickets permet de réduire et d'éviter les pertes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.business_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez l'onglet **Risque et conformité** .
3. Sélectionnez **Signaler un ticket de confidentialité**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Voir le pour une Centre des employés Formulaire de création de tickets de confidentialité explication de chaque champ.
5. Pour fournir des documents justificatifs ou des **preuves, sélectionnez Ajouter des pièces jointes**.
6. Sélectionnez **Envoyer**.

Centre des employés Formulaire de création de tickets de confidentialité

Sur le formulaire Nouveau ticket de confidentialité, renseignez les champs comme Centre des employésil convient.

Formulaire Signaler un ticket de confidentialité

Champ	Description
Titre	Nom du ticket. Par exemple, les enregistrements des clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée.
Description	Brève description du ticket.
Type de ticket	Nature ou type du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité**.
Sous-type de ticket	Sous-type du ticket. Par exemple, **Perte de documentation**.
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022.
Date de détection	Date à laquelle vous avez découvert le ticket. Par exemple, le cas peut s'être produit le 18-02-2022, mais n'a été découvert que le 12-03-2022.
Informations personnelles	
Catégories de personnes concernées/d'individus impactés	Personnes touchées par le ticket. Les choix possibles sont les suivants : • **Clients** • **Employés**
Nombre de personnes impactées	Nombre de personnes touchées par le ticket.
Sélectionner les attributs d'informations personnelles impliqués	Attributs des informations personnelles qui ont été compromises dans le ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Signaler un ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
Fournir des informations personnelles supplémentaires	Détails des autres informations personnelles qui sont impactées par la violation.
Sélectionner les personnes concernées clés propriétaires de cette application	Principales parties prenantes de l'application.
Origine du ticket	
Unité business impactée	Unité business qui est impactée par la violation.
Département impacté	Département touché par la violation.
Où le ticket s'est-il produit (lieu) ?	Emplacement de l'occurrence du ticket. Par exemple, l'emplacement est **Japon**.
Où le ticket s'est-il produit (sous-emplacement) ?	Sous-emplacement de l'occurrence de ticket. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**.

Créer un ticket de confidentialité dans Privacy Workspace

Signalez toute atteinte à la vie privée et toute plainte afin de réduire et d'éviter les pertes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy.analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parfois, les utilisateurs peuvent également signaler un ticket aux équipes de confidentialité à l'aide de modes hors ligne tels que les appels téléphoniques ou les e-mails. Les équipes de confidentialité créent ensuite ces tickets dans le Privacy Workspace , puis joignent les détails pertinents au ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône Gestion des tickets de confidentialité (icône).
3. Sélectionnez **Créer**.
4. Sélectionnez **un ticket**.
5. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire Nouveau ticket de confidentialité pour obtenir une explication de chaque champ.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Nouveau ticket de confidentialité

Renseignez les champs du formulaire Nouveau ticket de confidentialité.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité

Champ	Description
Numéro	Numéro du ticket. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
Titre	Nom du ticket. Par exemple, les enregistrements des clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée.
Type	Nature ou type de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Ticket de confidentialité**.
État	État du workflow du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Demandeur	Personne ayant signalé le ticket.
Entité primaire	Entité impactée par le ticket. Seules les entités identifiées dans les zones impactées peuvent être sélectionnées comme entité primaire.
Sous-type	Sous-type de ticket. Par exemple, **Perte de documentation**.
Priorité	Priorité du ticket. Les choix sont les suivants : • **1 - Critique** • **2- Élevé** • **3 – Modéré** • **4 – Faible** • **5 - Planification** **Remarque :** La valeur par défaut de ce champ est **Planification**.
Demandé au nom de	Nom de la personne au nom de laquelle vous avez créé le ticket.
Propriétaire de l'entité	Utilisateur propriétaire de l’entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l’entité sélectionnée dans la liste connexe Zones impactées.
Description	Brève description du ticket.
Informations personnelles	
Contient des informations personnelles	Champ permettant de décider si la violation contient des informations personnelles. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
	• **Pour trancher** : Sélectionnez cette option si vous n'êtes pas certain que l'atteinte contient des renseignements personnels. • **Oui** : Sélectionnez cette option si l'atteinte comporte des renseignements personnels. • **Non** : sélectionnez cette option si l'atteinte ne contient pas d'informations personnelles.
Nombre de personnes impactées	Nombre de personnes touchées par le ticket.
Catégories de personnes concernées/d'individus impactés	Définissez qui est impacté par le ticket. Les choix sont les suivants : • **Clients** • **Employés**
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté au ticket. **Remarque :** Le groupe d'affectation est préconfiguré sur le type de ticket pendant la configuration d'installation.
Analyste de ticket	Analyste qui analysera et traitera le ticket. L'analyste de ticket fait partie du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Des personnes qui doivent être au courant de l'affaire.
Membre de la direction responsable	Cadre responsable du ticket.
Origine primaire	
Emplacement	Emplacement où le ticket s'est produit. Par exemple, l'emplacement est **Japon**.
Unité business impactée	Unité business qui est impactée par la violation.
Source	Source de la création du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Manuel** lorsque le ticket est créé manuellement. Si le ticket est signalé à partir du Centre des employés, le champ affiche la source en tant **qu'Employee Center**.
Source supplémentaire	Mode de signalement du ticket lorsqu'il est créé manuellement. Ce champ n'est disponible que lorsque **Manuel** est sélectionné dans le champ **Source** et que l'enregistrement est enregistré. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
	• **E-mail** • **Téléphone**
Sous-emplacement	Sous-emplacement de l'occurrence de ticket. Par exemple, le sous-emplacement est **Tokyo**.
Département impacté	Département touché par le ticket. Les choix sont les suivants : • **Finances** • **HR** • **IT** • **Marketing** • **Ventes**
Enregistrement source	Enregistrement source de l'objet source à partir duquel le ticket est créé. Par exemple, si le ticket est signalé à partir d'événements à risque, ce champ affiche le nom de l'événement à risque à partir duquel le ticket est signalé.
Programmation	
Date de survenue	Date à laquelle le ticket s'est produit. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022.
Date de détection	Date à laquelle vous avez détecté le ticket. Par exemple, le ticket peut s'être produit le 18-02-2022, mais n'est découvert par l'utilisateur que le 12-03-2022.
Date signalée	Date à laquelle le ticket est signalé.
SLA de fermeture de ticket	Date prévue de fermeture du ticket.
Début planifié de l'enquête	Date de début planifiée pour enquêter sur le ticket.
Début réel de l'enquête	Date de début réelle de l'enquête sur le ticket.
Début planifié du rattrapage	Date de début planifiée pour corriger le ticket.
Début réel du rattrapage	Date de début réelle du rattrapage du ticket.
Fin planifiée de l'enquête	Date de fin planifiée pour enquêter sur le ticket.
Fin réelle de l'enquête	Date de fin effective de l'enquête de ticket.
Fin planifiée du rattrapage	Date de fin planifiée du rattrapage du ticket.
Fin réelle du rattrapage	Date de fin effective du rattrapage du ticket.
Analyse de la violation	
État de violation	État pour indiquer si une violation s'est produite ou non. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
	• **À déterminer** : il s'agit de la valeur par défaut. • **Violation détectée** : si la violation est confirmée. • **Potentiel futur** : si la violation ne s'est pas produite, mais qu'elle pourrait se produire à l'avenir. • **Pas de violation** : lorsqu'aucune violation n'est détectée.
Début de violation	Date à laquelle la violation a commencé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **les options Violation détectée** ou **Potentiel futur** sont sélectionnées dans le champ État de la **violation** .
État de génération de rapports	État du ticket signalé aux régulateurs. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'état de génération de rapports des réglementations associées au ticket. Si un ticket comporte de nombreuses réglementations et même si l'une d'entre elles est identifiée comme devant être déclarée, l'état de génération de rapports du ticket est défini sur **À signaler**. La valeur par défaut de ce champ est **À déterminer**.
Fin de la violation	Date à laquelle la violation a pris fin. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **les options Violation détectée** ou **Potentiel futur** sont sélectionnées dans le champ État de la **violation** .
Importance de la violation identifiée	Date à laquelle l'utilisateur identifie que la violation est importante. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **les options Violation détectée** ou **Potentiel futur** sont sélectionnées dans le champ État de la **violation** .
Analyse de la cause première	
Cause primaire	Cause primaire de l'occurrence du ticket. Ce champ est automatiquement défini sur la cause primaire sélectionnée dans la liste connexe Cause et conséquences.
Conséquence connexe	Conséquences de la cause primaire du ticket.
Observations générales	Observations formulées au sujet de l'affaire.
Rattrapage effectué	Champ indiquant si des mesures correctives ont été prises pour traiter le ticket. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire de ticket de confidentialité (suite)

Champ	Description
	• **Oui** • **Non**
Mesures préventives générales	Mesures préventives prises à l'égard de l'affaire.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations concernant le ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires concernant le ticket pour les clients.

Initier une évaluation de violation à partir d'un ticket

Lancez une évaluation de violation à partir d'un ticket de confidentialité pour capturer les détails de la violation, le type de données impactées, etc. Ces détails aident l'analyste de la confidentialité à déterminer si l'atteinte doit être notifiée à un organisme de réglementation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket à partir duquel vous souhaitez initier l'évaluation de la violation.
5. Sélectionnez **Initier l'évaluation de violation**.
6. Renseignez les champs du formulaire Nouvelle évaluation de violation.

Formulaire d'évaluation d'une nouvelle violation de données

Champ	Description
Priorité	Urgence de la violation.
Réviseurs	Réviseur chargé d'examiner les détails de la violation.
Nom	Nom de la violation. Par exemple, 500 enregistrements clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée La base de données exposée contenait 50 gigaoctets.
Description	Brève description de la violation. Par exemple, 500 enregistrements clients compromis par une base de données de sauvegarde non protégée La base de données exposée contenait 50 gigaoctets. Cette évaluation permet de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	comprendre les risques potentiels, d'évaluer l'étendue des informations compromises et de mettre en œuvre des mesures appropriées pour atténuer les dommages. Il est essentiel pour protéger les données sensibles, maintenir la confiance entre les employés et garantir le respect des réglementations en matière de confidentialité.
Observations	Observations faites par le créateur de l'évaluation.
Date d'échéance	Date d'échéance de l'évaluation.
Date de détection	Date à laquelle l'évaluation a été détectée.
Groupe d'affectation	Groupe devant passer en revue l'évaluation.
Affecté à	Utilisateur devant réviser l'évaluation.
Commentaires supplémentaires	Informations ou commentaires supplémentaires pour le réviseur.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Travailler sur une évaluation d'atteinte à la vie privée

Acceptez le travail d'évaluation d'une évaluation d'atteinte à la vie privée et travaillez sur l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** > **Tâches GRC** > **Mes actions À faire** > **Évaluations des violations de données**.
2. Sélectionnez et ouvrez l'évaluation sur laquelle vous souhaitez travailler.
3. Sélectionnez **Accepter le travail**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez les notes nécessaires.
5. Sélectionnez **Accepter le travail**.
6. Pour ajouter des artefacts d'informations personnelles, sélectionnez **Artifacts PI**.
7. Dans la boîte de dialogue Créer un artefact PI, sélectionnez la région et la catégorie.
   a. Sélectionnez **Créer**.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
8. Sélectionnez l'artefact PI et renseignez les détails selon vos besoins.
   a. Sélectionnez la liste connexe Éléments de données et ajoutez les éléments de données à ajouter.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   c. Sélectionnez la liste connexe Juridictions et ajoutez les juridictions.
9. Pour envoyer l'évaluation pour révision, sélectionnez **Demander une révision**.
10. Pour confirmer, sélectionnez **Demander**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow de tâche de ticket

Les tâches de cas vous aident à collaborer avec plusieurs équipes pour enquêter, effectuer une évaluation de l'impact afin d'établir la criticité du cas et recueillir des preuves afin de capturer les détails et les réponses pour un examen plus approfondi.

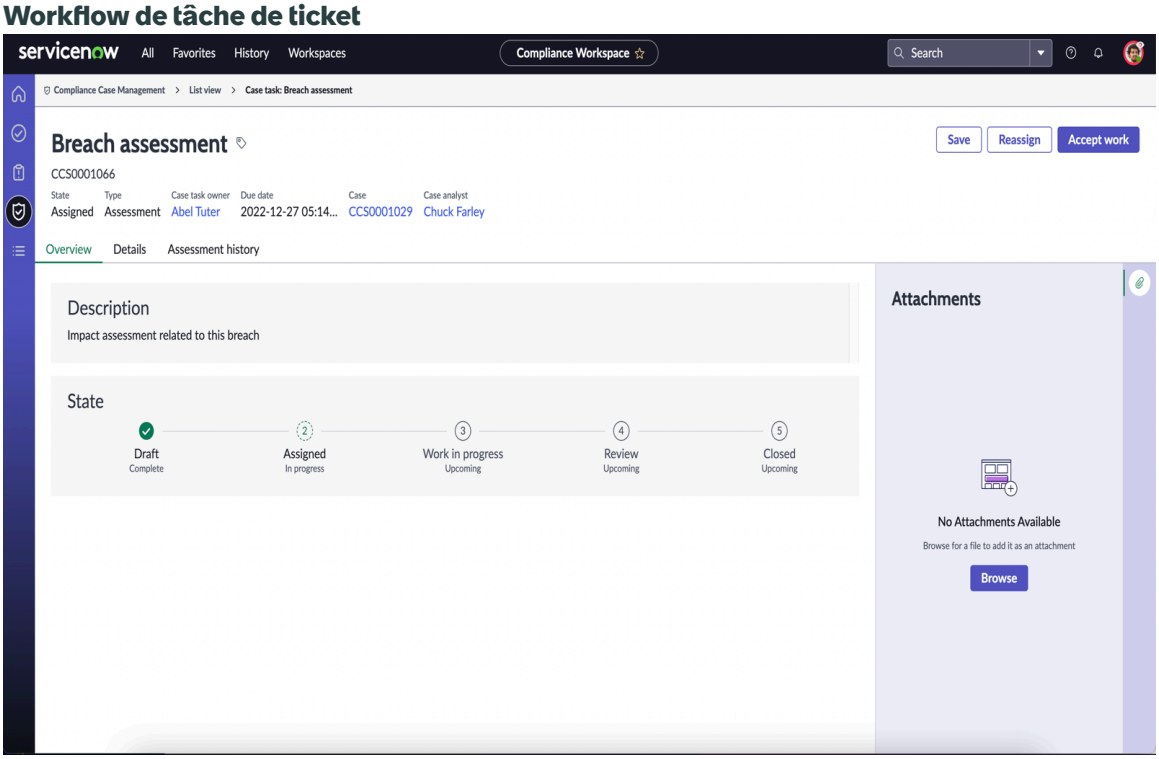
Une fois qu'un ticket de confidentialité est signalé, l'analyste de la confidentialité peut créer des tâches de ticket et affecter chacune de ces tâches à différents propriétaires de tâches de ticket. Les propriétaires des tâches de ticket travaillent ensuite sur les tâches et les soumettent à l'analyste de ticket pour examen. Il existe trois types de tâches de ticket :

- **Évaluation** : ce type de tâche de ticket requiert que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation et fournisse ses réponses. Les tâches de tickets qui appartiennent à ce type peuvent uniquement être réaffectées.
- **Examen** : ce type de tâche de ticket requiert que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.
- **Autres** : comme pour l'enquête, ce type de tâche de ticket exige également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.

Une fois que les propriétaires de tâches de tickets travaillent sur une tâche, ils soumettent la tâche à l'analyste de ticket pour qu'il l'examine.

L'image suivante affiche le cycle de vie d'une tâche de ticket.

Workflow de tâche de ticket



Créer une tâche de ticket

Créez des tâches de ticket pour travailler sur les différentes tâches telles que les enquêtes, les évaluations, les demandes de renseignements, la collecte de preuves, etc., nécessaires pour analyser et travailler sur le ticket qui a été signalé. Chaque ticket peut avoir plusieurs tâches de ticket qui peuvent être affectées à différents propriétaires de différentes équipes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'un ticket a été signalé aux équipes de confidentialité, un analyste de ticket de confidentialité peut créer des tâches de ticket et affecter ces tâches aux propriétaires concernés pour qu'ils travaillent dessus et fournissent les entrées et les réponses requises.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité** > **Listes** > **Tickets** > **Tous les tickets**.
2. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez créer une tâche de ticket.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâche de ticket.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   Consultez le formulaire de tâche de nouveau ticket de confidentialité pour obtenir une explication de chaque champ.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour affecter la tâche au propriétaire de la tâche de ticket, sélectionnez **Affecter la tâche**.
7. **Facultatif :** Dans la boîte de dialogue de confirmation, fournissez vos notes.
8. Sélectionnez **Déplacer vers affecté.**
   L'état de l'enregistrement passe à **Affecté** et est affecté à un propriétaire de tâche de ticket.
9. **Facultatif :** Pour réaffecter la tâche de ticket à un autre utilisateur avant que la tâche de ticket ne soit acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket que vous avez spécifié, sélectionnez **Réaffecter**.
   Vous ne pouvez réaffecter que des tâches de ticket de type **Évaluation**.
   a. Dans le champ Groupe d'affectation, sélectionnez le groupe approprié.
   b. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez un nouveau propriétaire.
   c. Sélectionnez **Réaffecter**.

Formulaire de tâche de ticket

Renseignez les champs du nouveau formulaire de tâche de ticket.

Formulaire de tâche de ticket

Champ	Description
Numéro	Numéro de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini.
Titre	Nom de la tâche en cours de création pour le ticket. Par exemple, Enquête pour la perte de données.
Type	Le type de tâche. Les choix sont les suivants : • **Évaluation** : utilisez cette option si vous souhaitez effectuer une évaluation afin de recueillir les réponses des utilisateurs concernant le ticket. **Remarque :** Seules les tâches de ticket de type Évaluation peuvent être réaffectées à un autre propriétaire de tâche, le cas échéant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
	• **Enquête** : utilisez cette option si vous souhaitez créer une tâche de ticket pour effectuer une enquête pour le ticket signalé. Par exemple, vous voudrez peut-être déterminer le type de données perdues. • **Autres** : utilisez cette option pour tout autre type de tâche que vous configurez.
Modèle d'évaluation	Modèle d'évaluation pour évaluer le ticket. Ce champ s'affiche uniquement **lorsqu'Évaluation** est sélectionnée dans le champ **Type** . **Remarque :** Chaque type de ticket peut être mappé à des modèles d'évaluation spécifiques pendant la configuration. Seuls les modèles mappés au ticket sont disponibles pour la sélection. Par exemple, si le type de ticket est **Financier**, les modèles d'évaluation spécifiques au type Financier seront disponibles pour sélection. Vous ne pouvez pas sélectionner le même modèle d'évaluation s'il existe déjà une évaluation ouverte avec le modèle d'évaluation que vous avez sélectionné en cours d'élaboration.
État	État du workflow de la tâche de ticket. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Description	Brève description de la tâche. Cette description est utile pour l'utilisateur qui travaille sur la tâche.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe qui travaillera sur la tâche de ticket. Tout utilisateur qui appartient au groupe sélectionné peut travailler sur la tâche de ticket si aucun propriétaire de tâche de ticket n'est spécifié.
Propriétaire de la tâche de ticket	Personne propriétaire de la tâche de ticket. L'utilisateur sélectionné dans ce champ doit être un membre du groupe d'affectation.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent avoir accès à l'affichage de la tâche de ticket.
Programmation	
Date d'échéance	Date à laquelle la tâche de ticket doit être terminée. La date d'échéance doit être antérieure à la date spécifiée dans le champ **SLA de fermeture** de ticket du formulaire de ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de ticket (suite)

Champ	Description
Date d'acceptation	Date à laquelle le ticket est accepté.
Créé	Date à laquelle le ticket est créé et affecté au propriétaire de la tâche de ticket.
Date de fermeture de la tâche	Date de fermeture de la tâche.
Résumé	
Observations	Observations que vous faites sur le ticket lorsque vous travaillez sur la tâche de ticket.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes de travail pour la tâche de ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Commentaires associés à la tâche de ticket, le cas échéant.

Travailler sur une tâche de ticket

En tant que propriétaire de la tâche de ticket, acceptez la tâche, fournissez les détails demandés par l'analyste de ticket et soumettez-la pour révision. Si une tâche de ticket est affectée à un groupe d'affectation, et non à un utilisateur spécifique, tout utilisateur faisant partie du groupe d'affectation peut accepter la tâche et travailler dessus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si une tâche de ticket est de type **Évaluation**, un ticket requiert que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation afin de déterminer les pertes encourues à cause d'un ticket. Dans ce cas, le propriétaire de la tâche peut accepter le travail, puis passer l'évaluation. Si la tâche de ticket est de type **Enquête** ou **Autres**, le propriétaire de la tâche de ticket peut accepter la tâche, fournir ses observations et soumettre le ticket pour révision à l'analyste de ticket.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module **Mes tâches** .
3. Ouvrez la tâche qui vous est affectée.
4. Sélectionnez **Accepter le travail** .
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, sélectionnez **Accepter la tâche**.
6. Selon votre type de tâche de ticket, effectuez les étapes suivantes.

Que faire ensuite

1. Créer ou gérer un objet d'informations sur une activité de traitement.
2. Ajouter des personnes concernées clés et envoyer des évaluations de la confidentialité.
3. Ajoutez des zones impactées à un ticket.
4. Ajoutez des zones connexes à un ticket.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. ajouter des causes et des conséquences à un ticket.
6. Ajouter des règlements à un ticket.
7. Ajouter des problèmes à un ticket.

Réaffecter une tâche de ticket de type évaluation

Réaffecter une tâche de ticket de **type Évaluation** à un autre utilisateur. Un analyste de ticket ou un propriétaire de tâche de ticket peut réaffecter une tâche à un autre propriétaire de tâche de ticket, si nécessaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_privacy_case.privacy_case_business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe trois types de tâches de ticket, et elles sont décrites comme suit.

- **Évaluation** : ce type de tâche de ticket requiert que le propriétaire de la tâche de ticket effectue une évaluation et fournisse ses réponses.
- **Examen** : ce type de tâche de ticket requiert que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.
- **Autres** : comme pour l'enquête, ce type de tâche de ticket exige également que le propriétaire de la tâche de ticket fournisse ses observations.

En tant qu'analyste de ticket, une fois qu'une tâche a été affectée à un propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez la réaffecter à un autre utilisateur métier de confidentialité. Les raisons possibles de la réaffectation peuvent être qu'une tâche de ticket a été affectée de manière incorrecte ou n'a pas été acceptée par le propriétaire de la tâche de ticket, etc. Vous pouvez réaffecter une tâche aux utilisateurs métiers de la confidentialité.

En tant que propriétaire de tâche de ticket, vous pouvez également accepter la tâche, commencer à travailler dessus, puis réaffecter la tâche partiellement terminée à un autre utilisateur. Lorsque vous réaffectez la tâche de ticket partiellement terminée à un autre utilisateur, les données que vous avez fournies sont également copiées et sont disponibles lorsque le nouveau propriétaire de la tâche de ticket procède à l'évaluation. Ces données peuvent être modifiées par le nouveau propriétaire de la tâche.

Remarque :
Vous ne pouvez réaffecter que les tâches de ticket dont le champ **Type** est défini sur **Évaluation**.

Procédure

1. Accédez à la **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Accédez à votre tâche à partir du module **Mes tâches** .
3. Ouvrez la tâche sur laquelle vous souhaitez travailler.
4. Sélectionnez **Réaffecter**.
   La boîte de dialogue Réaffecter la tâche de ticket s'affiche.
5. Dans le champ **Groupe d'affectation** , sélectionnez le groupe d'affectation.
6. Dans le champ Propriétaire de la **tâche de ticket** , sélectionnez le propriétaire.
7. Sélectionnez **Réaffecter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et fermer une tâche de ticket

Révisez une tâche de ticket après qu'un propriétaire de tâche de ticket a fourni ses réponses et observations pour le ticket.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Dans le module **Tâches** , ouvrez la tâche à examiner.
3. Révisez la tâche de ticket, puis effectuez l'une des actions suivantes.

Ajouter une zone impactée à un ticket de confidentialité

Ajoutez les zones ou les objets impactés qui sont affectés par le ticket ou l'événement de confidentialité dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter une zone impactée.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Zone impactée** .

Formulaire Zone impactée

Champ	Description
Ticket	Ticket pour lequel vous ajoutez les zones impactées. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
Type de zone impactée	Type de la zone impactée. Par exemple, l'emplacement de l'événement ou du ticket. Les choix sont les suivants : ○ **Contrôle** ○ **Entité** ○ **Emplacement** ○ **Utilisateur** ○ **Société** ○ **Activité de traitement**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez également configurer votre propre type de zone impactée.
Zone impactée	Zones ou objets qui sont affectés par le ticket ou l'événement. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée à partir du **type Zone impactée**. Par exemple, **10065 East Harvard Avenue, Denver, CO**.
Titre	Titre de la zone impactée.
Description	Brève description des objets ou zones impactés.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des personnes concernées clés à un ticket de confidentialité

Ajoutez des personnes concernées clés à un ticket de confidentialité pour identifier les membres clés responsables des données perdues pendant la violation. Vous pouvez ensuite envoyer les évaluations de violation respectives aux personnes concernées en fonction de leurs responsabilités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter des personnes concernées clés.
5. Cliquez sur la liste connexe Parties prenantes clés.
6. Cliquez sur **Ajouter**.
   a. Sélectionnez les personnes concernées à ajouter.
   b. Cliquez sur **Ajouter**.
      Les principales personnes concernées sont ajoutées.

Ajouter des objets d'informations de PI à un ticket de confidentialité

Ajoutez des objets d'informations au ticket de confidentialité après la création d'un ticket de confidentialité. L'ajout d'objets d'informations vous aide à comprendre les types d'informations personnelles qui sont compromises lors d'une violation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter des objets d'informations [PI].
5. Cliquez sur la liste connexe Objets d'informations [PI].
6. Cliquez sur **Ajouter**.
7. Sélectionnez les objets d'informations que vous souhaitez ajouter.
8. Cliquez sur **Ajouter**.

Ajouter une zone connexe à un ticket de confidentialité

Ajoutez les zones connexes associées à un ticket de confidentialité ou à un événement signalé dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les domaines connexes, tels que les politiques, les citations, les objectifs de contrôle et les événements à risque liés au ticket de confidentialité ou à l'événement signalé. Un administrateur de la confidentialité peut également configurer les options pour les zones connexes dans la configuration de l'application.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket auquel vous souhaitez ajouter une zone connexe.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Zone connexe** .

Formulaire Zone connexe

Champ	Description
Ticket	Ticket pour lequel vous ajoutez les zones connexes. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
Type de zone connexe	Type de la zone impactée. Par exemple, tout événement à risque associé. Les choix sont les suivants : ○ **Citation** ○ **Politique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Objectif du contrôle** ○ **Événement à risque**
Zone connexe	Domaines liés à la confidentialité, au ticket ou à l'événement signalé. Ce champ n'est disponible que lorsqu'une valeur est sélectionnée à partir du **type Zone connexe**. Par exemple, **Perte de données sur l'éducation des employés**.
Titre	Titre de la zone connexe.
Description	Brève description des zones connexes.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Ajouter des causes et des conséquences à un ticket de confidentialité

Définissez la cause première du ticket ou de l'événement de confidentialité signalé et ses conséquences sur l'organisation qui utilise l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter plusieurs causes à un ticket de confidentialité et définir une cause principale. Tout ticket de confidentialité ne peut avoir qu'une seule cause principale. Vous pouvez également ajouter une cause suspectée mais non confirmée. En plus de spécifier la cause principale, vous pouvez spécifier les conséquences et les mesures correctives prises pour traiter le ticket.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter une cause et une conséquence.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire **Cause et conséquence** .
   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire **Cause et conséquence** , reportez-vous à Formulaire de cause à conséquence.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire de cause à conséquence

Prenez connaissance des champs du formulaire de cause à conséquence. Utilisez ce formulaire pour définir la cause et la conséquence dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Renseignez les champs du formulaire Règle de vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de cause à conséquence

Champ	Description
Cause	Cause du ticket ou de l'événement.
État de cause	État de la cause. Les choix sont les suivants : • **Suspect** : sélectionnez cette option si la cause n'est pas encore confirmée. • **Confirmé** : sélectionnez cette option, si la cause est confirmée.
Cause primaire	Option permettant de sélectionner la cause comme primaire.
Description de la cause	Brève description de la cause.
Conséquences et actions	
Conséquences	Conséquences du ticket ou de l'événement. Vous pouvez sélectionner plusieurs conséquences pour un ticket signalé.
Actions effectuées	Toute action ou mesure prise pour traiter le ticket.
Résumé	
Observations	Observations générales, s'il y a lieu.

Ajouter une règle de confidentialité liée à un ticket

Ajoutez les réglementations nécessaires qui sont ou peuvent être impactées par le ticket qui a été signalé. Dans la plateforme, les ServiceNow réglementations sont capturées en tant que documents de référence. L'ajout des règlements au ticket vous permet d'identifier les règlements qui ne sont pas respectés et d'éviter des pénalités et des amendes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que vous avez ajouté les règlements, vous pouvez analyser le ticket pour déterminer quels règlements ne sont pas respectés. Vous pouvez ensuite marquer l'état de génération de rapports des réglementations comme devant être déclaré, non déclarable ou potentiellement devant être signalé. Par défaut, toutes les réglementations présentes dans le système sont affichées et l'état de la réglementation est défini sur **À déterminer**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône Tâches ( ).
3. Sélectionnez **Tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter les règlements.
5. Sélectionnez la liste connexe Réglementations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez **Ajouter**.

b. Sélectionnez les règlements à ajouter.

c. Sélectionnez **Ajouter**.

6. Pour définir l'état de génération de rapports d'un règlement, sélectionnez et ouvrez le règlement.

7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règlement

Champ	Description
Ticket	Cas pour lequel vous ajoutez le règlement. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du ticket.
État de génération de rapports	État permettant de déterminer si le règlement doit faire l'objet d'un rapport immédiatement, ou à l'avenir, ou s'il n'a pas besoin d'être déclaré du tout. Les choix sont les suivants : ○ **À déterminer** : Sélectionnez cette option si vous n'êtes pas certain que l'infraction doit être signalée. ○ **Signalable** : sélectionnez cette option si la violation doit être signalée. ○ **Non signalable** : sélectionnez cette option si la violation n'a pas besoin d'être signalée. ○ **Potentiellement signalable** : sélectionnez cette option si vous pensez que la violation peut être signalée à l'avenir en fonction de l'enquête sur le cas.
Document de référence	Document de référence qui constitue le règlement.
Date de dépôt	Date à laquelle le règlement est communiqué aux organismes de réglementation.
Description	Brève description de la violation de la réglementation basée sur votre analyse.

8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

Ajouter ou créer un problème pour un ticket de confidentialité

Identifiez et gérez les problèmes liés aux zones impactées pour le ticket de confidentialité signalé. Vous pouvez également créer des problèmes à partir de la Gestion des tickets de confidentialité page de destination.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket pour lequel vous souhaitez ajouter un problème.
5. Sélectionnez la liste connexe Problèmes et effectuez l'une des actions suivantes.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Exporter un ticket de confidentialité au format PDF

Exportez un ticket de confidentialité au format PDF pour le partager facilement avec diverses personnes concernées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket que vous souhaitez exporter au format PDF.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit.
6. Sélectionnez **Exporter le PDF.**
7. Sélectionnez le modèle PDF approprié.
8. Sélectionnez **Exporter**.

Envoyer un e-mail à partir d'un ticket de confidentialité

Envoyez des e-mails à partir d'un ticket de confidentialité pour communiquer de manière transparente avec les différentes personnes concernées et les régulateurs et recueillir plus d'informations sur le ticket. Tous les emails envoyés et reçus sont stockés dans l'application Gestion des tickets de confidentialité .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_privacy_case.privacy_case_analyst

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Privacy Management** > **Espace de travail de confidentialité**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Sélectionnez **tous les tickets**.
4. Ouvrez le ticket à partir duquel vous souhaitez envoyer un e-mail.
5. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires dans le coin supérieur droit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Sélectionnez **Composer un e-mail**.
7. Rédigez l'e-mail.
8. Sélectionnez **Envoyer un e-mail**.

Gestion des tickets de confidentialité intégration pour RadarFirst

RadarFirst se spécialise dans les solutions de protection de la vie privée et d'intervention en cas d'incident, en particulier dans le contexte d'incidents d'atteinte à la protection des données. RadarFirst aide les organisations à gérer les violations de données et les incidents liés à la confidentialité et à y répondre efficacement.

RadarFirst fournit des outils pour la planification de la réponse aux incidents, l'évaluation des risques et la conformité aux lois sur la notification des violations de données.

En cas d'atteinte à la vie privée, si vous avez intégré RadarFirst en activant le module d'extension sn_privacy_rf et que vous disposez d'un compte, vous pouvez soumettre les détails de la violation. RadarFirst analyse ensuite la violation conformément à toutes les réglementations pertinentes en matière de protection de la vie privée pour tous les sites concernés, en déterminant s'il est nécessaire d'informer un organisme de réglementation de la violation. Cette notification aide les équipes de confidentialité à obtenir leurs éléments exploitables et à agir en conséquence.

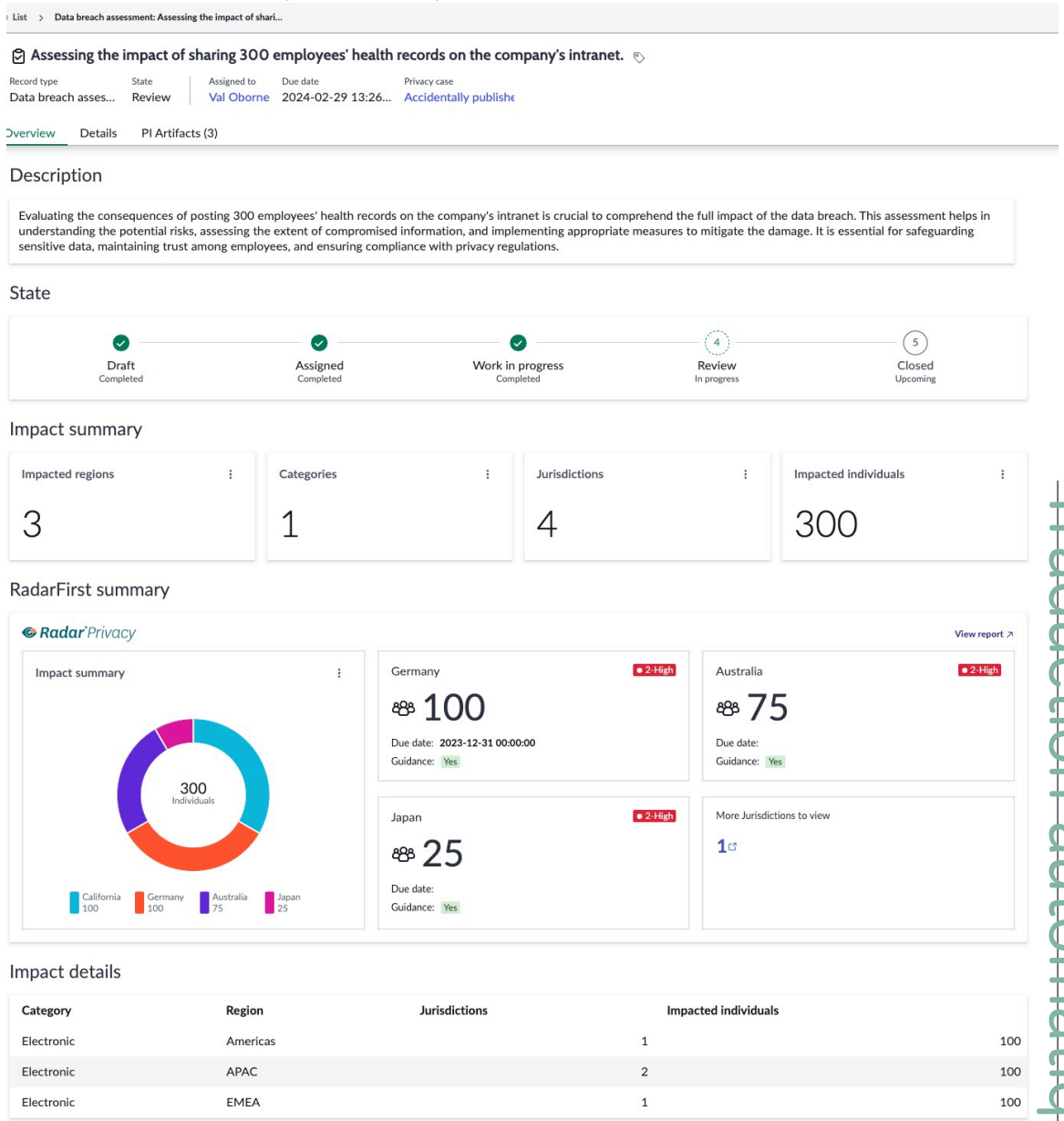
Pour configurer l'intégration Gestion des tickets de confidentialité pour RadarFirst, suivez les étapes de configuration guidée et accédez à **Gestion des tickets de confidentialité** > **Intégration de RadarFirst** > **Configuration guidée de l'intégration de RadarFirst**.

Lorsque vous intégrez RadarFirst à la page de vue d'ensemble, le widget de résumé RadarFirst s'affiche. Ce widget affiche l'impact d'une violation, les juridictions et le nombre de personnes touchées sous la forme d'un graphique à secteurs. Pour afficher les rapports détaillés des violations, sélectionnez **Afficher le rapport**. L'image

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivante montre le RadarFirst widget sur la page de vue d'ensemble de l'évaluation de la



violation.

Gestion des tickets de confidentialité Informations de référence

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur l'application, y compris des Gestion des tickets de confidentialité tables.

Composants installés avec Gestion des tickets de confidentialité

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'installation de l'application, notamment des Gestion des tickets de confidentialité tables, des rôles d'utilisateur.

Rôles installés

Gestion des tickets de confidentialité Rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle	Description	Contient des rôles
Utilisateur métier du ticket de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_business_user]	Pour créer un ticket de confidentialité à partir de l'Employee Center.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_business_user
Analyste des tickets de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_analyst]	Travaillez sur le ticket de confidentialité qui leur a été affecté. Dans le cadre de l'enquête sur les cas de confidentialité, ils peuvent examiner l'évaluation de la violation et associer les objets d'information, les principales parties prenantes, les zones touchées, les domaines connexes, les causes et conséquences, les réglementations et les problèmes qui leur sont affectés.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Gestionnaire des tickets de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_manager]	Les tickets de confidentialité peuvent être classés en plusieurs groupes et pour chaque groupe, il peut y avoir un gestionnaire. Un gestionnaire de tickets de confidentialité peut affecter ou réaffecter des tickets de confidentialité à des analystes de la confidentialité qui font partie du même groupe. Le gestionnaire des tickets de confidentialité dispose du même accès que l'analyste de la confidentialité.	sn_privacy_case.privacy_case_analyst, sn_grc_case_mgmt.grc_case_manager
Administrateur des tickets de confidentialité [sn_privacy_case.privacy_case_admin]	Configurez le type de ticket de confidentialité qui comporte des configurations telles que des configurations de workflow de confidentialité, des règles d'affectation, des sous-types, des modèles d'évaluation. Ils peuvent également configurer des configurations d'évaluation des violations.	sn_grc_case_mgmt.grc_case_admin, sn_privacy_case.privacy_case_manager

Tables installées

Gestion des tickets de confidentialité Tables d'applications

Table	Description	Application
Ticket GRC (sn_grc_case_mgmt_case)	Stocke tous les détails du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Classification des tickets (sn_grc_case_mgmt_case_classification)	Stocke les classifications des tickets.	GRC : gestion des tickets principaux

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des tickets de confidentialité Tables d'applications (suite)

Table	Description	Application
Tâche de ticket (sn_grc_case_mgmt_case_task)	Stocke toutes les tâches créées pour les tickets de confidentialité.	GRC : gestion des tickets principaux
Type de ticket (sn_grc_case_mgmt_case_type)	Stocke les détails du type de ticket et du sous-type de ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Cause sn_grc_case_mgmt_cause	Stocke les causes ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Cause et conséquence sn_grc_case_mgmt_cause_consequence	Stocke les causes et les conséquences mappées au niveau du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Conséquence sn_grc_case_mgmt_consequence	Stocke les conséquences ajoutées à la bibliothèque et mappées au niveau du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
sn_grc_case_mgmt_core_case de ticket GRC principal	Stocke les détails des fonctionnalités principales du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Zone impactée sn_grc_case_mgmt_impacted_area	Stocke les zones impactées mappées au niveau du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Tâche de ticket pour instance d'évaluation sn_grc_case_mgmt_m2m_case_task_evaluation_instance	Stocke les détails de l'évaluation sur les tâches de ticket de type évaluation	GRC : gestion des tickets principaux
Problème à sn_grc_case_mgmt_m2m_issue_case du ticket	Stocke les problèmes mappés à l'enregistrement de ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Réglementation sn_grc_case_mgmt_regulation	Stocke les réglementations mappées au niveau du ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Zone connexe sn_grc_case_mgmt_related_area	Stocke les zones connexes associées au ticket.	GRC : gestion des tickets principaux
Ticket de confidentialité sn_privacy_case_privacy_case	Stocke les enregistrements de tickets de confidentialité.	Gestion des tickets de confidentialité
Objet d'informations à ticket de confidentialité sn_privacy_case_m2m_information_object_to_case	Stocke les enregistrements d'objets d'informations mappés au niveau du ticket.	Gestion des tickets de confidentialité
Personnes concernées clés à l'sn_privacy_case_m2m_key_stake_holders_to_case du ticket	Stocke l'enregistrement des personnes concernées clés mappé au niveau du ticket.	Gestion des tickets de confidentialité

Droits relatifs aux données personnelles

L'application GRC : Personal Data Rights vous permet d'exercer un contrôle sur vos données personnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer	Configurer	Utiliser
		
Découvrez comment les gestionnaires de la confidentialité, les utilisateurs de la confidentialité et les administrateurs de la confidentialité utilisent l’application Droits relatifs aux données personnelles.	Configurez l’application Droits relatifs aux données personnelles.	Travaillez sur la création de nouvelles demandes de données et des tâches d’action correspondantes.

[store-future: BEGIN review]

Explorer les droits en matière de données personnelles

Les droits relatifs aux données personnelles (PDR) font référence aux droits légaux des individus concernant la collecte, l’utilisation, le stockage et la protection de leurs données personnelles. Dans de nombreuses juridictions, ces droits sont inscrits dans les lois et réglementations sur la protection des données, telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) dans l’Union européenne et la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) aux États-Unis.

Voici quelques-uns des droits les plus courants en matière de données personnelles :

1. Droit d’accès : Les personnes ont le droit d’accéder aux données personnelles que les organisations détiennent à leur sujet et de demander des copies de ces données.
2. Droit à l’effacement : Les personnes ont le droit de demander la suppression ou le retrait de leurs données personnelles lorsqu’il n’y a pas de raison impérieuse de poursuivre leur traitement.
3. Droit à la portabilité des données : Les personnes peuvent demander que leurs données personnelles leur soient fournies ou transférées à une autre organisation dans un format couramment utilisé et lisible par machine.
4. Droit à la limitation du traitement : Les personnes peuvent demander que le traitement de leurs données personnelles soit limité sous certaines conditions, par exemple lorsque l’exactitude des données est contestée ou lorsque le traitement est illégal.
5. Droit à l’information : Les personnes ont le droit d’être informées de la manière dont leurs données personnelles sont traitées, y compris les finalités du traitement, les catégories de données traitées et les destinataires éventuels des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces droits sont conçus pour permettre aux individus d'avoir un plus grand contrôle sur leurs données personnelles et pour s'assurer que les organisations traitent les données personnelles de manière responsable et transparente. Les organisations qui collectent et traitent des données personnelles sont généralement tenues de respecter ces droits et de se conformer aux lois applicables en matière de protection des données. L'application Gouvernance, risque et conformité: Droits relatifs aux données personnelles vous permet de fournir une demande spécifique de données personnelles.

[End]
[store-future: BEGIN review]

Workflow des droits relatifs aux données personnelles

Une demande de droits relatifs aux données personnelles est initiée par un demandeur et adressée à l'agent PDR. L'agent traite ensuite la demande, l'affecte aux propriétaires de tâches appropriés, puis la ferme.

Le flux de travail détaillé est expliqué comme suit.

1. Un demandeur demande des informations sur les données personnelles en utilisant l'une des méthodes suivantes.
   - Site Web public de l'entreprise
   - E-mail
   - Téléphone
   - Autres applications utilisant des intégrations d'API
2. Le système valide l'utilisateur et la demande est envoyée à l'agent PDR.
3. L'agent veille à ce que des approbations supplémentaires soient obtenues si nécessaire.
4. L'agent identifie ensuite les propriétaires des tâches d'action pour traiter la demande de données.
5. Les propriétaires des tâches d'action travaillent sur la demande et en informent l'agent.
6. L'agent examine les tâches, puis ferme la demande et informe le demandeur.

[End]

[store-future: BEGIN review]

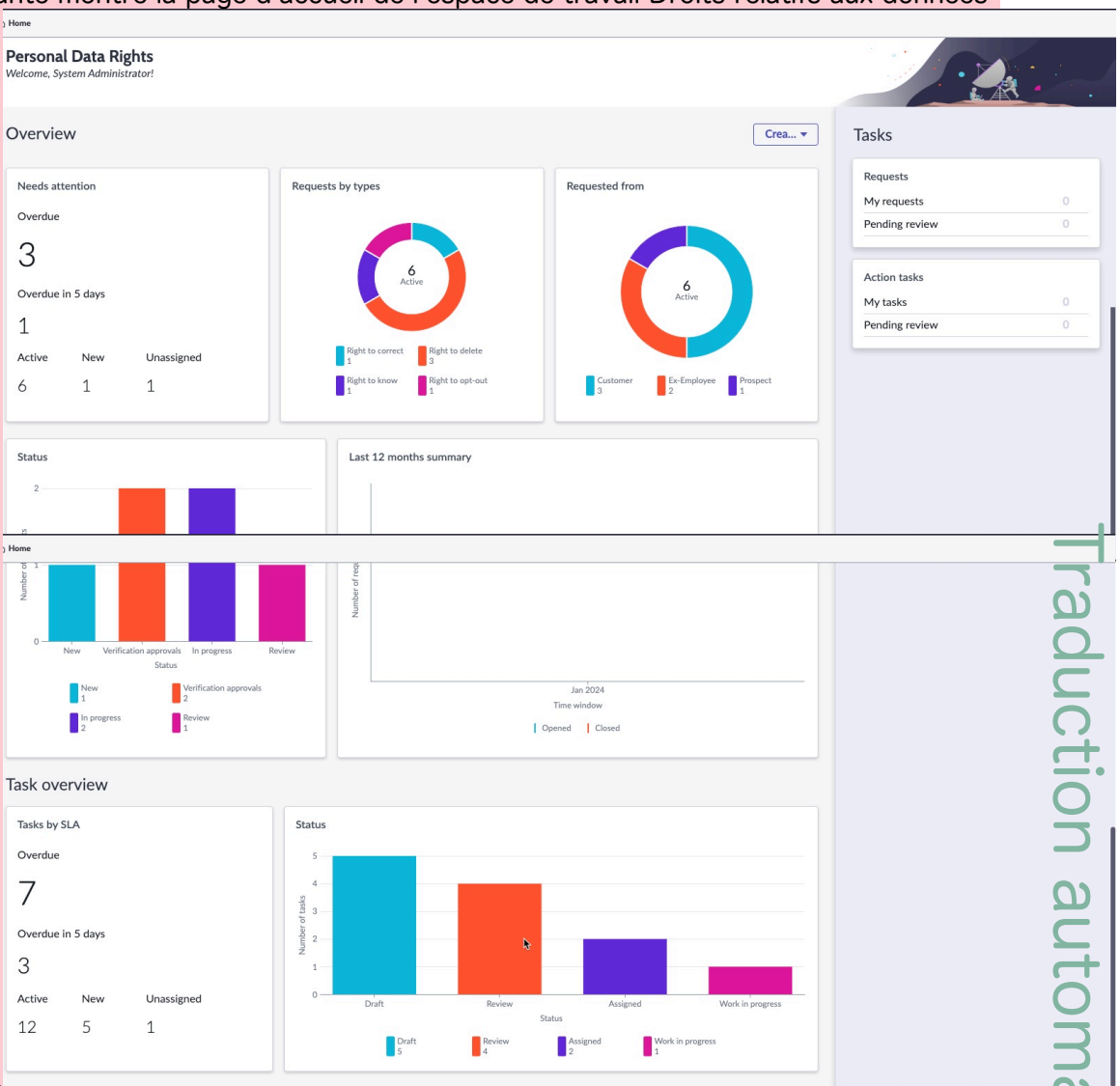
Espace de travail des droits relatifs aux données personnelles

L'espace de travail des droits d'accès aux données personnelles vous offre la possibilité de créer une nouvelle demande de droits d'accès aux données personnelles et d'afficher les demandes par type, date d'échéance et statut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’image suivante montre la page d’accueil de l’espace de travail Droits relatifs aux données personnelles.



À partir de la page d’accueil, vous pouvez créer une nouvelle demande PDR. Voici les sections de la page d’accueil.

Vue d'ensemble

La section Vue d’ensemble affiche les tâches à surveiller et qui sont en retard ou sur le point de l’être. Il affiche également les demandes par type et par demandeur. Vous pouvez également afficher les tâches par état et le résumé des 12 derniers mois.

Vue d'ensemble de la tâche

Dans la section Vue d’ensemble des tâches, vous pouvez afficher les tâches par leur SLA et leur état. Vous pouvez cliquer sur chaque élément des graphiques pour obtenir plus de détails.

[End]

Configurer le type de demande de droits relatifs aux données personnelles

Créez un type de demande dans l’application The Gouvernance, risque et conformitéPersonal data rights pour classer et gérer les demandes de conformité. Une fois que vous avez créé un

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

type de demande, les agents PDR et les propriétaires de tâches peuvent sélectionner le type de demande requis sur le formulaire de demande.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Configuration de la demande** > **Type de demande**.
   Le type d'enregistrement de demande de droits relatifs aux données personnelles par défaut s'ouvre.
2. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Type de demande, reportez-vous à Formulaire de type de demande PDR.
3. Ouvrez le menu contextuel du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Sous-types s'affiche.
4. Dans la liste connexe Sous-types, sélectionnez **Nouveau** pour définir un sous-type de demande.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sous-type

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le sous-type. Par exemple, Droit de suppression.
Nom	Nom du sous-type. Par exemple, right_to_delete.
Parent	Type de demande parente. Ce champ est automatiquement défini sur la **demande de droits relatifs aux données personnelles**.
Actif	Option permettant de sélectionner le sous-type comme actif ou inactif.
Catégorie	Catégorie du sous-type. Ce champ est automatiquement défini sur **Demande de droits relatifs aux données personnelles [sn_grc_pdr_request].**
Description	Description de l'objectif du sous-type. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le sous-type de demande.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Pour ajouter des juridictions qui sont touchées par le type d'enregistrement, sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire selon vos besoins.

Formulaire de type de demande PDR

Utilisez le formulaire Type de demande dans l'application Droits sur les données personnelles pour classer les demandes de droits sur les données personnelles par type.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de demande

Champ	Description
Étiquette	Étiquette à afficher pour le type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Demande de droits relatifs aux données personnelles**.
Nom	Nom du type de demande. Ce champ est automatiquement défini.
Catégorie	Catégorie du type de demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Demande de droits relatifs aux données personnelles [sn_grc_pdr_request].**
Actif	Option permettant de sélectionner le type de demande comme actif ou inactif.
Description	Description de ce type de demande. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le type de demande.
Modèle d'état	
Modèle d'état	États des workflows pour le type de demande.
Modèle d'état de la tâche d'action	
Configuration des messages entrants	
E-mail de groupe	Adresse e-mail qui génère automatiquement une demande à la réception d'un e-mail.

Utiliser le droit des données personnelles

Utilisez l'application des droits sur les données personnelles pour créer de nouvelles demandes de gestion de vos données personnelles.

Créer une demande de droits d'accès aux données personnelles

Créez une demande concernant vos données personnelles pour demander l'accès, la correction ou la suppression des informations personnelles détenues par une organisation ou une entité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles**.
2. Sélectionnez **Créer**.
3. Sélectionnez **Demander**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles, reportez-vous à la section Formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la liste connexe Détails, sélectionnez **Mettre à jour l'état**.
7. Fournissez des commentaires supplémentaires.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   L'état de la tâche passe de **Brouillon** à **Affectée**.

Formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles

Utilisez le formulaire de demande de droits relatifs aux données personnelles dans l'application Droits relatifs aux données personnelles pour lancer un processus d'accès, de correction ou de suppression des données personnelles.

La table suivante répertorie les descriptions des valeurs de champ.

Nouveau formulaire personnel

Champ	Description
Numéro	Numéro de la demande. Ce champ est automatiquement défini.
Source	Source à partir de laquelle la demande est initiée. Les choix sont les suivants : • **E-mail** • **Téléphone** • **Employee Center** • **Chatbot** • **API publique**
Priorité	Priorité de la demande. • **1 - Critique** • **2- Élevé** • **3 – Modéré** • **4 – Faible** • **5 - Planification**
État	État du workflow de la demande. Ce champ est automatiquement défini sur **Nouveau**.
Nom	Nom de la demande. Par exemple, Rectification des données.
Description	Brève description de la demande. Par exemple, un employé a découvert que son adresse est incorrectement enregistrée dans nos comptes. L'employé a appelé pour demander l'accès à ses données personnelles et demander spécifiquement la correction de l'adresse. Selon le processus, l'administrateur des données respectif doit appeler l'employé et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire personnel (suite)

Champ	Description
	obtenir les nouvelles coordonnées à corriger dans les systèmes RH.
Réglementation	Règlement qui régit la demande.
Détails de la demandé	
Nom du demandeur	Nom de la personne qui demande les données.
Emplacement	Emplacement géographique du demandeur.
E-mail	ID d'e-mail du demandeur.
Validation de l'utilisateur	Méthode utilisée pour valider et confirmer l'utilisateur. Les choix sont les suivants : • **SVI (serveur vocal interactif)** • **À valider** • **Questions de sécurité (vérification manuelle)** • **SSO (Authentification unique)**
Type de demandeur	Catégorie du demandeur. Les choix sont les suivants : • **Prospect** • **Client** • **Employé** • **Ex-employé**
Numéro de téléphone	Numéro de téléphone du demandeur.
Unité business	Unité business du demandeur.
Commentaires de validation	Commentaires supplémentaires pour valider l'utilisateur.
Programmation	
Date de création	Date de création de la demande.
Date d'échéance	Date d'échéance d'achèvement de la demande.
Débuts du travail	Date de début du traitement de la demande.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la demande.
Affecté à	Utilisateur affecté à la demande.
Approbateurs de vérification	Utilisateurs qui approuvent la vérification.
Liste de surveillance	Utilisateurs qui doivent avoir connaissance de la demande et qui doivent la suivre.
Résumé	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveau formulaire personnel (suite)

Champ	Description
Observations générales	Observations complémentaires.
Activité	
Notes de travail (privées)	Notes ou informations sur le ticket.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur le ticket que vous souhaitez partager avec les clients.

Ajouter des tâches d'action à une demande de droits relatifs aux données personnelles

Créez des tâches d'action pour une demande de droits d'accès aux données personnelles et affectez-les aux propriétaires de tâches appropriés. Les tâches d'action sont des tâches créées pour faciliter et compléter une demande valide de droits relatifs aux données personnelles

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles**.
2. Ouvrez la demande à laquelle vous souhaitez ajouter des tâches d'action.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâches d'action.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Remplissez le formulaire.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Accepter et travailler sur une tâche relative aux droits des données personnelles

Acceptez les tâches relatives aux droits relatifs aux données personnelles (PDR) qui vous sont affectées. Si vous n'acceptez pas le travail, vous ne serez pas en mesure de travailler à la fermeture de la tâche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail des droits d'accès aux données personnelles** > **Listes** > **Droits relatifs aux données personnelles** > **Toutes les demandes**.
2. Ouvrez la demande requise.
3. Dans la liste connexe Tâches d'action, sélectionnez la tâche d'action que vous souhaitez accepter.
4. Sélectionnez **Accepter le travail**.
5. Fournissez vos notes et sélectionnez **Accepter le travail**.
6. Dans la liste connexe Détails, fournissez les détails de la tâche.
7. Une fois la tâche terminée, sélectionnez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Référence Privacy Management

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables et les rôles installés avec l'application Privacy Management . Ces sujets fournissent également des informations complémentaires.

Tables installées avec Privacy Management

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Privacy Management.

Tables installées

Table	Description
Configuration de l'évaluation [sn_privacy_assessment_configuration]	Le gestionnaire ou l'administrateur de la confidentialité peut configurer les règles de création automatique de l'activité de traitement sur une réponse d'évaluation. Cette table stocke les règles de configuration de l'évaluation sur le modèle d'évaluation.
Objectif du contrôle à Activité de traitement [sn_privacy_m2m_policy_statement_processing_activity]	Chaque activité de traitement peut être associée aux objectifs de contrôle applicables. Cette table permet de suivre l'activité de traitement jusqu'aux relations CO.
Contrôle à Activité de traitement [sn_privacy_m2m_control_processing_activity]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les contrôles et l'activité de traitement.
Type d'entité à Instance d'évaluation [sn_privacy_m2m_profile_type_assessment_instance]	Les utilisateurs de confidentialité peuvent envoyer plusieurs évaluations de la confidentialité sur le type d'entité. Cette table permet les évaluations de la confidentialité pour les relations d'activité de traitement.
Objet d'information à activité de traitement [sn_privacy_m2m_information_object_processing_activity]	Chaque activité de traitement peut être associée à des objets d'information applicables. Cette table permet de suivre l'activité de traitement jusqu'aux relations E/S.
Utilisation de l'utilisateur unique pour la confidentialité [sn_privacy_unique_user_usage]	Collecte le nombre unique d'utilisateurs qui utilisent GRC Privacy Management des tables.
Activité de traitement [sn_privacy_processing_activity]	Étend la table de tâches [sn_grc_item] et stocke les activités de traitement.
Hiérarchie de l'activité de traitement [sn_privacy_m2m_pa_pa]	Les données à caractère personnel peuvent être transférées d'une activité de traitement à une autre activité de traitement. Cette table stocke les informations sur les activités de traitement en amont et en aval pour chaque activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec Privacy Management

L'application GRC: Privacy Management installe les rôles pour l'analyste de la confidentialité, le gestionnaire de la confidentialité et l'administrateur de la confidentialité afin qu'ils exécutent leurs tâches respectives.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Analyste de la confidentialité (sn_privacy.analyste)	Les analystes de la protection de la vie privée sont responsables de la gestion de la conformité à la confidentialité des activités de traitement dont ils sont propriétaires. Il effectue les tâches suivantes : • Évaluez régulièrement les activités de traitement en envoyant et en examinant les évaluations des facteurs relatifs à la vie privée. • Travailler avec la direction et les utilisateurs métiers pour identifier et gérer les contrôles liés à une activité de traitement. • Gérez et résolvez les préoccupations des utilisateurs métiers concernant les problèmes liés à la conformité et les exceptions aux politiques. • Testez et surveillez l'efficacité du contrôle.	• sn_grc_workspace.lecteur_de_tâche • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_risk.user • sn_compliance.user • sn_privacy_case.privacy_case_analyst
Gestionnaire de la confidentialité (sn_privacy.manager)	Les gestionnaires de la confidentialité sont responsables de la gestion de la posture globale de conformité en matière de confidentialité au niveau de l'organisation. Il effectue les tâches suivantes : • Élaborer et mettre en œuvre des règlements, des documents de référence et des politiques en matière de protection de la vie privée. • Passez en revue les exigences réglementaires et les politiques en matière	• sn_compliance.manager • sn_privacy.analyste • sn_risk.manager • sn_grc_workspace.task_admin • sn_compliance.attestation_creator • sn_grc_reg_change.gestionnaire • sn_privacy_case.privacy_case_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de protection de la vie privée. • Concevez et surveillez les contrôles pour traiter les violations des réglementations en matière de protection de la vie privée et des politiques internes. • Planifier des programmes de confidentialité et des entités du champ d'application. • Création de modèles d'évaluation de l'impact sur la confidentialité. • Surveillez en permanence l'efficacité du contrôle et recommandez des améliorations efficaces. • Superviser l'équipe chargée de la conformité en matière de protection de la vie privée. • Rendre compte à la direction et au conseil d'administration de la posture de conformité. • Découvrez qui met en œuvre la réglementation sur la protection de la vie privée pour la première fois dans son organisation.	
Administrateur de la confidentialité (sn_privacy.admin)	Les administrateurs de la confidentialité administrent la politique de confidentialité et la gestion de la conformité. Les utilisateurs affectés à ce rôle sont responsables de la configuration des solutions de gestion de la confidentialité conformément aux exigences de l'équipe de confidentialité. Il effectue les tâches suivantes : • Configurez les évaluations de l'impact sur la confidentialité et les	• sn_privacy.gestionnaire • sn_risk_advanced.ara_admin • sn_compliance.admin • sn_privacy_case.privacy_case_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	flux automatisés pour déclencher les évaluations • Configurez des règles pour créer automatiquement des activités de traitement à partir des évaluations du contrôle de la confidentialité. • surveiller les Now Platform dépendances avec d'autres applications et modules. • Peut lire les scripts sous la liste connexe Configurations des scripts d'activité de traitement.	
Répondeur à l'évaluation de la confidentialité sn_privacy.assessment_responder	Les répondants à l'évaluation de la confidentialité peuvent répondre aux évaluations de la confidentialité en tant que personnes concernées clés. Ils peuvent également émettre des demandes de confidentialité à partir du portail.	• sn_grc_workspace.lecteur_de_tâche • canvas_user
Utilisateur métier de la confidentialité sn_privacy.business_user	Les utilisateurs métiers de Protection de la vie privée peuvent modifier les activités de traitement affectées à l'état Détecter et également répondre aux évaluations.	• sn_grc_workspace.lecteur_de_tâche • canvas_user • sn_privacy_case.privacy_case_business_use • sn_grc.business_user
Confidentialité Développeur sn_privacy.developer	Les développeurs de protection de la vie privée peuvent écrire des scripts personnalisés	sn_privacy.admin

Privacy Management Notifications par e-mail

Les rappels permettent aux utilisateurs concernés d'effectuer leurs évaluations et d'accomplir les tâches qui leur sont associées.

Par défaut, l'application Privacy Management inclut les types de notifications par e-mail suivants.

- Notifications par e-mail au propriétaire de l'entité pour l'évaluation du contrôle de la confidentialité.
- Notifications par e-mail au propriétaire de l'entité pour l'évaluation de l'impact sur la confidentialité.

Traducción automática

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Notification par e-mail reçue pour le propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée lorsque l'évaluation est à l'état Ouvert.
- Notification par e-mail reçue pour le propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée alors que l'évaluation est à l'état Travail en cours.

Le tableau suivant décrit la liste des destinataires des notifications et les conditions associées lors de l'envoi d'une notification.

Notifications envoyées dans l'application Privacy Management

Notification	Condition	Destinataires
Notification d'évaluation de la confidentialité : nouvelle évaluation de l'évaluation du contrôle de la confidentialité	Lorsqu'une nouvelle évaluation du contrôle de la confidentialité est lancée.	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité pour l'évaluation de l'impact sur la confidentialité.	Lorsqu'un propriétaire d'entité reçoit une évaluation de l'impact sur la confidentialité.	Gestionnaire de la confidentialité
Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée et que l'évaluation est à **l'état Ouvert**.	Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est annulée et que l'évaluation est définie sur **l'état Prêt à être effectué.**	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est annulée alors que l'évaluation est à l'état **Travail en cours** .	Lorsqu'une évaluation de la confidentialité est annulée et que l'évaluation est à l'état **Travail en cours** .	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail restante envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est dans la date d'échéance.	E-mail de rappel pour l'échéance de l'évaluation.	Propriétaire de l'entité
Notification par e-mail de retard envoyée au propriétaire de l'entité lorsque l'évaluation de la confidentialité est en retard.	E-mail en retard	Propriétaire de l'entité

Traduction automatique

Utilisations d'une activité de traitement dans Privacy Management

Une activité de traitement est un enregistrement qui traite des données à caractère personnel. Il peut s'agir, par exemple, d'un processus business ou d'une application d'entreprise d'une organisation. Les activités de traitement permettent aux équipes de gestion de la protection de la vie privée de comprendre comment les renseignements personnels sont traités ou utilisés.

Pour en savoir plus sur une activité de traitement, reportez-vous à Activités de traitement. Une activité de traitement permet aux équipes de confidentialité d'enregistrer les détails suivants :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Détails de l’activité de traitement tels que l’unité business à laquelle elle appartient, le type de personne concernée, l’emplacement de stockage des données, etc.
- [PI] Objets d’informations qui sont traités dans le cadre de cette activité de traitement.
- Évaluations passées et en cours de la confidentialité.
- Contrôles appliqués à l’activité de traitement et réponses d’attestation de contrôle respectives.
- Problèmes et exceptions de politique associés à cette activité de traitement.

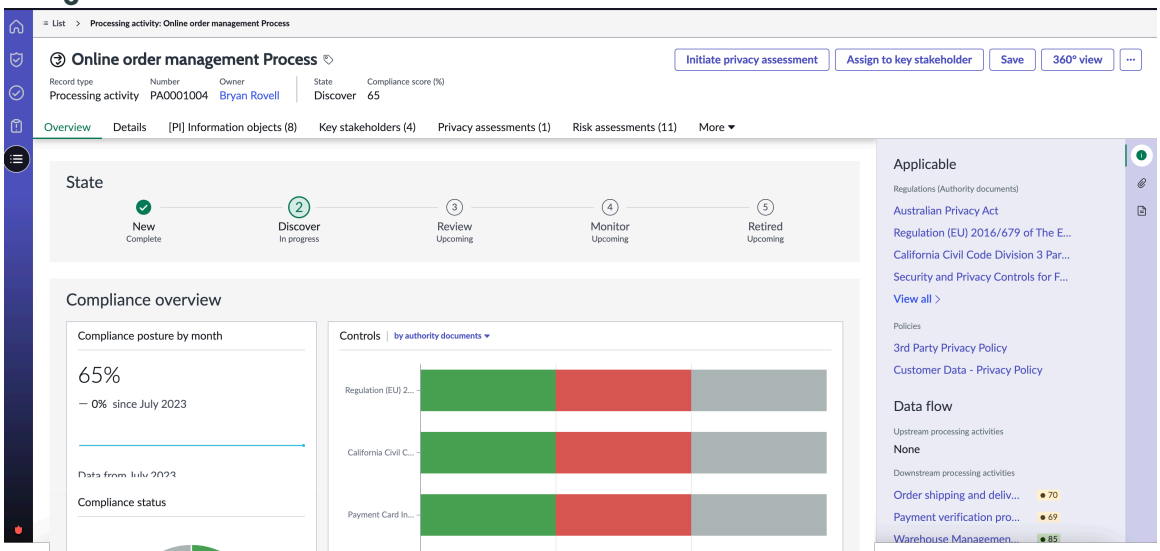
L’image suivante montre l’onglet Vue d’ensemble d’une activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Enregistrement de l'activité de traitement



Risk overview

Criticality score

Inherent score: High
Control effectiveness: Ineffective
Residual score: High

Critical risks with no controls

2

Ongoing risk assessments

Open: 2
Overdue: 2
Due in 7 days: 0

Risk heatmap | Inherent

Likelihood \ Impact	Low	Medium	High	Critical
Almost Ce...	0	0	0	4
Highly Lik...	0	1	0	0
Likely	0	0	1	1
Unlikely	0	0	0	1

Privacy assessments

Ongoing privacy assessments

Open: 1
Overdue: 1
Due in 7 days: 0

Open assessments status

Title	Number	Assignee	State
Privacy Impact Assessment [Q2 2023]	PTK0002003	Bryan Rovell	Assigned

Showing 1-1 of 1

Priority tracking

Issues

Open: 8
Overdue: 0
Due in 7 days: 0

By priority

Policy exceptions

Active: 5
Expiring in 7 days: 0
Requested: 0

By risk rating

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'une activité de traitement

Un workflow d'activité de traitement aide les analystes de la confidentialité à gérer le cycle de vie d'une activité de traitement.

La section suivante explique les différentes étapes du workflow de l'activité de traitement.

Remarque :
Les analystes de la confidentialité qui ne sont pas propriétaires de l'activité de traitement peuvent uniquement afficher l'activité de traitement. Ils ne peuvent pas le modifier.

Nouveau

Il s'agit d'un état permettant de confirmer si l'application d'entreprise, le processus business, les fournisseurs ou le service aux entreprises doivent être pris en compte pour déterminer la conformité en matière de confidentialité. Une activité de traitement n'est dans cet état que lorsqu'elle est créée manuellement. Un gestionnaire ou un analyste de la protection de la vie privée peut créer manuellement une activité de traitement, puis la confirmer comme activité de traitement en fonction de son analyse. À ce stade, les champs suivants de l'activité de traitement peuvent être modifiés :

- **Nom**
- **Justification**
- **Analyste de la confidentialité**
- **Entité** : uniquement lorsque ce champ est renseigné et que le formulaire d'activité de traitement est enregistré. Après avoir enregistré le formulaire, le gestionnaire de la confidentialité ou un analyste de la confidentialité peut faire passer l'activité de traitement à l'état **Détecter** .

Détecter

Dans cet état, le gestionnaire de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité, qui détient l'activité de traitement, peut comprendre plus de détails sur l'activité de traitement, tels que pourquoi et comment une activité de traitement traite des informations personnelles. Ces détails sont collectés lors de l'envoi d'évaluations de la confidentialité. En fonction des réponses, ils appliquent le bon ensemble de contrôles. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités qui peuvent être effectuées sur le formulaire Activité de traitement dans cet état.

- Envoyer des évaluations de la confidentialité.
- Mettez à jour la section **Détails** de l'activité de traitement en fonction des réponses à l'évaluation.
- Affectez l'activité de traitement à l'une des personnes concernées clés pour que les personnes concernées clés mettent à jour les détails, les objets d'informations balisés PI et les personnes concernées clés.

Remarque :
Vous pouvez affecter l'activité de traitement aux utilisateurs disposant du rôle sn_privacy.business_user.

- Examinez les contrôles appliqués en fonction des réponses à l'évaluation de la confidentialité.
- Ajoutez ou supprimez des contrôles supplémentaires au besoin.

L'activité de traitement passe ensuite à l'état **Réviser** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Revue

Dans cet état, le gestionnaire de la confidentialité ou l'analyste de la confidentialité, propriétaire de l'activité de traitement, envoie des attestations de contrôle et examine la posture de conformité en fonction des réponses d'attestation et des problèmes créés en raison de contrôles non conformes. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités effectuées sur le formulaire d'activité de traitement par un gestionnaire de la protection de la vie privée ou l'analyste de la protection de la vie privée propriétaire de l'activité de traitement.

- Mettez à jour la section Détails de l'activité de traitement en fonction des réponses à l'évaluation.
- Associez des objets d'informations et capturez des détails supplémentaires liés aux objets d'informations en fonction des réponses d'évaluation.
- Examinez les contrôles appliqués automatiquement en fonction des réponses à l'évaluation de la confidentialité et ajoutez ou supprimez des contrôles supplémentaires si nécessaire.
- Envoyez des attestations de contrôle et suivez les problèmes et les exceptions de politique.

Moniteur

Il s'agit d'un état permettant de suivre l'activité de traitement pour une surveillance continue. La fonctionnalité d'indicateur est utilisée pour la surveillance continue. Lorsque l'activité de traitement est dans cet état, l'analyste de la confidentialité peut ramener l'activité de traitement à l'état **Détecter** ou **Examiner** en fonction des mises à jour de l'activité de traitement qui doivent être évaluées par l'analyste de la confidentialité ou le gestionnaire de la confidentialité. Vous trouverez ci-dessous la liste des activités qui peuvent être effectuées sur le formulaire d'activité de traitement par un gestionnaire de la protection de la vie privée ou l'analyste de la protection de la vie privée propriétaire de l'activité de traitement.

- Exécution automatique de la fonctionnalité d'indicateur pour surveiller en continu les contrôles associés à l'activité de traitement.
- Créez, gérez et suivez les problèmes.

Remarque :
Lorsqu'une nouvelle évaluation de la confidentialité est envoyée pour une activité de traitement alors qu'elle est à l'état **Surveiller** , le système fait automatiquement passer l'activité de traitement à l'état **Détecter** .

Mettre hors service

Il s'agit d'un état permettant de mettre hors service l'activité de traitement lorsque l'application d'entreprise ou le processus business respectif n'est plus utilisé dans l'organisation. Lorsqu'il passe à cet état, tous les contrôles associés à l'activité de traitement sont mis hors service. L'équipe de confidentialité ne peut pas mettre à jour une activité de traitement à l'état Hors service. Lorsqu'une entité est désactivée, l'activité de traitement connexe passe également automatiquement à l'état Hors service.

Séparation de domaine dans Privacy Management

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Domain separation et de l'application Gouvernance, risque et conformitéPrivacy Management. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

Domain Separation est idéal pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une séparation absolue des données entre les entités business (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque :
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Fonctionnement de Domain Separation dans GRC

- Alors que GRC prend en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais de processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs, les tests de contrôle et les activités de traitement sont autant de champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent ou génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

Par exemple, supposons que vous ayez une hiérarchie de domaines qui a Global au niveau supérieur suivi du domaine supérieur. Le domaine supérieur, quant à lui, a deux sous-domaines : le domaine A et le domaine B.

- Si vous disposez d'une entité à laquelle vous souhaitez envoyer une évaluation de la confidentialité devant être évaluée par les utilisateurs des domaines A et B, l'entité doit être générée ou créée manuellement au niveau global. Si l'entité est créée dans le domaine B, vous ne pourrez pas recréer l'entité dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez une entité que vous souhaitez évaluer par les utilisateurs dans les domaines Haut et A, vous pouvez créer l'entité dans le domaine A.

À moins que les entités se trouvent dans le domaine global, les utilisateurs ne doivent pas affecter d'entités d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez une entité dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour évaluation de la confidentialité aux utilisateurs des domaines A ou B, car ces utilisateurs n'auraient pas accès à l'évaluation ; Le questionnaire d'évaluation ne serait donc pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque zone commerciale qui utilise l'application GRC peut disposer de données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Domain Separation ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Domain Separation à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

⚠ Avertissement :
ServiceNow déconseille les tables de plateforme de séparation de domaine (toute table avec le préfixe sys_ tel que les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Contournement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car cela peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Reporting pour Privacy Management

Les Privacy Management rapports sont disponibles sous forme de pages de vue d’ensemble dans les différents enregistrements.

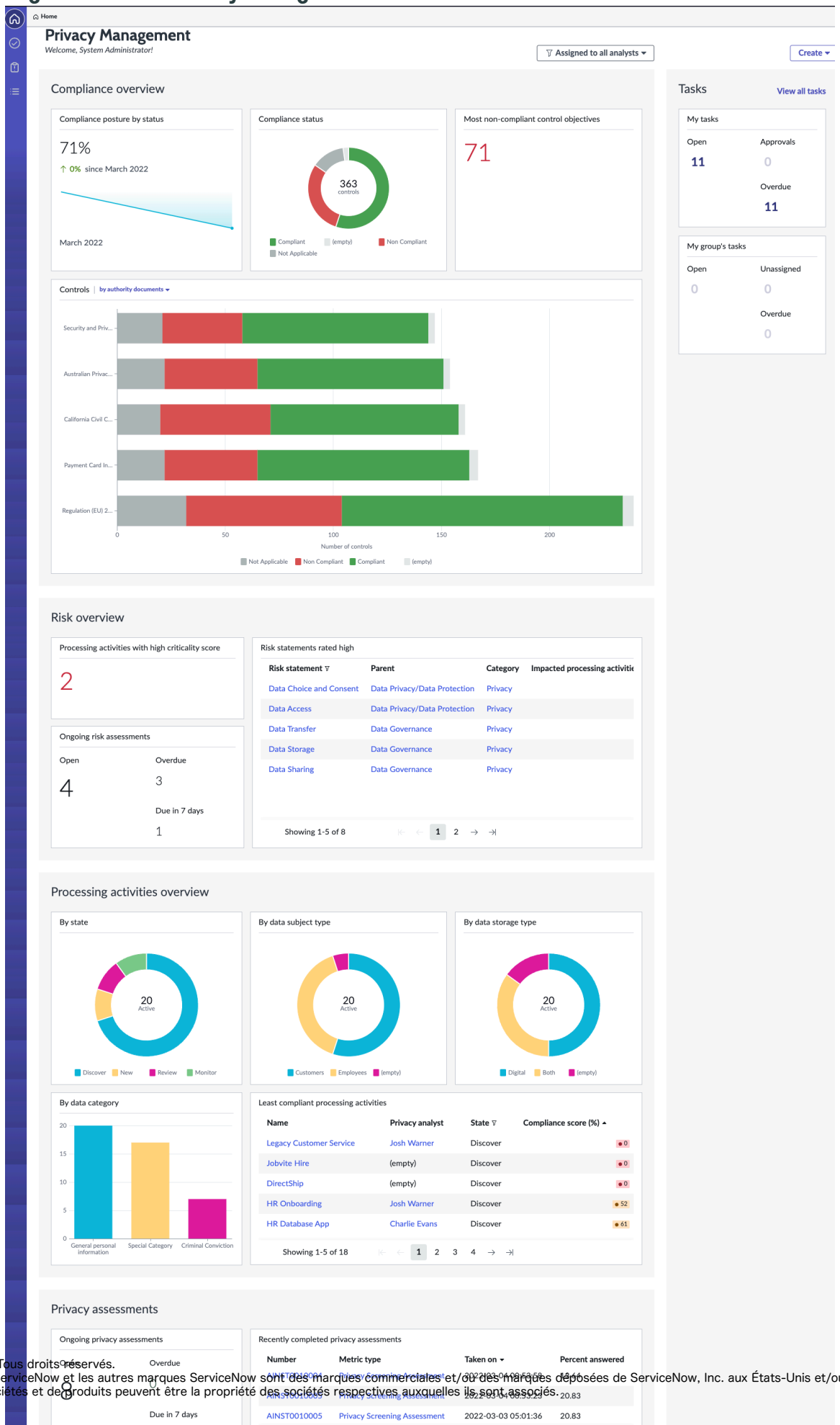
Page d'accueil Privacy Management

La Privacy Management page d’accueil fournit une vue d’ensemble de l’ensemble des risques de confidentialité et de la posture de conformité avec des détails tels que le score et la tendance de conformité globaux, l’état de l’évaluation des risques de confidentialité, l’état de l’évaluation de l’impact sur la confidentialité, les attestations de contrôle, l’état spécifique aux problèmes et les tâches de changement réglementaire propres à la confidentialité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de Privacy Management



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis

Pour afficher la page d'accueil, vous devez disposer des rôles sn_privacy.manager et sn_privacy.analyst.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent cette page d'accueil, consultez les cas d'utilisation suivants.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire de la confidentialité	Le gestionnaire de la confidentialité peut afficher et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité en tenant compte de toutes les activités de traitement et évaluations de la confidentialité. Ils peuvent également afficher les tâches de l'équipe de confidentialité.
Analyste de la confidentialité	L'analyste de la confidentialité peut afficher et comprendre la posture de conformité en matière de confidentialité en considérant uniquement les activités de traitement affectées à l'analyste de la confidentialité. Ils peuvent également accéder aux tâches qui requièrent leur attention.

Indicateurs

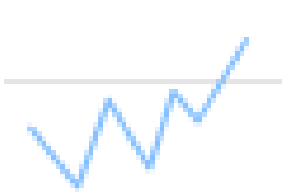
L'indicateur du score de conformité de l'activité de traitement indique le pourcentage du score de conformité de l'activité de traitement.

Répartitions

- Activité de traitement
- Analyste de la confidentialité

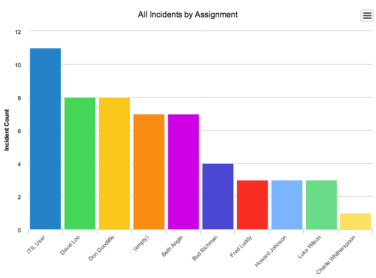
Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

Titre	Type	Description
Posture de conformité par mois	Graphique de tendance 	La posture de conformité par mois est tracée en se référant au score de conformité global de toutes les activités de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Statut de la conformité		Fournit l’état de conformité de tous les contrôles pour toutes les activités de traitement.
Contrôles (par documents de référence ou par politiques)	Histogramme 	Fournit l’état de conformité des contrôles associés aux documents de référence ou aux politiques.
Activités de traitement par état		Affiche la répartition des activités de traitement actives selon les états suivants : • Nouveau • Discovery • Revue • Moniteur
Activités de traitement les moins conformes	Rapport de 	Affiche la liste des activités de traitement les moins conformes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
État des évaluations de la confidentialité	Score 	Affiche le nombre d'évaluations ouvertes, en retard et approchant de la date d'échéance.
Évaluations de la confidentialité terminées récemment	Rapport de 	Affiche la liste des évaluations de la confidentialité effectuées récemment.
Problèmes	Score 	Affiche le nombre de problèmes ouverts, en retard et approchant de la date d'échéance.
Problèmes par priorité		Affiche les problèmes par leur priorité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Exceptions de politique	Score 	Affiche le nombre d’exceptions de politique actives, arrivant à échéance et demandées.
Par cote de risque		Affiche les exceptions de politique selon leurs notes de risque.
Indicateurs	Score 	Affiche le nombre d’indicateurs ouverts et ayant échoué.
Attestations	Score 	Affiche le nombre d’attestations ouvertes, en retard et approchant de la date d’échéance.

Page de vue d’ensemble de l’activité de traitement

La page de vue d’ensemble de l’activité de traitement fournit la posture de risque de confidentialité et de conformité pour une activité de traitement. Cette page contient des détails tels que le score de conformité global et les tendances, les scores d’évaluation de la criticité de la confidentialité et la carte thermique des risques basée sur les évaluations des

Traduction automatique

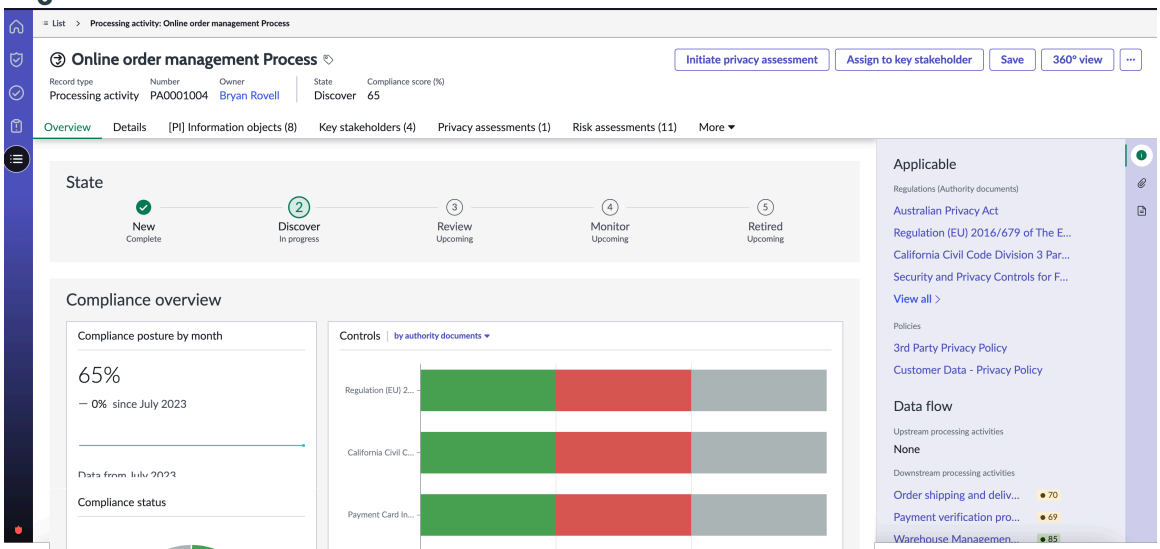
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

risques pour la confidentialité, l'état de l'évaluation de la confidentialité, les attestations de contrôle et l'état spécifique aux problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble de l'activité de traitement



Risk overview

Criticality score

Inherent score: High

Control effectiveness: Ineffective

Residual score: High

Critical risks with no controls: 2

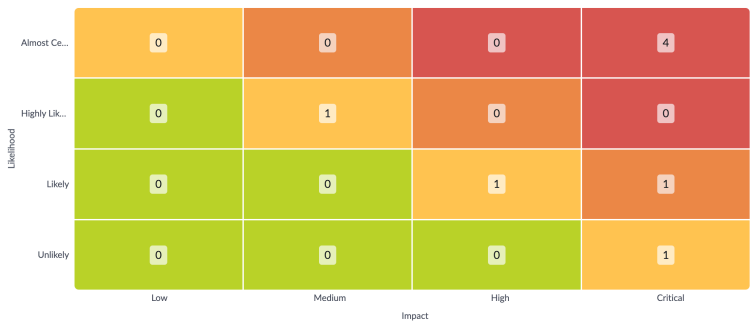
Ongoing risk assessments

Open: 2

Overdue: 2

Due in 7 days: 0

Risk heatmap | Inherent



Privacy assessments

Ongoing privacy assessments

Open: 1

Overdue: 1

Due in 7 days: 0

Open assessments status

Title	Number	Assignee	State
Privacy Impact Assessment [Q2 2023]	PTK0002003	Bryan Rovell	Assigned

Showing 1-1 of 1

Priority tracking

Issues

Open: 8

Overdue: 0

Due in 7 days: 0

By priority

Policy exceptions

Active: 5

Expiring in 7 days: 0

Requested: 0

By risk rating

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles requis

Pour afficher la page d'accueil, vous devez disposer des rôles sn_privacy.manager et sn_privacy.analyst.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont différentes personnes de votre organisation utilisent cette page d'accueil, consultez les cas d'utilisation suivants.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire et analyste de la confidentialité	Le gestionnaire et l'analyste de la confidentialité peuvent afficher et comprendre l'état de conformité à la confidentialité de l'activité de traitement donnée.

Indicateurs

Score de conformité de l'activité de traitement (%) : score de conformité (%) de l'activité de traitement.

Répartitions

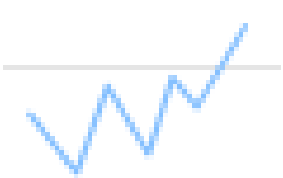
- Activité de traitement
- Analyste de la confidentialité

Vue d'ensemble du risque

La section Vue d'ensemble des risques affiche le score de criticité de l'activité de traitement, le nombre de risques élevés sans contrôle, les détails des évaluations des risques en cours et la carte thermique des risques.

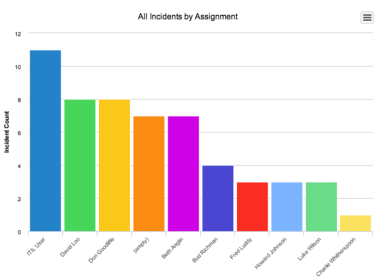
Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

Titre	Type	Description
Posture de conformité par mois	Graphique de tendance 	La posture de conformité par mois est tracée en se référant au score de conformité de l'activité de traitement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Statut de la conformité		Ce rapport fournit l'état de conformité de tous les contrôles de l'activité de traitement.
Contrôles (par documents de référence ou par politiques)		Ce rapport fournit l'état de conformité des contrôles associés aux documents de référence ou aux politiques.
État des évaluations de la confidentialité	Score 	Affiche le nombre d'évaluations ouvertes, en retard et approchant de la date d'échéance.
Évaluations de la confidentialité terminées récemment	Rapport de 	Affiche la liste des évaluations de la confidentialité effectuées récemment.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Problèmes	Score 	Affiche le nombre de problèmes ouverts, en retard et approchant de la date d'échéance.
Problèmes par priorité		Affiche les problèmes par leur priorité.
Exceptions de politique	Score 	Affiche le nombre d'exceptions de politique actives, arrivant à échéance et demandées.
Par cote de risque		Affiche les exceptions de politique selon leurs notes de risque.

Gestion des changements réglementaires

L'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires vous permet de connaître les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité. Elle assure la conformité réglementaire globale.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Explorer • Exploration de Gestion des changements réglementaires l’application • Workflow Gestion des changements réglementaires	**Configurer** Télécharger et installer Gestion des changements réglementaires	**Configurer** • Alertes réglementaires • Évaluations de l’impact des alertes d’événements réglementaires • Gérer les tâches de changement réglementaire • Gérer les tâches d’importation de documents sources • Créer une tâche d’action • Créer un problème associé aux tâches réglementaires • Configurer les flux RSS • Module d’administration • Mapper la taxonomie
Développer • Formation pour les développeurs • Documentation pour les développeurs	**Dépannage** • Poser des questions ou y répondre dans la communauté • Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues • Contact Service et assistance client	

Exploration de Gestion des changements réglementaires l’application

L’application Gestion des changements réglementaires fournit un cadre de travail et des lignes directrices à intégrer à des fournisseurs tiers de veille réglementaire. Il fournit un processus centralisé pour gérer les changements réglementaires et assure la conformité avec les réglementations externes.

Application Gestion des changements réglementaires

Diverses mesures réglementaires, décisions et documents d’orientation sont publiés dans le monde de la réglementation. Il est important de suivre les informations relatives aux changements réglementaires et de connaître leur impact sur votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'application Gestion des changements réglementaires vous permet de gérer efficacement vos changements réglementaires à venir. L'application fournit des workflows structurés qui évaluent l'applicabilité des modifications réglementaires, évaluent leur impact et implémentent les modifications liées aux risques et à la conformité.

L'application Gestion des changements réglementaires fonctionne avec les types de composants suivants :

- Composant d'intégration : les partenaires de veille réglementaire fournissent généralement le composant d'intégration. Grâce à cette intégration, vous pouvez utiliser des alertes réglementaires dans votre ServiceNow® instance.
- Composant de cadre de travail d'application : l'application comporte un composant de cadre de travail d'application Gestion des changements réglementaires . Ce composant fournit des workflows structurés afin que vous puissiez analyser et traiter les alertes réglementaires reçues dans la table Alertes réglementaires.

L'application Gestion des changements réglementaires se compose des fonctions clés suivantes :

1. Gérer la taxonomie réglementaire : créez une taxonomie réglementaire interne spécifique à la ServiceNow plateforme. Mappez la taxonomie avec les taxonomies externes fournies par des fournisseurs tiers d'intelligence réglementaire pour la normalisation. La taxonomie interne contient les éléments de conception suivants :
   - Type de contenu
   - Juridiction
   - Organisme de régulation
   - Secteur
   - Thème

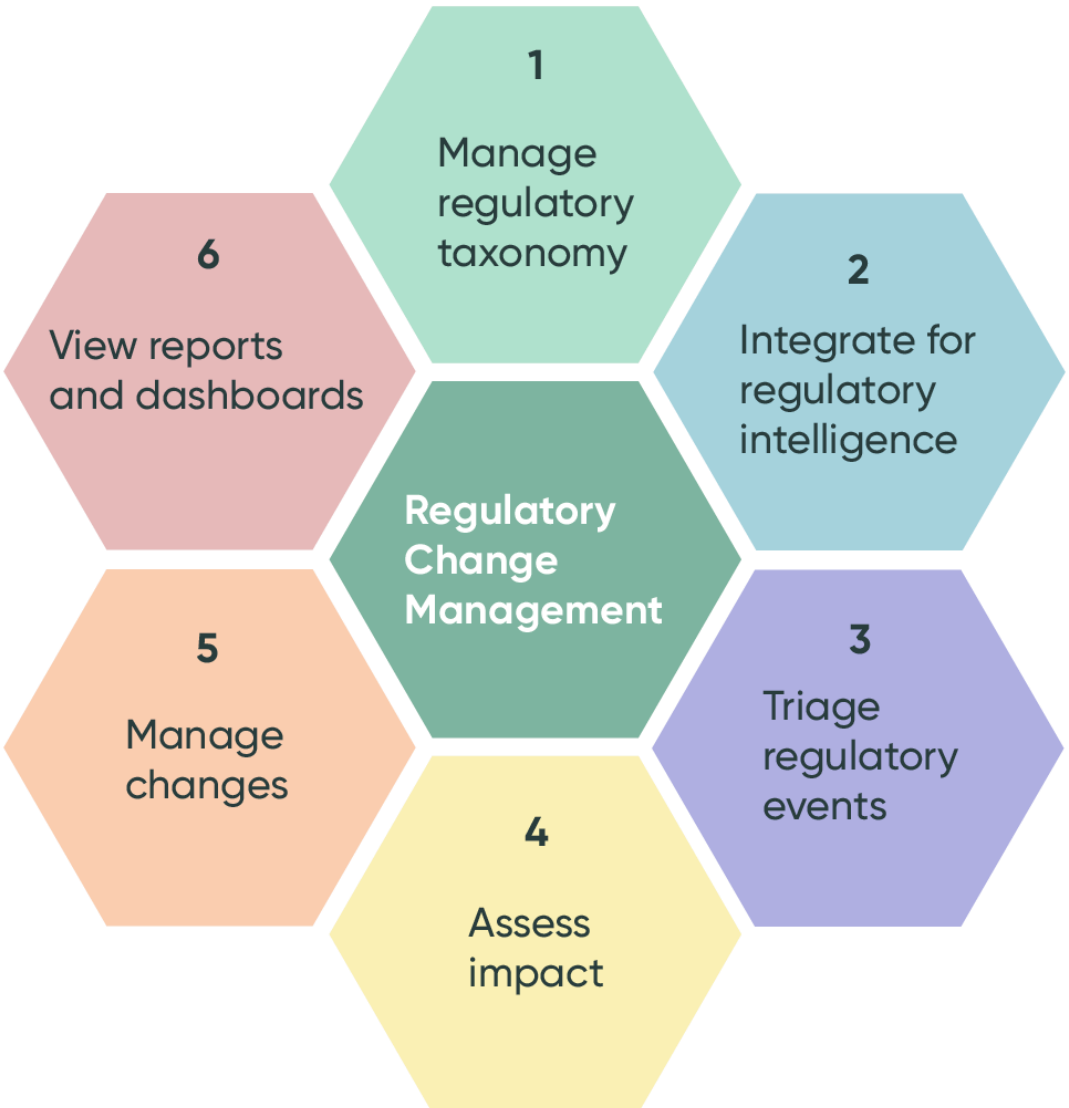
   Ces éléments sont créés et mappés à la taxonomie externe au cours du processus de configuration.
2. Intégrer pour l'intelligence réglementaire : intégrez avec des fournisseurs tiers d'intelligence réglementaire et utilisez les alertes dans votre ServiceNow instance à intervalles réguliers. Surveillez les données réglementaires dans un environnement en constante évolution, rapide et complexe.
3. Trier les événements réglementaires : analysez les alertes réglementaires et identifiez les événements réglementaires pertinents pour votre organisation.
4. Évaluer l'impact : évaluez l'impact des événements réglementaires à l'aide de méthodologies d'évaluation de l'impact configurables.
5. Gérer les changements : identifiez les changements qui doivent être effectués. Ces changements sont implémentés via les tâches d'action suivantes :
   - Mettez à jour les objets sous-jacents GRC , tels que les politiques, les processus, les risques et les contrôles dans la bibliothèque réglementaire.
   - Mettez à jour le contenu des documents de référence existant ou importez de nouveaux contenus des documents de référence provenant des fournisseurs dans la bibliothèque réglementaire.
6. Afficher les rapports et les tableaux de bord : évaluez l'état de la conformité réglementaire à l'aide de rapports et de tableaux de bord. Gestion d'une piste d'audit des activités de conformité.

Ces fonctions de composant sont illustrées dans l'image suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Fonctions clés de l'application Gestion des changements réglementaires



Traduction automatique

Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires

Les parties prenantes de l'application Gestion des changements réglementaires ont des rôles et des responsabilités différents.

Les Gestion des changements réglementaires rôles d'application sont installés lors de l'activation de l'application GRC: Regulatory Change Management . L'application implique les types de rôles suivants.

Titres et noms de rôles	Description	Rôles disponibles
Administrateur RCM [sn_grc_reg_change.admin]	L'administrateur RCM a accès à tous les aspects de l'application Gestion des changements réglementaires .	• sn_grc_reg_change.it_admin • sn_grc_reg_change.gestionnaire
Administrateur informatique RCM [sn_grc_reg_change.it_admin]	L'administrateur informatique RCM configure les intégrations avec des fournisseurs tiers d'intelligence réglementaire.	• connection_admin • action_designer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titres et noms de rôles	Description	Rôles disponibles
	L'administrateur informatique RCM résout les problèmes, le cas échéant.	• import_admin • credential_admin • flow_designer • oauth_admin • sn_grc.développeur **Remarque :** Le rôle d'utilisateur GRC (sn_grc.user) contient le rôle d'utilisateur métier GRC (sn_grc.business_user). Pour plus d'informations, consultez Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité.
Gestionnaire RCM [sn_grc_reg_change.manager]	Le gestionnaire RCM attribue des alertes réglementaires et surveille les tâches de changement réglementaire et les tâches d'action. **Remarque :** Un groupe intitulé **Gestionnaires RCM** est ajouté sous**Groupes** dans le panneau **Administration utilisateurs** de l'application Gestion des changements réglementaires . Le groupe Gestionnaires RCM examine le workflow des tâches réglementaires pour assurer la conformité réglementaire. Les utilisateurs qui appartiennent à ce groupe doivent avoir le rôle sn_grc_reg_change.manager.	sn_grc_reg_change.utilisateur
Utilisateur RCM [sn_grc_reg_change.user]	L'utilisateur RCM évalue l'applicabilité des alertes, lance les évaluations d'impact et réalise les tâches d'action et de changement réglementaire affectées.	• sn_compliance.reader • sn_risk.reader

Télécharger et installer Gestion des changements réglementaires

Téléchargez l'application GRC: Regulatory Change Management depuis le ServiceNow Store et exécutez-la dans votre ServiceNow instance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.it_admin ou sn_grc_reg_change.admin

Procédure

1. Téléchargez l'application GRC: Regulatory Change Management à partir du ServiceNow Storefichier . Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois. Le téléchargement de l'application Gestion des changements réglementaires installe automatiquement les applications requises suivantes :
   - GRC: Policy and Compliance Management
   - GRC : Advanced Risk
2. Dans votre instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Toutes**.
3. Localisez GRC: Regulatory Change Management.
4. Dans la liste, sélectionnez une version appropriée.
5. Cliquez sur **Installer**.
   Une nouvelle fenêtre d'installation d'application s'affiche.
6. Confirmez les détails de l'application et cliquez sur **Installer**.

Résultats

L'application GRC: Regulatory Change Management est installée sur votre ServiceNow instance.

Workflow Gestion des changements réglementaires

Le workflow de l'application implique des étapes distinctes pour l'installation, la configuration et la Gestion des changements réglementaires gestion.

Le Gestion des changements réglementaires workflow de l'application passe par les étapes suivantes. Ces étapes vous aident à gérer les changements réglementaires :

1. Prérequis : Assurez-vous que les applications suivantes sont installées :
   - ServiceNow® GRC: Policy and Compliance Management Application
   - ServiceNow® Advanced Risk Application
2. Téléchargez et installez l'application GRC: Regulatory Change Management à partir du ServiceNow Store. Pour plus de détails, voir Télécharger et installer Gestion des changements réglementaires.
3. Affectez des rôles aux utilisateurs selon les besoins. Pour plus de détails, voir Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires.
4. Pour configurer l'application Gestion des changements réglementaires , procédez comme suit :
   - Créez et validez les connexions et les informations d'identification. Pour plus de détails, voir Établir une connexion SFTP ou REST API.
   - Activez les flux d'intégration. Pour en savoir plus, consultez GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence et Configurer les flux RSS.
   - Créez et mappez la taxonomie réglementaire interne. Pour plus de détails, voir Mapper la taxonomie.
5. Pour gérer le workflow, procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affectez les alertes réglementaires. Pour plus de détails, voir Gérer et affecter des alertes d'événements réglementaires.
- Évaluez l'impact des alertes et créez des tâches de changement réglementaire. Pour plus de détails, voir Gérer les tâches de changement réglementaire.
- Évaluez les tâches d'action. Pour plus de détails, voir Tâches d'action dans Gestion des changements réglementaires.
- Implémentez les changements et créez des tâches d'action. Pour plus de détails, voir Créer une tâche d'action.
- Créer et afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires. Pour en savoir plus, consultez Créer un problème associé aux tâches réglementaires

6. Fournir une vue d'ensemble des changements réglementaires via des tableaux de bord et des rapports. Pour plus de détails, voir Tableau de bord de Gestion des changements réglementaires.
7. Assurez la conformité réglementaire globale de votre organisation.

Flux de processus et tâches effectuées par différents utilisateurs

Le Gestion des changements réglementaires flux de processus se compose des tâches qui sont effectuées par différents rôles d'utilisateur pour la conformité au changement réglementaire.

Les alertes réglementaires proviennent des fournisseurs externes qui fournissent des données sous la forme d'alertes réglementaires. L'alerte peut être reçue sous forme de flux RSS ou d'un fournisseur externe tel que Thomson Reuters. L'application Gestion des changements réglementaires reçoit les nouvelles modifications réglementaires applicables à une organisation.

Semblable à la plupart des applications IRM, l'application RCM dispose des rôles d'utilisateur suivants :

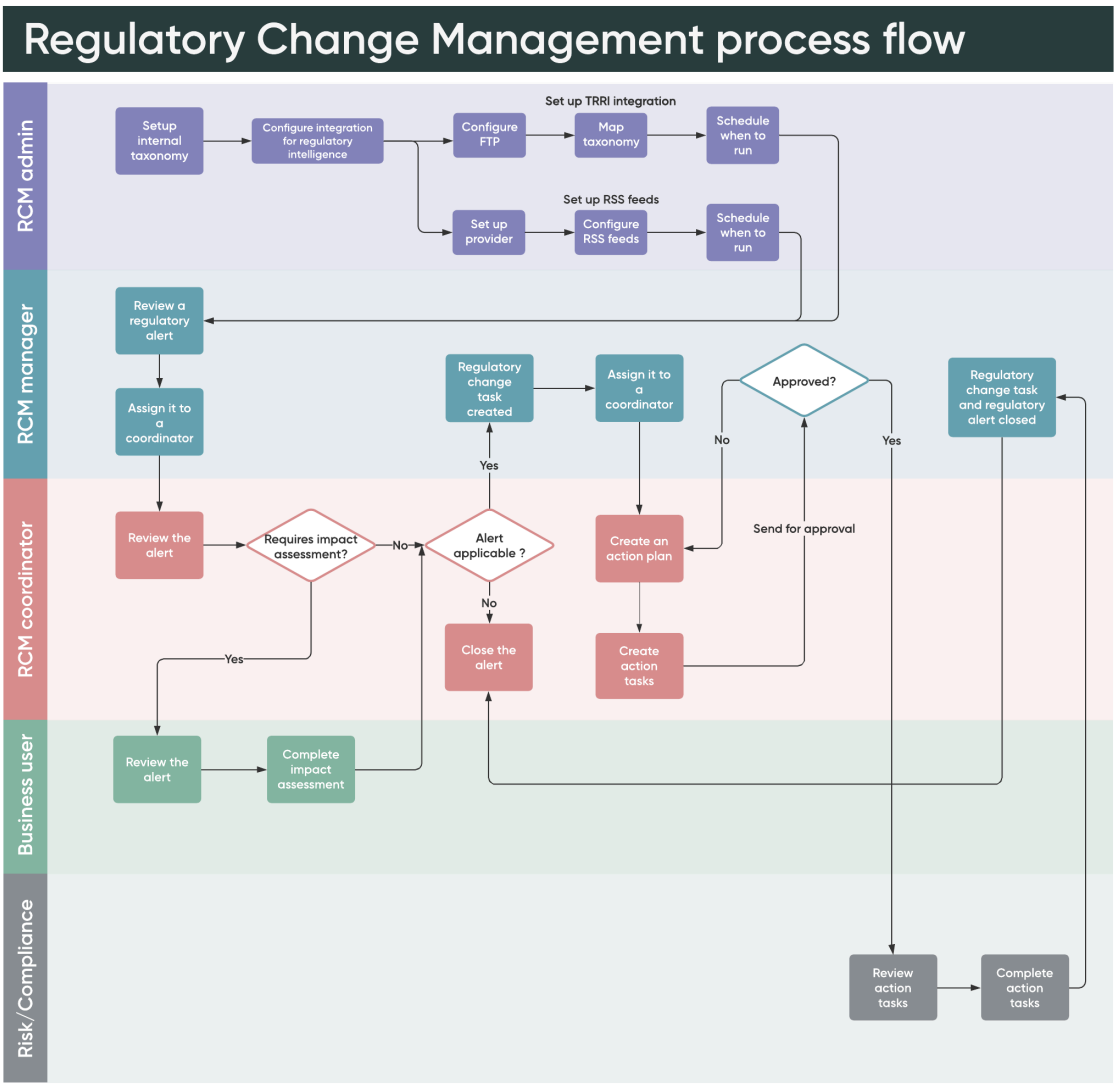
- Administrateur RCM : l'administrateur ayant le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.admin.
- Gestionnaire RCM : gestionnaire d'applications disposant du rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
- Utilisateur RCM ou coordinateur : l'utilisateur ayant le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.user. Personne chargée de s'assurer que les modifications réglementaires sont affectées aux bonnes équipes et qu'elles sont effectuées à temps.
- Rôle d'utilisateur métier : utilisateur disposant du rôle sn_grc.business_user.
- Gestionnaire des risques ou de la conformité : utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager ou sn_compliance.manager qui effectue les changements dans le cadre de l'application Gestion des changements réglementaires .

Consultez le flux de Gestion des changements réglementaires processus pour référence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des changements réglementaires Flux de processus et tâches effectuées par différents utilisateurs



Les étapes pour terminer le flux de Gestion des changements réglementaires processus sont répertoriées dans cette section :

1. Configurer l'intégration : les clients peuvent s'abonner à un flux RSS public pour les organismes de réglementation ou ils peuvent également s'abonner à un fournisseur d'abonnement tel que Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI), qui est un fournisseur de renseignements organisés. Les fournisseurs tels que Thomson Reuters Regulatory Intelligence (TRRI) regroupent les changements réglementaires à partir de différentes sources et fournissent les changements collectifs sous forme de flux.
2. Configurer la taxonomie : les éléments de taxonomie sont différents classifieurs qu'une organisation peut appliquer à son contenu reg pour le catégoriser. Les éléments de taxonomie sont utilisés pour créer une structure hiérarchique de différentes classifications afin de configurer le contenu réglementaire d'une organisation. Il s'agit du processus de mise en place d'une taxonomie interne.
3. Réviser une alerte réglementaire : un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager (RCM Manager) examine une alerte réglementaire et l'affecte à un coordinateur ou à un utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user (Utilisateur RCM). L'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si le changement réglementaire nécessite une analyse d'impact, l'utilisateur RCM l'envoie à un expert technique (SME) ayant un rôle d'utilisateur métier.

4. Évaluer l'impact : l'expert technique (SME) ayant le rôle d'utilisateur métier évalue l'impact du changement réglementaire et envoie le score de l'évaluation d'impact à l'application Gestion des changements réglementaires . Si l'alerte n'est pas applicable à l'organisation, l'utilisateur RCM ferme l'alerte. Si l'alerte s'applique à l'organisation, l'utilisateur RCM crée une nouvelle tâche de changement réglementaire et l'affecte au même coordonnateur ou à un nouveau coordonnateur.
5. Concevoir un plan d'action : le coordinateur identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire, élabore un plan d'action et crée les tâches d'action pour les différentes équipes afin de compléter les éléments d'action qui ont été identifiés. Le coordinateur crée ensuite les tâches d'action associées à la tâche de changement réglementaire. Une fois le plan d'action créé, il est envoyé au gestionnaire RCM pour approbation. Les gestionnaires examinent le plan d'action et confirment si toutes les tâches d'action qui ont été créées sont suffisantes ou si certaines des tâches d'action ne sont pas nécessaires.
6. Terminez les tâches d'action : si le plan d'action est rejeté, les mêmes coordinateurs passent à nouveau en revue le plan d'action, mettent à jour les tâches réelles, puis le plan d'action est renvoyé pour approbation. Toutes les tâches d'action basées sur la conformité sont visibles par le gestionnaire de conformité, et les gestionnaires des risques peuvent voir les tâches d'action basées sur le risque. Une fois que les tâches sont affectées aux utilisateurs Risk and Compliance, les tâches d'action sont suivies jusqu'à leur achèvement. Une date d'échéance est marquée et suivie pour les tâches d'action. Une fois les tâches réelles terminées, l'alerte réglementaire et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées.

   Cette étape indique l'achèvement du flux de processus de changement réglementaire.

Liste de vérification de configuration pour Gestion des changements réglementaires

Effectuez les tâches requises pour configurer l'application Gestion des changements réglementaires . Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner. Des procédures de configuration facultatives sont également incluses pour améliorer les Gestion des changements réglementaires fonctionnalités de l'application.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF** ( ) en haut de la rubrique, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée**.

Procédure

1. Installez l'application Gestion des changements réglementaires (RCM) à partir du Store.
   Pour plus de détails, voir Télécharger et installer Gestion des changements réglementaires.
2. Affectez des rôles RCM aux utilisateurs.
   Pour plus de détails, voir Rôles d'utilisateur dans Gestion des changements réglementaires.
3. Pour configurer les flux, choisissez l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Créez et validez les connexions et les informations d'identification.
   Pour plus de détails, voir Établir une connexion SFTP ou REST API.
5. Activez les flux d'intégration.
   Pour en savoir plus, consultez GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence et Configurer les flux RSS.
6. Créez une taxonomie réglementaire interne et mappez la taxonomie.
   Pour plus de détails, voir Mapper la taxonomie.
7. Affectez des flux réglementaires.
   Pour plus de détails, voir Gérer et affecter des alertes d'événements réglementaires.
8. Évaluez l'impact et affectez les tâches réglementaires connexes.
   Pour plus de détails, voir Gérer les tâches de changement réglementaire.
9. Préparez un plan d'action pour identifier les changements qui doivent être apportés.
   Pour plus de détails, voir Tâches d'action dans Gestion des changements réglementaires.
10. Créez des tâches d'action pour implémenter les changements identifiés et terminez-les.
    Pour plus de détails, voir Créer une tâche d'action.
11. Fournir une vue d'ensemble des changements réglementaires via des tableaux de bord et des rapports.
    Pour plus de détails, voir Tableau de bord de Gestion des changements réglementaires.

Gestion des changements réglementaires l'application dans le Compliance Workspace

À partir de la version 13.0.1 de GRC : Regulatory Change Management, l'application Gestion des changements réglementaires est disponible dans le Compliance Workspace.

Points forts de l'application Gestion des changements réglementaires dans Compliance Workspace

Le Espace de travail fournit une vue à un seul volet avec une expérience personnalisée et un parcours utilisateur simplifié pour les utilisateurs.

- La page d'accueil par défaut du Gestion des changements réglementaires gestionnaire affiche des aperçus activables et des liens rapides.
- Le panneau latéral contextuel affiche la taxonomie réglementaire pour chaque enregistrement d'alerte réglementaire.
- Les pages d'enregistrement fournissent une vue globale avec un résumé rapide et des aperçus spécifiques à ce qui est consulté.
- La mise en page des formulaires, les étiquettes de champs, les messages et la navigation dans les fils d'Ariane offrent une expérience cohérente aux utilisateurs sur l'ensemble de la ServiceNow® plateforme.
- La vue à 360° fournit une vue d'ensemble de la relation des données pour un enregistrement dans une entreprise.

Gestion des changements réglementaires Vues d'application dans Compliance Workspace

L'application Gestion des changements réglementaires dans contient Compliance Workspace les vues suivantes pour les utilisateurs.

Vue de la page d'accueil

Fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des changements réglementaires Vue de la page de destination de l’application

Fournit une vue d’ensemble, des tendances et un état de suivi de l’activité réglementaire dans l’ensemble de votre organisation.

Vue Tâches

Fournit une vue d’ensemble des tâches affectées aux utilisateurs, aux groupes d’utilisateurs, aux éléments signalés et à la liste de surveillance.

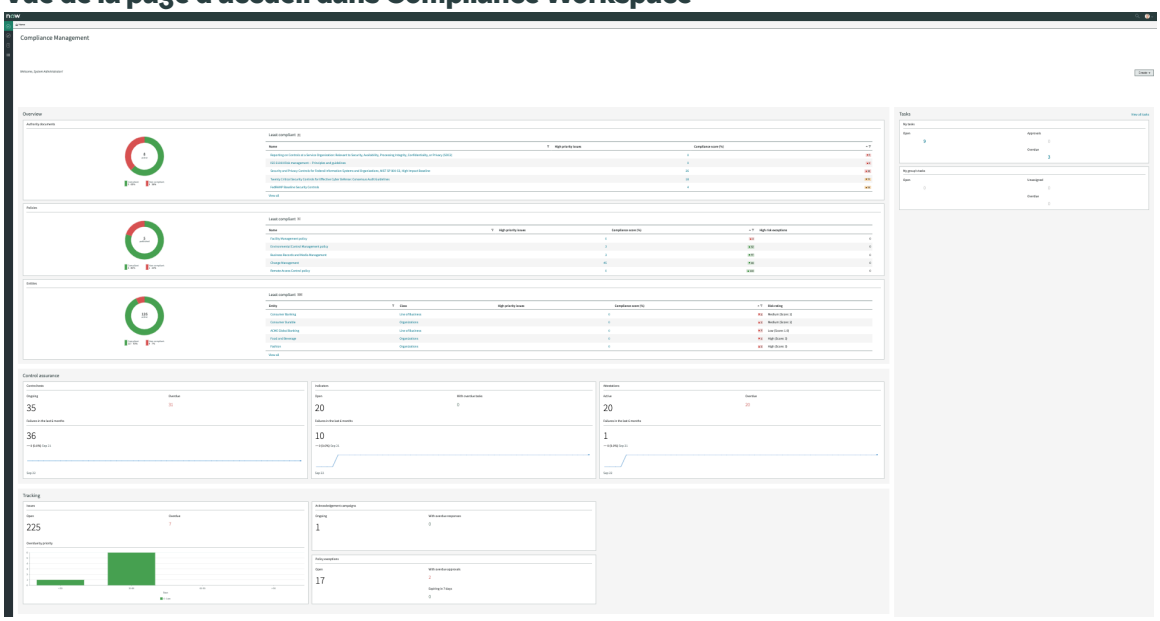
Vue de la page de destination de la vue d’ensemble des problèmes

Fournit une vue d’ensemble, suivi de l’état et des tendances de performance des problèmes.

Affichage par liste

Fournit la liste des objets GRC dans le Compliance Workspacefichier .

Vue de la page d’accueil dans Compliance Workspace



Remarque :
Les administrateurs GRC configurent les tâches et les problèmes dans le module Configurations de la page de destination de l’interface utilisateur classique. Ces tâches et problèmes sont visibles par les utilisateurs finaux dans les pages de destination de divers espaces de travail. Consultez Module Configurations de la page de destination pour plus d'informations.

Gestion des changements réglementaires Page de destination de l’application

La Gestion des changements réglementaires vue de la page de destination de l’application fournit une vue d’ensemble des activités réglementaires au sein de votre organisation. Les utilisateurs disposant des rôles sn_grc_reg_change.manager peuvent uniquement afficher la page de destination dans la Gestion des changements réglementaires navigation primaire dans le Compliance Workspace.

Les conditions préalables à l’affichage de la Gestion des changements réglementaires page de destination dans le Compliance Workspace sont les suivantes :

- Téléchargez l’application GRC: Regulatory Change Management depuis le ServiceNow Store dans votre instance.
- Connectez-vous à l’application Gestion des changements réglementaires en tant qu’utilisateur avec le rôle sn_grc_reg_change.manager.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les Gestion des changements réglementaires gestionnaires d'applications ayant le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager affectent les alertes réglementaires et surveillent les tâches associées de changement réglementaire, les tâches d'importation de documents et les tâches d'action.

L'application Gestion des changements réglementaires dans le Compliance Workspace est conçue pour les utilisateurs ayant les rôles suivants :

- Gestion des changements réglementaires Gestionnaires d'applications disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager : seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher la page d'accueil de l'application Gestion des changements réglementaires dans le Compliance Workspace.
- Gestion des changements réglementaires Utilisateurs de l'application ayant le rôle sn_grc_reg_change.user : les utilisateurs ayant le rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les tâches qui leur sont affectées dans l'application Gestion des changements réglementaires , mais ils ne peuvent pas afficher la page de destination de l'application Gestion des changements réglementaires dans le Compliance Workspace.

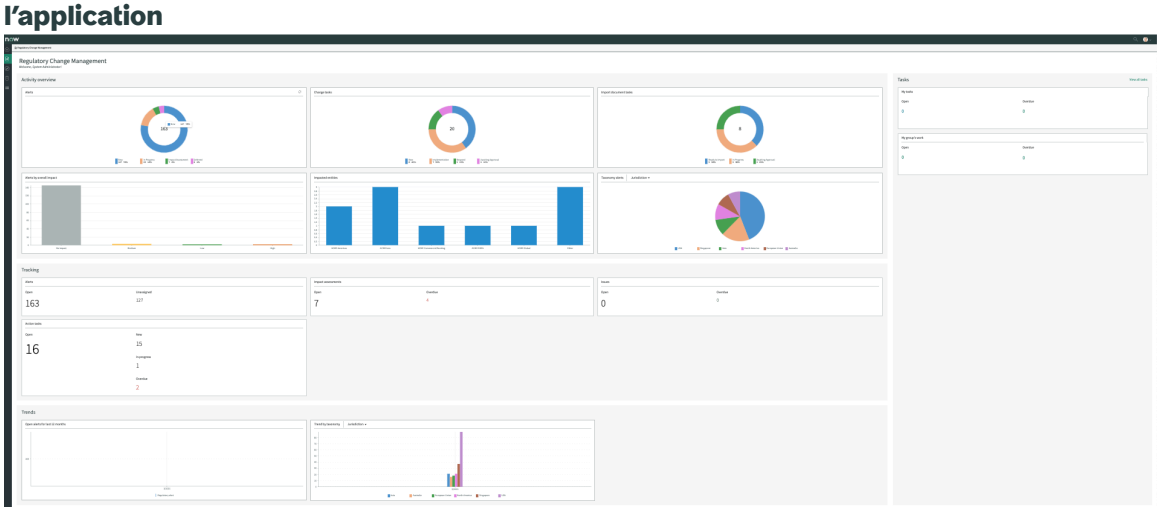
Vue de la page de destination

La vue de la page de destination se compose des widgets de visualisation des données qui affichent l'activité réglementaire dans l'ensemble de votre organisation. Les widgets de visualisation de données sont des widgets cliquables qui utilisent un codage couleur pour distinguer les états des alertes et des tâches. Vous pouvez cliquer sur chaque widget pour afficher l'ensemble des alertes ou tâches réglementaires associées. La combinaison de couleurs de chaque graphique en anneau ou graphique à barres est affichée dans chaque sous-section.

La GRC: Regulatory Change Management page de destination affiche les sections suivantes :

- Vue d'ensemble de l'activité
- Tendances
- Suivi
- Tâches

Vue de la GRC: Regulatory Change Management page de destination de l'application



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Vue d’ensemble de l’activité : cette section contient une vue d’ensemble des alertes réglementaires et des tâches associées aux alertes réglementaires dans votre organisation.

Vue d'ensemble de l'activité

Section	Description
Alertes	Alertes réglementaires actives nouvelles, en cours et différées en nombre et en pourcentage affichées dans un graphique en anneau. Affiche également les tâches d’évaluation de l’impact associées aux alertes.
Tâches de changement	Les tâches de changement actives à l’état Nouveau, Implémentation, Réponse et En attente d’approbation sont affichées dans un graphique en anneau. Les tâches sont affichées en nombre et en pourcentage.
Tâches d'importation du document	Les tâches d’importation de documents actives qui sont à l’état Prêt pour l’importation, En cours et En attente d’approbation sont affichées dans un graphique en anneau. Les tâches sont affichées en nombre et en pourcentage.
Alertes par impact global	Affiche l’impact global des alertes réglementaires, telles que les alertes sans impact, à impact faible, moyen et élevé, affichées dans un histogramme.
Entités/secteurs d’activité impactés	Regroupement des rapports d’évaluation de l’impact basés sur les entités impactées dans un graphique à barres. Le histogramme affiche un maximum de cinq entités pour un meilleur affichage.
Alertes de taxonomie	Alertes de taxonomie selon les éléments de taxonomie tels que le type de contenu, la juridiction, l’organisme de réglementation, le secteur et le thème.

- Tendances : cette section affiche les tendances des alertes ouvertes ou des tendances par éléments de taxonomie.

Tendances

Section	Description
Alertes ouvertes au cours des 12 derniers mois	Chronologie des alertes réglementaires entrantes qui sont actives et non fermées sur une période de 12 mois. Par exemple, si 10 enregistrements sont reçus chaque mois, ils sont regroupés par trimestre et un total de 30 enregistrements pour chaque trimestre sont affichés dans le graphique linéaire. Quatre tracés sont affichés sur l’axe X et 30 enregistrements sont affichés dans chaque tracé.
Tendances par taxonomie	Tendances notées par les éléments de taxonomie tels que le type de contenu, la juridiction, l’organisme de réglementation, le secteur et le thème.

- Suivi : cette section affiche l’état de suivi des alertes réglementaires et des tâches réglementaires associées.

Suivi

Section	Description
Alertes	État du suivi des alertes réglementaires telles que les alertes ouvertes et non affectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Section	Description
Évaluations de l'impact	État des évaluations de l'impact, telles que les évaluations de l'impact ouvertes et non affectées.
Problèmes	État des problèmes tels que les problèmes ouverts et en retard.
Tâches d'action	Les tâches d'action actives ouvertes, y compris les tâches d'action à l'état Nouveau, En cours et En retard.

- Tâches : cette section contient une vue d'ensemble des tâches de l'utilisateur et des tâches du groupe d'utilisateurs.

Tâches

Section	Description
Mes tâches	Tâches affectées à l'utilisateur, telles que les tâches ouvertes et en retard.
Travail de mon groupe	Tâches affectées au groupe d'utilisateurs, telles que les tâches ouvertes et en retard.
Afficher toutes les tâches	Lien vers la vue Tâches de la page d'accueil.

Alertes réglementaires

La vue Liste de l'application Gestion des changements réglementaires affiche Compliance Workspace toutes les alertes réglementaires reçues sous l'option **Alertes réglementaires** du menu. La liste **Alertes non affectées** répertorie toutes les alertes réglementaires nouvelles et non affectées. La colonne Type de la liste **Alertes non affectées** affiche le type d'alerte réglementaire.

Les alertes réglementaires sont de deux types :

- Alerte d'événement réglementaire
- Alerte de document source

Lorsque vous cliquez sur le titre d'une alerte d'événement réglementaire ou d'une alerte de document source dans la vue Liste, les détails de l'alerte s'affichent dans une nouvelle page.

La page Alertes d'événements réglementaires affiche par défaut les onglets et listes connexes suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Liste des documents connexes
- Liste des évaluations de l'impact

La page des alertes de documents sources affiche les onglets suivants par défaut :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue Alertes d’événements réglementaires

Lorsque vous cliquez sur une alerte d’événement réglementaire dans la vue Liste de , les Compliance Workspacedétails de l’alerte s’affichent sur une nouvelle page. Les détails incluent le titre de l’alerte, le fournisseur de l’alerte, son état et d’autres informations importantes dans les onglets Vue d’ensemble et Détails.

La page Alertes d’événements réglementaires affiche également les onglets suivants et les listes connexes associées à l’alerte :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails
- Liste des documents connexes
- Liste des évaluations de l’impact

La section suivante fournit plus d’informations sur les onglets et les listes connexes associés à l’alerte.

Onglet Vue d'ensemble

Champ	Description
Description	Description détaillée de l’alerte d’événement réglementaire.
Étape : composant d’exécution pas à pas pour l’alerte d’événement réglementaire	Composant d’exécution pas à pas pour l’alerte d’événement réglementaire qui affiche les étapes suivantes : • Nouveau : lorsqu’une alerte d’événement réglementaire est marquée comme applicable, l’état de l’alerte est automatiquement mis à jour sur **En cours** dans le composant Étape par étape et une tâche de changement réglementaire est automatiquement créée. • Évaluation de l’impact : lorsqu’une évaluation de l’impact est lancée sur l’alerte d’événement réglementaire, l’étape du composant d’exécution pas à pas est automatiquement mise à jour vers **Évaluation de l’impact**. • En cours : lorsque l’état de l’alerte d’événement réglementaire est mis à jour sur**En cours**, l’étape en surbrillance du composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **En cours**. • Fermée : lorsque l’alerte d’événement réglementaire est à l’état **Fermé** , l’étape en surbrillance dans le composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **Fermée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Détails

Champ	Description
Alerte réglementaire	Détails de l'alerte, tels que le titre de l'alerte, la citation associée à l'alerte, l'URL du fournisseur, l'URL de l'organisme de réglementation, le nom du fournisseur, le type d'alerte et le coordinateur de l'alerte.
Dates	Détails des dates importantes associées à l'alerte, telles que la date de publication source, la date des commentaires, la date d'effet, la date de conformité et la date d'expiration.
Composer des commentaires supplémentaires	Zone de texte permettant de saisir des commentaires supplémentaires liés à l'activité.

Liste Documents connexes

Champ	Description
Documents connexes	Détails des documents connexes associés à l'alerte, tels que la citation, la référence de la citation, le titre et le type.

Liste connexe des évaluations de l'impact

Champ	Description
Évaluations de l'impact	Détails sur l'évaluation de l'impact de l'alerte, tels que l'entité, l'évaluation des risques, l'évaluateur, le risque inhérent et l'état.

Panneau latéral de taxonomie : le panneau latéral de taxonomie affiche les classes de taxonomie suivantes pour l'alerte d'événement réglementaire :

- Organismes de régulation
- Types de contenus
- Juridictions
- Thèmes
- Secteurs

Remarque :
Les classes de taxonomie ne s'affichent que si des valeurs sont associées aux enregistrements. Par exemple, si l'alerte réglementaire ne contient aucune valeur pour la classe de taxonomie Juridictions, la catégorie de taxonomie Juridictions ne s'affiche pas dans le panneau latéral de taxonomie.

Vue Alertes de documents sources

Lorsque vous cliquez sur une alerte de document source dans la vue Liste de , les Compliance Workspacedétails de l'alerte s'affichent sur une nouvelle page. Les détails incluent le titre de l'alerte, le fournisseur de l'alerte, son état et d'autres informations importantes dans les onglets Vue d'ensemble et Détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page des alertes de documents sources affiche également les onglets suivants :

- Onglet Vue d'ensemble
- Onglet Détails

Voir plus d’informations sur les onglets.

Onglet Vue d'ensemble

Champ	Description
Contenu source d'autorité	Citation associée à l’alerte de document source.
Composant d’exécution pas à pas	Composant d’exécution pas à pas de flux de processus pour l’alerte de document source qui affiche les étapes suivantes : • Nouveau : lorsque l’alerte de type de document source est à l’état **Nouveau** , l’étape en surbrillance du composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **Nouvelle**. • En cours : lorsque l’état de l’alerte de type de document source est mis à jour sur **En cours**, l’étape mise en évidence dans le composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **En cours**. • Fermée : lorsque l’alerte de type de document source est à l’état **Fermé** , l’étape mise en évidence dans le composant d’exécution pas à pas s’affiche comme **Fermée**.

Onglet Détails

Champ	Description
Alerte réglementaire	Détails de l’alerte, tels que le titre de l’alerte, la citation associée à l’alerte, l’URL du fournisseur, l’URL de l’organisme de réglementation, le nom du fournisseur, le type d’alerte et le coordinateur de l’alerte.
Dates	Détails des dates importantes associées à l’alerte, telles que la date de publication source, la date des commentaires, la date d’effet, la date de conformité et la date d’expiration.
Journal d'activité	Zone de texte permettant de saisir des commentaires supplémentaires associés à l’alerte.
Composer des commentaires supplémentaires	Zone de texte permettant de saisir des commentaires supplémentaires liés à l’activité.

Panneau latéral Taxonomie : le panneau latéral Taxonomie affiche les détails taxonomiques suivants pour les alertes de type de document source :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Organismes de régulation
- Types de contenus
- Juridictions
- Thèmes
- Secteurs

Remarque :
Les classes de taxonomie ne s'affichent que si des valeurs sont attribuées aux enregistrements. Par exemple, si l'alerte réglementaire ne contient aucune valeur pour la classe de taxonomie Juridictions, la catégorie de taxonomie Juridictions ne s'affiche pas dans le panneau latéral de taxonomie.

Tâches réglementaires dans Compliance Workspace

Vous pouvez effectuer diverses tâches réglementaires dans l'application Gestion des changements réglementairesCompliance Workspace et recevoir des informations granulaires sur les tâches et les alertes à l'aide des widgets de visualisation de données.

Le Gestion des changements réglementaires workflow et le flux de processus fournissent des informations sur les Gestion des changements réglementaires tâches réglementaires effectuées par les utilisateurs de l'application Gestion des changements réglementaires pour se conformer aux changements réglementaires. Voir et Workflow Gestion des changements réglementairesFlux de processus et tâches effectuées par différents utilisateurs pour plus d'informations.

Vous pouvez effectuer les tâches de configuration suivantes GRC: Regulatory Change Management dans Compliance Workspace:

- Affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur.
- Évaluez l'impact de l'alerte d'événement réglementaire, terminez l'évaluation et gérez les tâches de changement réglementaire associées à l'alerte. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire et Gérer les tâches de changement réglementaire.
- Affectez l'alerte du document source à un coordonnateur. Pour plus d'informations, consultez Affecter l'alerte du document source à un coordinateur.
- Gérez les tâches d'importation de documents sources associées à l'alerte de document source. Pour plus d'informations, consultez Gérer la tâche d'importation de document source.
- Gérez les tâches d'action associées aux alertes d'événements réglementaires et aux alertes de documents sources. Pour plus d'informations, consultez Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte et Effectuer la tâche d'action associée à l'alerte.
- Créer un problème associé à une tâche réglementaire. Pour plus d'informations, consultez Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire.
- Mappez la taxonomie. Pour plus d'informations, consultez Gérer la taxonomie.

Affecter l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur

Connectez-vous à l'application GRC: Regulatory Change Management , examinez l'alerte d'événement réglementaire, mettez à jour les détails et affectez-la à un coordonnateur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la procédure suivante, les étapes 4 et suivantes décrivent les différentes actions que les utilisateurs avec le rôle sn_grc_reg_change.manager ou le rôle sn_grc_reg_change.user peuvent effectuer.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
2. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Dans la liste Alertes affectées, sélectionnez une alerte d'événement réglementaire.
   La vue détaillée de l'alerte d'événement réglementaire sélectionnée s'affiche.
5. Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

Onglet Détails

Champs	Description
Titre	Titre de l'alerte telle que reçue du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre.
Description	Description et résumé de l'événement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la description.
URL du fournisseur	URL de l'alerte reçue du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL du fournisseur.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de régulation associé à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL de l'organisme de régulation.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alertes. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom du fournisseur d'alerte.
Type	Type d'alerte réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type d'alerte.
Coordinateur	Utilisateur auquel l'alerte est affectée.
Impact global	Impact global de l'alerte.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l'événement réglementaire est publié par l'organisme de réglementation. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de publication source.
Date des commentaires	Date jusqu'à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'événement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date des commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Date d'effet	Date à laquelle l'événement réglementaire sera applicable. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d'effet.
Date de conformité	Date à laquelle l'événement réglementaire sera conforme. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de conformité.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'événement réglementaire. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d'expiration.
Données de la série	
Nom de la série	Nom de la série de l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom de la série du fournisseur.
Nombre de séquence	Numéro de séquence de l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le numéro de séquence du fournisseur.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l'alerte.
Composer	
Section Composer	Commentaires supplémentaires associés à l'alerte.
Activités	Journal des activités associées à l'alerte.
Détails importants	
Taxonomie	Détails de taxonomie associés à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher les détails de taxonomie de l'alerte.

Remarque :
À partir de la ServiceNow® Washington DC version, la section de taxonomie du formulaire n'est plus disponible pour les nouvelles installations.

6. Dans le champ **Coordinateur** , affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur disposant du rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.user, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'alerte d'événement réglementaire est affectée au coordonnateur sélectionné.

Que faire ensuite
Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Créer manuellement les alertes d'événements réglementaires

Créez une saisie manuelle des changements ou mises à jour réglementaires afin qu'ils puissent être acheminés aux experts techniques appropriés pour une analyse plus approfondie.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent créer manuellement les alertes réglementaires. La création manuelle des alertes réglementaires fournit les avantages suivants :

- Reconnaissez et corrigez avec précision les erreurs instinctives de l'homme.
- Affectez une alerte ponctuelle ou l'alerte d'événement réglementaire soumise aux experts en la matière pour un examen et une analyse plus approfondis, garantissant ainsi la responsabilisation.
- Assurez-vous que les données saisies manuellement dans le système sont de haute qualité et d'un haut niveau d'intégrité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance** > **Listes** > **Alertes réglementaires non affectées**.

   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .

2. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une alerte réglementaire s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** , remplissez le formulaire.

Formulaire Créer une alerte réglementaire

Champ	Description
Titre	Titre de l'alerte telle que reçue du fournisseur.
Source	Affiche le type de source de données identifié pour la création d'un enregistrement d'événement réglementaire. L'option par défaut pour le type de source d'entrée est Manuel. **Remarque :** Ce champ est verrouillé pour modification à des fins de génération de rapports internes et de gestion des configurations d'entreprise.
Description	Description et résumé de l'événement.
URL du fournisseur	URL de l'alerte reçue du fournisseur.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de régulation associé à l'alerte.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alertes. **Remarque :** Ce champ est verrouillé pour modification à des fins de génération de rapports internes et de gestion des configurations d'entreprise.
Type	Type d'alerte réglementaire.
Coordinateur	Utilisateur auquel l'alerte est affectée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Impact global	Impact global de l'alerte.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l'événement réglementaire est publié par l'organisme de réglementation.
Date des commentaires	Date jusqu'à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'événement réglementaire.
Date d'effet	Date à laquelle l'événement réglementaire sera applicable.
Date de conformité	Date à laquelle l'événement réglementaire sera conforme.
Date d'expiration	Date d'expiration de l'événement réglementaire.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l'alerte.

Remarque :
À partir de la Washington DC mise en production, la section de taxonomie du formulaire n'est plus disponible pour les nouvelles installations.

4. Dans le champ **Coordinateur** , affectez l'alerte d'événement réglementaire à un coordinateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user et sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
L'alerte d'événement réglementaire est affectée au coordonnateur sélectionné.

Que faire ensuite
Importer en bloc les alertes d'événements réglementaires et Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Importer en bloc les alertes d'événements réglementaires

Renseignez-les avec vos propres alertes d'événements Espace de travail réglementaires. Vous pouvez ensuite importer plusieurs alertes dans l'application Gestion des changements réglementaires .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin, sn_grc_reg_change.it_admin, sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Avant d'importer les données, vous devez passer en revue la liste de vérification suivante :

- Assurez-vous de disposer de l'accès et des privilèges nécessaires pour importer les alertes. Si vous ne disposez pas de l'autorisation requise, le lien Importer les données est masqué dans l'interface utilisateur.
- Les formats de fichier pris en charge sont .xls et .xlsx. Toutes les pièces jointes du fichier doivent être séparées des données. Des erreurs inattendues peuvent se produire si les fichiers .xls et .xlsx contiennent des contrôles spéciaux tels que des filtres combinés ou des images intégrées.
- Les données du fichier à importer ne doivent pas être incluses dans les <script> </script> balises.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Chaque champ obligatoire (obligatoire) doit contenir une valeur. Assurez-vous de ne laisser aucun champ obligatoire vide dans le fichier d'importation. Par exemple, lorsque vous importez des informations, chaque enregistrement doit inclure un nom. Vous ne pouvez pas passer à l'étape suivante sans mapper les champs obligatoires.
- Toutes les valeurs de données affichées dans les listes déroulantes doivent exister dans les champs correspondants.
- Assurez-vous que la première ligne de données (enregistrements) du fichier source contient les en-têtes de colonne ou les noms de champs plutôt que les valeurs de données réelles. Ces en-têtes de colonne ou noms de champs vous aident à identifier les données lorsque vous mappez de nouvelles données aux champs existants dans l'application.

L'importation en bloc des alertes réglementaires offre les avantages suivants :

- Gain de temps et d'efforts.
- Réduction des erreurs grâce à l'élimination de la saisie manuelle des données.
- Amélioration de l'évolutivité et de la visibilité des données en rendant les données facilement accessibles, quelle que soit leur taille.
- Amélioration de l'analyse des données et des rapports pour obtenir des informations.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.manager et accédez au **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Alertes réglementaires** vue de liste.
2. Sélectionnez **Télécharger le modèle**.
   Il télécharge la feuille de calcul ou le classeur préintégré qui est déjà formaté, organisé et rempli avec la valeur de données. La feuille de saisie du fichier affiche les colonnes obligatoires à remplir telles que Titre et Type. La feuille de description de champ du modèle fournit des informations détaillées sur chacun de ces attributs de champ.

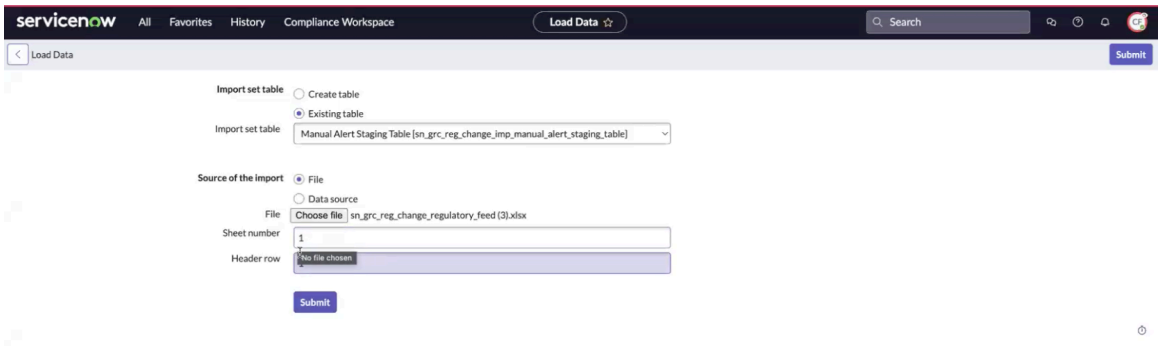
   Remarque :
   Avant d'importer vos alertes réglementaires, vous devez préparer le fichier téléchargé en renseignant les informations obligatoires.

3. Ouvrez le modèle téléchargé, saisissez le titre et saisissez le texte dans les colonnes **Titre** et **Type** .
   Lorsque vous remplissez toutes les données, le fichier est prêt à être importé dans l'application. Une fois que vous avez préparé le fichier de données externe pour l'importation de données, vous pouvez commencer le processus d'importation.
4. Accédez à la vue de listes Alertes réglementaires et sélectionnez **Importer les alertes** pour traiter l'importation des données.

   Le formulaire Charger des données s'affiche et vous indique comment importer les alertes, comme illustré dans l'exemple.

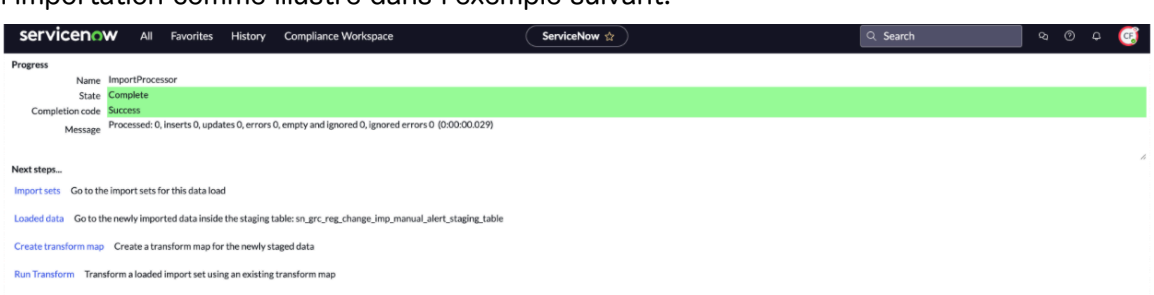
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Dans le champ **Table de jeux d'importation** , sélectionnez **Table existante**.
   Vous pouvez sélectionner le fichier de données, configurer les options d'importation et mapper les données d'importation aux champs d'application. Vous devez utiliser la table existante (table intermédiaire d'alerte manuelle) pour le traitement et la validation des données.
6. Dans le champ **Source de l'importation**, sélectionnez **Fichier**.
   Vous pouvez sélectionner le modèle enregistré pour importer les données.
7. Sélectionnez **Envoyer**.

   La demande d'importation de données est traitée. Vous pouvez afficher l'état de l'importation comme illustré dans l'exemple suivant.



Résultats

Les alertes d'événements réglementaires importées sont affectées au coordinateur.

Que faire ensuite

Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Évaluer l'impact d'une alerte d'événement réglementaire

Évaluez l'impact d'une alerte d'événement réglementaire en créant une évaluation sur l'alerte d'événement réglementaire. Affectez l'évaluation de l'impact au propriétaire de l'entité d'entreprise affectée par l'alerte.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user, vous pouvez examiner l'alerte d'événement réglementaire et lancer une évaluation de l'impact sur l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.user.
2. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Sélectionnez l'alerte de type événement réglementaire qui vous est affecté en tant que coordinateur de l'alerte.
5. Cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
6. Sélectionnez une entité dans la liste Entités pour l'évaluation de l'impact, puis cliquez sur **Créer des évaluations**.

Remarque :
Effectuez une évaluation de l'impact sur l'alerte d'événement réglementaire dans l'interface utilisateur classique, car le formulaire n'a pas encore migré vers le Espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Évaluer l'impact d'un changement réglementaire.

Si aucune entité n'est configurée, vous pouvez configurer de nouvelles entités. Consultez Configurer une classe d'entité pour plus d'informations.

Résultats
La nouvelle évaluation d'impact est répertoriée dans la liste connexe des évaluations d'impact. Elle est automatiquement affectée au propriétaire de l'entité. Le propriétaire de l'entité l'examine et envoie des commentaires sur l'évaluation. Une fois l'évaluation terminée, le risque inhérent calculé s'affiche sous l'onglet **Résumé de l'évaluation** . Lorsque le propriétaire de l'entité clique sur **Marquer comme terminé** sur l'évaluation de l'impact, il enregistre les détails de l'évaluation et la marque comme Terminée.

Que faire ensuite
Consultez Gérer les tâches de changement réglementaire pour en savoir plus sur le marquage de l'alerte comme applicable et la gestion des tâches de changement réglementaire.

Gérer les tâches de changement réglementaire

Gérez les tâches de changement réglementaire associées à l'alerte d'événement réglementaire. Lorsqu'un propriétaire d'entité d'entreprise termine l'évaluation de l'impact sur l'alerte d'événement réglementaire, l'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine le résumé de l'évaluation et marque l'alerte comme étant applicable.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le coordonnateur de l'alerte d'événement réglementaire identifie les étapes pour se conformer au changement réglementaire et gère la tâche de changement réglementaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .
2. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires** Vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Sélectionnez l’alerte d’événement réglementaire pour laquelle un propriétaire d’entité d’entreprise a terminé l’évaluation.
4. Examinez l’évaluation de l’impact et marquez l’alerte à l’aide de l’une des options suivantes.
5. Pour l’alerte applicable, cliquez sur la liste connexe **Tâches réglementaires** , puis cliquez sur la tâche de changement réglementaire créée pour l’alerte.
6. Dans l’onglet Détails, remplissez le formulaire.

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Champ	Description
Tâche de changement de réglementation	
Alerte réglementaire	Titre de l’alerte réglementaire associée à la tâche d’importation de document source. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre de l’alerte.
Instructions	Instructions relatives à la tâche d’importation de document source.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné à partir de la table **Hiérarchie des groupes** .
Type d'approbateur	Type d’approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe**
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
Approbateur ou groupe d’approbateurs	Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche. Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche.
Programmation	
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche d’importation de document source.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d’importation de document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant dans la liste de surveillance pour cette tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de notes de travail	Utilisateurs figurant dans les notes de travail pour cette tâche.
Notes de travail (privées)	Notes de travail relatives à la tâche.
Composer	
Notes de travail	Notes de travail saisies par les utilisateurs. Ces notes de travail peuvent être publiées à titre de référence.
Activité	
Activité	Activité et état de la tâche.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

7. Vérifiez que les champs obligatoires tels que **Approbateur**, **Affecté à** et **Date d'échéance** sont mis à jour.
8. Cliquez sur **Répondre**.
   L'action **Répondre** déclenche le calcul du rayon d'impact en arrière-plan. Pour plus d'informations sur le calcul du rayon d'impact, reportez-vous à la section Calcul et approbation du rayon d'impact. La tâche de changement réglementaire est mise à jour avec l'état **Répondu** .
9. Ajoutez une tâche d'action si nécessaire.
   Voir Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte pour la création d'une tâche d'action.
10. Ajoutez des problèmes si nécessaire.
    Consultez Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire pour plus d'informations.
11. Après avoir créé les tâches d'action et les problèmes nécessaires, cliquez sur **Demander l'approbation**.
    Selon l'état de l'approbation, la tâche d'action est activée. Lorsque la tâche d'action est fermée, la tâche d'importation de document source associée est automatiquement fermée.

Résultats

Vérifiez que la tâche de changement réglementaire est mise à jour avec l'état **Répondu** et que la liste connexe Tâches d'action s'affiche pour l'alerte d'événement réglementaire.

Que faire ensuite

Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte

Affecter l'alerte du document source à un coordinateur

Connectez-vous à l'application GRC: Regulatory Change Management , examinez l'alerte du document source et affectez-la à un coordonnateur. Le coordinateur évalue ensuite l'applicabilité de l'alerte et réalise les tâches réglementaires associées.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes de documents sources aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut alors effectuer des actions sur les alertes de documents sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_grc_reg_change.manager.
2. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .
3. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires affectées** Vue.
4. Sélectionnez une alerte de type de document source dans la liste.
5. Dans l'onglet Détails, remplissez le formulaire.

Onglet Détails dans le formulaire d'alerte de document source

Champs	Description
Titre	Titre du document source Type d'alerte tel que reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre.
Contenu source d'autorité	Numéro de citation du document source reçu du fournisseur. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la citation.
URL du fournisseur	URL du fournisseur d'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL du fournisseur.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de régulation associé à l'alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher l'URL de l'organisme de régulation.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alertes. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le nom du fournisseur.
Type	Type de l'alerte réglementaire. Par exemple, alerte de document source. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type d'alerte.
Coordinateur	Utilisateur auquel l'alerte est affectée.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle une alerte est publiée par l'organisme de réglementation. Champ renseigné automatiquement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de publication source.
Date des commentaires	Date à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l'alerte. Champ renseigné automatiquement. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date des commentaires.
Date d'effet	Date à laquelle l'alerte va être applicable. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d'effet.
Date de conformité	Date à laquelle l'alerte sera conforme. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Date d'expiration	Date d’expiration de l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’expiration.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte.
Composer	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte qui sont ajoutés dans la section Composer.
Journal des activités	Journal des activités associées à l’alerte. Affiche les changements générés par le système et les commentaires supplémentaires.
Détails importants	
Taxonomie	Détails de taxonomie associés à l’alerte. Ce champ est automatiquement défini pour afficher les détails de taxonomie de l’alerte.

6. Dans le champ **Coordinateur** , affectez-le à un utilisateur ayant le rôle d’utilisateur sn_grc_reg_change.user.
7. Connectez-vous avec le rôle sn_grc_reg_change.manager, ouvrez l’alerte de document source sélectionnée et marquez l’alerte à l’aide de l’une des options suivantes.

Résultats
Après avoir marqué l’alerte de document source comme **applicable**, une nouvelle tâche d’importation de document source est créée sous la liste connexe Tâches d’importation de document.

Que faire ensuite
Gérer la tâche d’importation de document source

Gérer la tâche d’importation de document source

Gérez les tâches d’importation de documents sources associées aux alertes de documents sources. Lorsqu’une alerte de document source est marquée comme applicable, une tâche de document d’importation source est créée automatiquement.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une tâche d’importation de document source est utilisée pour ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   L’application Gestion des changements réglementaires s’affiche dans le Compliance Workspace .
2. Accédez à la **Listes** > **Alertes réglementaires** Vue.
3. Sélectionnez l’alerte de document source que vous avez évaluée précédemment et cliquez sur la tâche d’importation de document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans l’onglet Détails, remplissez le formulaire.

Formulaire de tâche d’importation de document source

Champ	Description
Tâche d'importation du document	
Alerte réglementaire	Titre de l’alerte réglementaire associée à la tâche d’importation du document. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le titre de l’alerte.
Instructions	Instructions relatives à la tâche d’importation du document.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation pour l’enregistrement. Le groupe est sélectionné à partir de la table **Hiérarchie des groupes** .
Type d'approbateur	Type d’approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe**
Affecté à	Utilisateur auquel la tâche est affectée.
Approbateur ou groupe d’approbateurs	Si le type d’approbateur est un groupe, le champ **Groupe d’approbateurs** s’affiche. Si le type d’approbateur est un utilisateur, le champ **Approbateur** s’affiche.
Programmation	
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche d’importation de document source.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d’importation de document source est approuvée. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’approbation.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant dans la liste de surveillance pour cette tâche.
Liste de notes de travail	Utilisateurs figurant dans les notes de travail pour cette tâche.
Notes de travail (privées)	Notes de travail relatives à la tâche.
Composer	
Notes de travail	Notes de travail saisies par les utilisateurs. Ces notes de travail peuvent être publiées à titre de référence.
Activité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Activité	Affiche l'activité et l'état de la tâche. Champ renseigné automatiquement.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

5. Vérifiez que les champs **Affecté à**, **Approbateur** et **Date d'échéance** sont mis à jour.
6. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.
7. Pour mettre à jour la tâche d'importation de document source sélectionnée, cliquez sur **Travail en cours**.
8. Accédez à la liste connexe Tâches d'action et ajoutez une tâche d'action si nécessaire.
   Reportez-vous à la section Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte pour la création d'une nouvelle tâche d'action.
9. Accédez à la liste connexe Problèmes et ajoutez un problème si nécessaire.
   Reportez-vous à la section Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire pour ajouter un problème.
10. Dans la section Tâche d'importation, insérez une nouvelle citation ou mettez à jour une citation existante comme décrit dans la table.
11. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats
L'état de la tâche d'importation de documents sources est mis à jour pour **En attente d'approbation**. Selon l'état de l'approbation, la tâche d'action est activée.

Que faire ensuite
Consultez Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte et Effectuer la tâche d'action associée à l'alerte pour en savoir plus sur la création d'une nouvelle tâche d'action et l'exécution d'une tâche d'action associée à l'alerte.

Créer une nouvelle tâche d'action pour l'alerte

Créez une nouvelle tâche d'action pour l'alerte afin d'affecter les tâches d'action aux utilisateurs de conformité et de risque et de marquer une date d'échéance pour les tâches d'action.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user affecte la tâche d'action sélectionnée aux utilisateurs ayant les rôles sn_compliance.manager et sn_risk.manager, en fonction du domaine d'action de l'alerte, tel que la conformité ou le risque. Une fois que les utilisateurs de conformité et de risque ont terminé les tâches d'action associées à l'alerte, l'alerte et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées automatiquement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .
2. Dans la vue de listes, accédez à **Listes** > **Alertes réglementaires** > **Alertes affectées** Vue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Effectuez l’une des tâches suivantes en fonction du type d’alerte.

4. Accédez à la liste connexe Tâches d’action et cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :
Vous pouvez créer une nouvelle tâche d’action uniquement lorsque la tâche réglementaire est dans l’état **Répondre** .

Formulaire Tâches d’action

Champ	Description
Tâche de réglementation	Numéro d’identification unique de la tâche de réglementation. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le numéro d’identification de la tâche réglementaire.
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche d’action. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la date d’échéance.
Catégorie : Conformité	
Cible de l'action de conformité	Type de catégorie de la tâche d’action. Lorsque la catégorie sélectionnée est **Conformité**, sélectionnez la **cible de l’action de conformité** parmi les options disponibles. Objet GRC spécifique à sélectionner associé à la conformité, tel que le document de référence, la citation dans le menu Liste et le document associé.
Catégorie : Risque	
Cible d'action à risque	Lorsque la catégorie sélectionnée est **Risque**, sélectionnez la **cible d’action Risque** parmi les options disponibles. Objet GRC spécifique à sélectionner associé au risque, tel que la définition du risque.
Affectation	
Groupe d’affectation	Groupe affecté à la tâche d’action. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le groupe d’affectation.
Affecté à	Utilisateur affecté à la tâche. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le délégataire de la tâche.
Priorité	Priorité de la tâche d’action, par exemple planification, faible, modérée, élevée ou critique. Ce champ est automatiquement défini pour afficher la priorité de la tâche.
Description courte	Brève description de la tâche d’action.
Instructions	Instructions relatives à la tâche d’action.
Journal d'activité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Liste de surveillance	Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications sur les mises à jour.
Notes de travail	Journal des notes de travail.
Liste de notes de travail	Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les notes de travail.
Pièces jointes	
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la tâche.

5. Dans le formulaire de tâches d'action, vérifiez que les champs obligatoires tels que **Catégorie**, **Cible de l'action de conformité**, **Description brève** et **Instructions** sont mis à jour.
   La tâche d'action est marquée pour les utilisateurs sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
6. Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La tâche d'action est marquée pour les utilisateurs disposant des rôles sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.

Que faire ensuite
Effectuer la tâche d'action associée à l'alerte

Effectuer la tâche d'action associée à l'alerte

Effectuez les tâches d'action associées aux alertes d'événement réglementaire et aux alertes de documents sources. Les utilisateurs de conformité et de risque effectuent les tâches d'action qui leur sont affectées. Les gestionnaires de conformité et des risques suivent la progression des tâches d'action.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user, sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches d'action sont créées en tant que suivi pour terminer les changements qui ont été identifiés dans le cadre des tâches de changement réglementaire et des tâches d'importation de documents sources.
Les actions décrites dans les étapes suivantes sont effectuées par les utilisateurs disposant des rôles sn_compliance.manager, sn_risk.manager, sn_compliance.user, sn_risk.user et sn_grc_reg_change.manager.

Procédure
1. Connectez-vous avec le rôle d'utilisateur sn_compliance.manager ou sn_risk.manager.
2. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans le Compliance Workspace .
3. Dans la vue de listes, accédez à **Listes** > **Alertes réglementaires** > **Alertes affectées** Vue.
4. Accédez à la tâche d'action marquée pour vous.
5. Affectez la tâche d'action comme décrit dans la table.
6. Effectuez la tâche d'action comme décrit dans la table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Vérifiez l'état de la tâche d'action comme décrit dans la table.

Résultats

Une fois que l'utilisateur ayant le rôle sn_compliance.user ou sn_risk.user termine la tâche d'action, l'alerte d'événement réglementaire et la tâche de changement réglementaire parente sont fermées automatiquement. De même, l'alerte de document source et la tâche d'importation de document source parente sont fermées lorsque les tâches d'action associées sont terminées. Il s'agit de la dernière étape du workflow des tâches réglementaires.

Créer ou ajouter un problème lié à une tâche réglementaire

Créez ou ajoutez un problème associé à une tâche réglementaire pour documenter les observations, les changements dans la citation, les discordances, ou pour signaler tout problème. Vous pouvez également identifier la source du problème pour analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance** > **Alerte réglementaire**.
   L'application Gestion des changements réglementaires s'affiche dans Compliance Workspace .
2. Sur le formulaire de tâche de changement réglementaire, accédez à l'onglet **Problèmes** .

   Vous pouvez ajouter un problème existant à une tâche réglementaire ou créer un problème que vous pouvez associer à une tâche réglementaire.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Formulaire Créer un problème

Utilisez le formulaire Créer un problème pour Compliance Workspace créer un problème ou ajouter un problème existant à une tâche réglementaire.

Formulaire Créer un problème

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la table suivante.

Formulaire Créer un problème

Champ	Description
Problème	
Numéro	Numéro du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Nom	Nom du problème.
Source du problème	Source du problème, comme Service aux entreprises ou Analyse de scénario. Ce champ est renseigné automatiquement.
Type de problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Échec de l'efficacité de la conception du contrôle • Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle • Contrôle ne répondant pas aux exigences • Contrôle inexistant • Non-conformité à une réglementation • Non-conformité à une politique • Amélioration ou suggestion à une politique existante • Recommandation pour une nouvelle politique • Optimisation ou amélioration des processus • Observation • Violation de données • Fraude • Inexactitude • Formation • Documentation
Classification	Classification du problème. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes : • Audit • Conformité • Operational Resilience • Risque • Fournisseur
Emplacement	Emplacement du problème.
État	État du problème. Options disponibles : • Nouveau • Analyser • Répondre • Revue • Fermé terminé • Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Priorité	Priorité du problème. Options disponibles :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
	• Critique • Élevée • Modéré • Faible • Planification
Évaluation du problème	Évaluation du problème. Options disponibles : • Très élevé • Élevée • Modéré • Faible • Très faible
Description	Approbateur du plan d'analyse de scénario.
Affectation	
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation pour le problème. Par exemple, Groupe de développement d'applications.
Affecté à	Utilisateur auquel le problème est affecté.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe de gestionnaires auquel le problème est affecté. Options disponibles : • Gestionnaires de conformité • Gestionnaires des risques informatiques • Gestionnaires des risques
Gestionnaire des problèmes	Gestionnaire auquel le problème est affecté.
Liste de surveillance	Utilisateurs figurant sur la liste de surveillance du problème.
Programmation	
Date d'échéance	Date à laquelle le problème est dû.
Date de confirmation	Date de confirmation du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Date de début prévue	Date de début planifiée pour le problème.
Date de fin prévue	Date de fin planifiée pour le problème.
Durée	Durée du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Créé	Date de création du problème. Ce champ est renseigné automatiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un problème (suite)

Champ	Description
Fermées	Date à laquelle le problème est fermé.
Date de début réelle	Date de début réelle du problème.
Date de fin réelle	Date de fin effective du problème.
Durée réelle	Durée réelle du problème en jours, heures, minutes et secondes.
Regroupement des problèmes	
Problème parent	Problème parent associé au problème.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe pour le problème. Ce champ est renseigné automatiquement.
Plan d'action	
Recommandation	Recommandation pour le problème.
Plan d'action	Plan d’action pour le problème.
Activité	
Notes de travail	Notes de travail pour le problème.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires pour le problème.
Paramètres	
Domaine fonctionnel	Domaine fonctionnel pour le problème.

Gérer la taxonomie

Gérez la taxonomie lorsque vous configurez l’application Gestion des changements réglementaires dans le Compliance Workspace. Créez une taxonomie interne et mappez la taxonomie interne à la taxonomie externe afin que l’application Gestion des changements réglementaires se réfère à une seule taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application Regulatory Change Management** > **Espace de travail Compliance**.
   Un nouvel onglet Gestion de conformité s’affiche.
2. Dans la vue de listes, accédez à **Listes** > **Taxonomie** la page.
3. Accédez à l'un des modules suivants :
   - **Organismes de régulation**
   - **Types de contenu**
   - **Juridictions**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Thèmes**
- **Secteurs**

Le nom et le corps parent de la catégorie de taxonomie sélectionnée sont affichés.

4. Dans la liste Nom, cliquez sur un élément de taxonomie.
   Les détails de l'élément de taxonomie sélectionné sont affichés sur une page distincte avec l'onglet Détails et la liste connexe Taxonomie interne.
5. Pour créer une taxonomie interne pour la classe de taxonomie sélectionnée, cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Créer une taxonomie interne

Champ	Description
Nom	Nom de la taxonomie interne.
Classes de taxonomie	Classe de taxonomie renseignée par défaut pour la catégorie sélectionnée.
Parent	Enregistrement parent pour lequel la nouvelle taxonomie interne est créée.

6. Pour enregistrer la taxonomie, cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des changements réglementaires Interface utilisateur classique

L'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires vous permet de connaître les changements réglementaires à venir, d'évaluer leur impact et de mettre en œuvre les changements liés aux risques et à la conformité. Elle assure la conformité réglementaire globale.

Utilisez les fonctionnalités et options de l'interface utilisateur de l'application Gestion des changements réglementaires , telles que la configuration d'alertes réglementaires, la réalisation d'une évaluation de l'impact, la création de tâches de changement réglementaire, la création de plan d'action, la gestion des tâches d'action et la fermeture des tâches de changement réglementaire pour gérer les changements réglementaires dans votre organisation.

Alertes réglementaires

Les alertes réglementaires sont une agrégation de différents événements et documents réglementaires provenant de plusieurs fournisseurs d'intelligence réglementaire. Semblable aux flux Web, une alerte réglementaire est un enregistrement de ces changements réglementaires. Ces changements sont fréquemment mis à jour, et les alertes vous aident à rester informé du paysage réglementaire.

L'application Gestion des changements réglementaires convertit et mappe les alertes. L'application fournit les informations dans des tables d'alertes réglementaires.

Le Gestion des changements réglementaires cycle de vie commence par l'enregistrement d'alerte réglementaire. Chaque enregistrement d'alerte réglementaire contient des métadonnées qui aident les parties prenantes à traduire les changements, à créer un plan d'action et à implémenter des actions pour se conformer aux changements réglementaires.

Avec l'application Gestion des changements réglementaires , vous pouvez utiliser les alertes réglementaires pour informer les utilisateurs des mises à jour réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d’alertes et tâches réglementaires associées

Différents types d’alertes sont affichés sous le module Alertes réglementaires de l’application Gestion des changements réglementaires .

Vous pouvez utiliser les types d’alertes réglementaires suivants :

- Alertes d’événements réglementaires : signifiez des alertes, fournissez des mises à jour sur les actualités et fournissez des informations sur les changements réglementaires. Par défaut, les alertes sont des alertes d’événements réglementaires.
- Alertes de documents sources : signifient les modifications apportées aux citations. Les citations sont comme les différentes sections d’un document de référence. ServiceNow® GRC offre l’intégration de Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF). L’intégration crée des documents de référence après l’importation, et elle crée les citations correspondantes sous chaque document de référence.

La principale différence entre une alerte d’événement réglementaire et une alerte de document source concerne le champ d’application. Les alertes d’événements réglementaires signifient des alertes générales sur les changements généraux et sur les changements réglementaires à venir. En revanche, les alertes de documents sources signifient des changements spécifiques aux citations. Lorsqu’une citation existante est mise à jour ou qu’une nouvelle citation est insérée, cela signifie un changement dans le document source.

Les différents types d’alertes impliquent chacun un ensemble distinct de tâches réglementaires. Ces tâches sont créées chaque fois qu’un utilisateur doté du rôle sn_grc_reg_change.user reçoit une alerte, puis la marque comme applicable. Ces tâches sont les suivantes :

- Tâche de changement réglementaire : cette tâche est créée pour les alertes d’événements réglementaires. La tâche permet d’évaluer les changements et de mettre à jour les objets GRC, tels que les politiques, les contrôles et les déclarations de risque dans la bibliothèque.
- Tâche d’importation de document source : cette tâche est créée pour les alertes de documents sources. La tâche permet de mettre à jour une citation existante ou d’insérer une nouvelle citation reçue du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

Alertes et rôles d’utilisateur

Les alertes peuvent avoir différents états. L’une des principales propriétés d’une alerte est son affectation ou non. Pour les alertes affectées, le champ **Coordinateur** a une valeur. Une alerte peut être affectée à un gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager ou à un utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. En revanche, une alerte non affectée n’est attribuée à personne.

Vous pouvez effectuer diverses actions sur les alertes non affectées. Ces actions sont les suivantes :

- Mettre à jour
- Applicable
- Différer
- Initier l'évaluation de l'impact
- Non applicable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Annuler l'alerte réglementaire
- Supprimer

Lorsqu'une alerte d'événement réglementaire non affectée est marquée comme applicable, une tâche de changement réglementaire est créée. Lorsqu'une alerte de document source non affectée est marquée comme applicable, une tâche d'importation de document source est créée.

Lorsqu'une alerte non affectée est marquée comme non applicable avec les commentaires dus, son état est mis à jour en tant que Fermé dans le formulaire d'alerte réglementaire.

Les alertes affectées peuvent avoir différents états. Ces états sont les suivants :

- Nouveau
- Différé
- Évaluation de l'impact
- En cours
- Fermées

En termes de rôles d'utilisateur, toutes les alertes sont accessibles aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin ou du rôle sn_grc_reg_change.manager. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les alertes qui leur sont affectées, mais ils ne peuvent pas afficher les alertes non affectées ou celles affectées à d'autres personnes.

Nettoyeurs de table pour les alertes réglementaires

Les enregistrements d'alerte marqués comme non applicables doivent être nettoyés à intervalles réguliers. L'application Gestion des changements réglementaires fournit des nettoyeurs de table pour nettoyer automatiquement les enregistrements d'alerte. Les utilisateurs spécifient l'heure et la fréquence de l'activité de nettoyage.

De même, les enregistrements de fichiers de registre qui ont été traités peuvent être nettoyés à des intervalles de temps spécifiés.

Types d'alertes, rôles d'utilisateur et états des alertes réglementaires

Différents utilisateurs effectuent diverses actions sur les enregistrements d'alerte en fonction du type d'alerte.

Vous pouvez afficher les types d'alertes suivants sous le module Alertes réglementaires :

- Toutes les alertes affectées : affiche toutes les alertes affectées dans l'instance où le champ **Coordinateur** est affecté à un utilisateur approprié.
- Alertes non affectées : affiche les alertes non affectées dans l'instance où le champ **Coordinateur** est vide. Définissez l'impact global sur Aucun impact, Faible, Moyen, Élevé ou Critique.
- Nouvelles alertes : les nouvelles alertes s'affichent dans l'instance où le champ **Coordinateur** est vide.
- Alertes différées : affiche les alertes différées où le champ **Coordinateur** est affecté à un utilisateur approprié, où l'état est défini sur Différé et où une date de rappel est répertoriée pour effectuer l'action après le report.
- Alertes d'évaluation de l'impact : affiche les alertes pour les événements réglementaires à l'état Évaluation de l'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Alertes en cours : affiche les alertes à l'état En cours.
- Alertes fermées : affiche les alertes à l'état Fermé.

La table suivante fournit des informations sur les rôles d'utilisateur, les actions que ces utilisateurs peuvent effectuer et la description de ces actions.

Rôles d'utilisateur, actions et description

Rôles d'utilisateur	Actions	Description
• sn_grc_reg_change.gestionnaire • sn_grc_reg_change.utilisateur • sn_grc_reg_change.admin	Mettre à jour	Met à jour les détails de l'alerte.
	Réaffecter	Réaffecte les détails de l'alerte.
	Différer	Reporter une alerte réglementaire à une date ultérieure.
	Applicable	Marque l'alerte comme applicable.
	Initier l'évaluation de l'impact	Lance une évaluation de l'impact sur l'alerte.
	Non applicable	Marque l'alerte comme non applicable.
	Interrompre	Annule l'alerte.

Les gestionnaires peuvent afficher toutes les alertes. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les alertes qui leur sont affectées, mais ils ne peuvent pas afficher les alertes non affectées ou celles affectées à d'autres personnes.

Consultez le tableau suivant pour plus d'informations sur les états des alertes réglementaires.

États des alertes et leur description

État	Description
Nouveau	Par défaut, chaque alerte réglementaire entrante est affectée à un nouvel état. Seul le sn_grc_reg_change.admin ou le sn_grc_reg_change.manager peut affecter un enregistrement d'alerte.
Différé	Certaines alertes ne nécessitent pas d'action immédiate et, par conséquent, elles sont à l'état Différé et affectées à une date ultérieure.
Évaluation de l'impact	L'applicabilité des enregistrements d'alerte de type événement réglementaire est évaluée et marquée pour une évaluation de l'impact. Après une évaluation de l'impact, les alertes sont marquées comme applicables ou non applicables.
En cours	Les alertes à l'état En cours sont en cours de résolution. Un sn_grc_reg_change.user est affecté à chaque alerte.
Fermées	Les alertes qui ne sont pas pertinentes pour une organisation sont à l'état Fermé. Les alertes qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États des alertes et leur description (suite)

État	Description
	ont des tâches associées qui ont été terminées sont également à l'état Fermé.
Annulé	Alertes à l'état Annulé.

Remarque :
Les attributs de l'enregistrement d'alerte font partie des métadonnées fournies par le fournisseur tiers d'intelligence réglementaire. Ces attributs aident à déterminer l'applicabilité de l'alerte à l'organisation. Ces enregistrements ne sont pas modifiables dans l'application Gestion des changements réglementaires .

Effectuer des actions sur les alertes réglementaires

Effectuez diverses actions sur les alertes réglementaires non affectées et d'autres types. Par exemple, vous pouvez, entre autres, affecter une alerte non affectée, lancer une évaluation de l'impact d'une alerte et marquer une alerte comme étant applicable.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une alerte réglementaire peut être une alerte d'événement réglementaire ou une alerte de document source. Certaines actions peuvent être effectuées sur l'un ou l'autre type d'alerte, mais d'autres ne peuvent être effectuées que sur les alertes d'événements réglementaires. Les utilisateurs et les gestionnaires peuvent effectuer plusieurs des mêmes actions, mais certaines actions ne peuvent être effectuées que par les gestionnaires.

Les gestionnaires peuvent affecter des champs à l'utilisateur approprié. L'utilisateur approprié peut alors évaluer l'applicabilité de l'alerte, lancer des évaluations d'impact et effectuer les tâches réglementaires affectées.

Dans la procédure suivante, les étapes 3 et suivantes décrivent les différentes actions que vous pouvez effectuer en tant que gestionnaire ou utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Alertes réglementaires**.
2. Pour affecter une alerte non affectée, cliquez sur une alerte dans le module Alertes non affectées.
   Avec le rôle sn_grc_reg_change.manager, vous pouvez définir le champ **Coordinateur** sur un utilisateur approprié disposant du rôle sn_grc_reg_change.user.
   Cette action déplace l'alerte vers le module Toutes les alertes affectées.
3. Pour enregistrer et mettre à jour les modifications apportées à l'enregistrement d'alerte, cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Pour différer une alerte à une date ultérieure, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Différer**.
   b. Sélectionnez une date de rappel ultérieure et ajoutez un motif pour le report.
   c. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'alerte passe à l'état **Différé** dans l'application. Les utilisateurs affectés reçoivent un e-mail à la date de report sélectionnée comme rappel pour travailler sur l'alerte. Ils peuvent également annuler l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour lancer une évaluation de l'impact sur l'alerte, cliquez sur **Lancer l'évaluation de l'impact**.
   Cette action n'est disponible que pour les gestionnaires et les utilisateurs d'alertes d'événements réglementaires. Cette action n'est pas disponible pour les alertes de documents sources.
6. Si l'impact de l'alerte ne s'applique pas à l'organisation, cliquez sur **Non applicable**.
   Spécifiez un motif pour marquer le champ comme non applicable.
   L'alerte passe à l'état **Fermée** .
7. Pour annuler l'alerte, cliquez sur **Annuler l'alerte réglementaire**.
   Cette action est disponible pour les gestionnaires et les utilisateurs d'alertes d'événements réglementaires, ainsi que pour les gestionnaires d'alertes de documents sources. mais elle n'est pas disponible pour les utilisateurs d'alertes de documents sources.
   Cette action fait passer l'alerte à l'état **Annulée** . L'alerte est déplacée vers le module Alertes fermées.
8. Pour réaffecter une alerte affectée à un autre utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user, cliquez sur **Réaffecter**.
9. Pour supprimer une alerte, cliquez sur **Supprimer**.

Gérer et affecter des alertes d'événements réglementaires

Affectez à un utilisateur approprié les alertes d'événement réglementaire reçues du fournisseur d'intelligence réglementaire. Vous pouvez consulter d'autres propriétés de l'alerte d'événement réglementaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les alertes réglementaires sont affichées sous le module Alertes réglementaires de l'application Gestion des changements réglementaires .

En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes d'événements réglementaires aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut alors effectuer des actions sur les alertes d'événements réglementaires.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.
   Toutes les alertes réglementaires de votre instance sont affichées. Vous pouvez afficher les alertes non affectées et les affecter à un utilisateur spécifique. Une alerte entrante est automatiquement affectée à l'état Nouveau.
2. Dans la liste d'alertes réglementaires, sélectionnez une alerte d'événement réglementaire à l'aide de la colonne Type.
   L'enregistrement d'alerte d'événement réglementaire s'affiche.
3. Pour affecter l'alerte, définissez le champ **Coordinateur** sur l'utilisateur approprié.
   Vous pouvez passer en revue les autres propriétés de l'alerte pour vous aider à déterminer l'utilisateur approprié à affecter.

Formulaire d'alerte réglementaire

Champs	Description
Titre	Titre de l'alerte telle que reçue du fournisseur.
Description	Description et un bref résumé de l'événement.
URL du fournisseur	URL de l'alerte reçue du fournisseur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
URL de l’organisme de régulation	URL de l’organisme de régulation associé à l’alerte.
Fournisseur	Nom du fournisseur d’alertes.
Coordinateur	Utilisateur affecté à l’alerte.
État	État de l’alerte.
Type	Type d’alerte réglementaire.
Impact global	Impact global du champ.
Taxonomie	
Organisme de régulation	Organisation qui exerce une fonction de réglementation, telle qu’une agence gouvernementale.
Secteur	Différents secteurs d’activité pour vos organisations, tels que la banque et l’assurance.
Thème	Rubriques générales que vous pouvez utiliser pour classer votre contenu réglementaire. Les thèmes possibles sont la protection de la vie privée, la résilience opérationnelle et les dépôts réglementaires.
Juridiction	Emplacement où un organisme réglementaire ou juridique peut étendre l’autorité légale.
Type de contenu	Différentes catégories de contenu qu’un organisme de réglementation peut publier, telles que des documents législatifs, des règlements et des règles.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier est effectivement publié par l’organisme de réglementation.
Date d'effet	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier sera applicable.
Date d'expiration	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier expirera.
Date des commentaires	Date jusqu’à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’événement réglementaire.
Date de conformité	Date à laquelle l’événement réglementaire sera conforme.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte.
Activités	Journal des activités associées à l’alerte.
Listes connexes	
Tâches de réglementation	Tâches connexes pour l’alerte. Ce champ n’est disponible que lorsqu’une alerte est affectée à un coordinateur et qu’elle est à l’état En cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
Documents connexes	Détails des documents associés à l'alerte, tels qu'une citation, un titre ou un type.
Évaluations de l'impact	Détails de l'évaluation de l'impact associés à l'alerte d'événement réglementaire.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
L'alerte d'événement réglementaire est affectée à l'utilisateur sélectionné et est répertoriée sous le module **Toutes les alertes affectées** de l'application.

Gérer et affecter des alertes de documents sources

Affectez à un utilisateur approprié les alertes de documents sources reçues du fournisseur d'intelligence réglementaire. Vous pouvez consulter d'autres propriétés de l'alerte de document source.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant que gestionnaire, vous pouvez afficher et affecter les alertes de documents sources aux utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur peut alors effectuer des actions sur les alertes de documents sources.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Alertes réglementaires** > **Alertes non affectées**.
   Toutes les alertes réglementaires de votre instance sont affichées. Vous pouvez afficher les alertes non affectées et les affecter à un utilisateur spécifique. Une alerte entrante est automatiquement affectée à l'état Nouveau.
2. Dans la liste d'alertes réglementaires, sélectionnez une alerte de document source à l'aide de la colonne Type.
   L'enregistrement d'alerte de l'alerte de document source s'affiche.
3. Pour affecter l'alerte, définissez le champ **Coordinateur** sur l'utilisateur approprié.
   Vous pouvez passer en revue les autres propriétés de l'alerte pour vous aider à déterminer l'utilisateur approprié à affecter.

Formulaire d'alerte réglementaire

Champs	Description
Titre	Titre du document source Type d'alerte tel que reçu du fournisseur.
Contenu source d'autorité	Numéro de citation du document source reçu du fournisseur d'alertes.
URL du fournisseur	URL du fournisseur pour l'alerte.
URL de l'organisme de régulation	URL de l'organisme de régulation associé à l'alerte.
Fournisseur	Nom du fournisseur d'alertes.
Coordinateur	Utilisateur affecté à l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs	Description
État	État de l’alerte.
Type	Type de l’alerte réglementaire. Par exemple, document source.
Taxonomie	
Organisme de régulation	Organisation qui exerce une fonction de réglementation, telle qu’une agence gouvernementale.
Secteur	Différents secteurs d’activité pour vos organisations, tels que la banque et l’assurance.
Thème	Rubriques générales que vous pouvez utiliser pour classer votre contenu réglementaire. Les thèmes possibles sont la protection de la vie privée, la résilience opérationnelle et les dépôts réglementaires.
Juridiction	Emplacement où un organisme réglementaire ou juridique peut étendre l’autorité légale.
Type de contenu	Différentes catégories de contenu qu’un organisme de réglementation peut publier, telles que des documents législatifs, des règlements et des règles.
Dates	
Date de publication source	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier est effectivement publié par l’organisme de réglementation.
Date d'effet	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier sera applicable.
Date d'expiration	Date à laquelle l’événement réglementaire particulier expirera.
Date des commentaires	Date jusqu’à laquelle les commentaires peuvent être fournis pour l’événement réglementaire.
Date de conformité	Date à laquelle l’événement réglementaire sera conforme.
Journal d'activité	
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires associés à l’alerte.
Activités	Journal des activités associées à l’alerte.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L’alerte de document source est affectée à l’utilisateur sélectionné et est répertoriée sous le module **Toutes les alertes affectées** de l’application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Évaluations de l'impact des alertes d'événements réglementaires

Une alerte d'événement réglementaire peut entraîner un changement réglementaire pour une organisation. Vous pouvez évaluer l'impact du changement réglementaire sur vos entités commerciales en effectuant une évaluation de l'impact.

Le processus d'évaluation d'impact est utilisé comme outil de rapport pour évaluer l'impact d'une modification réglementaire proposée. Pour une alerte d'événement réglementaire donnée, l'utilisateur affecté déclenche une évaluation de l'impact pour un expert technique qui est un expert dans un domaine réglementaire donné. L'expert procède ensuite à une évaluation de l'impact de l'alerte d'événement réglementaire.

Si l'alerte d'événement réglementaire a un impact, le rayon d'impact est calculé pour rechercher les objectifs de contrôle associés à l'événement réglementaire. En fonction du calcul, l'application affiche des suggestions sur les objets GRC qui seront impactés par l'événement réglementaire.

Lorsque la tâche d'évaluation de l'impact est envoyée pour approbation, l'évaluation de l'impact comporte la séquence typique d'événements suivante :

1. Affectation : le gestionnaire ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager affecte une alerte d'événement réglementaire à un utilisateur qui dispose du rôle sn_grc_reg_change.user. L'utilisateur affiche l'alerte affectée qui est répertoriée sous le module Nouvelles alertes de l'application.
2. Lancement de l'évaluation : un événement ou un changement réglementaire décrit dans l'alerte peut avoir un impact sur l'organisation. L'utilisateur peut lancer une évaluation de l'impact pour comprendre l'impact du changement sur les entités qui sont détenues par différentes personnes concernées. L'utilisateur peut marquer l'alerte comme applicable sans lancer une évaluation de l'impact.
3. Affectation de l'évaluation : la tâche d'évaluation est automatiquement affectée au propriétaire de l'entité, c'est-à-dire au propriétaire de l'entité d'entreprise sur laquelle la tâche d'évaluation est créée. L'alerte passe à l'état Évaluation de l'impact.

   Remarque :
   Les propriétaires d'entité disposant du rôle d'utilisateur métier GRC peuvent effectuer l'évaluation de l'impact. Pour en savoir plus sur le rôle d'utilisateur métier GRC, reportez-vous à Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité.

4. Création d'une évaluation : les propriétaires d'entités recueillent des détails sur l'événement réglementaire, les modifications réglementaires proposées et la gravité de l'impact. Un événement réglementaire peut avoir un impact sur une ou plusieurs entités d'entreprise. Une évaluation est créée pour chaque propriétaire d'entité. Pour plus d'informations sur la configuration des classes d'entités, reportez-vous à Configurer une classe d'entité.
5. Soumission de l'évaluation : les propriétaires de l'entité évaluent l'impact du changement réglementaire et soumettent une analyse d'impact.
6. Prise de décision : en fonction de l'évaluation reçue des propriétaires de l'entité, le gestionnaire ou l'utilisateur décide de l'évaluation de l'impact global. Le gestionnaire marque alors l'alerte comme applicable ou non applicable.

Seuls les propriétaires d'entité peuvent mettre à jour la tâche d'évaluation d'impact. L'utilisateur peut afficher la tâche d'évaluation de l'impact et ses détails uniquement en mode lecture.

Si un enregistrement d'alerte a été envoyé pour une évaluation de l'impact et que vous attendez une réponse, l'alerte se trouve alors à l'état Évaluation de l'impact.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L’action d’évaluation de l’impact s’applique uniquement aux alertes d’événements réglementaires.

Évaluer l’impact d’un changement réglementaire

Évaluez l’impact d’un changement réglementaire et soumettez une évaluation de l’impact afin de calculer le rayon d’impact et de déterminer quels objectifs de contrôle sont affectés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si l’alerte d’événement réglementaire a un impact, le rayon d’impact est calculé pour trouver les objectifs de contrôle associés à l’événement réglementaire. En fonction du calcul, l’application affiche automatiquement des suggestions sur les objets GRC qui seront impactés par l’événement réglementaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Alertes réglementaires**.
2. Sélectionnez l’alerte réglementaire que vous souhaitez évaluer.
3. Cliquez sur **Lancer l’évaluation de l’impact**.
4. Dans la liste Entités, sélectionnez les entités qui nécessitent une évaluation de l’impact.
5. Cliquez sur **Créer des évaluations**.
   La nouvelle évaluation d’impact est répertoriée dans la liste connexe Évaluations d’impact de l’enregistrement d’alerte réglementaire.
6. Dans le module Mes tâches, connectez-vous en tant qu’évaluateur et cliquez sur **Tâches d’évaluation de l’impact**.
   En tant qu’évaluateur, vous pouvez rechercher les tâches d’évaluation de l’impact dans l’application.
7. En tant qu’évaluateur, sélectionnez la tâche d’évaluation des risques qui est affectée sous Mes tâches, puis cliquez sur **Évaluer**.
   L’état de l’évaluation des risques est mis à jour vers Évaluation inhérente. L’onglet **Évaluation inhérente** s’affiche. Les détails suivants de l’évaluation des risques sont affichés dans l’onglet **Évaluation inhérente** :
   - Contexte d'impact de l'événement réglementaire
   - Date d'échéance
   - Résumé de l'évaluation
   - Évaluation inhérente
   - Journal d'activité
   - Résultats

   Dans l’enregistrement Contexte de l’impact de l’événement réglementaire, vous pouvez cliquer sur **Alerte réglementaire** pour afficher l’alerte réglementaire associée à cette tâche d’évaluation de l’impact.
8. Ouvrez le formulaire Évaluation inhérente et renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente

Champs	Description
Facteur	Facteur de l'impact. Un facteur décrit le type de risque pour l'entreprise. Les choix sont les suivants : ○ **Impact juridique** ○ **Impact sur la réputation** ○ **Impact financier** ○ **Impact sur l'activité**
Réponse	Réponse pour l'impact. Les choix sont les suivants : ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé** ○ **Critique**
Poids qualitatif	Poids qualitatif pour chaque facteur. Par exemple, 25 % pour chaque facteur.
Score qualitatif	Score qualitatif pour chaque facteur.
Score quantitatif	Score quantitatif pour chaque facteur.
Commentaires	Commentaires et informations supplémentaires concernant l'impact. Cliquez sur **Ajouter des commentaires** pour saisir des commentaires pour chaque facteur.
Résultats	
Risque inhérent calculé	Risque inhérent calculé pour la tâche d'évaluation des risques.
Commentaires	Commentaires supplémentaires liés à l'évaluation.

Remarque :
Pour l'évaluation des risques, le moteur d'évaluation Advanced Risk est utilisé. Les administrateurs peuvent mettre à jour la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et mettre à jour manuellement les facteurs d'évaluation inhérente.

9. Pour enregistrer l'évaluation, cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
   Cette action calcule le risque et affiche le risque inhérent calculé sous l'onglet **Résultats** . Cette action enregistre le calcul, mais elle ne soumet pas l'évaluation.
10. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.
    Cette action enregistre le formulaire. Le risque inhérent calculé est affiché sous l'onglet **Résumé de l'évaluation** .
11. En tant qu'utilisateur, cliquez sur **Applicable** pour marquer la tâche d'évaluation de l'impact comme applicable.

Résultats

Une tâche de changement réglementaire est créée pour l'alerte. La tâche s'affiche dans la liste connexe Tâches réglementaires de l'alerte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul et approbation du rayon d'impact

Calculez l'impact des changements réglementaires et recommandez des tâches connexes à l'aide du calcul du rayon d'impact. Un rayon d'impact est calculé pour les deux types de tâches réglementaires, à savoir les tâches de changement réglementaire et les tâches d'importation de documents sources.

L'application Gestion des changements réglementaires prend en charge le processus de calcul du rayon d'impact. Le calcul du rayon d'impact est une méthode qui permet de recommander des tâches d'action aux utilisateurs.

Les événements réglementaires qui pourraient avoir une incidence sur la conformité ou la situation vis-à-vis du risque de votre organisation doivent être évalués. Le calcul du rayon d'impact est une méthode d'évaluation de l'impact de l'événement réglementaire sur les objets GRC et de suggestion de tâches d'action en fonction de l'évaluation de l'impact.

Les étapes suivantes sont utilisées pour le processus de calcul du rayon d'impact et pour la recommandation automatique de tâches :

1. La bibliothèque réglementaire existante fait l'objet d'une recherche pour les noms de citation correspondants, le nom du fournisseur et le champ source.

   Pour une alerte d'événement réglementaire, les citations associées à l'alerte sont répertoriées dans la liste Documents connexes. Pour une alerte de document source, les citations associées à l'alerte sont affichées dans le champ **Citation** .

2. Si la citation correspondante provient du même fournisseur ou si le champ source du fournisseur est vide, de nouvelles tâches d'action sont recommandées à l'utilisateur.
3. Les tâches d'action recommandées par l'application sont automatiquement créées avec l'objectif du contrôle comme cible d'action. Les tâches sont affichées dans la liste connexe des tâches d'action.

   L'applicabilité des tâches d'action créées est définie par défaut sur **False** .

4. L'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user examine les tâches d'actions. Si les tâches sont applicables, l'utilisateur définit le champ **Applicable** sur **Vrai** et demande l'approbation de la tâche réglementaire parente.
5. L'approbateur peut approuver la tâche réglementaire parente, la rejeter ou demander plus d'informations sur la tâche.

   Une fois la tâche réglementaire parente approuvée, ses tâches d'actions enfants applicables passent à l'état Prêt. Pour les tâches d'actions enfants non applicables, celles-ci sont annulées.

6. Lorsqu'une tâche d'action est terminée, les tâches réglementaires associées sont fermées.

Les utilisateurs métiers et les gestionnaires ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent examiner les tâches d'action. Ils peuvent ajouter manuellement des tâches d'action au cas où l'application n'affiche pas de suggestions pour les tâches d'action. L'approbateur et l'utilisateur de conformité peuvent tous deux lire les commentaires pour chaque objet afin d'obtenir plus d'informations sur les tâches d'action associées.

Tâches de changement réglementaire

Lorsqu'un gestionnaire ou un utilisateur marque une alerte non affectée comme applicable, une tâche de changement réglementaire est créée. Une tâche de changement réglementaire est utilisée par les personnes concernées pour analyser et identifier les changements qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

doivent être effectués sur les alertes. Les parties prenantes peuvent alors créer des tâches d'action.

Une tâche de changement réglementaire sert de parent pour toutes les tâches d'action qui ont été créées pour terminer les changements identifiés. Par exemple, une tâche d'action peut consister à mettre à jour les politiques, les contrôles et les déclarations de risque dans la bibliothèque réglementaire.

Un gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager affecte une tâche de changement réglementaire à un utilisateur identifié disposant du rôle sn_grc_reg_change.user dans le système. La tâche de changement réglementaire affiche les détails de la tâche, tels que le groupe d'affectation, l'approbateur, le délégataire et d'autres informations pertinentes.

Une fois qu'une tâche de changement réglementaire est terminée, l'alerte réglementaire associée peut être fermée.

Utilisateurs et actions associées pour les tâches de changement réglementaire

Les gestionnaires ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager et les utilisateurs ayant le rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher et effectuer certaines tâches dans le module Tâches de changement réglementaire.

Vues et actions à la disposition des gestionnaires

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher les tâches suivantes dans le module Tâches de changement réglementaire :

- Toutes les tâches affectées
- Tâches non affectées
- Nouvelles tâches
- Répondre aux tâches
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches d'implémentation
- Tâches fermées
- Mes approbations

Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes sur une tâche de changement réglementaire :

- Affectez la tâche de changement réglementaire à un utilisateur ayant le rôle sn_grc_reg_change.user.
- Ajoutez des instructions pour le délégataire sur la tâche.
- Être ajouté à la liste de surveillance.
- Ajouter des notes de travail.
- Ajoutez une date d'échéance future pour terminer le travail sur la tâche de changement réglementaire.
- Ajoutez un approbateur, généralement un autre gestionnaire, pour approuver la tâche de changement réglementaire.
- Mettre à jour les notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues et actions disponibles pour d'autres utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher les tâches suivantes dans le module Tâches de changement réglementaire :

- Nouvelles tâches
- Répondre aux tâches
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches d'implémentation
- Tâches fermées

Si la tâche de changement réglementaire est affectée à l'utilisateur, il peut se connecter et effectuer les actions suivantes sur la tâche de changement réglementaire :

- Affichez la tâche de changement réglementaire sous Nouvelles tâches.
- Mettre à jour les notes de travail.
- Cliquez sur **Répondre** pour faire passer la tâche à l'état Répondre.
- Vérifiez si une tâche d'action doit être créée pour la tâche de changement réglementaire.
- Évaluez si l'alerte entrante a un impact sur la bibliothèque GRC du système actuel.
- Affichez les détails de l'évaluation d'impact effectuée par les propriétaires d'entités.
- Créez les tâches d'action nécessaires liées aux domaines Conformité et Risque dans la bibliothèque GRC, puis affectez-les à un groupe approprié.

Gérer les tâches de changement réglementaire

Gérez les tâches d'action réglementaire dans le module Tâches de changement réglementaire afin de pouvoir utiliser ces tâches pour identifier et respecter les changements réglementaires.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les tâches de changement réglementaire sont automatiquement créées chaque fois qu'une alerte d'événement réglementaire est marquée comme applicable après l'évaluation de l'applicabilité. Les membres de l'équipe de conformité réglementaire élaborent un plan d'action pour identifier les changements qui doivent être mis en œuvre afin que votre organisation se conforme au changement réglementaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Tâches de changement de réglementation**.
2. Sélectionnez une tâche de changement réglementaire.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de changement réglementaire

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d’affectation de la tâche. Le groupe est sélectionné à partir de la table Hiérarchie des groupes.
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe qui approuve la tâche.
Date d'échéance	Date d’échéance de la tâche de changement réglementaire.
Alerte réglementaire	Nom de l’alerte réglementaire.
Instructions	Instructions pour la tâche.
Affecté à	Nom de l’utilisateur affecté à la tâche.
Approbateur	Approbateur de la tâche de changement réglementaire. Lorsque le type d’approbateur est Groupe, la demande est envoyée aux membres du groupe.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche de changement réglementaire est approuvée.
Liste de surveillance	Liste de surveillance pour ajouter des utilisateurs intéressés.
Liste de notes de travail	Utilisateurs intéressés par les notes de travail.
Notes de travail	Journal des notes de travail.
Activités	Journal des activités.
Liste connexe	
Tâches d'action	Tâches d’action liées aux tâches de changement réglementaire. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une tâche d’action en réponse à la tâche de changement réglementaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si des tâches d'action sont en cours lorsque la tâche réglementaire parente est fermée manuellement, toutes les tâches d'action associées sont passées à l'état Annulé avec le message d'avertissement suivant : Les tâches d'action pour cette tâche de changement réglementaire/tâche d'importation de documents sont en cours. Cliquer sur OK les annulera. Voulez-vous poursuivre ? Si aucune tâche d'action n'est associée ou si les tâches d'action sont fermées, le message suivant s'affiche : Voulez-vous vraiment fermer cette tâche ? Cliquez sur OK pour fermer la tâche.
Problèmes	Problèmes observés pendant le workflow de changement réglementaire ou le workflow du document source.
Approbateurs	Enregistrements d'approbation qui sont créés lorsqu'une approbation est demandée.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Si vous souhaitez ajouter de nouvelles tâches d'action liées à la tâche de changement réglementaire, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Tâches d'action.
6. Pour demander une approbation sur la tâche de changement réglementaire, connectez-vous en tant qu'approbateur et cliquez sur **Demander l'approbation** pour demander une approbation.
   L'état de la tâche de changement réglementaire est mis à jour vers l'état En attente d'approbation. Dans la liste connexe Approbateurs de la tâche de changement réglementaire, l'état de l'approbation est mis à jour sur Demandé. Le gestionnaire disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager, l'utilisateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.user ou l'utilisateur administrateur disposant du rôle sn_grc_reg_change.admin peut afficher la demande sous **Tâches de changement réglementaire** > **Mes approbations**.
7. Cliquez sur **Approuver** pour approuver la demande.

Résultats

La demande est approuvée. La tâche de changement réglementaire passe à l'état Implémentation. Lorsque la tâche d'action associée à la tâche de changement réglementaire est terminée, la tâche de changement réglementaire est fermée.

Tâches d'importation de documents sources

L'application Gestion des changements réglementaires traite les alertes provenant de sources externes. Les tâches d'importation de documents sources sont automatiquement créées chaque fois qu'un enregistrement d'alerte de document source est marqué comme applicable. Le document source peut faire référence aux documents législatifs et réglementaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsqu'un type de document source d'alerte réglementaire est reçu, il fournit le titre de la citation et le numéro de la citation. La citation peut déjà être disponible dans la bibliothèque GRC ou peut être une citation nouvellement créée. Chaque enregistrement d'alerte contient des métadonnées sur le document source qui aident les principales personnes concernées à importer l'enregistrement dans la bibliothèque réglementaire. Les métadonnées incluent le nom de la citation et d'autres informations.

Les alertes de documents sources sont utilisées pour créer des tâches d'importation de documents sources. Une tâche d'importation de document source est utilisée pour ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire. Cette tâche est effectuée par les membres de l'équipe de conformité. Ils importent un document source dans la bibliothèque réglementaire en ServiceNow tant qu'objet de citation.

Une tâche d'importation de document source est créée à partir d'un enregistrement d'alerte réglementaire. La tâche passe par le workflow d'importation de document source ou le cycle de vie.

1. L'applicabilité de tous les enregistrements d'alerte non affectés qui sont de type document source est évaluée.
2. Si un enregistrement d'alerte de document source est marqué comme applicable, une tâche d'importation de document source est automatiquement créée.

Le cycle de vie de l'importation du document source commence à partir de l'enregistrement d'alerte réglementaire. Lorsque le gestionnaire ayant le rôle sn_grc_reg_change.manager marque une alerte de document source non affectée comme applicable, une tâche d'importation de document source est créée.

Les utilisateurs peuvent afficher la tâche d'importation de document à l'état Prêt pour l'importation, évaluer la citation associée à l'alerte et décider de la marche à suivre pour la tâche d'importation du document.

Utilisateurs, actions associées et états des tâches d'importation de documents sources

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager et les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher et effectuer certaines actions sur les tâches d'importation de documents sources.

Vues et actions à la disposition des gestionnaires

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher et trier les types de tâches d'importation de documents sources suivants :

- Toutes les tâches
- Tâches non affectées
- Toutes les tâches affectées
- Prêt pour l'importation de tâches
- Tâches en cours
- Tâches d'implémentation
- Tâches d'approbation en attente
- Tâches fermées
- Mes approbations

Les gestionnaires peuvent afficher la tâche d'importation du document sous le module Mes approbations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les gestionnaires peuvent effectuer les actions suivantes sur l'alerte de document source :

- Affectez l'alerte à un utilisateur.
- Mettez à jour l'alerte avec des détails supplémentaires.
- Réaffecter l'alerte à un autre utilisateur.
- Différez l'alerte à une date ultérieure en ajoutant un motif et des commentaires.
- Marquez l'alerte comme applicable ou non applicable après avoir effectué une évaluation initiale. Cette action fait passer l'état de l'alerte à En cours.

Vues et actions disponibles pour d'autres utilisateurs

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.user peuvent afficher la tâche d'importation du document sous les tâches d'implémentation.

Les utilisateurs peuvent afficher la nouvelle alerte de document source sous le module Nouvelles alertes.

Remarque :
Pour les alertes de type document source, aucune évaluation de l'impact n'est nécessaire.

Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes sur une nouvelle alerte :

- Mettez à jour les détails de l'alerte.
- Marquez l'alerte comme étant applicable.
- Marquez l'alerte comme non applicable.

États de la tâche d'importation de document source

Les états de la tâche d'importation de document source sont les suivants :

- Prêt pour l'importation
- En cours
- En attente d'approbation
- Implémentation
- Différé
- Fermées

Si l'alerte est marquée comme applicable et si la tâche de document source créée dans le cadre du processus passe à l'état Fermé, l'enregistrement d'alerte réglementaire passe automatiquement à l'état Fermé.

Gérer les tâches d'importation de documents sources

Gérez les tâches de documents sources, les alertes de documents sources associées et d'autres détails pertinents dans le module Tâches de changement réglementaire. Utilisez ces tâches pour identifier les modifications apportées au document source et vous y conformer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une tâche d'importation de document source est utilisée pour ingérer un document source particulier reçu du fournisseur dans la bibliothèque réglementaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Tâches d'importation de documents source**.
2. Sélectionnez une tâche d'importation de document source.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâche d'importation de document source

Champ	Description
Groupe d'affectation	Groupe d'affectation pour l'enregistrement. Le groupe est sélectionné à partir de la table Hiérarchie des groupes.
Type d'approbateur	Type d'approbateur pour la tâche. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe**
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche d'importation de document source.
Alerte réglementaire	Nom de l'alerte réglementaire.
Instructions	Instructions pour la tâche.
Affecté à	Nom de la personne affectée à la tâche.
Approbateur	Approbateur de la tâche d'importation de document source. Lorsque le champ **Type d'approbateur** est défini sur **Groupe**, la demande est envoyée aux membres du groupe.
Approuvé le	Date à laquelle la tâche d'importation de document source est approuvée.
Journal d'activité	Journal d'activité dans lequel le sn_grc_reg_change.user peut ajouter des commentaires.
Liste connexe	
Documents sources similaires	Enregistrements de documents sources similaires.
Tâches d'action	Tâches d'action liées aux tâches d'importation du document. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter de nouvelles tâches d'action.
Problèmes	Problèmes observés pendant le workflow de changement réglementaire ou le workflow du document source.
Approbateurs	Approbateurs de la tâche d'importation du document. Cette liste affiche les enregistrements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d’approbation qui sont créés lorsqu’une approbation est demandée.

4. Pour appliquer vos modifications, effectuez l’une des actions suivantes :
   - Pour mettre à jour la tâche d’importation de document source sélectionnée, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour enregistrer les modifications, cliquez sur **Travail en cours**.
5. Pour demander une approbation pour la tâche d’importation de documents sources, cliquez sur **Demander l’approbation**.

Résultats

Une nouvelle citation est insérée ou une citation existante est mise à jour.

Tâches d’action dans Gestion des changements réglementaires

Les équipes de conformité et des risques affectent et exécutent les tâches d’action. Ces tâches sont utilisées pour suivre et terminer les changements identifiés dans le plan d’action.

Les tâches d’action sont liées aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d’importation de documents sources. Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user créent des tâches d’action en réponse aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d’importation de documents sources. Ces tâches sont liées aux domaines Conformité et Risque de la bibliothèque GRC. Le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques affectent les tâches au bon groupe de risque ou de conformité.

Il existe deux catégories de tâches d’action dans l’application Gestion des changements réglementaires :

- Conformité : contient toutes les tâches d’action liées à la conformité. Les utilisateurs de conformité peuvent sélectionner un objet de conformité spécifique dans la bibliothèque, tel que des GRC politiques et des contrôles.
- Risque : contient toutes les tâches d’action liées au risque. Les utilisateurs Risk peuvent sélectionner un objet de risque spécifique dans la bibliothèque, tel que les GRC déclarations de risque.

La création automatique de tâches d’action a été activée uniquement pour les objectifs de contrôle avec la version GRC : Regulatory Change Management, version 11.0.3. À partir de la version 12.0.2 de GRC : Regulatory Change Management, les tâches d’action sont également créées automatiquement pour les déclarations de risque et les politiques potentiellement impactées.

Les gestionnaires disposant du rôle sn_grc_reg_change.manager peuvent afficher et trier les tâches d’action à l’aide des onglets suivants :

- **Toutes les tâches affectées**
- **Tâches de conformité non affectées**
- **Tâches de risque non affectées**
- **Tâches prêtes**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Tâches en cours**
- **Tâches fermées**

Créer une tâche d'action

Créez une tâche d'action liée aux tâches de changement réglementaire et aux tâches d'importation de documents sources afin de pouvoir effectuer les tâches réglementaires.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager ou sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches d'actions réglementaires sont créées dans le cadre du suivi de l'achèvement des changements qui ont été identifiés dans le cadre de l'évaluation d'impact des tâches de changement réglementaire. Une fois ces changements spécifiques identifiés, vous pouvez créer et gérer ces tâches d'action en tant que gestionnaire ou utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Tâches d'action**.
2. Sélectionnez une tâche d'action.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Tâches d'action

Champ	Description
Tâche de réglementation	Numéro de la tâche de réglementation.
Catégorie	Type de catégorie de la tâche d'action, telle que Conformité ou Risque.
Groupe d'affectation	Groupe affecté à la tâche d'action.
Priorité	Priorité de la tâche d'action.
Date d'échéance	Date d'échéance de la tâche d'action.
Cible de l'action de conformité	Objet GRC spécifique à sélectionner. Par exemple, Document de référence, Citation du menu de liste et Document associé.
Affecté à	Utilisateur affecté à la tâche.
Description courte	Brève description de la tâche d'action.
Instructions	Instructions pour la tâche d'action.
Journal d'activité	
Liste de surveillance	Liste des utilisateurs qui reçoivent des notifications sur les mises à jour.
Notes de travail	Journal des notes de travail.
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent des notifications concernant les notes de travail.

Vous pouvez mettre à jour les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Catégorie**
- **Cible d'action**
- **Brève description**
- **Instructions**
- **Notes de travail**
- **Liste de notes de travail**
- **Liste de surveillance**

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   La tâche d'action est enregistrée et s'affiche sous l'onglet Tâches d'action de la page Tâches de changement réglementaire.

Mapper la taxonomie

Créez une taxonomie interne lors de la configuration de l'application Gestion des changements réglementaires . Mappez la taxonomie externe à la taxonomie interne afin que l'application Gestion des changements réglementaires ne se réfère qu'à une seule taxonomie.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'application Gestion des changements réglementaires stocke la taxonomie et fournit un moyen de mapper les taxonomies à l'aide du composant d'interface utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Taxonomie** > **Classes de taxonomie**.
   Les classes de taxonomie disponibles et livrées prêtes à l'emploi s'affichent :
   - Organismes de régulation
   - Types de contenu
   - Juridictions
   - Thèmes
   - Secteurs
2. Accédez aux tables de taxonomie suivantes si vous souhaitez afficher ou mettre à jour le nom de classe de taxonomie :
   - **Organismes de régulation**
   - **Types de contenu**
   - **Juridictions**
   - **Thèmes**
   - **Secteurs**

   Par exemple, lorsque vous cliquez sur Juridiction, le champ Nom de classe affiche Juridiction en tant que classe de taxonomie.

> **Remarque :**
> Seuls les utilisateurs disposant des rôles sn_grc_reg_change.admin peuvent mettre à jour les tables de taxonomie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour le nom de la classe.
4. Cliquez sur **Nouveau** sous la liste connexe Classes de taxonomie.
   Un nouvel enregistrement de classe de taxonomie s'affiche sur une page distincte.

Enregistrement de classe de taxonomie

Champ	Description
Nom	Nom de la classe de taxonomie.

La nouvelle classe de taxonomie s'affiche sur la page Classe de taxonomie.

5. Ouvrez la page Classe de taxonomie pour créer un enregistrement de mappage de classe de taxonomie.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Selon la table réglementaire précédemment sélectionnée, le titre du formulaire est différent.

Enregistrement du mappage de classe de taxonomie

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur des alertes.
Classes de taxonomie externe	Classe de taxonomie externe mappée à la classe de taxonomie interne.
Classes de taxonomie	Classe de taxonomie, à condition qu'elle soit prête à l'emploi, comme Juridictions ou Type de contenu.

7. Cliquez sur **Soumettre** pour mapper la classe de taxonomie externe à la classe de taxonomie interne.
   La classe de taxonomie externe est mappée à la classe de taxonomie interne.

Créer un problème associé aux tâches réglementaires

Créez un problème dans le cadre du workflow des tâches de changement réglementaire et des tâches de documents sources pour capturer tous les problèmes ou exceptions observés pendant le workflow. Vous pouvez créer et afficher des problèmes liés aux tâches réglementaires à l'aide de la liste connexe Problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un nouveau module intitulé Problème est introduit dans l'application Gestion des changements réglementaires .

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Problème** pour créer et afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires à l'aide de la liste connexe Problèmes.
2. Utilisez les modules suivants pour obtenir une liste filtrée des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et afficher les problèmes associés aux tâches réglementaires

Champ	Description
Mes problèmes ouverts	Afficher les problèmes ouverts affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes ouverts	Afficher tous les problèmes ouverts affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes non affectés	Afficher tous les problèmes non affectés affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes groupés	Afficher tous les problèmes groupés affectés à un utilisateur.
Tous les problèmes	Affichez tous les problèmes associés aux tâches réglementaires.

Résultats
Vous pouvez afficher les problèmes liés aux tâches réglementaires dans les modules respectifs.

Module d'administration

Utilisez le module Administration pour gérer les fournisseurs tiers et la configuration des classes d'entités.

Les fournisseurs de veille réglementaire fournissent des alertes réglementaires qui incluent une variété de changements réglementaires. Chaque enregistrement d'alerte réglementaire contient la section de taxonomie pour la taxonomie réglementaire associée à l'alerte. Cette taxonomie permet de classer et de catégoriser l'alerte. La conception de la taxonomie interne contient les cinq éléments suivants :

- Organisme de régulation
- Secteur
- Thème
- Type de contenu
- Juridiction

Lors de la configuration de l'application Gestion des changements réglementaires , vous devez mapper la taxonomie externe à votre propre taxonomie interne à des fins de normalisation. Les éléments de conception sont créés et mappés à partir de la taxonomie externe du fournisseur au cours du processus de configuration.

Une fois que vous avez configuré la taxonomie interne, l'étape suivante consiste à mettre à jour l'enregistrement de configuration du fournisseur avec le nom et la description des fournisseurs. Pour gérer une configuration de fournisseur générique, un enregistrement de fournisseur est utilisé. Les fournisseurs peuvent envoyer les données via plusieurs combinaisons, par exemple via un seul fichier ou sous forme d'API. Pour en savoir plus, consultez Mapper la taxonomie.

Vous pouvez utiliser le module Administration pour configurer différents enregistrements. Vous pouvez faire ce qui suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Mettez à jour l'enregistrement de configuration du fournisseur pour définir et recevoir les données des fournisseurs.
- Configurez les classes d'entités qui peuvent être impactées par les changements réglementaires.

Configurer un enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur

Configurez un enregistrement de configuration de taxonomie de fournisseur pour définir et mapper la taxonomie externe à une classe de taxonomie interne.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Administration** > **Configuration de la taxonomie du fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la page.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur

Champ	Description
Fournisseur	Fournisseur de l'enregistrement de configuration de la taxonomie.
Configuration de la taxonomie par défaut	Case à cocher pour utiliser la configuration de taxonomie par défaut. Désactivez l'option de configuration de taxonomie par défaut pour afficher la configuration du chargeur de taxonomie.
Taxonomie	Taxonomie interne à laquelle la taxonomie externe est mappée. Déverrouillez la liste pour ajouter la taxonomie.
Chargeur de taxonomie	Champ de configuration du chargeur de taxonomie lorsque l'option de configuration de taxonomie par défaut n'est pas cochée. Sélectionnez le mode d'importation pour importer les données de taxonomie : ○ Source de données : utilisez la source de données si la taxonomie peut être importée via une source de données de ServiceNow plateforme. ○ Script personnalisé : utilisez un script personnalisé si l'importation de taxonomie nécessite une logique personnalisée. Pour la source de données : Mettez à jour les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Source de données : source de données à définir telle que Azure AD, Auth0. ○ Importation de données planifiée : tâche d'importation qui exécute fréquemment la source de données. Pour un script personnalisé : mettez à jour les champs suivants : ○ Fichier de taxonomie requis : cochez la case si les données à importer via le mode sélectionné nécessitent qu'un fichier soit joint. ○ Variables : utilisez les variables définies dans le script. ○ Script : script à renseigner. Il s'agit d'une étape obligatoire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le nouvel enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur est répertorié sur la page de configuration de la taxonomie du fournisseur.

Configurer une classe d'entité

Configurez les classes d'entités sur lesquelles les évaluations de l'impact sont effectuées. Vous pouvez ajouter les classes des entités qui doivent être sélectionnées dans les évaluations d'impact.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer les classes d'entités lors de la configuration de la configuration. Les entités business sont évaluées par des évaluations d'impact. Vous devez configurer ces classes d'entités avant que les propriétaires d'entités puissent effectuer leurs évaluations de l'impact ou des risques.

Ces classes d'entités sont expédiées par défaut par l'application GRC . En fonction de la configuration du client, d'autres classes d'entités sont ajoutées à l'application. Si un utilisateur crée d'autres classes, elles sont également affichées dans la liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Administration** > **Configuration de la classe d'entité**.
2. Dans la colonne Disponible, sélectionnez une ou plusieurs classes d'entités.
3. Déplacez les classes d'entités sélectionnées vers la colonne Sélectionné.
   Les classes d'entités sélectionnées s'affichent dans la colonne Sélectionné.
4. Cliquez sur **OK**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Une fois les classes d'entités configurées, les propriétaires d'entités peuvent évaluer l'impact des modifications réglementaires proposées sur les entités qu'ils possèdent. Ils peuvent ensuite effectuer une évaluation des risques. En fonction de l'évaluation reçue des propriétaires de l'entité, le gestionnaire ou l'utilisateur décide de l'impact global et marque l'alerte comme applicable ou non applicable.

Configurer les flux RSS

Configurez les données de flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires installée sur votre instance. Installez le module d'extension Flux RSS pour activer les données de flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires .

Avant de commencer

Prérequis pour activer le module d'extension GRC: Regulatory Change Management integration with RSS Feeds : l'application Gestion des changements réglementaires doit d'abord être installée dans votre instance.

Rôle requis : sn_grc_reg_change.it_admin, sn_grc_reg_change.manager, sn_grc_reg_change.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux RSS (RDF Site Summary ou Really Simple Syndication) sont des flux Web qui permettent aux utilisateurs et aux applications d'accéder aux mises à jour des sites Web dans un format normalisé et lisible par ordinateur. Les sites Web utilisent des flux RSS pour publier des informations fréquemment mises à jour, telles que des articles de blog, des titres d'actualités et des épisodes de séries audio et vidéo.

Procédure

1. Accédez à la **Application** > **Gestion des changements réglementaires** > **Flux RSS** pour récupérer les données de flux RSS dans l'application Gestion des changements réglementaires .
2. Téléchargez et installez le module d'extension GRC: Regulatory Change Management integration with RSS Feeds à partir de la boutique.
   Une fois le module d'extension GRC: Regulatory Change Management integration with RSS Feeds installé, le module Flux RSS s'affiche sous le Gestion des changements réglementaires module d'application dans l'interface utilisateur. Les sous-modules suivants sont affichés sous Flux RSS.

Sous-modules sous Flux RSS

Champ	Description
Configuration du flux	Module permettant de configurer le flux d'extraction des flux RSS.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias pour configurer l'URL à partir de laquelle vous obtenez les données RSS spécifiques.
Configuration de la taxonomie du fournisseur	Module permettant de paramétrer la configuration de la taxonomie du fournisseur.
Sources du flux	Nouvel enregistrement de source de flux.
Réponse à la demande de flux	Module qui contient les réponses des sources de flux RSS.

3. Dans le module Configuration du flux, procédez comme suit.
   a. Sélectionnez le **flux RSS RCM** dans la page d'interface utilisateur de Flow Designer.
   b. Cliquez sur **Terminé** , puis sur **Activer** pour activer le flux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’administrateur informatique RCM planifie le flux RSS RCM pour une exécution quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle et définit l’heure du flux.

4. Cliquez sur le module **Alias de connexion et d’informations d’identification** , puis cliquez sur **Créer une nouvelle connexion et des informations d’identification** sous Liens connexes.
5. Saisissez les informations de connexion dans le formulaire Créer un enregistrement de connexion et d’informations d’identification, comme indiqué dans la table, puis cliquez sur **Créer**.

Module Alias de connexion et d’informations d’identification

Champ	Description
Nom	Nom de la connexion au format texte, par exemple, Réserve fédérale, FDA (Food and Drug Administration).
URL de connexion	URL de connexion à partir de laquelle les flux sont extraits, par exemple, https://www.rbi.org.in/pressreleases_rss.xml

Une nouvelle connexion est créée et répertoriée sous la liste connexe Alias de connexion et d’informations d’identification.

6. Saisissez des informations dans la configuration de la taxonomie du fournisseur pour configurer la taxonomie du fournisseur.
Consultez Configurer un enregistrement de configuration de la taxonomie du fournisseur pour plus d'informations.
7. Saisissez les informations dans le formulaire Nouvel enregistrement de sources de flux, comme indiqué dans la table.

Nouvel enregistrement de sources de flux

Champ	Description
Nom	Nom au format texte du nouvel enregistrement.
Connexion	Connexion que vous venez de créer sous le module Alias de connexion et d’informations d’identification. Saisissez l’URL du fournisseur du flux. **Remarque :** Seules les URL publiques sont prises en charge pour l’instant.
Actif	Case à cocher permettant de marquer la source de flux comme active
Fournisseur	Nouvel enregistrement de fournisseur. ○ Nom ○ Description ○ Source de taxonomie : Unique, Multiple ou Par défaut. Sélectionnez l’option Par défaut pour mapper la taxonomie et sélectionnez les éléments de conception

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de la taxonomie, tels que la juridiction, l'organisme de réglementation, le secteur, le thème et le type de contenu. Cliquez sur Envoyer pour ajouter le nouveau fournisseur.

a. Cliquez sur **Envoyer** dans le formulaire d'enregistrement Source du flux pour créer un enregistrement de source du flux.

8. Dans le module Réponse à la demande de flux, affichez la réponse à partir des sources de flux RSS ou cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle réponse à la demande de flux.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de réponse à la demande de flux

Champ	Description
Source du flux RSS	Source de flux RSS pour la réception des flux.
Réponse	Réponse aux flux RSS.

b. Cliquez sur **Envoyer**.
Un nouvel enregistrement de réponse à la demande de flux est créé.

Résultats

Une fois que la source de flux est configurée et que le flux RSS RCM est exécuté à une heure planifiée, les données de flux RSS sont reçues dans la table Réponse à la demande de flux. Les données de flux RSS analysées à partir du tableau Réponse à la demande de flux s'affichent dans le tableau Flux réglementaires.

Tableau de bord de Gestion des changements réglementaires

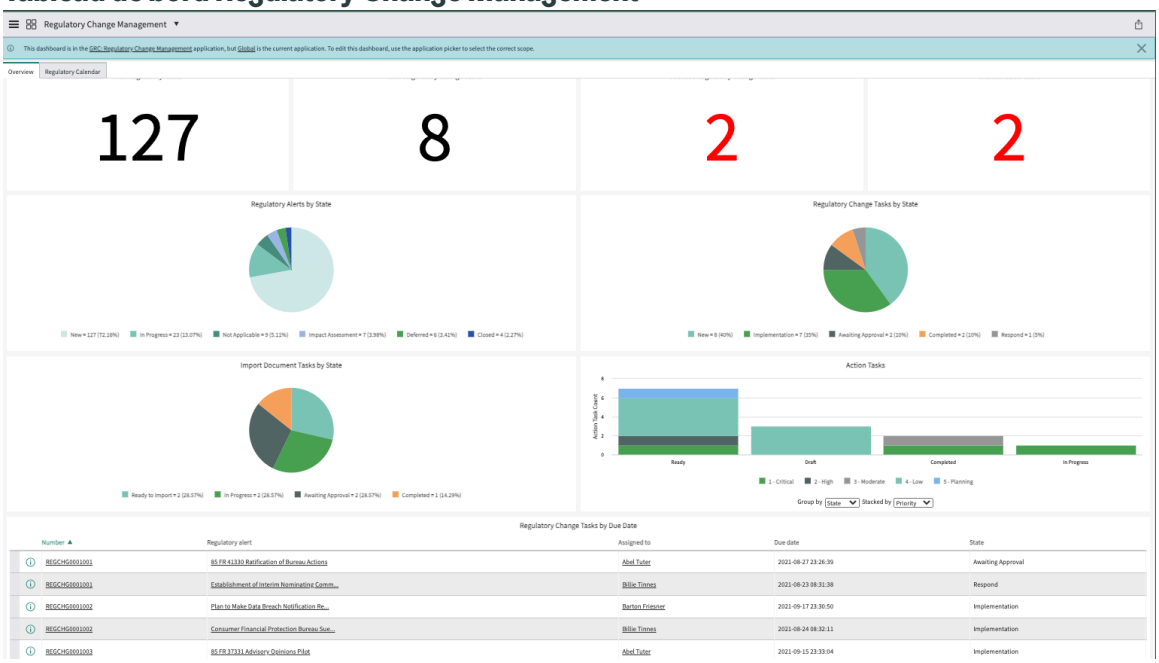
Le Gestion des changements réglementaires tableau de bord fournit la vue actuelle du paysage réglementaire.

Pour afficher le Gestion des changements réglementaires tableau de bord, accédez à **Gestion des changements réglementaires** > **Vue d'ensemble**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Regulatory Change Management



Vue d’ensemble des changements réglementaires

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Cas d’utilisation du tableau de bord

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
sn_grc_reg_change.gestionnaire	Le gestionnaire RCM peut afficher les nouvelles alertes réglementaires et comprendre l’état des alertes et les différentes tâches réglementaires. Il fournit également une vue de calendrier des tâches réglementaires avec leurs dates d’échéance.

La page Vue d’ensemble fournit un résumé des événements et des tâches réglementaires, tels que les suivants :

- Nouvelles alertes réglementaires
- Nouvelles tâches de changement réglementaire
- Tâches de changement réglementaire en retard
- Tâches d’action critique
- Alerte réglementaire par état : affiche les alertes regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches de changement réglementaire par état : affiche les tâches regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches d’importation du document par état : affiche les tâches regroupées par état, nombre et pourcentage
- Tâches d’action : regroupe et empile les tâches d’action selon les champs État et Priorité
- Tâches de changement réglementaire par date d’échéance : affiche un rapport des tâches de changement réglementaire

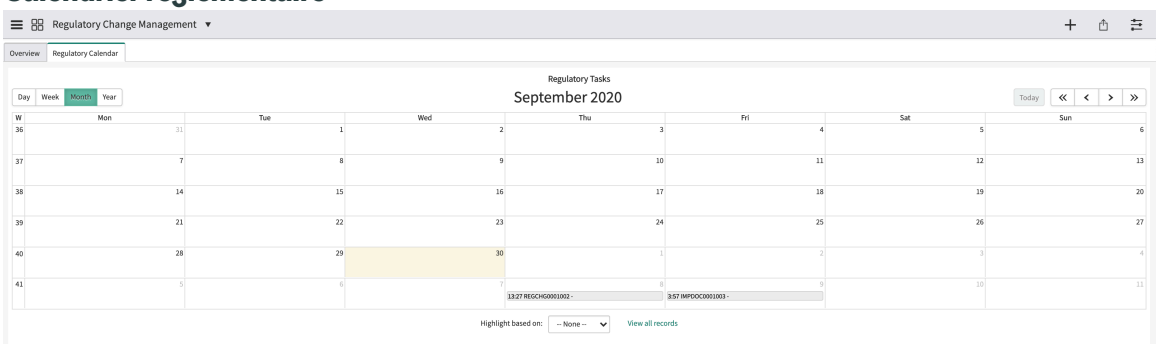
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier réglementaire

Le calendrier réglementaire fournit une vue d'ensemble des tâches réglementaires. Le calendrier vous aide à planifier et à gérer ces tâches.

Calendrier réglementaire



Utilisez les options en haut à gauche du calendrier pour afficher le calendrier dans une vue quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle. Cliquez sur une tâche spécifique pour en afficher les détails.

Vous pouvez filtrer et mettre en évidence les tâches réglementaires en fonction des détails suivants :

- Approbation
- Escalade
- Néant
- Priorité
- Notes de travail

Cliquez sur **Afficher tous les enregistrements** pour afficher toutes les tâches réglementaires sous forme de liste affichée dans un onglet distinct.

Gestion des risques

Utilisez l'application : Gestion des risques pour effectuer une Gouvernance, risque et conformitésurveillance continue afin d'identifier les risques à fort impact, d'améliorer votre prise de décision basée sur les risques et de réduire efficacement le temps de réaction. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, la Espace de travail Risk fonctionnalité a été ajoutée pour Gestion des risques les utilisateurs. Ils Espace de travail Risk offrent une expérience utilisateur simplifiée pour vous permettre d'effectuer vos tâches et activités quotidiennes. Pour plus d'informations sur le nouvel espace de travail, reportez-vous à GRC Espace de travail Risk.

Avantages de Gestion des risques

Les avantages de sont les Gestion des risques suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Prise de décision plus rapide basée sur les risques : hiérarchisez les activités en fonction des scores de risque automatisés pour travailler d'abord sur les risques les plus critiques.
- Performances accrues : la gestion des risques intégrée aux activités interfonctionnelles automatisées élimine les interruptions de travail.
- Communiquez efficacement les risques : les informations en temps réel et les tableaux de bord basés sur les rôles facilitent et accélèrent la génération de rapports à tous les niveaux.
- Restez à l'affût des risques : les interfaces mobiles fournissent les informations dont vous avez besoin pour faire votre travail à tout moment et en tout lieu.

Explorer



Découvrez comment les gestionnaires des risques, les utilisateurs de risques et les administrateurs des risques utilisent l'applicationGestion des risques.

Configurer Gestion des risques



Configurez votre Gestion des risques application.

Intégrer Risk Management



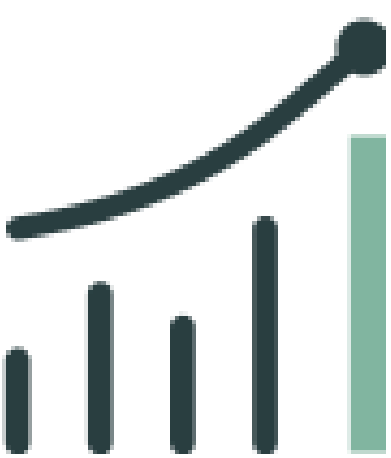
Étendez les Gestion des risques options en les intégrant à d'autres applications.

Utiliser Gestion des risques



Travaillez sur les évaluations des risques, les événements à risque, etc.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Risk Management Utilisation



Référence Gestion des risques



Obtenez des détails sur les composants tels

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

	Mettez en évidence les risques critiques à l'aide de tableaux de bord et de rapports.	que les champs, les tables et les propriétés.

Implémenter Risk Management

Utilisez le pour implémenter rapidement le GRC Gestion des risques et Advanced Risk les Implémentation de Gestion des risques applications.

Ressources supplémentaires

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté GRC
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client
- Formation pour les développeurs
- Documentation pour les développeurs

Explorer Gestion des risques

Le Gestion des risques produit fournit un processus centralisé permettant d'identifier, d'évaluer, de traiter et de surveiller en permanence les risques d'entreprise et informatiques susceptibles d'avoir un impact négatif sur les opérations business. L'application fournit également des workflows structurés pour la gestion des évaluations des risques, des indicateurs de risque et des problèmes de risque.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Qui utilise Gestion des risques

L'ensemble du processus de gestion des risques implique la collaboration de tous les secteurs de votre organisation.

- Comité d'audit
- Comité de pilotage informatique
- Responsables des risques (effectuer une évaluation des risques et identifier tout ce qui peut mal tourner dans les affaires)
- Tous les niveaux de gestion (aider les agents de gestion des risques à identifier ce qui peut mal tourner dans leurs processus)

Activités clés pour Gestion des risques

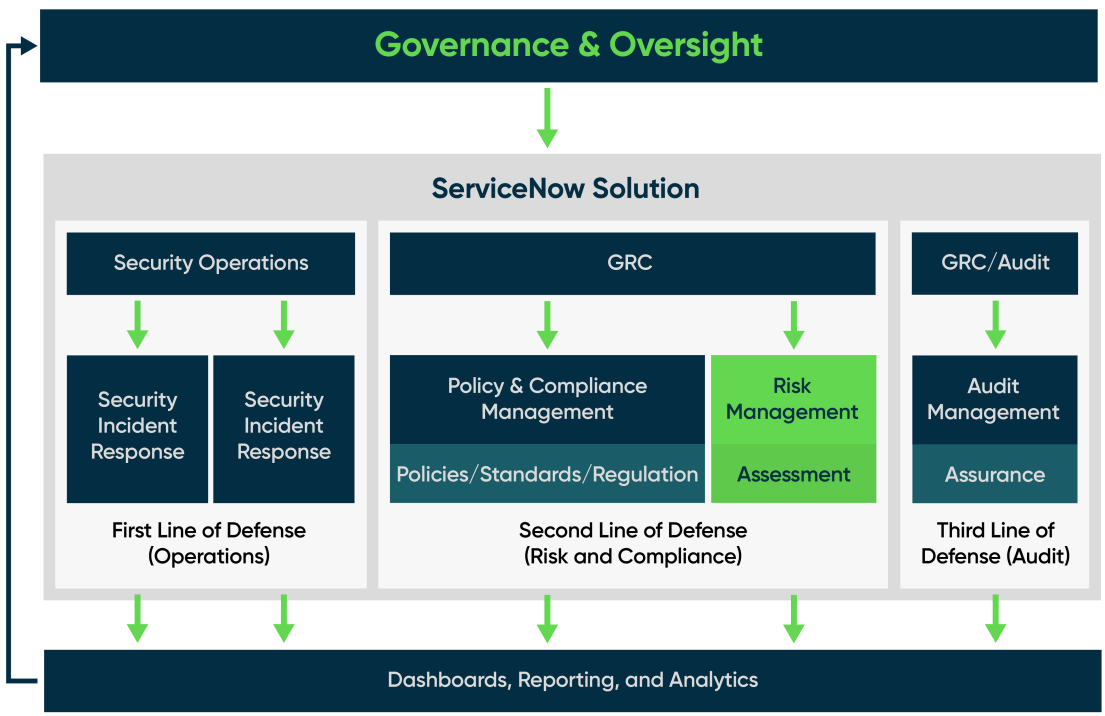
Une fois les rôles clés identifiés, travaillez à identifier les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déterminer quel niveau de risque l'organisation est prête à accepter ? Mettez en place des données sur les risques, puis déterminez ce qui est acceptable.
- Élaborer une politique de gestion des risques, au moyen de cadres de gestion des risques et d'énoncés de risques.
- Élaborer des procédures d'évaluation des risques et d'intervention.
- Mettez en œuvre des contrôles pour réduire l'exposition de votre organisation aux risques. Répétez l'opération à intervalles réguliers.
- Mesurez votre exposition aux risques et vos améliorations.

Gestion des risques et l' Now Platform



Les Gestion des risques applications et les Advanced Risk applications vous permettent d'effectuer les opérations suivantes.

- Gérer les risques, les déclarations de risque et les cadres de risque: la bibliothèque de risques contient tous les cadres du risque et les déclarations de risque. Les cadres de risque sont utilisés pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables, tandis que les déclarations de risque regroupent les risques individuels. Le registre des risques est le référentiel central de tous les risques potentiels qui peuvent survenir à tout moment, n'importe où dans l'organisation.
- Gérer les événements à risque: les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des quasi-accidents et des gains qui se produisent au sein d'une organisation.
- Hiérarchie des risques et notation: à partir de New York, les gestionnaires des risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risques (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement déployés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Gérer les évaluations des risques classiques: Les évaluations des risques sont des enquêtes qui recueillent des données probantes pour déterminer le risque. Le concepteur d'évaluation des risques offre une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que des paramètres de notation des changements. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Les risques commencent avec l'état **Brouillon** , puis passent à **l'état Évaluer**, qui envoie une notification aux personnes chargées de répondre sur l'évaluation.
- Gérer les évaluations Advanced Risk : grâce à Advanced Risk Assessment, créez une plateforme de risque intégrée. Cette plateforme intégrée prend en charge différents types de méthodologies d'évaluation des risques et vous permet d'intégrer l'évaluation des risques dans le cadre de votre processus de prise de décision global.
- Gérer les exceptions et extensions de stratégie: les exceptions et extensions de politique offrent un soulagement temporaire pour un contrôle non conforme. L'exception de politique capture le motif, les commentaires et les preuves à l'appui de l'acceptation ou du rejet d'une demande d'exception de politique. En outre, l'extension à une exception de politique approuvée peut être demandée avant la période de validité de l'exception de politique. Le propriétaire du contrôle, le gestionnaire de conformité et le gestionnaire des risques peuvent être impliqués dans le workflow d'exception et d'extension de politique.
- Utiliser les dépendances d'entité et de risque à l'aide de GRC: Console: La console GRC utilise les informations CMDB pour afficher les relations en amont et en aval entre toutes les applications. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des risques dans l'ensemble de l'entreprise.
- Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs: La surveillance continue comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle.
- Gérer les problèmes de risque et leur rattrapage: les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les observations d'audit, les rattrapages ou pour accepter tout problème. Ils sont automatiquement générés à partir des résultats de l'indicateur, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.
- Gérer la surveillance continue des risques entre Gestion des risques et Vulnerability Response: la surveillance continue des risques est une intégration de fonctionnalité entre les produits GRC : Risk Management et Security Operations Vulnerability Response, qui utilise des indicateurs pour identifier rapidement les vulnérabilités à fort impact en fonction de l'impact sur l'entreprise.
- Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques: les solutions Performance Analytics contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données activables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

GRC Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, la GRC Espace de travail Risk offre une expérience utilisateur nouvelle et simplifiée avec une vue à volet unique. Dans l'espace de travail, vous pouvez effectuer les mêmes fonctions que dans l'environnement classique, mais avec des fonctionnalités plus intuitives. Ces fonctions comprennent les évaluations des risques, le traitement des événements à risque, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Espace de travail Risk est hautement configurable et piloté par les rôles. Être piloté par les rôles signifie que Espace de travail Risk est personnalisé ou unique pour chaque utilisateur ou rôle de votre organisation. Dans l'espace de travail, différents utilisateurs dotés de rôles spécifiques peuvent exécuter différentes fonctions et avoir des vues différentes les unes des autres. L'espace de travail réduit également le nombre d'applications que les utilisateurs doivent installer pour utiliser l'application Gestion des risques . Par exemple, si vous souhaitez gérer vos risques informatiques, vous ne devez installer qu'une seule application. L'espace de travail facilite la gestion et l'installation des applications. Pour utiliser le Espace de travail Risk, vous devez installer et activer le module **d'extension GRC : Risk Management Workspace** (com.sn_risk_workspace).

Le point de départ de la page d'accueil Espace de travail Risk est le  .

Les pages d'accueil affichent une vue complète de l'état des risques dans votre organisation. Certains des éléments clés que vous pouvez voir sont les violations des indicateurs clés de risque (KRI), les cartes thermiques des risques, la classification et la répartition des risques, les entités à risque le plus élevé, etc.

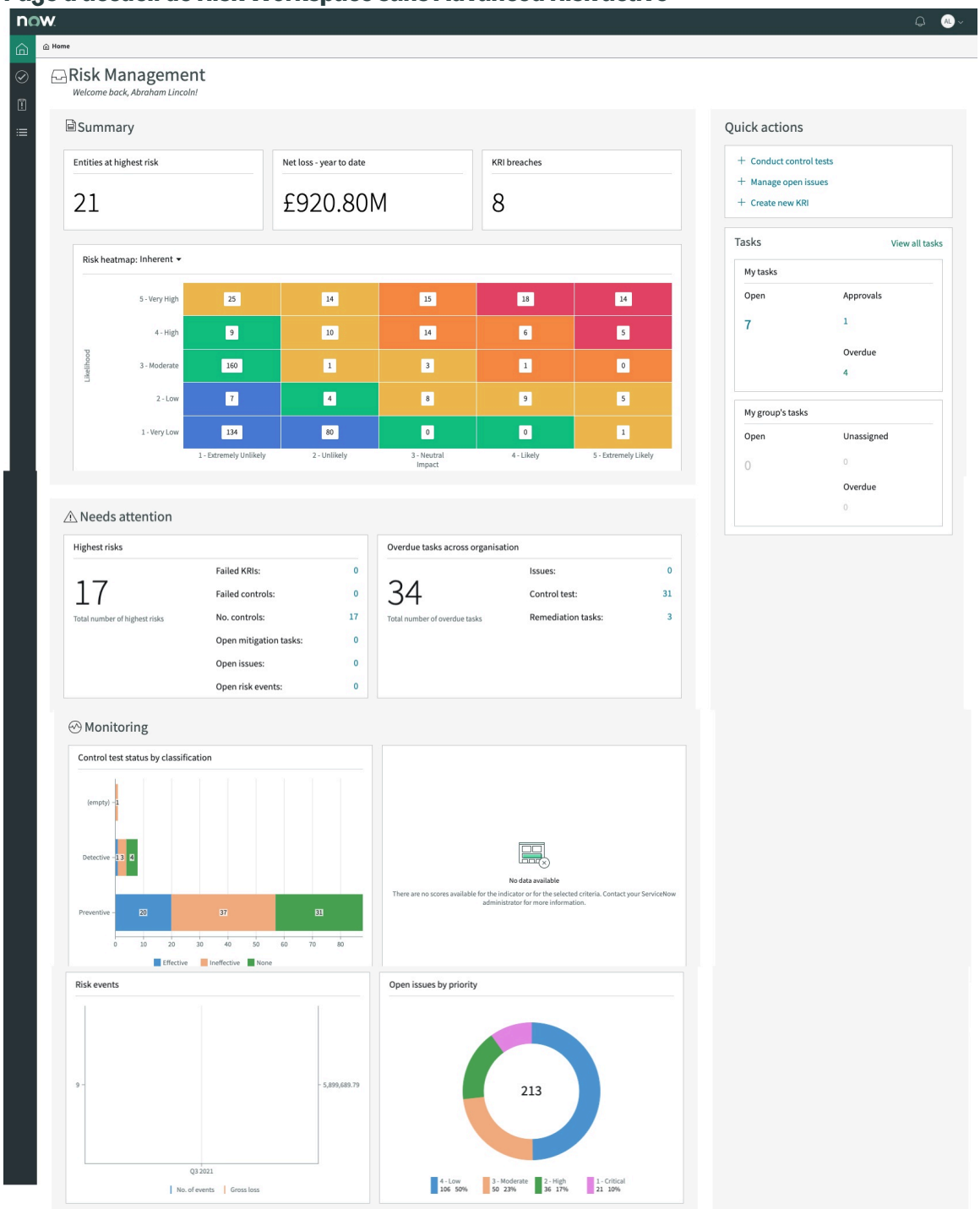
La page d'accueil offre les avantages suivants :

- Fournit une vue différente pour chaque rôle.
- est conçu pour les responsabilités spécifiques de chaque rôle.
- Affiche les tâches quotidiennes pour chaque rôle en fonction de l'utilisateur. Par exemple, la page d'accueil d'un gestionnaire des risques opérationnels diffère de celle de la page d'accueil du gestionnaire des risques informatiques.
- Affiche les tâches clés qui vous sont affectées, à vous et à votre groupe. Il est ainsi plus facile d'obtenir une vue complète de vos tâches exploitables. Pour en savoir plus sur la nouvelle expérience utilisateur pour les évaluations Advanced Risk, reportez-vous à Évaluations Advanced Risk dans Espace de travail Risk.
- Affiche le profil de risque des entités supérieures. Cette vue consolidée facilite la génération de rapports.
- Active la personnalisation en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez configurer vos propres codes de couleur pour les cartes thermiques et les rapports. Pour plus d'informations, voir Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk
- Fournit des liens rapides pour effectuer des tâches clés telles que la planification des évaluations des risques, la création de nouveaux indicateurs de risques clés, etc.
- Fournit des données de manière à ce que vous puissiez cliquer dessus et afficher les détails.
- Affiche les scores d'évaluation des risques classiques si l'application n'est Advanced Risk pas activée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil de Risk Workspace sans Advanced Risk activé



Améliorations des rôles et des utilisateurs dans Espace de travail Risk

Les rôles Espace de travail Risk du sont Operational Risk Manager et IT Risk Manager. Consultez les sections suivantes pour obtenir la description de chaque rôle, de ses responsabilités et de ses tâches.

Remarque :
Étant donné que les rôles de votre organisation peuvent être différents de ceux présentés ici, utilisez-les comme références ou modèles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

De nombreuses améliorations ont également été apportées à l'expérience utilisateur dans la version Espace de travail Risk. Chaque amélioration est décrite en détail dans les sections suivantes.

Espace de travail Risk Pour le gestionnaire des risques opérationnels

Les gestionnaires des risques opérationnels gèrent les risques opérationnels tels que les pertes dues à des erreurs, des violations ou des dommages causés par des personnes, des processus internes, des systèmes ou des événements externes. Les risques opérationnels vont des plus petits, comme le risque de perte en raison d'erreurs humaines mineures, aux plus importants, comme le risque de faillite en raison d'une fraude grave.

Gestionnaire des risques opérationnels

Les gestionnaires des risques opérationnels font partie de l'équipe des risques opérationnels qui gère la posture de risque de l'organisation. La situation vis-à-vis du risque est le profil de risque actuel d'une entreprise. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous devez effectuer les tâches suivantes.

Définir le cadre de travail des risques opérationnels

Gérez efficacement les risques opérationnels d'une organisation en définissant un cadre de gestion des risques robuste. Ce cadre permet d'identifier les risques et de définir le cadre de contrôle permettant d'atténuer ces risques. Un cadre de gestion des risques comprend les éléments suivants :

- Identification des risques
- Mesure ou notation des risques
- Atténuation du risque
- Signalement et surveillance des risques

Configurer les bibliothèques

Configurez des bibliothèques complètes en procédant comme suit :

- Création de déclarations de risque : Une définition du risque est utilisée pour consigner un risque de manière à ce que tout le monde puisse s'entendre sur sa gravité ou sa priorité relative.
- Création d'objectifs de contrôle : un objectif de contrôle définit le but ou le but des contrôles d'atténuation des risques. Ces contrôles doivent faire l'objet d'une surveillance continue.
- Définition des classes d'entités, des types d'entités et des entités : pour plus d'informations sur les entités, consultez Présentation des entités.
- Définition des entités en amont et en aval.

La première étape consiste à mettre en place des déclarations de risque afin que votre équipe ait une idée précise du risque. Par exemple, le simple fait d'appeler un risque de cybersécurité n'est pas spécifique. Les risques de cybersécurité peuvent signifier différentes choses pour différentes personnes. Par conséquent, une déclaration commune pour définir la cybersécurité est créée en tant que déclaration de risque. Pour créer des déclarations de risque et leur hiérarchie, définissez clairement l'impact du risque, les actifs à risque et la source du risque. En définissant les déclarations de risque et en créant leur hiérarchie, vous pouvez vous assurer que les scores de risque sont agrégés, ce qui donne l'état complet du risque.

Effectuer des évaluations des risques sur une base périodique

Effectuez les évaluations annuelles des risques en fonction des politiques de votre organisation. Assurez-vous également que le registre des risques est à jour et exact. Créez des champs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’application d’évaluation des risques et planifiez les évaluations. Pour en savoir plus sur les registres des risques, reportez-vous à Registre des risques dans le Espace de travail Risk.

Enregistrer et surveiller les événements à risque

Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des accidents évités de justesse et des gains qui se produisent au sein d’une organisation. Pour gérer efficacement les risques, il est essentiel de surveiller les événements à risque, d’effectuer une analyse de la cause première et de suivre les tâches correctives. Les organisations utilisent les événements à risque pour comprendre leurs pertes et analyser les domaines d’amélioration afin de réduire d’autres pertes. Vous devez tenir à jour le registre des événements de perte afin de saisir des informations complètes sur l’événement et de suggérer des contrôles supplémentaires pour atténuer les risques à l’avenir.

Définir les indicateurs de risque clés

Surveillez en permanence la situation vis-à-vis du risque de votre entreprise. La surveillance continue des risques et des contrôles implique l’identification et la création d’indicateurs clés de risque et de contrôle. Des informations complémentaires peuvent être collectées pour ces indicateurs par le biais d’une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, signaler un changement de la situation vis-à-vis du risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d’audit et les tests de contrôle. Si les seuils d’indicateur sont dépassés, vous devez escalader les personnes concernées respectives.

Gérer les problèmes et les incidents

Un problème est créé lorsqu’il y a un changement dans l’environnement, le processus ou le système qui constitue une menace. Un problème nécessite une action pour prévenir un incident ou une perte. Un incident est un résultat réussi ou un événement ayant un impact négatif. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez afficher, créer et gérer les problèmes et les incidents. Assurer le suivi, la fermeture appropriée, la correction et la surveillance des problèmes et des incidents.

Communiquer la posture vis-à-vis du risque opérationnel

Définissez des tableaux de bord pour générer des rapports de données de manière efficace et précise. Vous devez créer les rapports requis qui peuvent être partagés avec les dirigeants et le responsable de l’équipe des risques opérationnels. Les rapports et les tableaux de bord garantissent que les résultats d’évaluation agrégés pour l’ensemble de l’organisation aident à identifier les principaux risques opérationnels pour l’entreprise.

Le tableau suivant répertorie les tâches clés que vous effectuez dans votre rôle de gestionnaire des risques opérationnels.

Tâches d’un gestionnaire des risques opérationnels

Activité	Tâche
Définir le cadre de travail des risques opérationnels	• Créer une définition du risque • Créer un cadre de travail des risques dans l' Espace de travail Risk • Associer une définition du risque à un objectif de contrôle dans Espace de travail Risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches d'un gestionnaire des risques opérationnels (suite)

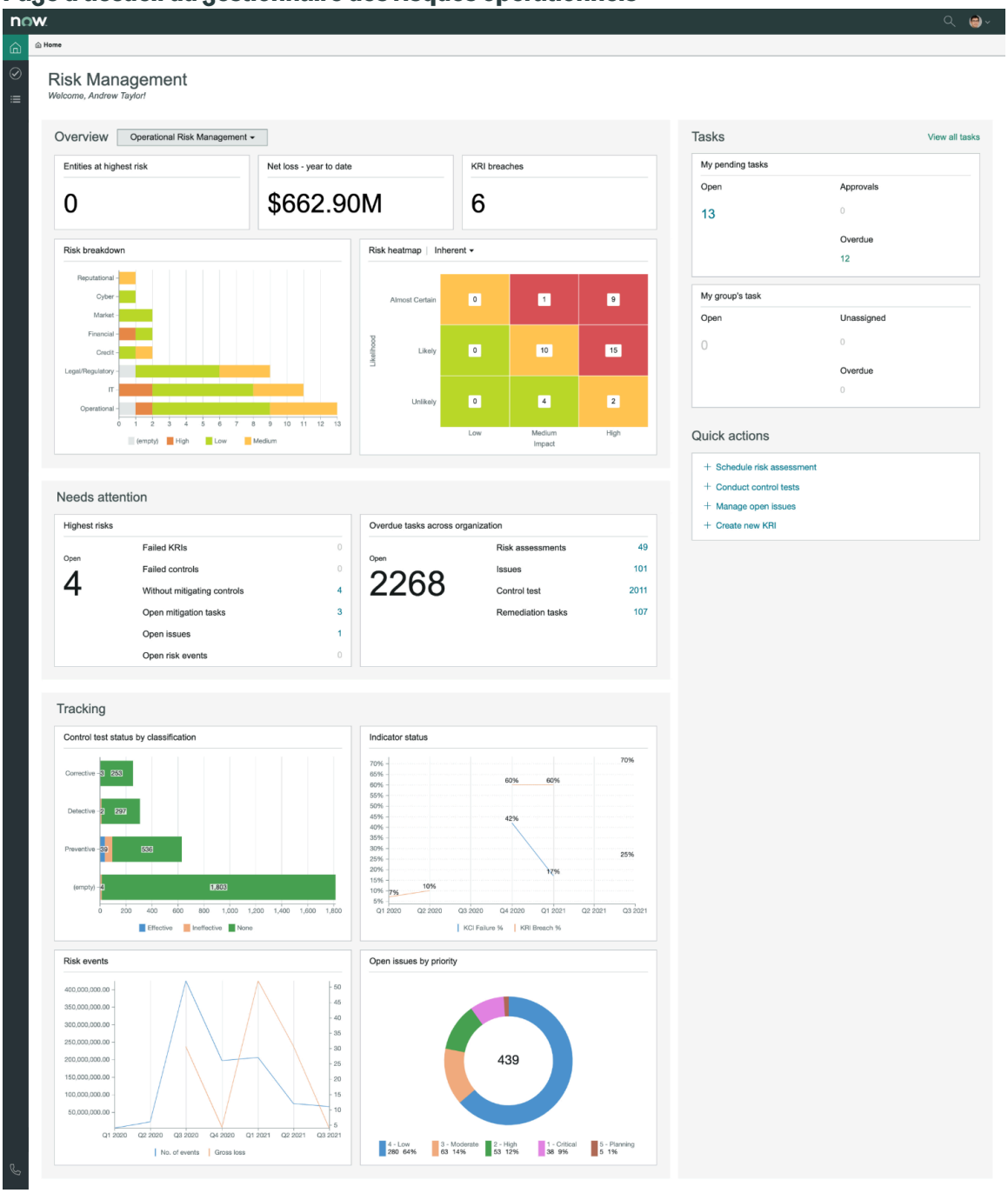
Activité	Tâche
Communiquer la posture vis-à-vis du risque opérationnel	• Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk • Carte thermique des risques pour l'évaluation des risques classique
Surveiller les incidents et problèmes critiques	Afficher, créer et gérer des problèmes
Définir les indicateurs clés de risque	Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs
Mener le processus annuel d'évaluation des risques	• Configurer une méthodologie d'évaluation des risques • Créer des facteurs • Créer des périmètres d'évaluation des risques • Planifier les évaluations des risques dans Espace de travail Risk • Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk
Faciliter l'enregistrement et l'apprentissage des événements de perte	• Gérer les événements à risque • Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk • Analyser un événement à risque dans Espace de travail Risk • Créer une entrée d'événement à risque dans Espace de travail Risk
Créer des rapports de risques agrégés	Rapports dans l'application Gestion des risques

L'image suivante montre la vue du gestionnaire des risques opérationnels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du gestionnaire des risques opérationnels



Traduction automatique

Information associée

Rôles installés avec l' GRC Espace de travail Risk

Espace de travail Risk Pour le gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise

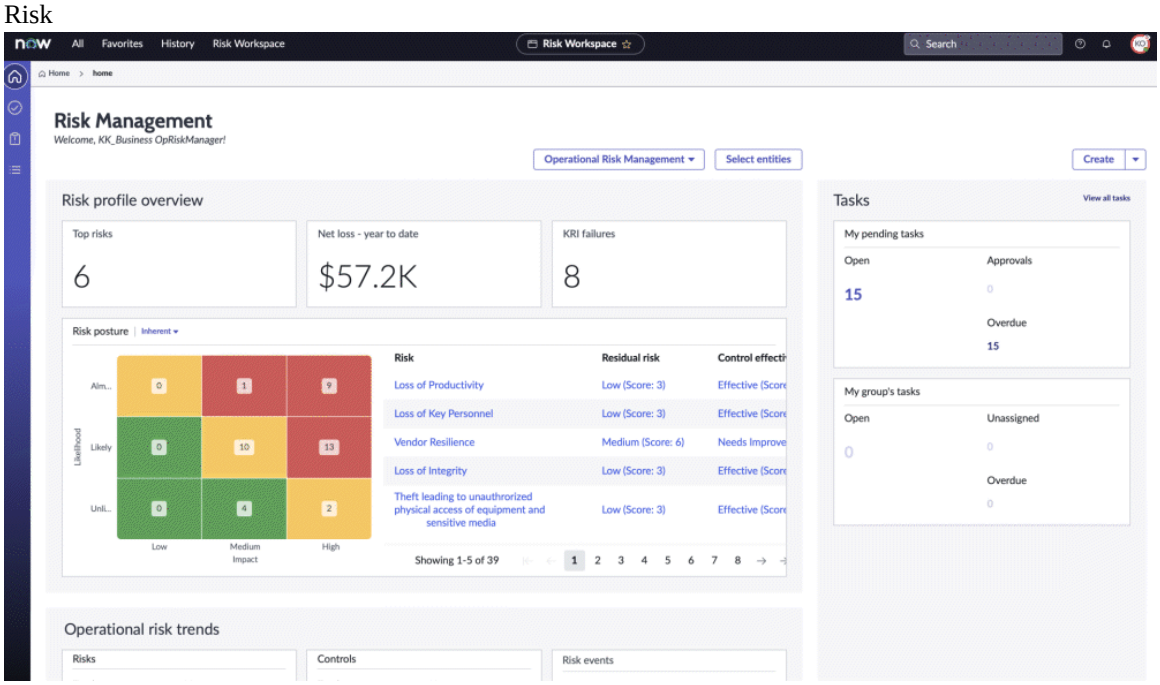
Les gestionnaires des risques opérationnels de l'entreprise sont les premières lignes de défense de chaque secteur d'activité. Ils sont responsables de la gestion de la situation vis-à-vis du risque de leurs unités d'affaires spécifiques.

Un gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise a le rôle sn_risk_workspace.business_op_risk_manager. En tant que gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise, vous pouvez effectuer les actions suivantes dans votre espace de travail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Filtrez la méthodologie d'évaluation des risques appropriée pour afficher les données pertinentes.
- Affichez les performances de votre entité en affichant le nombre de risques principaux.
- Affichez le nombre d'indicateurs de risques clés qui ont échoué.
- Perte nette commençant le premier jour de l'année civile ou de l'année fiscale en cours jusqu'à la date actuelle.
- Créer des risques, des événements à risque et des indicateurs.
- Consultez les tendances des risques opérationnels, telles que les risques non évalués et les nouveaux risques identifiés au cours des 30 derniers jours.
- Affichez les risques par catégorie.
- Affichez l'état du contrôle, le nombre de nouveaux contrôles et le nombre de contrôles non attestés.
- Affichez le nombre de problèmes en retard et le nombre de nouveaux problèmes.

L'image suivante montre la vue du gestionnaire des risques opérationnels de Espace de travail Risk



Pour afficher les évaluations des risques pour les risques principaux de vos entités, cliquez sur la carte **Risques principaux** .

La carte thermique de l'espace de travail fournit des informations essentielles sur les risques lorsque vous sélectionnez chaque vignette de la carte thermique. Vous pouvez utiliser le filtre de la carte thermique pour afficher la situation vis-à-vis du risque inhérent ou la situation vis-à-vis du risque résiduel. Pour plus d'informations, consultez Console de la carte thermique des risques.

Espace de travail Risk pour le gestionnaire des risques informatiques

Les technologies de l'information ou les risques informatiques constituent une menace pour vos données d'entreprise et vos systèmes critiques. Il s'agit du risque associé à l'utilisation et à l'exploitation de l'informatique au sein d'une organisation. Le gestionnaire des risques informatiques est la personne principale responsable de l'établissement et du maintien du programme de gestion des risques informatiques à l'échelle de l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les risques informatiques sont de nature variable. Il est important d'être conscient de tous les différents types de risques informatiques susceptibles d'affecter votre entreprise. Un gestionnaire des risques informatiques travaille avec diverses personnes concernées pour s'assurer que les risques informatiques sont gérés dans le cadre de l'appétit pour le risque de l'organisation. Pour faciliter les évaluations des risques pour les gestionnaires des risques informatiques, une méthodologie d'évaluation des risques préconfigurée (RAM) est également fournie par défaut. Les gestionnaires des risques informatiques peuvent utiliser cette RAM ou y apporter des modifications en fonction de leurs besoins.

Tâches d'un gestionnaire des risques informatiques

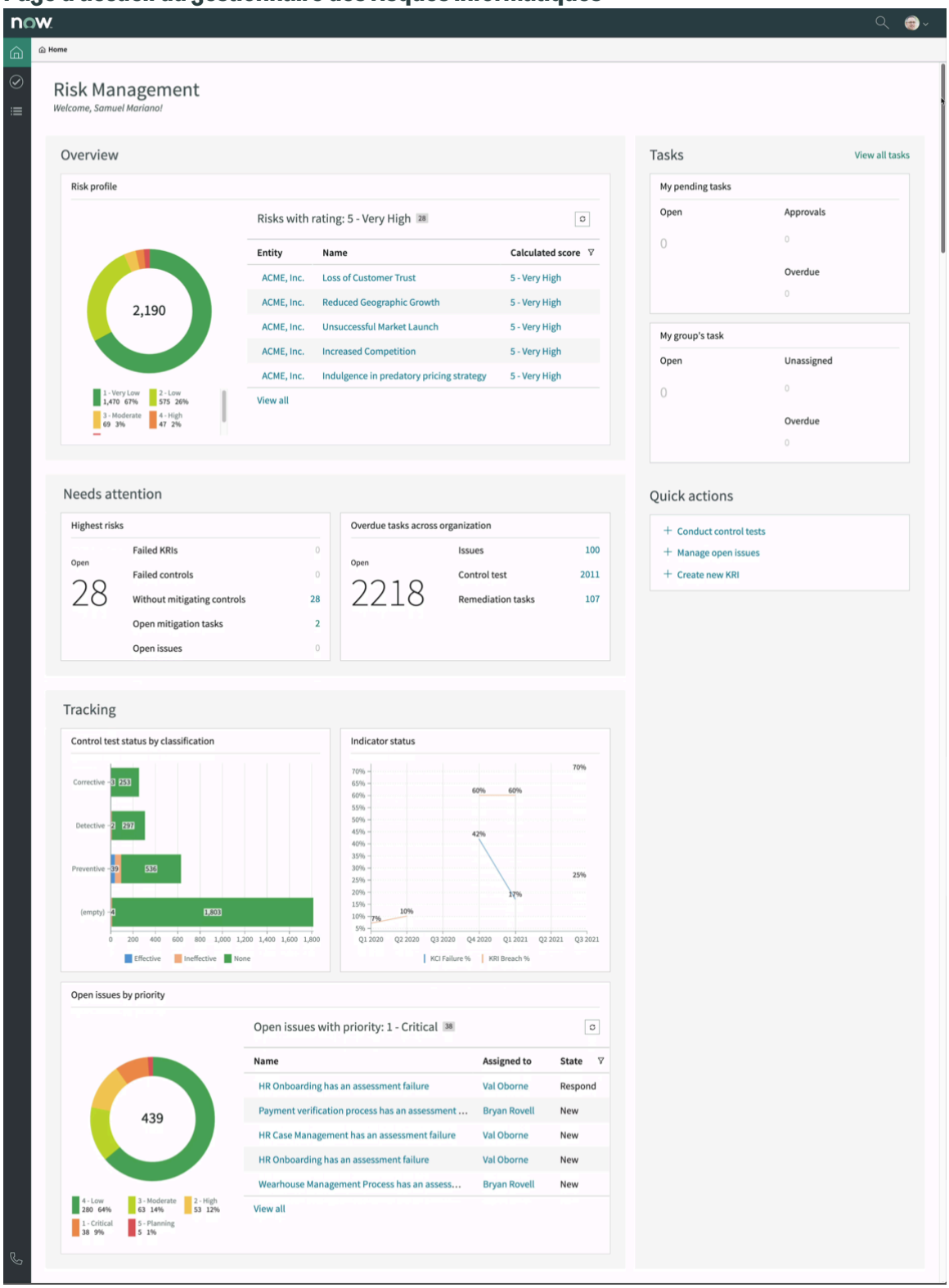
Activité	Tâche
Identifiez les risques à l'aide d'un workflow.	Workflow pour l'identification des risques dans Espace de travail Risk.
Identifiez, évaluez, atténuez et surveillez tous les risques informatiques.	• Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk. • Planifier les évaluations des risques dans Espace de travail Risk.
Gérez les actions de rattrapage des risques informatiques et définissez le plan d'action.	Gérer les réponses aux risques.
Communiquer la posture vis-à-vis du risque informatique.	Carte thermique des risques pour l'évaluation des risques classique.
Définissez les indicateurs clés de risque et de contrôle.	Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs
Créer des plans de test de contrôle	Créer un plan de tests dans Espace de travail Risk

L'image suivante montre la vue du gestionnaire des risques informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page d'accueil du gestionnaire des risques informatiques



Améliorations de l'expérience utilisateur dans Espace de travail Risk

Dans le nouvel espace de travail, plusieurs améliorations ont été apportées pour faciliter la façon dont vous effectuez vos tâches quotidiennes. Les améliorations de l'expérience utilisateur sont utiles pour les nouveaux GRC utilisateurs ou pour ceux qui n'ont pas l'expérience complète de GRC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vues de l' Espace de travail Risk

Le nouvel espace de travail offre les vues suivantes aux utilisateurs.

Affichage par liste

La vue de liste affiche une liste simplifiée de tous les modules. Vous pouvez accéder à la vue de liste en cliquant sur l'icône Liste (

Vue d'enregistrement

La vue d'enregistrement fournit des informations détaillées sur n'importe quel enregistrement. Par exemple, dans le formulaire de définition du risque, vous pouvez afficher la hiérarchie complète, y compris le parent et les enfants de la définition du risque. Cette vue fournit les détails complets, y compris des informations importantes telles que les violations d'indicateurs ouvertes, les problèmes ouverts, les événements à risque ouverts, etc.

Diverses améliorations de l'expérience utilisateur

Pages de vue d'ensemble des enregistrements

L'onglet Vue d'ensemble de chaque enregistrement vous fournit un résumé de toutes les informations dont vous avez besoin dans une vue unique. Par exemple, pour un enregistrement de risque, vous pouvez voir les violations de KRI, les échecs de contrôle, le nombre de problèmes ouverts, les tâches d'indicateur ouvertes, le nombre de risques évalués, etc.

Panneau latéral contextuel pour les enregistrements

Le panneau latéral contextuel d'un enregistrement fournit des informations connexes détaillées pour les enregistrements. Par exemple, pour un risque, vous pouvez afficher la hiérarchie parent et enfant. Vous pouvez afficher et fermer le panneau latéral contextuel en cliquant sur l'icône de référence (

Tâches

Tasks est une boîte de réception de tâches centralisée qui affiche vos tâches et celles de votre groupe. Vous pouvez accéder à vos tâches en cliquant sur l'icône Tâches (

Vue des relations à 360°

La fonctionnalité de vue à 360º vous permet d'afficher les relations entre un enregistrement sélectionné et des objets connexes, tels que les contrôles, les risques et les types d'entités. La vue à 360º vous permet également d'interagir avec tous les enregistrements affichés. Pour plus d'informations, référez-vous à 360° Relationship Visualization.

Navigation dans le fil d'Ariane

La navigation de style fil d'Ariane fournit un chemin de navigateur pour parcourir une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe. La navigation de type fil d'Ariane fournit une trace numérique depuis le point de départ de l'utilisateur jusqu'au contenu actuel, avec la possibilité de naviguer jusqu'à chaque lien. Pour plus d'informations, consultez Navigation dans le fil d'Ariane

Page Problèmes consolidés

La page Gestion complète des problèmes affiche un état détaillé de vos problèmes. Par exemple, vous pouvez voir les problèmes en retard, les problèmes approchant de la date de retard, les problèmes par priorité, etc. Vous pouvez également afficher les problèmes qui vous sont affectés, à vous et à votre groupe. Cette fonctionnalité facilite le suivi des problèmes. Vous pouvez accéder à vos problèmes en cliquant sur l'icône Page de destination du problème ( Pour plus d'informations, référez-vous à Gestion des problèmes dans Espace de travail Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

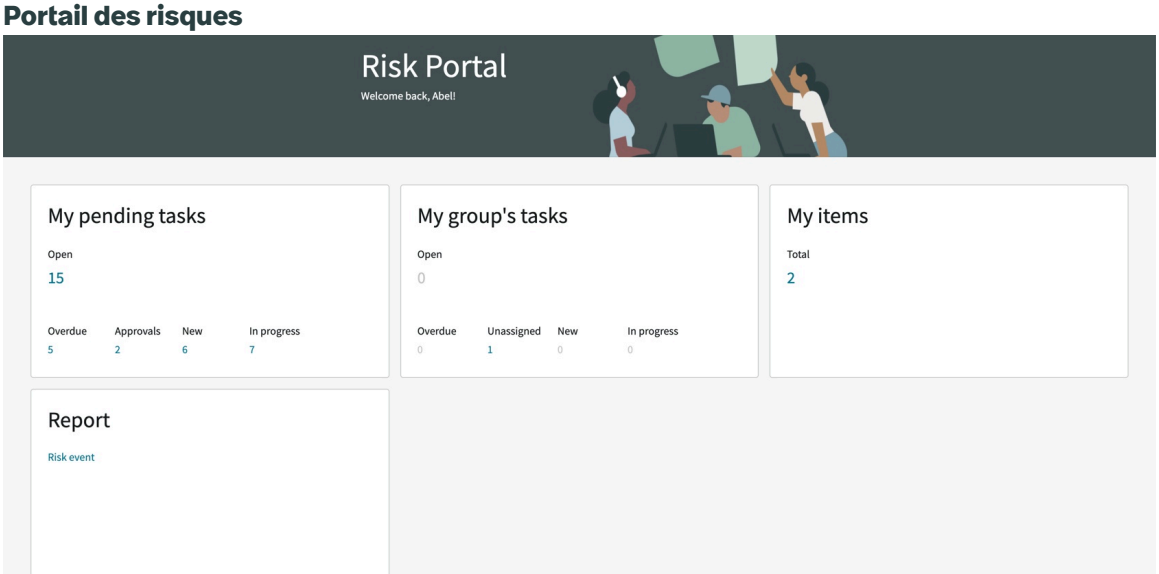
GRC Portail des risques

Le GRC portail des risques est une interface simplifiée qui permet aux utilisateurs métiers GRC d'afficher leurs tâches et celles de leur groupe. Le portail des risques permet également aux utilisateurs de signaler les événements à risque.

Pour accéder au portail des risques, accédez à **Risque** > **Portail des risques**. Pour utiliser ce portail, vous devez disposer du rôle sn_grc.business_user. Sur le portail des risques, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- **Mes tâches en attente** : affichez les tâches en attente qui vous sont affectées. Par exemple, si une évaluation des risques vous est affectée, vous pouvez la lancer à partir du portail des risques.
- **Les tâches de mon groupe** : affichez les tâches affectées à votre groupe.
- **Mes éléments** : affichez les demandes que vous avez émises. Par exemple, problèmes, exceptions de politique, tâches de correction, etc.
- **Rapport** : signalez un événement à risque. Pour savoir comment signaler un événement à risque à partir du portail des risques, consultez : Signaler un événement à risque à partir du portail des risques

Portail des risques



Évaluations Advanced Risk dans Espace de travail Risk

Le Espace de travail Risk offre une expérience utilisateur améliorée et simplifiée permettant aux utilisateurs d'effectuer des évaluations Advanced Risk (risque avancé). Vous pouvez accéder rapidement aux évaluations des risques qui vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe à partir du portail des risques GRC ou du Espace de travail Risk.

Avec la nouvelle Espace de travail Risk, vos évaluations des risques sont plus intuitives et disposent d'un plus grand nombre de données auxquelles vous pouvez vous référer pour chaque évaluation que vous effectuez dans l'instance d'évaluation des risques. En tant que gestionnaire des risques opérationnels, lorsque vous utilisez Advanced Risk Assessments, sur la page d'accueil, dans le champ **Résumé des risques** , vous disposez d'un filtre vous permettant de sélectionner votre méthodologie d'évaluation des risques. Par exemple, vous pouvez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques qui vous montre les risques opérationnels évalués. Pour plus d'informations sur les méthodologies d'évaluation des risques, reportez-vous à Évaluation Advanced Risk.

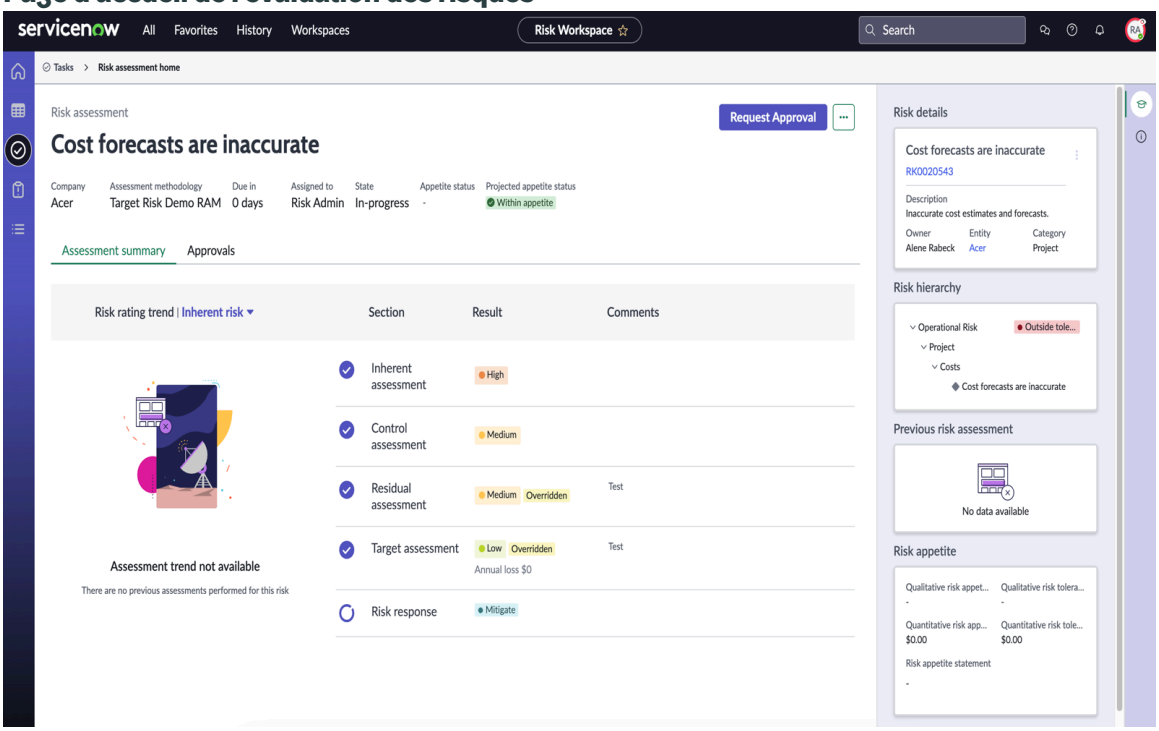
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour qu'un nouvel utilisateur comprenne les évaluations des risques, un panneau latéral contextuel s'affiche avec une explication des sections d'évaluation. Bien qu'une explication par défaut et une brève formation soient fournies, vous pouvez également configurer le système pour afficher le contenu de votre formation lié aux évaluations des risques. Si vous ne souhaitez pas garder les informations de formation du panneau latéral ouvertes, vous pouvez également les fermer à l'aide de l'icône d'information.

La page d'accueil de l'évaluation des risques affiche en un coup d'œil l'entité évaluée, la date d'échéance de l'évaluation, la personne à laquelle l'évaluation est affectée, l'approbateur et la description du risque. La page d'accueil affiche également les résultats de l'évaluation des risques et les stratégies de réponse aux risques sélectionnées.

Page d'accueil de l'évaluation des risques



Voici quelques-unes des principales améliorations apportées aux évaluations Advanced Risk dans la Espace de travail Risk région :

Afficher les informations de référence pour les risques et contrôles associés

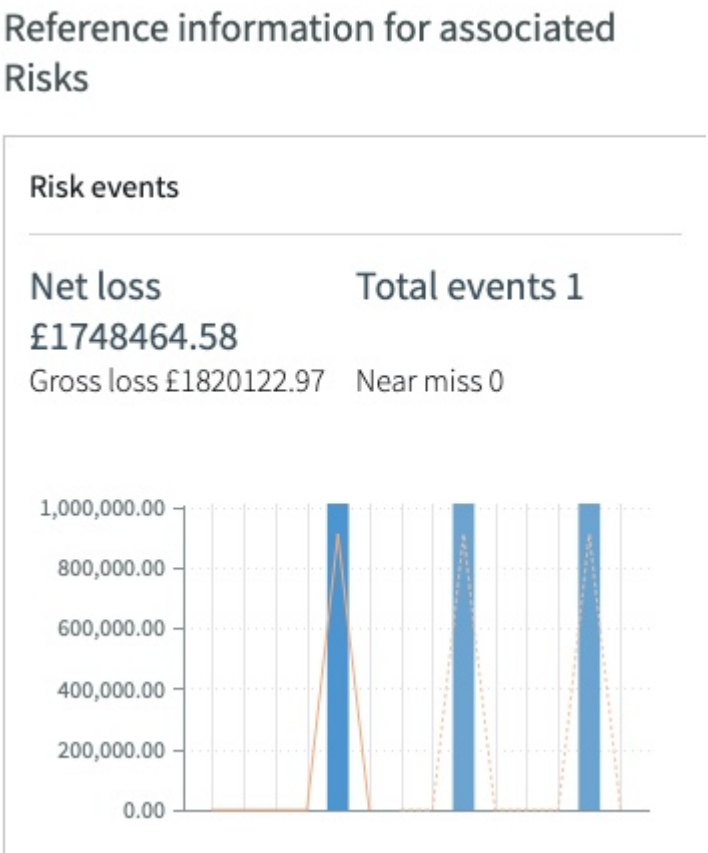
Le panneau latéral contextuel affiche les informations de référence pour les risques et les contrôles associés. Cliquez sur les représentations graphiques pour obtenir des informations détaillées sur les événements à risque, les problèmes, les violations d'indicateurs, etc. Les informations de référence affichent les éléments suivants :

- Graphique des événements à risque qui affiche la perte brute et la perte nette des événements à risque agrégés pour ce risque particulier. Ce graphique affiche également les prévisions de pertes.
- Pourcentage de violations d'indicateurs clés pour chaque trimestre.
- Graphique du pourcentage d'échec de l'indicateur de contrôle. Lors de l'exécution d'une évaluation de contrôle, vous pouvez vous référer aux résultats des tests de contrôle, aux échecs d'indicateurs, etc
- Nombre de problèmes ouverts et leur gravité. Vous pouvez également créer des problèmes en cliquant sur l'icône Plus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de référence pour l'évaluation Advanced Risk

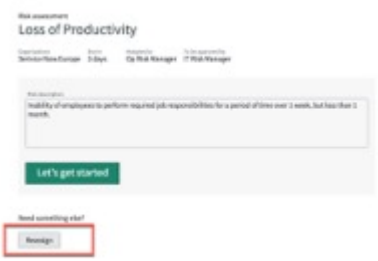


Afficher les conseils du facteur

Dans l'espace de travail, tout en répondant aux facteurs, vous pouvez rapidement afficher les conseils en cliquant sur l'icône Cette aptitude vous permet de gagner du temps, car vous pouvez consulter les conseils et comprendre le facteur tout en répondant.

Réaffecter les évaluations

Si une évaluation des risques vous est affectée qui doit être évaluée par un autre utilisateur, vous pouvez réaffecter l'évaluation à partir de la page d'accueil de l'évaluation des risques. Dans le cas où deux utilisateurs portent le même nom, vous pouvez afficher leurs adresses e-mail lors de la réaffectation de l'évaluation. Cette possibilité empêche les utilisateurs



d'affecter l'évaluation aux mauvais utilisateurs.

Afficher les informations sur la pondération des facteurs

En tant qu'évaluateur de risque de première ligne, vous devrez peut-être afficher le poids qualitatif, le score qualitatif et le score quantitatif d'un facteur. Vous pouvez facilement accéder à ces informations en cliquant sur **Évaluation globale**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk

Évaluation Advanced Risk

Utilisez la fonctionnalité d'évaluation ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité Advanced Risk (GRC) pour créer une plateforme de risque intégrée. Cette plateforme intégrée prend en charge différents types de méthodologies d'évaluation des risques. Il vous permet d'intégrer l'évaluation des risques dans le cadre de votre processus de prise de décision global.

Advanced Risk Assessment offre les avantages suivants :

- Digitalise le cycle de vie complet de la gestion des risques, y compris l'identification des risques, l'analyse des risques, l'évaluation des risques, le traitement des risques et la surveillance.
- Personnalise le processus d'évaluation des risques en fonction des besoins uniques de votre organisation. Cette personnalisation comprend la configuration des critères d'évaluation, du contexte et de la logique de notation du risque global.
- Prend en charge les méthodes d'évaluation qualitative et quantitative des risques.
- Agrège automatiquement les scores de l'évaluation des risques ascendante sur l'ensemble du risque.
- Intègre le processus d'évaluation des risques dans l'espace de travail pour les utilisateurs de première ligne. Cette incorporation aide les utilisateurs à prendre des décisions éclairées en fonction des risques associés aux actions.

Remarque :
Pour savoir si votre licence actuelle vous donne droit à Advanced Risk Assessments, contactez ServiceNow.

Étapes de l'évaluation des risques

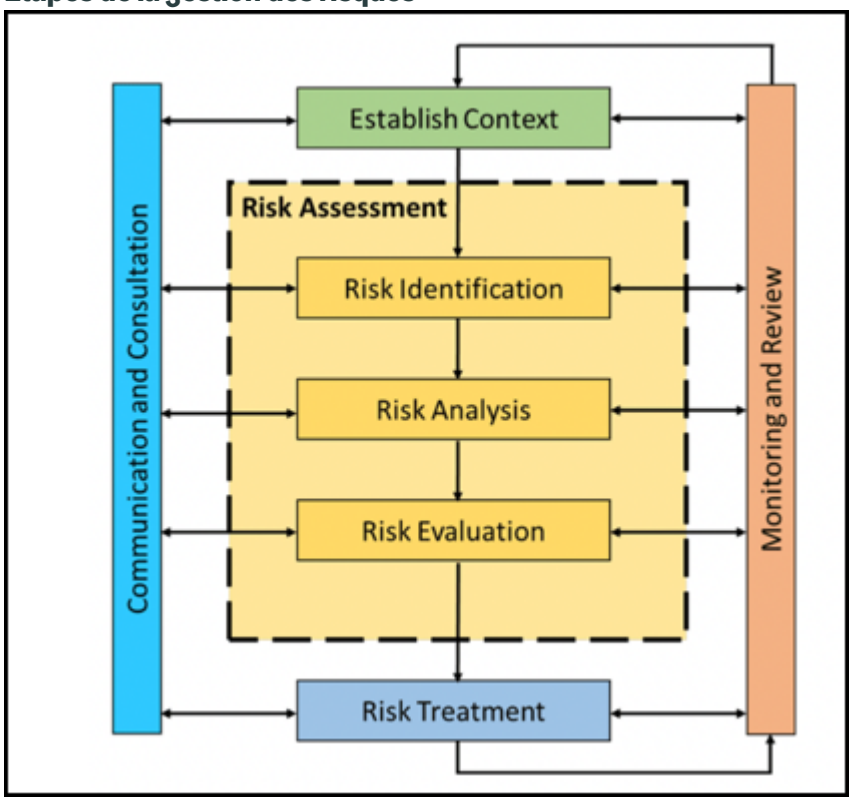
Avant de comprendre Advanced Risk Assessment en détail, il est important de comprendre les étapes clés de la gestion des risques :

1. Identification des risques : identifiez une incertitude ou un risque qui pourrait empêcher votre organisation d'atteindre ses objectifs.
2. Analyse des risques : comprendre la cause et les conséquences du risque.
3. Évaluation des risques : pour déterminer si des mesures supplémentaires sont nécessaires, comparez les résultats de l'analyse des risques avec les critères de risque établis.
4. Traitement des risques : définissez un plan d'action pour faire face au risque.
5. Surveillance des risques : suivez la posture de risque de l'organisation et communiquez-la aux parties prenantes concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Étapes de la gestion des risques



L'évaluation des risques comprend l'identification, l'analyse et l'évaluation des risques. L'évaluation Advanced Risk est effectuée en fonction de facteurs ou de questions et de leurs réponses. Elle peut être effectuée pour une entité telle qu'une organisation. Pour utiliser l'évaluation avancée des risques, vous devez activer la propriété **Migrer vers les évaluations Advanced Risk** située sous le module Administration. L'évaluateur et l'approbateur de l'évaluation des risques doivent avoir le rôle sn_grc.business_user. L'évaluation avancée des risques vous permet d'effectuer une évaluation détaillée des risques où les risques inhérents, les contrôles d'atténuation et les risques résiduels sont évalués. Si vous ne disposez pas de la configuration complète GRC pour les entités, les déclarations de risque, les contrôles, etc., vous pouvez toujours évaluer les risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement ou objet. Un exemple d'évaluation d'objet est l'évaluation de Change Management. Lors de l'évaluation des risques, les risques suivants sont évalués.

- Risques inhérents : les risques inhérents sont des risques qui n'ont pas de contrôles. Par exemple, conduire à grande vitesse sur une autoroute est intrinsèquement plus risqué que de conduire à une vitesse modérée. Le score de ce risque inhérent est obtenu en multipliant l'impact du risque par la probabilité du risque.
- Efficacité du contrôle : les contrôles peuvent atténuer l'impact ou la probabilité d'un risque. Par exemple, les autoroutes sont équipées de moniteurs de limitation de vitesse. Si un risque se matérialise, les contrôles atténuent l'impact. Les contrôles peuvent être préventifs, de détection ou correctifs.
  - Les contrôles préventifs sont conçus pour prévenir les erreurs, les inexactitudes ou les fraudes avant que ces problèmes ne se produisent.
  - Les contrôles de détection sont destinés à découvrir l'existence d'erreurs, d'inexactitudes ou de fraudes.
  - Les contrôles correctifs sont conçus pour corriger les erreurs ou les irrégularités qui ont été détectées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques résiduels : les risques résiduels sont les risques restants qui subsistent après la mise en œuvre des contrôles. Par exemple, malgré les mesures de sécurité en place, s'il y a tout de même un accident, les dommages causés par l'accident constituent un risque résiduel. Un score de risque résiduel peut être calculé à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
  - Une matrice entre l'efficacité inhérente et l'efficacité résiduelle.
  - Formule mathématique telle que le score inhérent moins le score de contrôle.
  - Réponses aux facteurs.
- Risques cibles : les risques cibles sont le risque souhaité qu'une organisation souhaite atteindre à l'avenir. En évaluant le niveau souhaité de probabilité et d'impact des risques identifiés, les organisations peuvent établir des niveaux de risque cibles pour chaque risque. Par exemple, lors de l'évaluation d'un risque, vous prenez en compte divers aspects tels que le risque inhérent, l'efficacité des contrôles et les risques résiduels. Cependant, il est tout aussi important de saisir le niveau de risque souhaité qui sera atteint après la mise en œuvre de votre réponse aux risques. Le risque cible représente le niveau de risque optimal que vous souhaitez atteindre une fois votre plan d'action exécuté avec succès. Il vous permet de mesurer les bénéfices dont votre organisation bénéficie par rapport au coût de l'implémentation de ces actions.

Workflow de l'évaluation Advanced Risk

Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk (Advanced Risk Assessment), vous devez configurer la méthodologie d'évaluation des risques (RAM), définir le périmètre de l'évaluation et effectuer l'évaluation.

Avant d'utiliser l'évaluation Advanced Risk, différents utilisateurs doivent effectuer différentes tâches de configuration. Ces étapes définissent le workflow de l'évaluation.

1. Configurer la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) : un administrateur des risques disposant du rôle sn_risk.admin configure le système. L'administrateur effectue les opérations suivantes :
   - Identification : identifie si un risque ou un objet est évalué.
   - Évaluation : détermine comment évaluer le problème, par exemple avec des critères d'évaluation, un score de risque ou des préférences de génération de rapports.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer une méthodologie d'évaluation des risques.
2. Définir le périmètre de l'évaluation des risques : une fois la RAM définie, le propriétaire de l'entité définit et identifie les éléments suivants :
   - Risques pertinents pour l'entité.
   - Les évaluateurs et les approbateurs de ces évaluations.
   - Périodicité de ces évaluations des risques.

   Pour plus d'informations, voir Créer un périmètre d'évaluation des risques et lancer des évaluations ou Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk.
3. Effectuer une évaluation des risques : l'évaluateur des risques ayant le sn_grc.business_user rôle effectue les tâches d'évaluation suivantes.
   - Évalue les risques inhérents et l'efficacité des contrôles d'atténuation.
   - Examine le risque résiduel et définit le plan de traitement des risques.
   - Effectuez une évaluation des risques cibles pour définir le niveau de risque futur souhaité.
   - Déclenche le workflow d'examen et d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk.

4. Surveiller les évaluations : une fois l'évaluation des risques approuvée, l'évaluation passe à l'état Surveiller. Les risques évalués dans l'évaluation des risques doivent être surveillés, en particulier si elle contient des facteurs automatisés. Les évaluations de risque des facteurs ou questions automatisés qui extraient automatiquement des données à partir de l'une des sources de données sont évaluées en constante évolution. Par conséquent, un risque qui peut actuellement avoir une cote faible peut avoir une cote plus élevée ultérieurement. Il est donc impératif de surveiller une évaluation terminée afin de réduire les menaces qui pèsent sur votre organisation.

Facteurs dans l'évaluation Advanced Risk

Les facteurs sont des questions que vous pouvez utiliser pour analyser les risques. Les facteurs apparaissent sur une instance d'évaluation des risques.

Les facteurs sont des questions qui apparaissent au cours de l'évaluation des risques. Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk, vous devez d'abord définir ces facteurs et configurer une méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Pour plus d'informations sur les RAM, reportez-vous à Configurer une méthodologie d'évaluation des risques. Chaque facteur ou question a une réponse. Il existe différents types de facteurs :

- Facteur manuel : facteur qui nécessite une intervention humaine. La réponse est une réponse manuelle. Votre nom en est un exemple.
- Facteur automatisé : facteur dont la réponse est calculée automatiquement. Un exemple est la température dans votre ville aujourd'hui. Les informations sont extraites de sources externes.
- Facteurs automatisés scriptés : facteur utilisé pour écrire des scripts.
- Facteur de groupe : ensemble de facteurs qui sont regroupés de façon logique.

Ces types de facteurs sont expliqués plus en détail dans les sections suivantes. Après avoir défini les facteurs et les avoir publiés, vous pouvez configurer une RAM et associer les facteurs aux types d'évaluation dans la RAM. La RAM constitue la base de l'évaluation des risques. Publiez chacun des types d'évaluation sélectionnés, puis publiez la RAM. Les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user peuvent sélectionner les types d'évaluation pour lesquels l'évaluation doit être effectuée.

Votre instance d'évaluation des risques est alors créée. Ses propriétés dépendent des types d'évaluation et des options que vous avez sélectionnés pour votre RAM. L'instance d'évaluation des risques est l'instance où l'évaluateur des risques évalue les risques. En tant que question, un facteur peut être utilisé dans plusieurs types d'évaluation. Par exemple, une question telle que « Quelle est la probabilité qu'un bâtiment soit inondé ? » peut faire partie d'une évaluation inhérente ou d'une évaluation résiduelle après l'évaluation de l'efficacité du contrôle.

Remarque :
Un facteur peut être utilisé dans plusieurs types d'évaluation, mais il ne peut être utilisé que dans une seule RAM. Un facteur créé et utilisé dans une RAM ne peut pas être réutilisé dans d'autres RAMs.

Types de contributions factorielles

Un évaluateur fournit des réponses aux facteurs. Les évaluateurs de risque peuvent contribuer aux facteurs de la manière suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Qualitatif : les pertes se présentent sous la forme de termes subjectifs tels que élevé, moyen et faible. Les pertes peuvent également prendre la forme d'un score numérique qui est converti en notation.
- Quantitatif : les pertes sont exprimées sous forme numérique. Ils peuvent être encourus à partir d'un risque en termes monétaires. Ils contribuent à la perte estimée annuelle (ALE) inhérente.
- Les deux : les pertes ont à la fois une cote de risque qualitative et une valeur quantitative en dollars. Ces notations sont également appelées semi-quantitatives.

Pour plus d'informations sur la compréhension des évaluations qualitatives, quantitatives et semi-quantitatives, consultez Types de méthodologies d'évaluation des risques

Facteurs manuels

Dans une évaluation des risques, les questions qui nécessitent des réponses humaines de la part des répondants sont appelées facteurs manuels. Dans le cas des facteurs manuels, la réponse est subjective et difficile à classer. Certaines questions nécessitent une intelligence humaine et une évaluation. Par conséquent, un facteur manuel est une évaluation subjective de l'opinion d'une personne. L'impact sur la réputation, la vitesse d'apparition attendue, etc. sont des exemples de facteurs manuels. Dans les facteurs manuels, les utilisateurs peuvent fournir les types de réponses suivants :

- Texte : Une réponse descriptive. Par exemple, les commentaires. Ce choix ne contribue pas au calcul du score de risque.
- Choix : choix définis par l'utilisateur pour les questions de l'évaluation. Par exemple, les utilisateurs peuvent sélectionner des évaluations de risque faible, moyen ou élevé.
- Nombre : valeur numérique. Par exemple, le nombre de problèmes ouverts.
- Devise : montant dans la devise locale de l'utilisateur. Par exemple, l'impact financier d'un certain risque.
- Pourcentage : une valeur en pourcentage pour les questions de l'évaluation. Par exemple, le pourcentage d'employés satisfaits des stratégies d'organisation.

Facteurs de groupe

Lorsque les facteurs sont regroupés logiquement, ils sont appelés facteurs de groupe. Le score d'un facteur de groupe dépend des réponses des facteurs manuels correspondants. Par exemple, les organisations sont affectées par les risques financiers et non financiers. Vous pouvez créer des facteurs pour les risques financiers et d'autres facteurs pour les risques non financiers. Vous pouvez combiner ces deux ensembles de facteurs en un seul facteur de groupe appelé Impact global. À l'instar des facteurs manuels, les facteurs de groupe peuvent contribuer soit à un score de risque numérique converti en contribution qualitative, soit aux valeurs ALE en tant que contribution quantitative.

Facteurs automatisés

Les facteurs automatisés récupèrent automatiquement les données les plus récentes, au cours d'une évaluation, à partir de n'importe quelle source de données telle que des tables ou des vues de base de données. Les facteurs automatisés permettent d'automatiser le processus d'évaluation des risques. Ils ne reposent pas sur des saisies manuelles, et réduisent ainsi la subjectivité. Par exemple, un évaluateur de risques souhaite effectuer une évaluation pour différents emplacements. L'un des facteurs automatisés est la situation politique d'un pays, et cette information est accessible au public sur un site Web. Étant donné que ces données ne résident pas dans ServiceNow, l'évaluateur peut utiliser des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

facteurs automatisés pour extraire les données. Voici d'autres exemples de facteurs automatisés :

- Le nombre d'employés sur un projet.
- Chiffre d'affaires d'une unité business.
- Criticité opérationnelle d'un processus.

Facteurs automatisés scriptés

Les facteurs scriptés automatisés sont utilisés pour écrire des scripts. Les scripts récupèrent les données à partir d'enregistrements ServiceNow ou de sources externes. Les facteurs automatisés scriptés fournissent automatiquement les réponses pour les facteurs lors de l'évaluation des risques.

Les cas d'utilisation suivants illustrent la façon dont vous pouvez modéliser les facteurs scriptés. Par exemple, si vous souhaitez utiliser les résultats de la fonction de conformité pour évaluer l'efficacité de l'atténuation des contrôles, il existe deux façons d'évaluer les contrôles :

- Évaluation individuelle des contrôles
- Évaluation de l'environnement de contrôle.

Dans l'évaluation individuelle des contrôles, chaque contrôle est évalué séparément. Pour comprendre l'évaluation du contrôle dans le contexte des facteurs scriptés, considérons l'exemple du blanchiment d'argent en tant que risque. Dans cet exemple, l'efficacité du contrôle est évaluée en fonction du pourcentage des contrôles ayant échoué. Les valeurs des contrôles ayant échoué sont ensuite converties en évaluation pour calculer l'efficacité du contrôle de ce contrôle. Par exemple, le risque de blanchiment d'argent comporte trois mesures d'atténuation :

- Formation des employés
- Audit interne sur les employés
- Diligence raisonnable à l'égard de la clientèle

Supposons que vous avez défini les critères d'efficacité du contrôle de la manière suivante :

Supposons maintenant que sur les trois contrôles, un contrôle a réussi et deux contrôles ont échoué. La défaillance de deux contrôles se traduit par un taux de défaillance de 66,67 %. Sur la base de la transformation et de la table précédente, l'évaluation de l'efficacité du contrôle est inefficace. Vous pouvez utiliser ce script défini pour automatiser la réponse au facteur afin d'évaluer le risque de blanchiment d'argent.

En ce qui concerne l'évaluation de l'environnement de contrôle, vous pouvez évaluer l'environnement de contrôle complet au lieu d'évaluer chaque contrôle individuellement. Pour comprendre l'évaluation de l'environnement de contrôle, prenons l'exemple suivant. Supposons que vous souhaitez évaluer l'environnement de contrôle en fonction de deux aspects : l'efficacité de la conception et l'efficacité opérationnelle. Pour calculer l'efficacité de la conception, vous pouvez extraire les contrôles associés au risque de blanchiment d'argent. Vous pouvez ensuite consulter les résultats des tests pour comprendre combien de contrôles ont échoué. Supposons que vous avez défini les critères d'efficacité du contrôle de la manière suivante :

Supposons maintenant que deux contrôles ont échoué et qu'un contrôle a réussi. Ainsi, le taux d'échec de l'efficacité de la conception du contrôle est de 33,33 %. Sur la base du tableau précédent, cette faible valeur de 33,33 % signifie que la conception du contrôle doit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

être améliorée. Cette réponse peut être automatiquement scriptée dans le facteur scripté automatisé, car elle ne nécessite aucun calcul ou intervention humaine.

Types de méthodologies d'évaluation des risques

Les risques sont notés au cours d'une évaluation, puis une note est calculée. Les évaluations sont de trois types : qualitatives, semi-quantitatives et quantitatives.

Évaluation qualitative

Les évaluations qualitatives des risques reposent sur les perceptions de l'évaluateur quant à la probabilité et à l'impact d'un risque. Si la méthode est purement qualitative, les évaluations sont basées sur des valeurs de liste telles que élevée, moyenne ou faible. Dans ce cas, les scores de risque ne sont pas cumulés. Étant donné que cette méthode a une dépendance mathématique minimale, l'évaluation qualitative des risques est facile et rapide à réaliser. Cette méthode permet également à une organisation de tirer parti de la connaissance expérimentée de l'évaluateur du processus ou de l'actif évalué. Les utilisateurs qui débutent dans les évaluations des risques utilisent généralement ce type d'évaluation.

La figure suivante montre un exemple d'évaluation qualitative.

Évaluation qualitative des risques

		Impact		
		Low	Medium	High
Probability	Low	Low Risk	Low Risk	Medium Risk
	Medium	Low Risk	Medium Risk	High Risk
	High	Medium Risk	High Risk	High Risk

Notation semi-quantitative

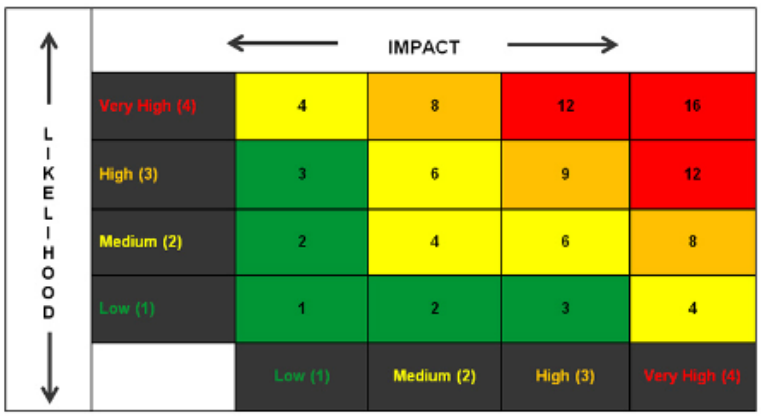
Dans le cas d'une évaluation semi-quantitative, les évaluations qualitatives sont également assorties d'une échelle numérique correspondante. Par exemple, si le score de risque quantitatif est compris entre 0 et 10, l'évaluation qualitative est faible. Les utilisateurs qui utilisent ce type d'évaluation ne sont pas novices en matière d'évaluation des risques. La plupart des utilisateurs appartiennent à cette catégorie. Dans cette catégorie, les scores de risque sont cumulés et l'appétit au risque est de nature qualitative.

La figure suivante montre un exemple de notation semi-quantitative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cote de risque semi-quantitative



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

Évaluation quantitative

Une évaluation quantitative des risques se concentre sur des données factuelles, mesurables et hautement mathématiques. Dans une évaluation quantitative du risque qui utilise des techniques de simulation avancées, le risque est quantifié en termes purement numériques. Dans cette catégorie, l'appétit pour le risque est de nature quantitative.

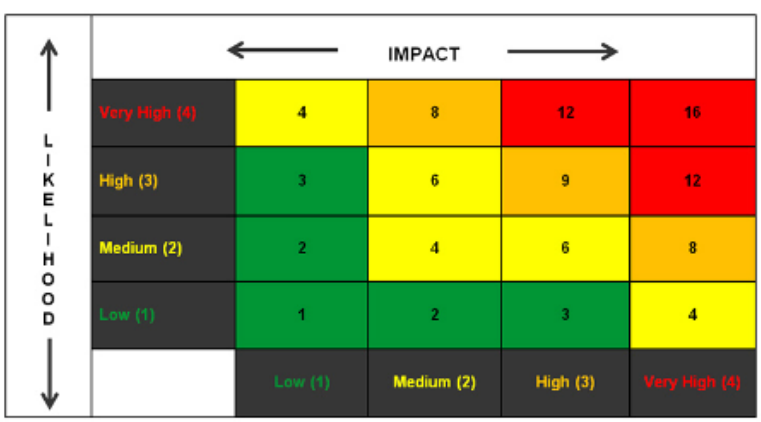
Critères de transformation

Une fois les scores de risque calculés, vous pouvez transformer les scores en évaluation, puis les signaler facilement à la direction générale et aux autres personnes concernées.

Les scores sont transformés en évaluation, car les notes fournissent une signification et une interprétation claires pour les scores. La transformation des scores de risque est effectuée à l'aide de critères de transformation. Vous pouvez définir les critères de transformation en fonction de vos besoins. Par exemple, vous pouvez définir qu'un score de risque compris entre 80 et 100 est un risque élevé.

La figure suivante est un exemple de critères de transformation d'évaluation.

Critères de transformation d'évaluation



Risk Score	Rating
0 – 3	Low
4 – 6	Medium
6 – 9	High
10 – 16	Very High

évaluation de n'importe quel objet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Si vous ne disposez pas de la configuration complète GRC pour les entités, les déclarations de risque, les contrôles, etc., vous pouvez toujours évaluer les risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement ou objet. Un exemple d'évaluation d'objet est l'évaluation de la gestion du changement ou l'évaluation d'une citation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'évaluation de n'importe quel objet est utilisée pour effectuer une évaluation des risques sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Pour effectuer une évaluation des risques, il n'est pas nécessaire d'avoir une connaissance préalable du risque. À l'aide des résultats de l'évaluation, les gestionnaires des risques peuvent analyser rapidement les risques associés à leur projet ou à leur application.

Toute évaluation d'objet peut être effectuée de la manière suivante :

- Ad hoc : dans une évaluation des risques basée sur ad hoc, les utilisateurs peuvent effectuer l'évaluation par le biais d'une action d'interface utilisateur.
- Piloté par événement : dans une évaluation des risques pilotée par un événement, un utilisateur peut effectuer l'évaluation des risques en fonction d'un événement.

Pour effectuer une évaluation d'objet, vous devez créer une méthodologie d'évaluation des risques avec **Objet** comme contexte, puis sélectionner la table pertinente.

Remarque :
Vous ne pouvez pas évaluer vos contrôles si vous effectuez l'évaluation des risques pour un objet. Cette limitation s'explique par le fait que les contrôles sont associés à une entité ou à un risque. En outre, le workflow de réponse au risque n'est pas disponible pour l'évaluation d'un objet.

Après avoir généré une évaluation, vous pouvez ajouter une liste connexe dans l'objet dans laquelle vous pouvez voir la liste des évaluations. Pour plus d'informations sur la configuration de l'évaluation d'un objet pour un objet et la création du bouton **Évaluer le risque** , consultez l'article Effectuer une évaluation de n'importe quel objet [KB0826429] dans la Now Support base de connaissances.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'évaluation de n'importe quel objet dans , Espace de travail Riskconsultez l'article Intégration de n'importe quel objet dans l'espace de travail [KB0961251] de la Now Support base de connaissances.

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les articles.

Délégation de l'évaluation des risques

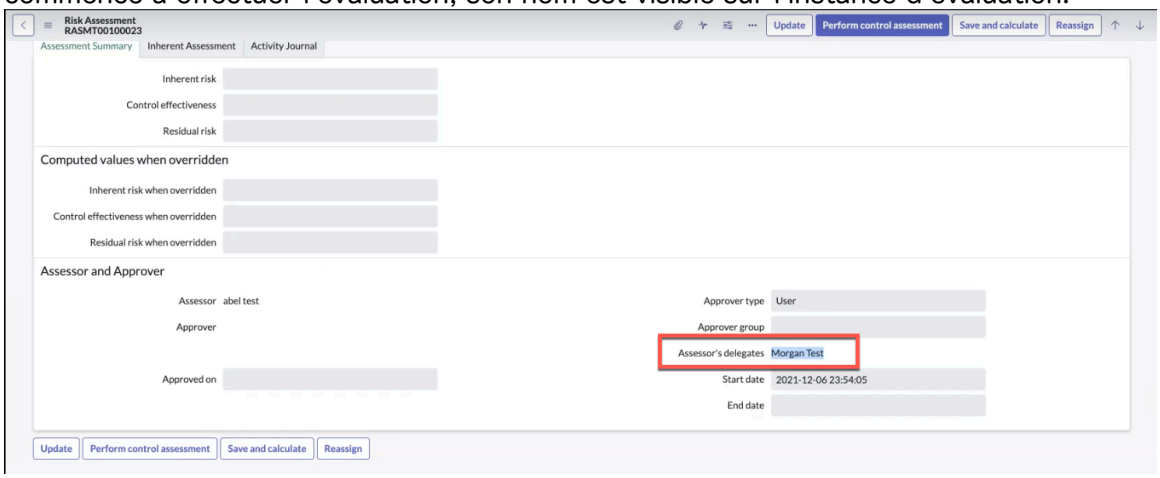
Si un évaluateur des risques n'est pas disponible pour effectuer une évaluation des risques, l'évaluateur peut désigner un délégué pour effectuer l'évaluation des risques pour une période spécifiée. Le Now Platform vous permet de nommer vos délégués.

La délégation est l'attribution d'une autorité à une autre personne pour effectuer des activités spécifiques. Il s'agit d'un processus qui consiste à confier un travail à une autre personne. Dans le cadre d'évaluations des risques, il peut arriver que l'évaluateur désigné pour une évaluation des risques ne soit pas disponible pour effectuer ses évaluations des risques. Dans un tel scénario, l'évaluateur peut affecter un autre utilisateur en tant que délégué et le délégué peut effectuer l'évaluation des risques pour le compte de l'évaluateur initial pendant une période spécifiée. Un délégué peut effectuer l'évaluation des risques à partir du Espace de travail Risk portail et du portail des risques. Un délégué reçoit également une copie de toutes les notifications système qui sont envoyées à l'évaluateur d'origine. Une fois que le délégué

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

commence à effectuer l'évaluation, son nom est visible sur l'instance d'évaluation.



En tant qu'évaluateur des risques, pour comprendre comment affecter un délégué, reportez-vous à la section Configurer un délégué pour vos tâches .

Pour déléguer des tâches à un autre utilisateur, configurez votre formulaire de profil d'utilisateur afin qu'il affiche la liste connexe Délégués. Pour plus d'informations, consultez la liste connexe Ajouter les délégués .

Il est important de noter les points suivants lorsque vous affectez un délégué.

- La possibilité d'affecter un délégué n'est disponible que pour effectuer une évaluation. Vous ne pouvez pas affecter un délégué pour approuver une évaluation des risques.
- Une fois qu'une évaluation a été affectée à un délégué, celle-ci affiche les noms de l'évaluateur initial ainsi que celui du délégué.
- Vous pouvez uniquement affecter un utilisateur individuel en tant que délégué, et non un groupe.
- Un délégué doit avoir le rôle sn_risk_advanced.ara_assessor pour effectuer une évaluation basée sur les risques.
- Un délégué doit avoir le sn_risk_advanced.ara_assessor pour effectuer l'évaluation de n'importe quel objet.
- Tous les délégués sont considérés comme des utilisateurs sous licence et font l'objet d'un suivi pour leur GRC utilisation.
- Lorsque le délégué se connecte pour effectuer l'évaluation des risques pour le compte de l'évaluateur, le nom de l'évaluateur initial reste dans le champ **Évaluateur** . Le nouveau champ **Délégués de l'évaluateur** affiche le nom du délégué.
- Le délégué peut réaffecter la tâche à un autre utilisateur.
- Le délégué peut consulter les évaluations en cours pour l'évaluateur d'origine sous **Tâches** dans le Espace de travail.
- Le délégué peut créer des problèmes.
- Le délégué peut créer des tâches de réponse aux risques et demander une approbation.
- Toutes les activités effectuées par le délégué sont capturées dans le flux d'activité.

Présentation de l'instance d'évaluation des risques

Une instance d'évaluation des risques est l'instance dans laquelle un évaluateur des risques peut évaluer les risques et les objets en répondant à des questions ou à des facteurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) créée et le périmètre de l'évaluation des risques définis, les évaluations sont lancées par l'administrateur des risques. L'évaluateur reçoit une notification pour évaluer les risques. Pour effectuer l'évaluation des risques, un évaluateur doit avoir le rôle sn_grc.business_user. L'évaluation est utilisée pour obtenir un score de risque pour une entité.

Remarque :
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour savoir comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la base de Now Support connaissances.

Les questions auxquelles un évaluateur de risque répond sont configurées dans la RAM. Une évaluation peut contenir des facteurs manuels et automatisés. Les facteurs manuels nécessitent une intervention humaine en tant que réponses. Pour les facteurs automatisés, les réponses sont calculées automatiquement. Les facteurs automatisés sont automatiquement exécutés en fonction du calendrier défini dans leur configuration.

Une fois l'évaluation terminée, une nouvelle évaluation est automatiquement déclenchée en fonction de la fréquence de réévaluation définie. Une nouvelle évaluation n'est déclenchée que si l'instance existante d'évaluation des risques est à l'état Surveiller. Si une évaluation est à l'état Surveiller, chaque fois que des facteurs automatisés s'exécutent selon leur calendrier, les scores de l'évaluation changent et les facteurs contribuent à de nouveaux scores pour le déploiement.

Si l'évaluateur des risques détermine qu'une évaluation doit être réaffectée à un autre évaluateur pertinent, il peut réaffecter l'évaluation. L'évaluateur peut également modifier les réponses après avoir répondu aux facteurs.

Si une évaluation est effectuée plusieurs fois et que l'option de copie des réponses d'évaluation précédentes est activée dans la RAM, les réponses des évaluations précédentes sont automatiquement copiées dans l'évaluation actuelle.

Remarque :
Les réponses automatisées du facteur et les scores remplacés ne sont pas copiés à partir des évaluations précédentes.

Composants d'une instance d'évaluation des risques

En fonction des configurations de la RAM, le formulaire d'instance d'évaluation des risques affiche également les listes connexes suivantes :

- Évaluations précédentes : les cinq évaluations précédentes du risque actuellement évalué.
- Événements à risque : nombre d'événements à risque associés au risque.
- Indicateurs de risque : nombre d'indicateurs de risque qui ont réussi et échoué pour ce risque.
- Problèmes ouverts : nombre de problèmes ouverts pour le risque, leur état et leurs propriétaires.
- Tâches de réponse aux risques : nombre de tâches de réponse aux risques créées pour l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Contrôles associés : contrôles associés au risque. Cette liste connexe s'affiche uniquement lors de l'évaluation de l'environnement de contrôle.

Remarque :
Les clients des versions précédentes peuvent ne pas être en mesure de voir le nombre mis à jour pour les indicateurs réussis et échoués. Pour résoudre ce problème, exécutez le script correctif `Mettre à jour l'indicateur et le nombre de contrôles`.

Un évaluateur a la possibilité de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation. La possibilité de se désabonner des contrôles est utile dans les cas où il existe un risque, mais qu'il n'existe aucun contrôle pour l'atténuer. Par exemple, imaginez un scénario dans lequel une pandémie représente un risque, mais il n'existe aucun vaccin pour la contrôler. Dans ce cas, le risque est évalué, mais les contrôles peuvent être exclus de l'évaluation. Lorsqu'un évaluateur décide de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation et les risques résiduels, le score est défini sur **Non applicable**.

Si l'évaluation des contrôles est configurée pour évaluer des contrôles individuels et que les contrôles sont associés au risque évalué, l'option de désabonnement des contrôles n'apparaît pas. Cela est dû au fait que les contrôles sont définis par défaut.

Si l'évaluation résiduelle porte sur les risques et les contrôles inhérents et que l'évaluateur des risques choisit de ne pas participer à l'évaluation de contrôle, les risques résiduels ne sont pas applicables. Cette condition est créée car s'il n'y a pas de contrôles, cela signifie automatiquement qu'il n'y a que des risques inhérents et aucun risque résiduel.

Étapes de l'évaluation des risques

Le cycle de vie de l'évaluation des risques passe par les états suivants :

1. Prêt pour l'évaluation : une nouvelle instance d'évaluation est créée.
2. Évaluation inhérente : l'évaluation des risques inhérents est effectuée.
3. Évaluation de contrôle : l'évaluation de contrôle est effectuée.
4. Évaluation résiduelle : l'évaluation des risques résiduels est effectuée.
5. Évaluation cible : l'évaluation des risques cibles est effectuée.
6. Répondre : Vous réagissez aux risques.
7. En attente d'approbation : l'évaluation des risques est en attente de l'approbation des approbateurs s'ils ont été identifiés.
8. Surveiller : l'évaluation des risques est terminée et est en cours de surveillance.

Gérer les réponses aux risques

Une réponse au risque est la stratégie utilisée pour gérer les risques une fois qu'ils ont été évalués.

Une fois les risques évalués, l'évaluateur détermine comment aborder ces risques. Pour faire face aux risques, l'évaluateur peut choisir parmi les types de réponses ou de stratégies suivants :

- Accepter : Accepter le risque tel qu'il est.
- Atténuer : identifier et mettre en œuvre des contrôles supplémentaires pour atténuer le risque.
- À éviter : Modifiez le plan pour éviter complètement le risque.
- Transférer : Transférez ou partagez le risque avec un tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Une fois qu'un évaluateur a identifié la meilleure stratégie, il crée des tâches de réponse aux risques et les affecte à l'utilisateur des risques ayant le rôle sn_risk.user. Chaque stratégie est expliquée comme suit :

Acceptation du risque

Lorsque les utilisateurs de risques acceptent un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils souhaitent accepter le risque, fournissent une justification pour accepter le risque et demandent une approbation supplémentaire du propriétaire du risque. La fermeture de la tâche d'acceptation implique que vous acceptez ce risque pour cette période. Le risque passe ensuite à l'état Surveiller. Une fois la période spécifiée écoulée, vous pouvez relancer le workflow pour évaluer le risque, puis vous pouvez à nouveau répondre au risque. Le propriétaire du risque peut alors répondre avec l'une des options suivantes :

- Approuver
- Rejeter
- Interrompre
- Demander plus d'informations
- Décider qu'il n'est plus nécessaire

Atténuation du risque

Lorsque les utilisateurs de risques choisissent d'atténuer un risque, une tâche d'atténuation des risques est créée. L'utilisateur du risque doit fournir un plan sur la façon d'atténuer le risque et demander une révision au gestionnaire des risques. Lorsque la tâche d'atténuation des risques est à l'état Brouillon ou Travail en cours, vous pouvez créer d'autres contrôles d'atténuation du risque pour le risque ou ajouter des contrôles existants à partir de la bibliothèque. Le réviseur disposant du rôle sn_risk.manager examine ensuite le plan et sélectionne l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état de brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Interrompre
- Supprimer

Évitement du risque

Lorsque les utilisateurs de Risk choisissent d'éviter un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils souhaitent éviter le risque et demandent une révision au gestionnaire des risques. Le réviseur examine alors le plan et peut sélectionner l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état Brouillon et fournir des commentaires supplémentaires
- Interrompre
- Supprimer

Transfert de risque

Lorsque les utilisateurs de risques choisissent de transférer un risque, ils fournissent un plan sur la façon dont ils souhaitent transférer le risque et demandent une révision au gestionnaire des risques. Le réviseur examine alors le plan et peut sélectionner l'une des options suivantes :

- Fermer
- Revenir à l'état Brouillon et fournir des commentaires supplémentaires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Interrompre
- Supprimer

Remarque :
Le workflow de réponse aux risques n'est pas disponible pour une évaluation d'objet.

Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk

Dans l'évaluation Advanced Risk, les scores de risque sont calculés sur la hiérarchie des définitions du risque, la hiérarchie des entités ou une combinaison des deux. Ces méthodes permettent aux personnes concernées de surveiller leur situation vis-à-vis du risque et d'avoir une visibilité du score de risque agrégé global.

Avant de comprendre la fonctionnalité de déploiement, tenez compte des points suivants :

- Chaque entité peut avoir plusieurs scores en fonction des différentes méthodologies d'évaluation des risques.
- Seules les évaluations des risques avec l'état **Surveiller** contribuent au score de risque.
- Chaque méthodologie d'évaluation des risques peut avoir une formule différente pour calculer le score qualitatif de déploiement et le score quantitatif de déploiement. La formule est spécifiée dans la section **Configurations de déploiement du formulaire Méthodologie d'évaluation**des risques.
- Chaque fois que le module d'extension Advanced Risk est activé, les scores de risque sont cumulés.

Hiérarchie des définitions du risque

Sur la base des évaluations, le système déploie automatiquement les scores de risque inhérent, la perte estimée annuelle (ALE), le score d'efficacité du contrôle, le score de risque résiduel et l'ALE dans la hiérarchie des définitions du risque pour la méthodologie sélectionnée. Ce déploiement permet aux gestionnaires des risques de surveiller leur situation vis-à-vis du risque de l'entreprise.

Hiérarchie d'entités

À l'instar de la hiérarchie des déclarations de risque, le système déploie automatiquement les scores de risque et les valeurs ALE dans toute la hiérarchie d'entités pour une méthodologie d'évaluation des risques. Ce déploiement permet au propriétaire de l'entité de surveiller la situation vis-à-vis du risque de l'entité. Les déploiements sont effectués à l'aide des formules suivantes :

- Somme
- Moyenne
- Maximum
- Minimum

Hiérarchie d'entités et définition du risque

À l'aide du rapport Gérer les risques agrégés, les clients peuvent définir des dimensions de génération de rapports supplémentaires à partir desquelles ils souhaitent surveiller la situation vis-à-vis du risque pour une entité. Par exemple, si vous souhaitez comprendre un risque interne lié à la fraude pour la banque de détail, vous pouvez définir cette dimension de reporting et surveiller le risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Changements dans les rapports et la méthode de déploiement des risques après la migration vers l'évaluation Advanced Risk

Pour utiliser le nouveau calcul du score de déploiement, l'administrateur des risques, ayant le rôle sn_risk.admin, doit d'abord activer la *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* propriété en accédant à **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**. Cette propriété n'est pas activée par défaut.

Remarque :
Il est essentiel de noter que lorsque vous activez la propriété mentionnée, toutes les personnalisations dans le tableau de bord de vue d'ensemble des risques seront masquées. Contactez-nous ServiceNow pour obtenir de l'aide. En outre, les propriétés suivantes dans le risque ne sont pas masquées lorsque vous migrez vers le déploiement des risques avancés :

- Comparer la tolérance au risque en fonction de
- Comparer le score de risque calculé à

Lorsque les clients migrent vers Advanced Risk, les rapports suivants sont masqués à la vue de l'utilisateur :

- Rapport regroupé sur les risques
- Exposition par entité
- Exposition par définition du risque

Dans le tableau de bord Vue d'ensemble des risques, les onglets suivants sont masqués :

- État de tolérance de l'entité
- État de tolérance du risque
- Informations sur l'entité agrégée
- Informations sur les risques regroupés

Sous le rapport sur les risques agrégés, les modules suivants affichent les scores de risque cumulés :

- Agrégation par déclarations de risque
- Agrégation par entités
- Entité par déclarations de risque

Lorsque vous migrez vers l'évaluation avancée des risques, les valeurs de score de risque individuelles ne sont pas cumulées pour vous donner le score de risque. Au lieu de cela, les valeurs de l'évaluation avancée des risques sont prises en compte. Par exemple, pour une entité, dans le formulaire Entité, la section Déploiement et tolérance des risques n'est pas affichée. Il en va de même pour toute déclaration de risque. Au lieu de cela, une liste connexe appelée Risque agrégé s'affiche. La liste connexe des risques agrégés contient les valeurs suivantes dérivées de diverses évaluations des risques :

- Méthodologie d'évaluation des risques
- Évaluation résiduelle
- Évaluation inhérente
- Efficacité du contrôle
- ALE résiduelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- ALE inhérente
- Évaluations des risques de contribution
- État du déploiement du risque

Gestion des risques liés à la confidentialité

En tant qu'utilisateurs de Privacy Management, vous pouvez effectuer des évaluations des risques avancées avec un ensemble limité de fonctionnalités, même si vous ne disposez pas de la licence complète pour Integrated Risk Management.

Pour classer par ordre de priorité les domaines à surveiller, l'évaluation des risques est effectuée par diverses personnes concernées et intégrée dans le cadre de différents workflows au sein d'une organisation. Par exemple, dans Privacy Management, les utilisateurs doivent être en mesure d'identifier les actifs qui présentent les risques les plus élevés et de s'assurer que des niveaux de contrôle appropriés sont mis en œuvre pour atténuer ces risques. Pour répondre à ce besoin d'évaluation des risques dans d'autres unités opérationnelles, une solution est mise en œuvre pour permettre aux utilisateurs d'utiliser la fonctionnalité d'évaluation Privacy Management avancée des risques, avec des fonctionnalités limitées, sans acheter la Integrated Risk Management licence pour leurs besoins de gestion des risques.

Voici les points clés à prendre en compte lorsque les utilisateurs utilisent l'évaluation avancée des risques limitée pour leurs évaluations des risques.

- Les utilisateurs légers d'autres unités business ne peuvent avoir que deux méthodologies d'évaluation des risques publiées.
- Des facteurs automatisés sont disponibles pour utilisation.
- La gestion des événements à risque et l'utilisation du workflow d'identification des risques ne sont pas disponibles dans les évaluations limitées des risques.

Déploiement du score de risque dans Privacy Management

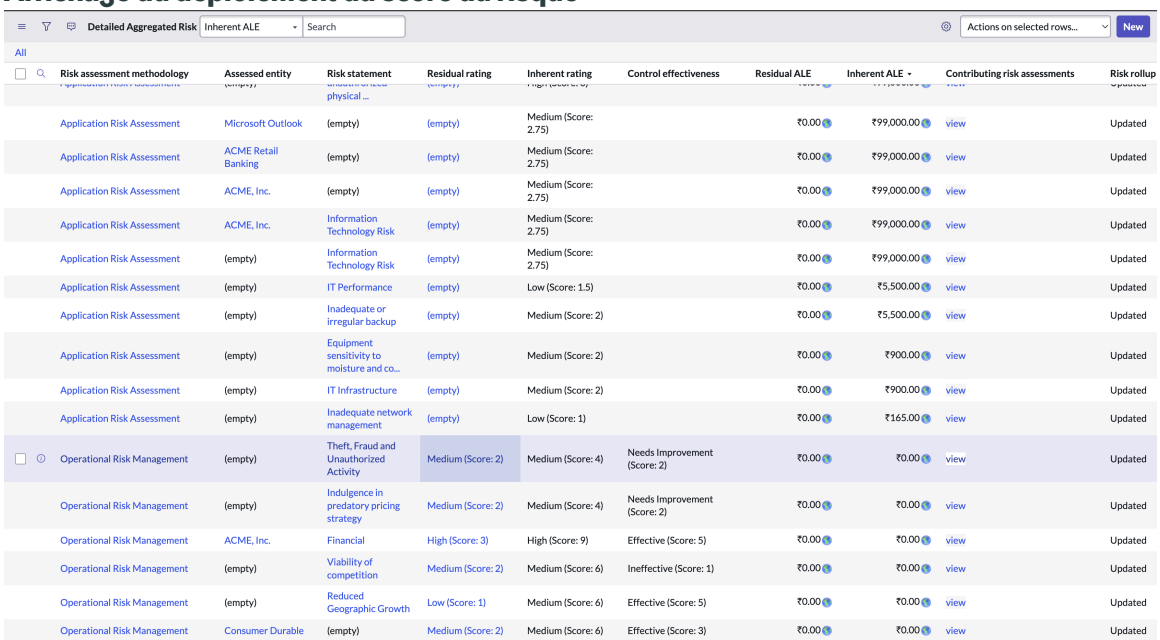
Lorsque les utilisateurs effectuent des évaluations des risques avancées, les scores de Privacy Management risque sont automatiquement déployés.

À partir de la version 14.0, les utilisateurs peuvent Privacy Management effectuer des évaluations avancées des risques. Les scores de risque sont cumulés lorsque vous effectuez des évaluations avancées des risques. Les scores cumulés affichent les résultats des risques agrégés. Les scores agrégés cumulés sont affichés sur les tables, comme illustré dans la figure suivante.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage du déploiement du score du risque



Risk assessment methodology	Assessed entity	Risk statement	Residual rating	Inherent rating	Control effectiveness	Residual ALE	Inherent ALE	Contributing risk assessments	Risk rollup
Application Risk Assessment	Microsoft Outlook	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME Retail Banking	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	(empty)	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	ACME, Inc.	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Information Technology Risk	(empty)	Medium (Score: 2.75)		₹0.00	₹99,000.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Performance	(empty)	Low (Score: 1.5)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate or irregular backup	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹5,500.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Equipment sensitivity to moisture and co...	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	IT Infrastructure	(empty)	Medium (Score: 2)		₹0.00	₹900.00	view	Updated
Application Risk Assessment	(empty)	Inadequate network management	(empty)	Low (Score: 1)		₹0.00	₹165.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Theft, Fraud and Unauthorized Activity	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Indulgence in predatory pricing strategy	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Needs Improvement (Score: 2)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	ACME, Inc.	Financial	High (Score: 3)	High (Score: 9)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Viability of competition	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Ineffective (Score: 1)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	(empty)	Reduced Geographic Growth	Low (Score: 1)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 5)	₹0.00	₹0.00	view	Updated
Operational Risk Management	Consumer Durable	(empty)	Medium (Score: 2)	Medium (Score: 6)	Effective (Score: 3)	₹0.00	₹0.00	view	Updated

Pour en savoir plus sur le cumul des scores, reportez-vous à Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk.

Gérer le planificateur d'évaluation des risques

Créez un planificateur d'évaluation des risques et affectez-le au gestionnaire des risques. Un gestionnaire des risques peut alors identifier les entités et les risques au sein des entités pour le lancement en bloc d'évaluations des risques.

Dans la plupart des organisations, la deuxième ligne de gestionnaires des risques coordonne les évaluations des risques. Cette deuxième ligne de gestionnaires des risques identifie les entités et les risques au sein de ces entités pour l'évaluation des risques. Ils identifient également qui doit évaluer les risques identifiés. Ce processus s'apparente à une campagne d'évaluation des risques que les gestionnaires des risques doivent gérer jusqu'à ce que la première ligne de gestionnaires des risques atteigne le niveau de maturité où cela n'est plus nécessaire et que la première ligne de gestionnaires des risques puisse auto-évaluer et signaler ces risques. En raison de ce cycle d'évaluation des risques, les gestionnaires des risques sont censés créer des champs d'application d'évaluation des risques individuels et lancer des évaluations des risques. Cette activité répétitive entraîne une perte de temps pour les gestionnaires des risques. Pour résoudre ce problème, un nouveau formulaire appelé Planificateur d'évaluation des risques a été introduit dans la Quebec version. Le planificateur d'évaluation des risques permet au gestionnaire des risques de sélectionner :

- Méthodologie d'évaluation des risques
- Entités qui doivent être évaluées
- Évaluateurs de l'évaluation
- Fréquence à laquelle les risques doivent être réévalués.

Sur la base de ces informations, le système crée automatiquement le périmètre de l'évaluation des risques et lance les évaluations des risques pour ces entités à la fréquence définie. Tous les risques mappés à l'entité sont considérés comme entrant dans le périmètre d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La figure suivante montre les états, les descriptions et les résultats attendus de chacune des actions pour le formulaire de planificateur des risques :

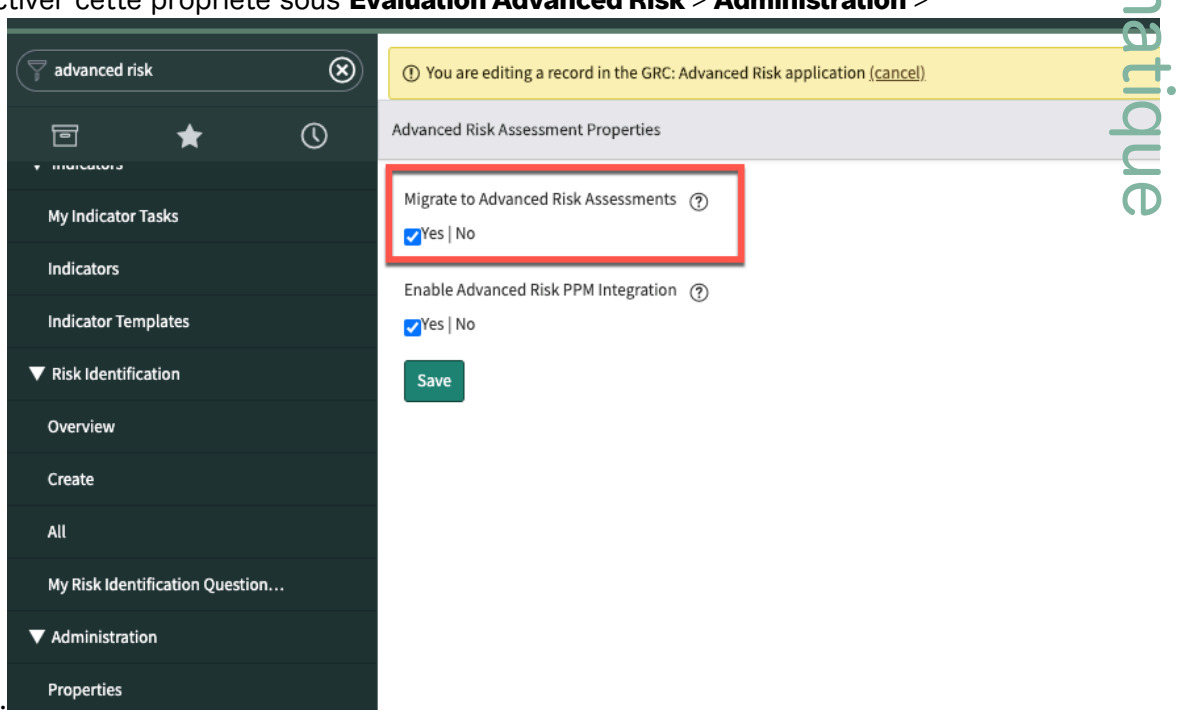
Workflow et actions du planificateur d'évaluation des risques

State	New	Scope Definition	Complete
Description	This is the state of the record when a new risk scheduler record is created.	This is the state when the risk manager defines the scope of the risk assessments which includes the entities, when they should be assessed, and who should assess it.	This is the state when the system bulk initiates the risk assessments for the selected entities to the respective assessors.
Expected Outcome	The user selects the risk assessment methodology for which they need to bulk initiate assessments.	The user selects the entities that must be assessed, the assessor who should assess these risks, and the frequency of reassessment, if applicable.	The system automatically creates the risk assessment scopes for those entities and bulk initiates risk assessment tasks for the respective risks in those entities.
Available Actions	**Define assessment scope –** This is the only action that the user can take in this state. Once this action is taken, the record moves into scope definition state. The entities selected in the next state are filtered based on the risk assessment methodology selected	**Add –** Using this action, the risk manager can add entities that must perform the risk assessment. The list is filtered based on risk assessment methodology. **Change methodology –** This action takes the record back into the new state where the user can change the risk assessment methodology, if required. **Finalize –** After the entities are selected, the assessors are defined. The user can use this action to initiate the risk assessments.	

Intégration des évaluations avancées des risques aux risques et contrôles

Lorsque les clients migrent vers des évaluations des risques avancées, le système remplace le cycle de vie des risques hérité et affiche une nouvelle section appelée Résumé de l'évaluation sur le formulaire Risque. Cette section est utile pour les gestionnaires des risques, car elle fournit une visibilité globale des résultats de l'évaluation.

La migration vers les évaluations avancées des risques est utile pour les gestionnaires des risques, car ils peuvent afficher les risques qui nécessitent une attention immédiate. Pour migrer vers l'évaluation des risques avancée, une nouvelle propriété appelée *`Migrate to Advanced Risk Assessments`* est introduite dans la Quebec version. Les utilisateurs peuvent activer cette propriété sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.



Traduction automatique

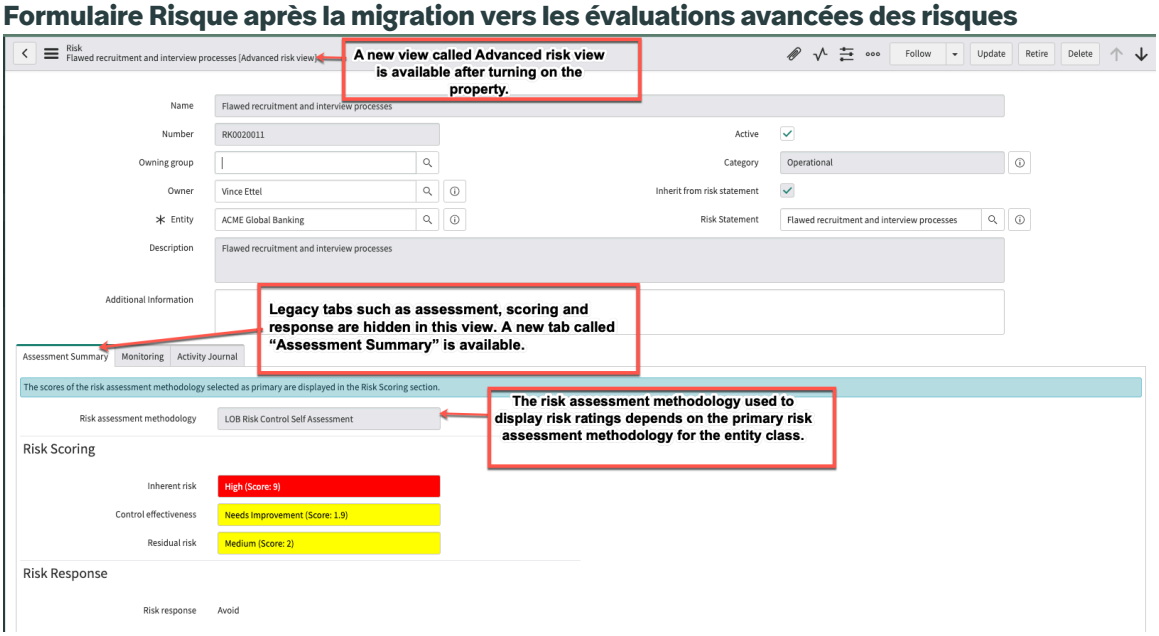
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque les utilisateurs activent cette propriété, ils migrent complètement vers l'évaluation Advanced Risk et n'utilisent pas l'ancienne gestion des risques. Cette migration affecte les formulaires suivants :

- Risque
- Entité
- Définition du risque

Lorsque les utilisateurs migrent, le système supprime les sections héritées sur le cycle de vie des risques, la notation, l'évaluation et la réponse du formulaire de risque. Au lieu de cela, une nouvelle section appelée Résumé de l'évaluation est disponible où les scores de l'évaluation des risques sont affichés avec la réponse au risque. Si plusieurs méthodologies sont utilisées pour l'évaluation des risques, le système détecte la méthodologie par défaut pour la classe d'entité sélectionnée et affiche ces scores dans ce champ. La méthodologie d'évaluation des risques primaires peut être définie dans le formulaire de méthodologie d'évaluation des risques.

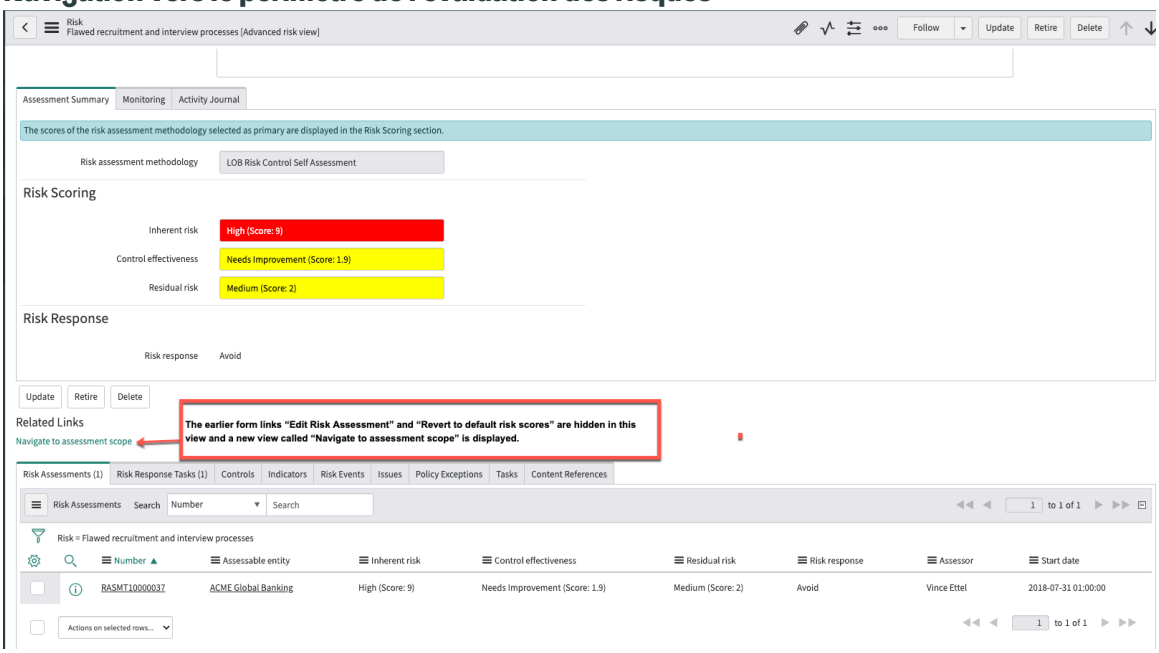
Formulaire Risque après la migration vers les évaluations avancées des risques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Navigation vers le périmètre de l'évaluation des risques



De même, pour les contrôles, les valeurs d'efficacité du contrôle sont mises à jour si une évaluation individuelle des contrôles est effectuée.

Sur le formulaire Entité, les scores de risque agrégés sont affichés à partir de la méthodologie d'évaluation des risques primaire. Les anciens onglets affichant les scores de risque hérités sont masqués à la vue de l'utilisateur.

Sur le formulaire de définition du risque, les champs tels que l'évaluation, le cadre de travail et la notation sont masqués. Les anciens liens correspondants pour la transmission push des scores de risque, etc., sont également masqués à la vue de l'utilisateur.

Appétence et tolérance au risque Advanced Risk

Vous pouvez définir une appétence et une tolérance au risque au sein de votre organisation à l'aide de l'application Advanced Risk . L'appétence et la tolérance au risque permettent à votre organisation de définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

Vue d'ensemble de l'appétit pour le risque

Un appétit pour le risque est le niveau de risque qu'une organisation est prête à prendre pour atteindre ses objectifs stratégiques.

L'appétit pour le risque peut être défini en termes qualitatifs (échelle numérique et notations) et quantitatifs (en dollars absolus). Par exemple, supposons qu'un établissement de crédit accorde un prêt à des petites industries. L'établissement prêteur a défini 5 % comme actif non performant (NPA) cible pour l'exercice en cours.

Remarque :
Un actif non performant (NPA) est un prêt ou une avance pour lequel le paiement du capital ou des intérêts est resté en souffrance.

Par conséquent, l'appétit pour le risque de l'institution est de 5 %.

Avantages de l'utilisation d'un appétit pour le risque

Les avantages d'un appétit pour le risque pour votre organisation sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Offrez de meilleurs conseils à votre première ligne d'employés pour qu'ils mettent en œuvre la gestion des risques dans des domaines spécifiques de votre entreprise.
- Prenez des risques dans le cadre des attentes de votre organisation et définissez et gérez les actions en cas de violation.
- Évaluez l'état du risque en fonction de l'appétit pour le risque défini et classez par ordre de priorité les risques à surveiller.
- Évaluez tous les risques possibles et définissez les limites des risques acceptables et inacceptables.
- Surveillez votre exposition au risque et assurez-vous qu'elle est cohérente avec votre appétit pour le risque. Vous pouvez également suivre tous les risques inacceptables.
- Lancez un plan d'atténuation des risques en fonction de l'état de l'appétence au risque.

Vue d'ensemble des tolérances au risque

Une tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini qu'une organisation peut supporter sans mettre en péril ses objectifs et buts.

Mise en place d'une appétence et d'une tolérance au risque

Un administrateur des risques peut configurer et paramétrer une appétence au risque pour votre organisation dans l'application Advanced Risk . Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'appétence au risque.

Évaluation des risques cibles dans Advanced Risk

Vous pouvez effectuer une évaluation des risques cibles afin de définir le niveau de risque futur souhaité à l'aide de l'application Advanced Risk . L'évaluation des risques cibles vous permet d'évaluer votre situation vis-à-vis du risque cible et de suivre les progrès accomplis en vue de sa réalisation.

Vue d'ensemble d'une évaluation des risques cibles

Une évaluation des risques cibles est un type d'évaluation permettant de définir le niveau de risque souhaité par l'organisation à l'avenir. En évaluant le niveau souhaité de probabilité et d'impact des risques identifiés, les organisations peuvent établir des niveaux de risque cibles pour chaque risque.

Par exemple, lors de l'évaluation d'un risque, les organisations tiennent compte de divers aspects tels que le risque inhérent, l'efficacité des contrôles et les risques résiduels. Cependant, il est tout aussi important de saisir le niveau de risque souhaité qui sera atteint après la mise en œuvre de la réponse aux risques. Le risque cible représente le niveau de risque optimal que vous souhaitez atteindre une fois votre plan d'action exécuté avec succès. Il vous permet de mesurer les bénéfices dont votre organisation bénéficie par rapport au coût de l'implémentation de ces actions.

Configurer une évaluation cible

Un administrateur des risques peut configurer et configurer une évaluation des risques cibles pour votre organisation dans l'application Advanced Risk . L'administrateur des risques peut activer l'option d'évaluation d'un risque cible sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Pour plus d'informations, consultez Configurer une évaluation cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Vous pouvez activer l'évaluation des risques cibles pour les RAM publiées existantes. Cependant, une fois activé, il ne peut pas être désactivé. En outre, l'évaluation des risques cibles ne peut être effectuée que pour les nouvelles évaluations et non pour les évaluations déjà en cours.

Évaluation d'un risque cible

Les évaluateurs peuvent analyser l'état futur du risque en fonction des facteurs définis, de la logique de notation et des critères d'évaluation dans le formulaire RAM. L'évaluation de l'état futur du risque est un processus structuré qui présente des similitudes avec les types d'évaluation inhérente, de contrôle et résiduelle. En fonction du profil de risque cible, le système calcule également l'état futur de l'appétit au risque. Il permet aux évaluateurs d'analyser si le profil de risque cible est conforme ou non à l'appétit pour le risque.
Les approbateurs de risques peuvent examiner la notation du risque cible et l'état de l'appétence future et les approuver. L'évaluation des risques cibles peut être effectuée à la fois pour les évaluations basées sur les risques et les évaluations basées sur des objets. Toutefois, s'il est basé sur un objet, l'état de l'appétence future n'est pas calculé et affiché. Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk.

Important :
Si l'évaluation des risques cibles est activée pour une méthodologie, le risque ou l'objet ne peut être évalué que dans l'expérience suivante.

Génération de rapports sur un risque cible

Sur la carte thermique, vous pouvez afficher le profil de risque cible, qui fournit une compréhension complète des états inhérents, résiduels et cibles du risque. Lorsque les critères d'évaluation des risques sont partagés, vous pouvez analyser le déplacement du risque de l'état inhérent à l'état résiduel, puis à son état cible. En utilisant la fonctionnalité de tendance des risques, vous pouvez évaluer les changements de risque au cours des cinq dernières périodes pour déterminer s'ils évoluent dans la direction souhaitée. Pour plus d'informations, consultez Console de la carte thermique des risques.

Gérer les événements à risque

Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des accidents évités de justesse et des gains qui se produisent au sein d'une organisation. Les événements à risque sont également connus sous le nom d'événements de perte ou d'écritures de perte.

Pour gérer efficacement les risques, il est essentiel de surveiller les événements à risque. Vous devez les associer aux risques existants, effectuer une analyse de la cause première et suivre les tâches de correction. Les organisations utilisent les événements à risque pour comprendre leurs pertes et gérer leurs risques plus efficacement. Les événements à risque n'entraînent pas seulement des pertes. Parfois, les événements à risque se traduisent également par des gains pour une organisation. Par exemple, dans le secteur bancaire, s'il y a une erreur dans un algorithme de trading, cela peut entraîner un gain pour une organisation.

Tout employé peut signaler un événement à risque. Une fois qu'un événement à risque est signalé, il est analysé par le gestionnaire des risques.

Les événements à risque peuvent être de deux types :

Événements à risque internes

Événements qui se produisent au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Événements à risque externes

Événements qui se produisent dans d'autres organisations, mais qui sont partagés avec le secteur pour que d'autres organisations puissent les prévenir.

Vous pouvez créer un événement à risque à l'aide de votre Portail de servicesServiceNow instance. Les événements à risque fournissent les éléments suivants :

- Des données concrètes qui permettent de mieux quantifier et valider les risques existants.
- Visibilité sur les nouveaux risques, car les événements à risque se reproduisent souvent.

Vous pouvez afficher les tableaux de bord des événements à risque en accédant à **Événements à risque** > **Vue d'ensemble**.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'intégration des événements à risque dans la Espace de travail Risk, consultez l'article Intégration des événements à risque dans l'espace de travail [KB0966898] de la Now Support base de connaissances.

Information associée

Cycle de vie des événements à risque

Cycle de vie des événements à risque

Une fois qu'un événement à risque est créé, il passe par un cycle de vie où les gestionnaires des risques l'analysent et l'envoient pour approbation.

Le cycle de vie des événements à risque passe par les étapes suivantes :

1. Création d'un événement à risque : un nouvel événement est signalé par un utilisateur métier. L'événement est en attente de validation par le propriétaire de l'événement ou le gestionnaire des risques disposant du rôle sn_risk.manager.
2. Analyse de l'événement à risque : le gestionnaire des risques analyse la légitimité de l'événement et ajoute toutes les informations importantes telles que les entrées de perte de l'événement, les approbateurs, la cause première de l'événement et les mesures préventives et correctives pour l'événement. Dans cet état, des informations supplémentaires peuvent être demandées au créateur de l'événement. Vous pouvez ensuite créer un problème pour vous assurer qu'aucun événement similaire ne se reproduise à l'avenir. Les problèmes sont affectés aux propriétaires respectifs des problèmes, qui peuvent alors soit accepter le problème tel quel, soit créer une tâche de correction.
3. En attente d'approbation de l'événement à risque : une fois que toutes les données ont été saisies et validées, le gestionnaire des risques peut demander l'approbation de l'événement. Le besoin d'approbation est déterminé par le seuil de perte défini par l'organisation. Par exemple, votre organisation peut décider que si un événement à risque entraîne une perte de 100 000 $, il doit être approuvé par les équipes de gestion des risques supérieures. Chaque événement peut faire l'objet de plusieurs cycles d'approbation.
4. Approbation, rejet ou annulation d'un événement à risque : une fois l'événement approuvé, le gestionnaire des risques s'assure que les problèmes créés pour l'événement à risque sont fermés et que l'analyse de la cause première (RCA) est terminée avant la fermeture de l'événement. À ce stade, l'approbateur peut également choisir de rejeter ou d'annuler l'événement pour des raisons adéquates.
5. Fermeture d'un événement à risque : dès qu'un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager est certain que l'événement a été capturé et que le RCA a été effectué,

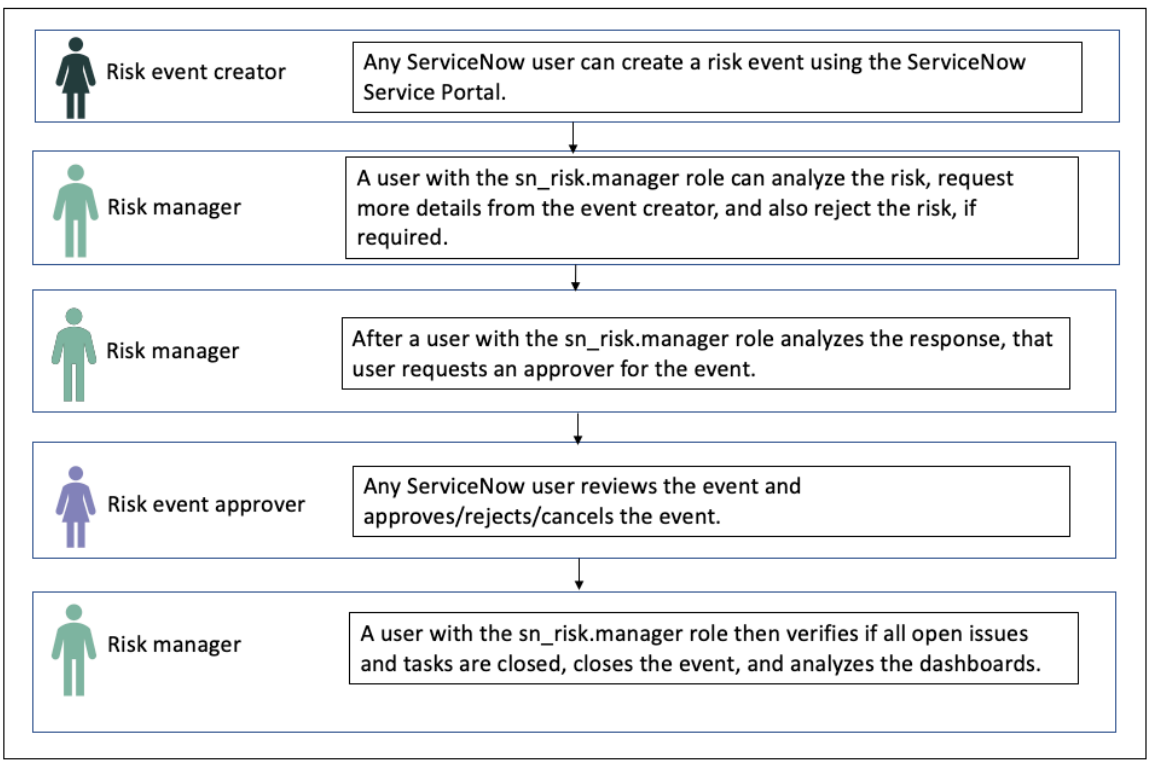
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

le coordonnateur de l'événement peut fermer l'événement à risque. Si un événement à risque comporte des problèmes et des tâches ouverts, l'événement à risque ne peut pas être fermé tant que les problèmes et les tâches associés ne sont pas fermés.

Le workflow des événements à risque est résumé dans la figure suivante :

Workflow des événements à risque



Information associée

Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk

Relation entre les risques, les événements à risque et les déclarations de risque

Il est important pour toutes les organisations qui utilisent l'application Gestion des risques d'établir un lien entre les événements à risque et les risques et pour une définition du risque. Les propriétés permettant d'activer ces relations sont fournies sous *`Risk Event Properties`* « Propriétés ».Gestion des risques

Relation entre les événements à risque et le risque

Envisagez d'associer les événements à risque aux risques si vous utilisez l'application Gestion des risques . Cette relation fournit des données pour l'évaluation future des risques et est également utile pour générer des rapports précis. Par exemple, si la direction d'une organisation souhaite connaître la perte totale encourue en raison d'une fraude interne, elle ne peut être signalée que si tous les risques sont liés à l'événement de risque de fraude interne. Pour associer les événements à risque au risque, définissez la *`Make risk event to risk relationship mandatory`* propriété sur Oui. Par défaut, cette propriété n'est pas activée.

Relation entre la définition du risque et le risque

Envisagez d'associer chaque énoncé de risque à un risque. L'établissement de cette relation empêche la création de risques orphelins. Un risque orphelin est un risque auquel aucune définition du risque correspondante n'est associée. Par exemple, si

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

toutes les unités business d'une organisation comprennent le risque d'attrition des employés en des termes différents, il est difficile pour l'organisation de tenir à jour des données complètes sur le risque d'attrition. Il est plus facile d'attribuer la définition du risque d'attrition d'un employé à tous les événements liés à ce risque. Il est essentiel d'établir la relation entre une définition du risque et un risque pour une déclaration et une prévention correctes. Pour associer les risques aux déclarations de risque, définissez sur *`sn_risk.risk_statement_mandatory`* Vrai.

Ajouter des catégories de Bâle aux déclarations de risque

La catégorisation bâloise est spécifique au secteur bancaire. Cette catégorisation aide les clients à se conformer à la réglementation bâloise en automatisant la déclaration de leurs sinistres. Ce paramètre particulier permet aux utilisateurs d'afficher les tableaux de bord de Bâle. Le tableau de bord de Bâle indique le nombre d'événements de perte et la perte nette en fonction des secteurs d'activité et des catégories de Bâle. L'activation de ce paramètre permet aux utilisateurs d'afficher l'onglet Catégorisation de Bâle dans lequel les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des catégories de Bâle suivantes qui s'appliquent.

- Fraude interne
- Fraude externe
- Pratiques d'emploi et sécurité au travail
- Clients, produits et pratiques commerciales
- Dommages aux biens matériels
- Interruption de l'activité et défaillances du système
- Gestion de l'exécution, de la livraison et des processus

Pour plus d'informations, consultez Propriétés installées avec Advanced Risk et Propriétés installées avec Gestion des risques

Pour activer la catégorisation de Bâle, définissez *`Show Basel attributes and reports`* sur **Oui**.

Modèle de réponse aux événements à risque

Le modèle de réponse à l'événement à risque automatise le processus d'ajout d'approbateurs, de problèmes et de propriétaires à un événement à risque. Cette automatisation est basée sur les conditions définies dans le modèle.

Le modèle de réponse aux événements à risque offre les principaux avantages suivants :

- Réduit le besoin de manipulation humaine des événements à risque lors de la création d'événements à risque.
- Définit automatiquement le cycle de vie de l'événement à risque et la façon dont les utilisateurs réagissent à cet événement à risque.
- Gagnez du temps avec un modèle prédéfini.

Par exemple, imaginons qu'un événement présentant un risque pour la santé et la sécurité s'est produit. Si le modèle est défini, il peut être utilisé pour affecter l'événement à la personne responsable de la santé et de la sécurité. Le modèle facilite l'affectation automatique des événements à risque en vous permettant de choisir les types d'événements, les entités, les catégories, etc.

Les utilisateurs peuvent définir le montant de seuil pour les approbateurs d'événements à risque. Le seuil est défini en fonction de l'appétence au risque des clients. Par exemple,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une organisation décide qu'un événement à risque entraînant une perte de 1 000 $ n'a pas besoin d'un approbateur. Ce seuil de 1 000 $ peut être défini dans le modèle. Si l'organisation détermine qu'un montant supérieur à 1 000 dollars nécessite une approbation, le modèle peut affecter automatiquement un approbateur.

Vous pouvez définir le modèle pour n'importe quelle entité. Toutes les entités enfants de l'entité parente héritent des règles définies dans les modèles de réponse aux événements à risque. La définition d'un modèle permet d'économiser le temps et l'énergie nécessaires pour définir les règles pour chaque entité séparément.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'ingestion d'événements à risque, consultez KB0780985 article de la Now Support base de connaissances.

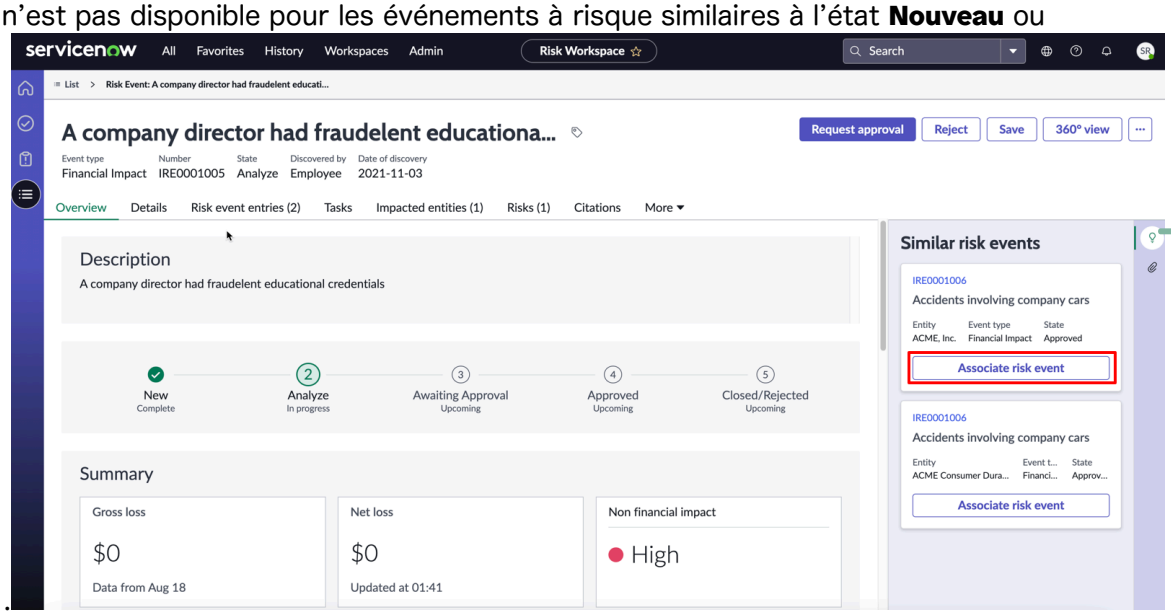
Associer des événements à risque similaires

Formez une définition de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive . La solution permet au système d'afficher automatiquement les événements à risque similaires.

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour gérer plus efficacement les événements à risque. Vous pouvez identifier des événements à risque similaires et les regrouper pour capturer et analyser l'impact réel de l'événement à risque.

Par exemple, dans une organisation ayant des opérations à plusieurs emplacements, les équipes d'événements à risque de différents emplacements peuvent travailler sur des types d'événements à risque similaires. Ce défi entraîne des efforts en double pour gérer les événements à risque au sein de l'organisation. Cette aptitude réduit l'effort manuel dans la gestion d'événements à risque similaires et améliore l'efficacité globale de l'organisation.

Vous pouvez associer des événements à risque similaires uniquement lorsque l'événement à risque principal est dans l'état **Analyser** . En outre, le bouton Associer l'événement à risque n'est pas disponible pour les événements à risque similaires à l'état **Nouveau** ou **Rejeté** .



L'administrateur de l'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut créer une définition de solution et modifier une définition existante. Vous pouvez accéder à **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés** pour mettre à jour la propriété d'événement à risque avec le nom de la nouvelle définition de solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des processus d'affaires

Un processus de gestion est une activité ou un ensemble d'activités qui peut atteindre un objectif organisationnel spécifique.

Un processus business est tout ce qui se passe au sein de votre organisation et qui a un début et une fin bien définis. Des exemples de processus commerciaux dans le secteur bancaire sont le processus d'intégration des clients et le processus de vérification de la solvabilité. Étant donné que chaque processus business est unique, ils peuvent avoir différents niveaux de criticité et d'impact. Les processus d'entreprise doivent être gérés avec un cycle de vie complet. Ils peuvent également présenter des risques différents et des contrôles différents qui doivent être identifiés. Avec la Quebec mise en production, la création d'un processus business est améliorée. En tant qu'architecte d'entreprise ou propriétaire de service, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Définir un nouveau processus business.
- Gérez le cycle de vie du processus.
- Définissez les propriétaires du processus.
- Définissez la relation du nouveau processus avec un processus spécifique, par exemple s'il s'agit d'un processus parent ou enfant.
- Définissez l'impact sur l'entreprise et la criticité du processus.
- Passez en revue le processus périodiquement afin d'en améliorer l'efficacité.

Cycle de vie d'un processus business

Les états du cycle de vie d'un processus business sont les suivants :

1. **Brouillon** : cet état est l'état par défaut lorsqu'un processus business est créé et que sa relation avec divers risques et contrôles est définie. Si aucun réviseur n'est sélectionné pour examiner le processus, celui-ci est directement publié.
2. **Révision** : si des réviseurs sont sélectionnés, le processus est envoyé aux réviseurs avant sa publication.
3. **Publié** : une fois la revue terminée, le processus est publié.
4. **Mis hors service** : le processus n'est plus nécessaire.

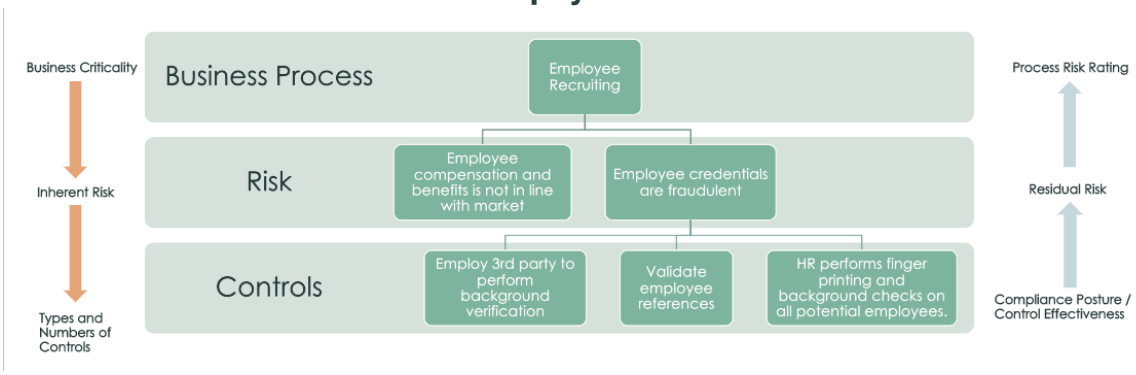
> **Remarque :**
> Même lorsqu'un processus est mis hors service, il reste dans le système à des fins d'audit.

L'image suivante montre un exemple de la façon de définir un processus business, tel que le recrutement d'employés. Vous pouvez définir la relation du processus avec les risques et contrôles associés. Vous pouvez également déterminer comment l'association des risques et des contrôles contribue à dériver la cote de risque du processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus business de recrutement d'employés



Information associée

Créer un processus business

Exploration des entités

Les entités sont l'un des éléments les plus fondamentaux et les plus cruciaux pour l'utilisation Gouvernance, risque et conformitéde . Les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets qui sont examinés pour déterminer les risques.

Pour gérer efficacement l'univers de risque de votre organisation, nous vous recommandons de définir des types d'entités, des classes d'entités et des niveaux d'entité. Un univers de risque fait référence à une liste de risques auxquels votre organisation est confrontée ou pourrait être confrontée à l'avenir. La liste contient une description de la criticité et de la fréquence de chaque risque. Les entités sont utilisées dans toutes les offres de GRC telles que GRC: Policy and Compliance Management, Audit Management, et GRC: Regulatory Change Management.

Entités dans GRC

Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets, dont l'exposition doit être gérée. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour afficher l'état.

Pour comprendre les entités, prenons l'exemple suivant. Supposons que vous êtes un nouvel GRC utilisateur et que vous souhaitez implémenter un processus de gestion du changement dans tous vos systèmes financiers critiques. Tous les systèmes peuvent être considérés comme des entités individuelles. Mappez tous les systèmes à une classe d'entité appelée Financière. Disposer d'un filtre de type d'entité pour les systèmes financiers critiques afin de déterminer les systèmes identifiés comme critiques.

Le principal avantage de la création d'entités est que vous pouvez maintenir la responsabilité, car chaque entité a un propriétaire. Pour comprendre cet avantage, supposons que vous souhaitiez configurer tous les serveurs d'une nouvelle manière. Une fois la configuration terminée, vous effectuez un audit et découvrez qu'un seul serveur n'est pas conforme à la nouvelle configuration. Si vous n'aviez pas défini toutes les entités, l'ensemble du résultat d'audit aurait été considéré comme un échec. Mais comme vous avez défini les entités, seules l'entité de serveur non conforme et son propriétaire identifié sont tenus responsables au lieu de tous les serveurs.

Le fait d'avoir défini des entités garantit que les propriétaires des entités peuvent être identifiés et que les contrôles appropriés peuvent être appliqués à ces entités. Cela permet également de suivre les entités qui ne sont pas conformes. On peut dire qu'une entité qui a des entités enfants a des entités en aval. On peut dire que toute entité qui a des entités parentes a des entités en amont.

Traduction automatique

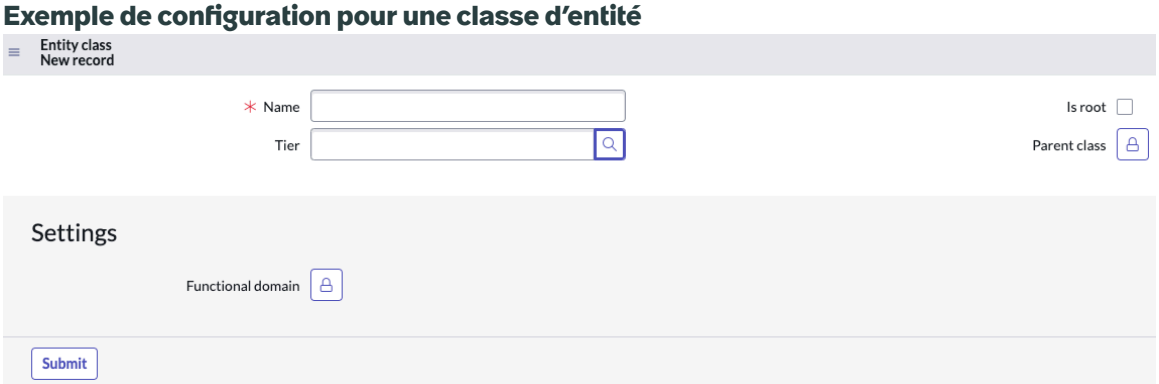
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après avoir créé des entités, vous pouvez baliser les entités similaires en définissant la classe d'entité pour elles individuellement ou en les liant à une classe d'entité existante.

Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l'entité ou baliser l'entité. Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise dispose de bureaux dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Vous pouvez créer une classe d'entité en l'associant à un niveau d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour une classe d'entité



Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée sur la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité sur une table spécifique, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle de classe d'entité pour une table.

Types d'entité

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur le filtrage. Les types d'entités vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités.

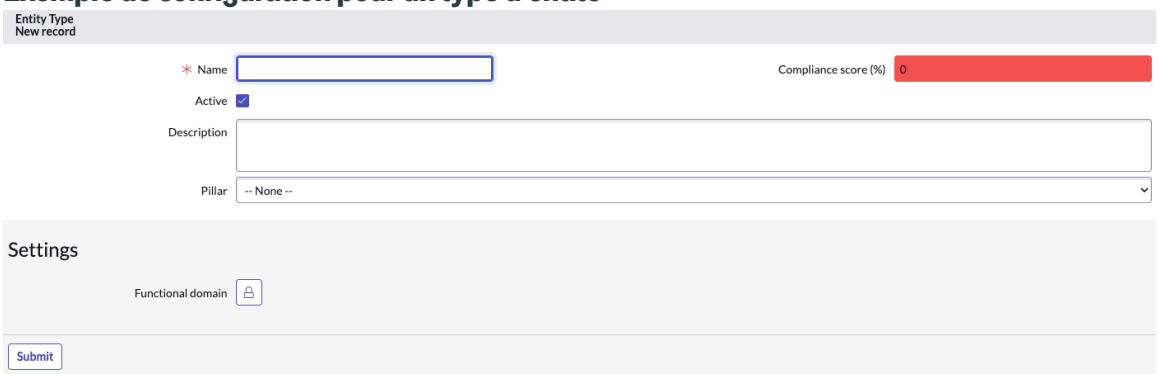
Les types d'entités vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Vous pouvez créer un type d'entité en l'associant au pilier de l'entreprise principale, comme les technologies ou les installations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de configuration pour un type d'entité



Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques dans l'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue de liste pour un niveau d'entité

Name	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Types d'entité dans GRC

Les types d'entités vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Les types d'entités vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps.

Une organisation peut avoir plusieurs entités. Chacune de ces entités peut être associée à plusieurs risques et contrôles. La méthode conventionnelle pour cartographier chaque risque avec chaque entité consistait à utiliser plusieurs feuilles de calcul. Cette méthode n'est pas la plus précise ou la plus fiable, car les risques et les contrôles existent de manière cloisonnée et aucune taxonomie de risque standard n'est créée. Une taxonomie des risques est un ensemble complet, commun et stable de catégories de risques utilisées au sein d'une organisation. Lorsque vous créez des types d'entités et que vous leur associez des déclarations de risque, les risques sont automatiquement créés pour toutes les entités. L'association se fait via votre taxonomie des risques. L'avantage de créer des types d'entités est qu'elle élimine le besoin de gérer plusieurs feuilles de calcul avec les risques et contrôles associés pour chaque entité. En appliquant des types d'entité, vous pouvez rapidement créer des entités à l'aide des filtres d'entité présents dans les types d'entité. Les types d'entités peuvent contenir des entités associées à différentes classes.

Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Le regroupement d'entités permet également de déployer et d'agréger les scores de risque après l'exécution des évaluations des risques. Pour comprendre comment les entités de regroupement contribuent au déploiement des scores de risque, examinez l'exemple suivant. Supposons qu'il existe une organisation bancaire appelée Acer Finance. Acer Finance a deux secteurs d'activité : Banking et Retail. La division Banking comprend d'autres subdivisions telles que Commercial Banking et Private Banking. Les évaluations des risques sont généralement effectuées au niveau le plus bas. Dans cet exemple, l'évaluation est effectuée aux niveaux Commercial Banking et Private Banking. Cependant, les rapports sont effectués au niveau le plus élevé. Cela signifie que les scores d'évaluation des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de la banque commerciale et de la banque privée seront cumulés et agrégés au niveau bancaire. De même, les scores de la banque et de l'investissement seront déployés jusqu'au niveau de l'organisation Acer Finance.

Information associée

Classes d'entités dans GRC

Classes d'entités dans GRC

Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités et fournir une vue complète de l'état des risques dans votre organisation.

Les classes d'entités sont des balises. Après avoir balisé les entités, vous pouvez collecter des données en fonction des balises d'entité. Pour comprendre le concept de classes d'entités, prenons l'exemple suivant. Supposons que le responsable de la gestion des risques (CRO) de votre organisation souhaite connaître l'état des risques de toutes les applications d'entreprise dans toutes les divisions de l'entreprise. En tant qu'analyste des risques, vous pouvez montrer au CRO le tableau de bord pour la classe d'entité **Applications d'entreprise** .

Pour plus d'informations sur la création d'une classe d'entité, reportez-vous à la section Créer une classe d'entité à l'aide de GRC: Console.

Information associée

Niveaux d'entité dans GRC

Niveaux d'entité dans GRC

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez hiérarchiser les classes d'entités.

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état du risque des éléments les plus critiques de l'entreprise. Prenons l'exemple suivant. Supposons que le Chief Risk Officer (CRO) de votre organisation souhaite consulter l'état des risques des applications d'entreprise financières uniquement. Si vous avez créé une hiérarchie ou un ensemble de niveaux pour les entités, vous pouvez filtrer les entités de niveau 1 et présenter les données requises. Chaque classe d'entité ne peut appartenir qu'à un seul niveau.

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez mieux comprendre comment vos entités de niveau inférieur affectent vos entités de niveau supérieur. Par exemple, vous avez créé la hiérarchie d'entités où l'entreprise est de niveau 1, l'application est de niveau 2 et l'actif informatique est de niveau 3. Par conséquent, les risques des entités de niveau 3 affectent les entités de niveau 2, ce qui affecte à son tour le niveau 1. Ce déploiement ou cette agrégation fournit des scores de risque précis.

Gérer les risques, les déclarations de risque et les cadres de risque

La bibliothèque de risques contient tous les cadres du risque et les déclarations de risque. Les cadres de risque sont utilisés pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables, tandis que les déclarations de risque regroupent les risques individuels. Le registre des risques est le référentiel central de tous les risques potentiels qui peuvent survenir à tout moment, n'importe où dans l'organisation.

Évaluer les risques et élaborer des déclarations de risque

L'évaluation des risques consiste à identifier et à analyser les menaces et les vulnérabilités qui pourraient nuire aux objectifs commerciaux de votre organisation. Le risque est fonction de la probabilité qu'une menace donnée exerce une vulnérabilité potentielle particulière et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de l'impact de cet événement indésirable sur l'organisation qui en résulte. En identifiant vos risques, ainsi que l'impact et la probabilité qu'ils se produisent, votre organisation peut prioriser les tests de contrôle et les activités de correction. Cela vous aide également à comprendre l'impact réel sur l'entreprise en cas d'échec d'un contrôle.

Une bonne déclaration de risque doit répondre aux questions suivantes :

- Que pourrait-il se passer ?
- Comment cela a-t-il pu se produire ?
- Pourquoi nous en soucions-nous ?

Workflow d'un risque à l'aide de Advanced Risk

Lorsque vous migrez vers l'évaluation avancée des risques, vous pouvez afficher les différents états des risques et prendre les mesures nécessaires. Cette option simplifie votre vue du formulaire de risque.

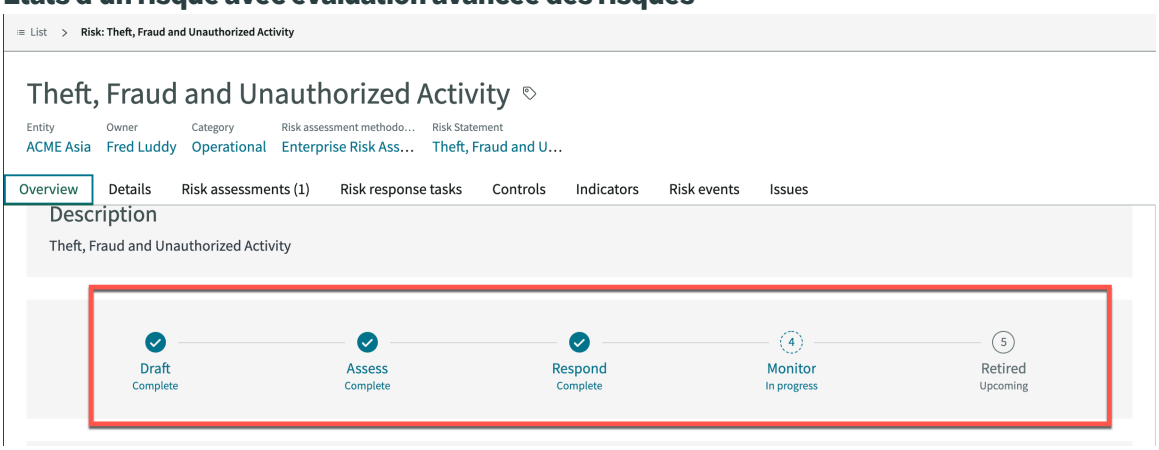
Lorsque votre administrateur des risques active la `Migrate to Advanced Risk Assessments` propriété située sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**, le cycle de vie des risques classiques ou hérités subit une modification. Vous pouvez également lancer une évaluation des risques directement à partir du formulaire de risque.

Remarque :
Une fois que vous avez activé cette propriété, vous ne pouvez pas la désactiver.

Avant la version 14.0, lorsque la `Migrate to Advanced Risk Assessments` propriété était activée, les risques étaient uniquement classés comme actifs ou inactifs. À partir de la version 14.0, en tant que propriétaire de risque, lorsque vous activez Advanced Risk, vous pouvez afficher les états suivants de vos risques.

1. Brouillon
2. Évaluation
3. Répondre
4. Moniteur
5. Mis hors service

États d'un risque avec évaluation avancée des risques



Tous les états et les actions disponibles pour chaque état sont expliqués dans le tableau suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description	Actions disponibles
Brouillon	Il s'agit de l'état d'un risque lorsqu'un risque est créé par la deuxième ligne de défense ou identifié par la première ligne de défense. L'objectif dans cet état est de mapper et d'identifier le risque relatif à votre organisation. Si vous modifiez l'entité ou la méthodologie d'évaluation des risques primaires (RAM) pour un risque, l'état du risque est mis à jour en fonction de la dernière évaluation de la RAM principale.	• **Enregistrer** • **Évaluer** : pousse le workflow et lance l'évaluation des risques. • **Surveiller** : si vous ne souhaitez pas évaluer le risque, mais que vous souhaitez le surveiller. • **Mettre hors service** : le risque est mis hors service ainsi que l'ensemble de l'évaluation des risques sous-jacents et de la réponse aux risques. • **Accéder au périmètre de l'évaluation** : raccourci vers le périmètre de l'évaluation des risques. La méthodologie d'évaluation des risques primaires est réussie. • **À 360 degrés** : affichez l'intégralité des relations à 360 degrés pour le risque.
Évaluation	Il s'agit de l'état d'un risque lorsque l'évaluation avancée des risques est lancée et en cours d'exécution. S'il existe une stratégie de réponse, le risque passe à l'état Répondre, sinon il passe à l'état Surveiller une fois l'évaluation terminée.	• **Enregistrer** • **Afficher l'évaluation** : permet d'accéder au formulaire d'évaluation des risques réels. • **Annuler l'évaluation** : si vous souhaitez annuler l'évaluation en cours. L'évaluateur de risque concerné est informé de l'annulation de l'évaluation. • **Revenir au brouillon** : annule les évaluations actuelles et renvoie le risque à l'état précédent. • **Mettre hors service** • **Accéder au périmètre de l'évaluation** • **À 360 degrés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

État	Description	Actions disponibles
Répondre	Il s'agit de l'état du risque lorsque la tâche de réponse au risque est en cours. Une fois que la tâche de réponse au risque est fermée, le risque passe automatiquement à l'état Surveillance	• **Enregistrer** • **Évaluer** : repousse le workflow dans le workflow. La tâche de réponse au risque en cours serait annulée. • **Mettre hors service** • **Accéder au périmètre de l'évaluation** • **À 360 degrés** • **Revenir au brouillon**
Moniteur	Il s'agit de l'état du risque lorsque le risque a été évalué et que la tâche de réponse est fermée. Si des KRI sont définis (via Metrics), ils sont exécutés pour surveiller le risque.	• **Enregistrer** • **Évaluation** : renvoie le risque à l'état Évaluation et lance l'évaluation des risques. • **Mettre hors service** • **Accéder au périmètre de l'évaluation** • **À 360 degrés** • **Revenir au brouillon**
Mettre hors service	Il s'agit de l'état du risque lorsqu'il n'est plus valide, mais que l'organisation souhaite conserver un système d'enregistrement à des fins d'audit.	• **À 360 degrés** • **Activer** : réactive le risque et le renvoie à l'état Brouillon. • **Accédez au périmètre de l'évaluation**.

Traduction automatique

Gérer les risques liés à une même définition du risque

Vous pouvez créer et associer plusieurs risques à la même définition du risque et à la même combinaison d'entité. Cette association profite aux gestionnaires des risques et aux propriétaires d'entités.

Avant la dernière version, les utilisateurs ne pouvaient associer qu'un seul risque pour une seule combinaison d'entité et de définition du risque. Cette aptitude s'est avérée utile pour les clients disposant d'un programme de gestion des risques bien établi et doté d'une taxonomie des risques bien définie et normalisée. Cependant, il ne répondait pas aux exigences des clients qui ne disposaient pas d'une taxonomie des risques standardisée. Ces clients n'ont généralement que deux ou trois niveaux de hiérarchie des définitions des risques, alors que leurs risques réels sont toujours locaux pour chaque unité business ou secteur d'activité. En outre, lorsque la première ligne identifie de nouveaux risques, elle associe ces risques à une hiérarchie des risques de l'entreprise. Cela permet aux nouveaux

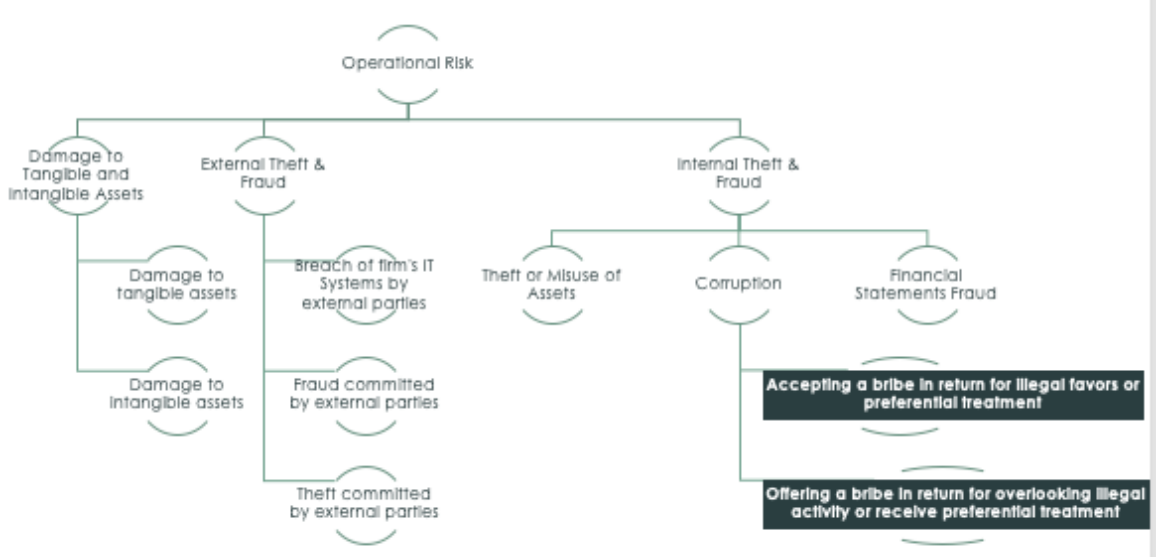
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

scores de risque de s'agréger et d'avoir un impact sur la hiérarchie des risques globale. Avec la version actuelle, une nouvelle option appelée **Hériter de la définition du risque** est introduite sur le formulaire Risque. Si cette option est sélectionnée, la création du risque se produit de la manière précédente. Cela signifie qu'il ne peut y avoir qu'une seule instance de combinaison de définition du risque et d'entité. Toutefois, si cette option n'est pas sélectionnée, le système autorise l'utilisation de la hiérarchie des définitions du risque comme hiérarchie de catégorisation et de sous-catégorisation et associe plusieurs risques à la même définition du risque et à la même combinaison d'entités. Cette option permet également à la première ligne d'associer les risques nouvellement identifiés à la hiérarchie des risques au niveau souhaité. Lorsque cette nouvelle option n'est pas sélectionnée, le système suppose que le nom et la description du risque sont remplacés et ne doivent pas être identiques au nom et à la description de la définition du risque.

Cette fonctionnalité profite au gestionnaire des risques, car elle permet aux gestionnaires des risques de définir la taxonomie des risques en fonction des besoins de leur organisation. Il est également avantageux pour les propriétaires d'entité d'identifier les risques pour leur entité et de les lier à la taxonomie des risques d'entreprise.

Pour comprendre cette fonctionnalité, reportez-vous à l'image suivante et prenez l'exemple. La plupart des clients ont des déclarations de risque définies jusqu'à Corruption. Tout ce qui est inférieur à la corruption, comme l'acceptation d'un pot-de-vin, est défini comme un risque, car il est difficile d'harmoniser ces risques dans l'ensemble de l'organisation. Cette fonctionnalité de liaison de plusieurs risques à la même définition du risque et à la même entité permet aux clients d'empêcher la création de risques orphelins sans que personne n'agisse dessus.

Nouvelle hiérarchie des définitions du risque



Hiérarchie des risques et notation

À partir de New York, les gestionnaires des risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risques (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement déployés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie des risques

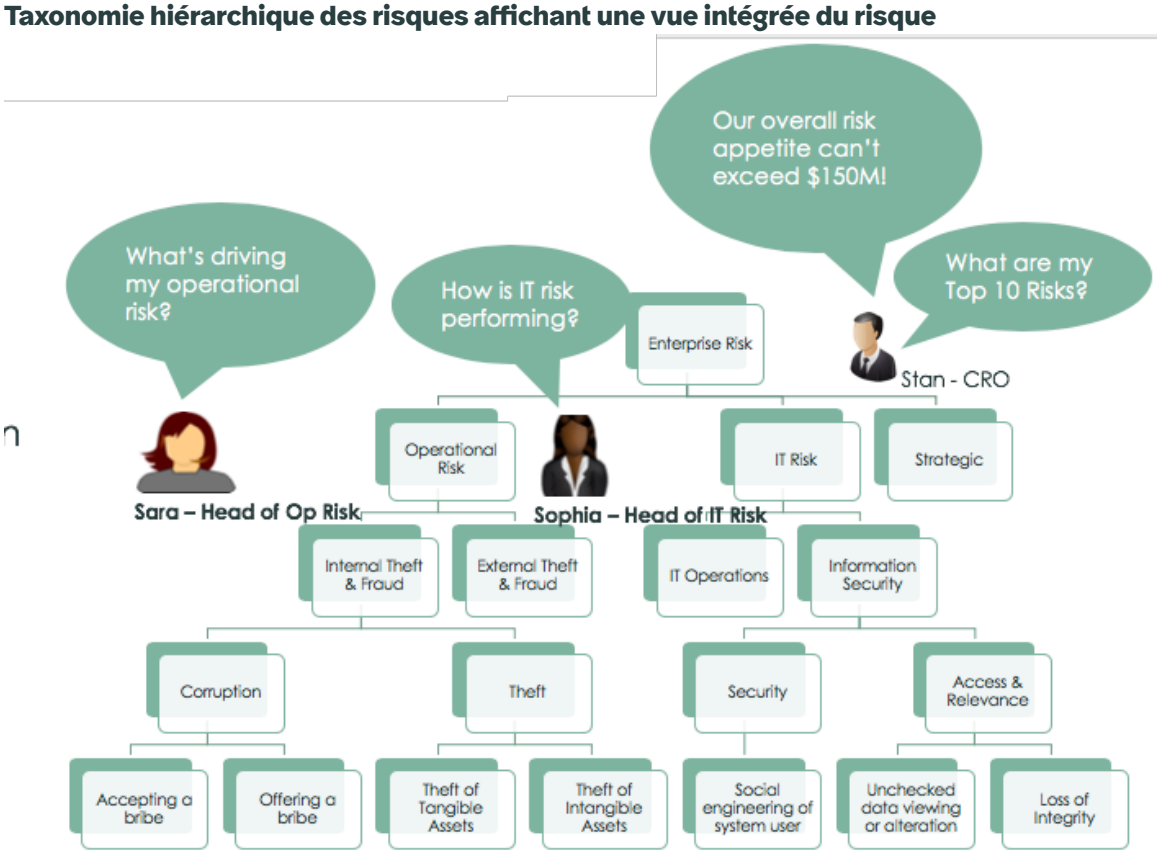
Les gestionnaires et les administrateurs des risques créent et affichent des hiérarchies sur le formulaire de déclaration de risque :

- Définir une définition du risque parente à l'aide du champ **Parent**
- Ajouter des déclarations de risque enfants à l'aide de la liste connexe **Déclarations de risque**

Remarque :
Les utilisateurs Risk peuvent afficher les hiérarchies établies par les gestionnaires et les administrateurs.

En fonction des domaines à risque, différentes personnes dans l'organisation possèdent et gèrent leurs propres risques. Toutefois, les scores de risque de niveau supérieur prennent en compte le score de tous les risques inférieurs. Par conséquent, la gestion de tous les différents domaines de risque dans un emplacement central fournit une vue intégrée de la situation totale de votre organisation.

Taxonomie hiérarchique des risques affichant une vue intégrée du risque



Convertir les scores de risque quantitatifs en valeurs qualitatives

L'état de tolérance et le **score calculé** sont basés sur la perte estimée annuelle calculée (ALE) des risques sous-jacents :

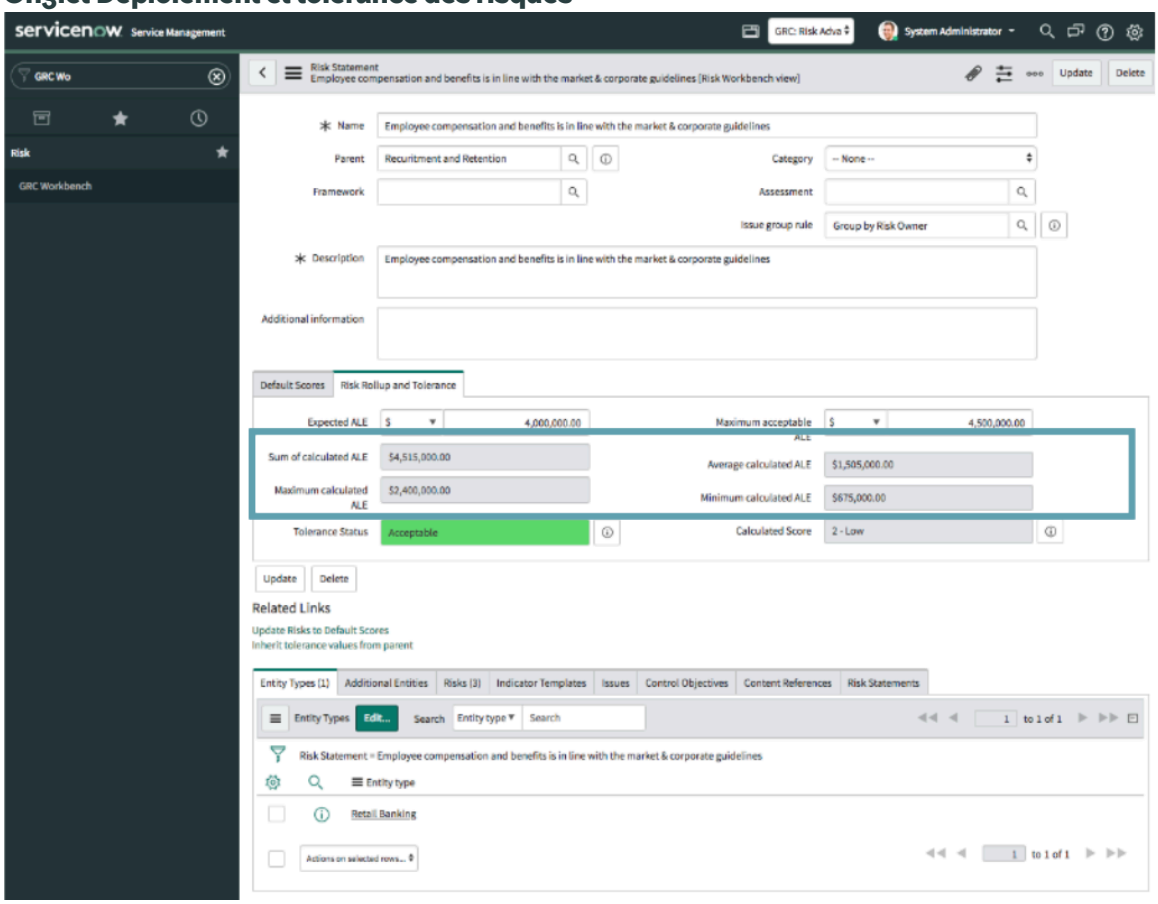
- Somme de l'ALE calculée
- ALE moyenne calculée
- ALE maximale calculée
- ALE minimale calculée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Seuls les risques dans l'état **Surveiller** peuvent contribuer aux scores de définition du risque.

Onglet Déploiement et tolérance des risques



Association d'entités à n'importe quel niveau d'une définition du risque

Vous pouvez associer des entités, des types d'entités et des modèles d'indicateurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie des définitions du risque. La création de cette association est utile aux gestionnaires des risques lors de l'évaluation des risques.

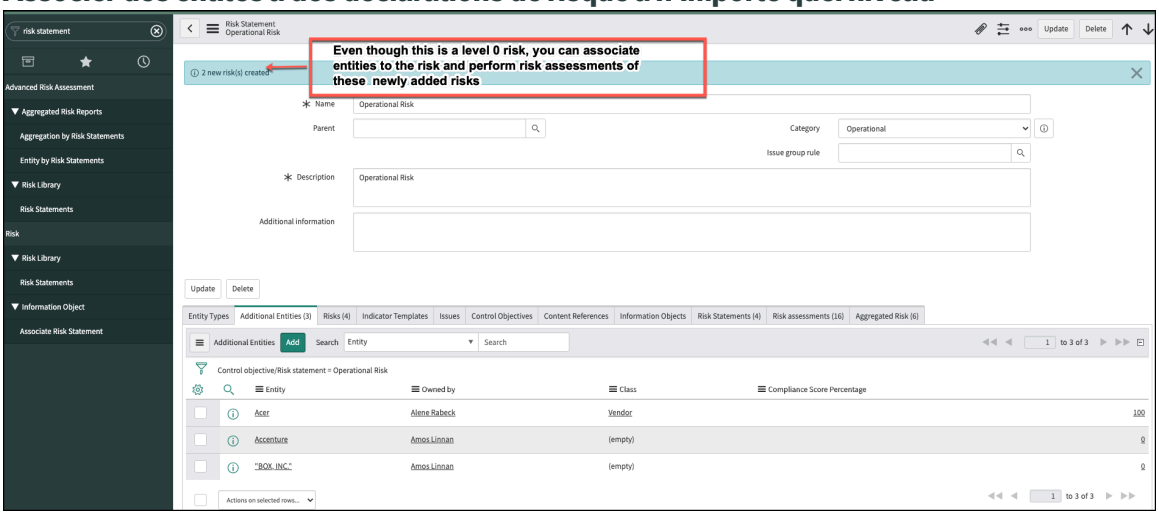
Toutes les organisations appliquent une taxonomie normalisée des risques. Cette taxonomie est organisée en hiérarchies et en sous-hiérarchies qui permettent de générer des rapports de risque au niveau correct pour les personnes concernées appropriées. En outre, selon l'utilisateur qui évalue les risques, le niveau auquel le risque peut être évalué est différent. Par exemple, les risques de l'entreprise sont évalués au niveau supérieur, tandis que les évaluations détaillées des risques et des contrôles sont effectuées au niveau le plus bas de la hiérarchie des risques. Avec la dernière version, les utilisateurs peuvent désormais associer des types d'entités ou des entités avec des modèles d'indicateurs à n'importe quel niveau de la hiérarchie des définitions du risque. Par conséquent, si un client souhaite effectuer une évaluation des risques de haut en bas, il peut le faire en mappant la société à la hiérarchie des déclarations de risque de niveau supérieur. Ils peuvent également effectuer l'évaluation des risques ascendante traditionnelle en appliquant la définition du risque le plus faible aux unités business ou aux secteurs d'activité. Le niveau le plus bas ou le plus bas est également connu sous le nom de niveau de feuille. Cette flexibilité permettant d'associer des entités à des risques à n'importe quel niveau est utile aux gestionnaires des risques de l'entreprise, car elle les aide à effectuer des évaluations des risques descendantes.

La figure suivante montre le formulaire de déclaration de risque dans lequel les utilisateurs peuvent associer des entités pour créer des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Associer des entités à des déclarations de risque à n'importe quel niveau



Gérer les évaluations des risques classiques

Les évaluations des risques sont des enquêtes visant à déterminer les risques. Le concepteur d'évaluation des risques offre une interface unique que les utilisateurs peuvent utiliser pour créer et modifier des attestations, ainsi que des paramètres de notation des changements.

La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro. Les risques commencent avec l'état **Brouillon** , puis passent à **l'état Évaluer**, qui envoie une notification aux personnes chargées de répondre sur l'évaluation.

Mes évaluations est contenue dans le module **Registre des risques** et contient les évaluations actives dont vous êtes le répondant. Les évaluations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'évaluation par risque.

Toutes les évaluations est contenue dans le module **Registre des risques** et contient toutes les évaluations actives. Les évaluations apparaissent dans une liste avec un seul enregistrement d'évaluation par risque.

Les gestionnaires des risques peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque définition du risque.

Dans l'évaluation des risques classique, les scores ne sont pas automatiquement cumulés. Chaque fois qu'une définition du risque est créée, les scores par défaut sont saisis manuellement par l'administrateur des risques. Tous les risques créés à partir d'une définition du risque héritent des scores définis dans la définition du risque.

Indicateurs de risque, indicateurs de contrôle et modèles d'indicateurs

Les indicateurs sont un outil important utilisé pour gérer les risques de votre organisation. Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques, et pour collecter les éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque. Ils sont utilisés pour améliorer et faciliter la surveillance, l'atténuation et la génération de rapports sur les risques.

Indicateurs

Les indicateurs sont utiles lorsque vous souhaitez savoir si votre organisation est conforme avant de procéder à un audit. Si certains contrôles ne sont pas conformes, des indicateurs vous aident à les identifier et vous permettent de les corriger. La surveillance continue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

comprend des activités liées à l'identification et à la création d'indicateurs clés de risque et de contrôle. Les types d'indicateurs sont les suivants :

- Manuel : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers.
- Basique : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source de l'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés.
- Scripté : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.

La *GRC indicator nightly run* tâche exécute les indicateurs. Lors de l'exécution d'un indicateur, vous pouvez collecter des données de support. Les données associées font référence aux preuves collectées lors de l'exécution d'un indicateur. Des données ou des informations de support peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles.

Les indicateurs produisent des résultats lorsque les tâches d'indicateur sont fermées. Ces résultats sont ensuite utilisés pour créer des problèmes pour les contrôles, mettre à jour les scores de risque et fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle. À partir de la version 10.1, le système affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur. Pour plus d'informations sur la création des différents types d'indicateurs, consultez :

- Créer et exécuter un indicateur de risque manuel dans Espace de travail Risk
- Créer et exécuter un indicateur de risque de base dans Espace de travail Risk
- Créer et exécuter un indicateur de risque scripté dans Espace de travail Risk

Modèles des indicateurs

Les modèles d'indicateurs vous permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires. Vous pouvez utiliser un modèle d'indicateur pour créer des indicateurs ou créer des indicateurs indépendants. Même si vous utilisez un modèle d'indicateur pour créer un indicateur, vous pouvez modifier ou remplacer les détails des indicateurs.

Gérer les problèmes de risque et leur rattrapage

Les problèmes peuvent être créés manuellement pour documenter les observations d'audit ou les rattrapages, ou pour accepter tout problème. Ils sont automatiquement générés à partir des résultats de l'indicateur, des résultats d'attestation ou de l'efficacité des tests de contrôle.

Différents types de problèmes sont créés dans les conditions suivantes :

Problème

Créé en cas d'échec d'un indicateur

Problème de contrôle

Créé lorsqu'une attestation de contrôle est terminée indiquant que le contrôle **n'est pas implémenté**

Problème de test de contrôle

Créé lorsqu'un test de contrôle est fermé avec l'efficacité du contrôle définie sur **Non effectif**

Autre problème

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créé par l’utilisateur manuellement

La correction d’un problème marque une intention de résoudre le problème sous-jacent à l’origine de l’échec du contrôle ou de l’exposition au risque. L’acceptation d’un problème marque votre intention de créer une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l’état non conforme jusqu’à ce que le contrôle soit réévalué. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

Configurer Gestion des risques

Configurez l’application Gestion des risques pour utiliser les fonctionnalités qu’elle fournit pour la gestion complète des risques de votre organisation.

Implémentation de Gestion des risques

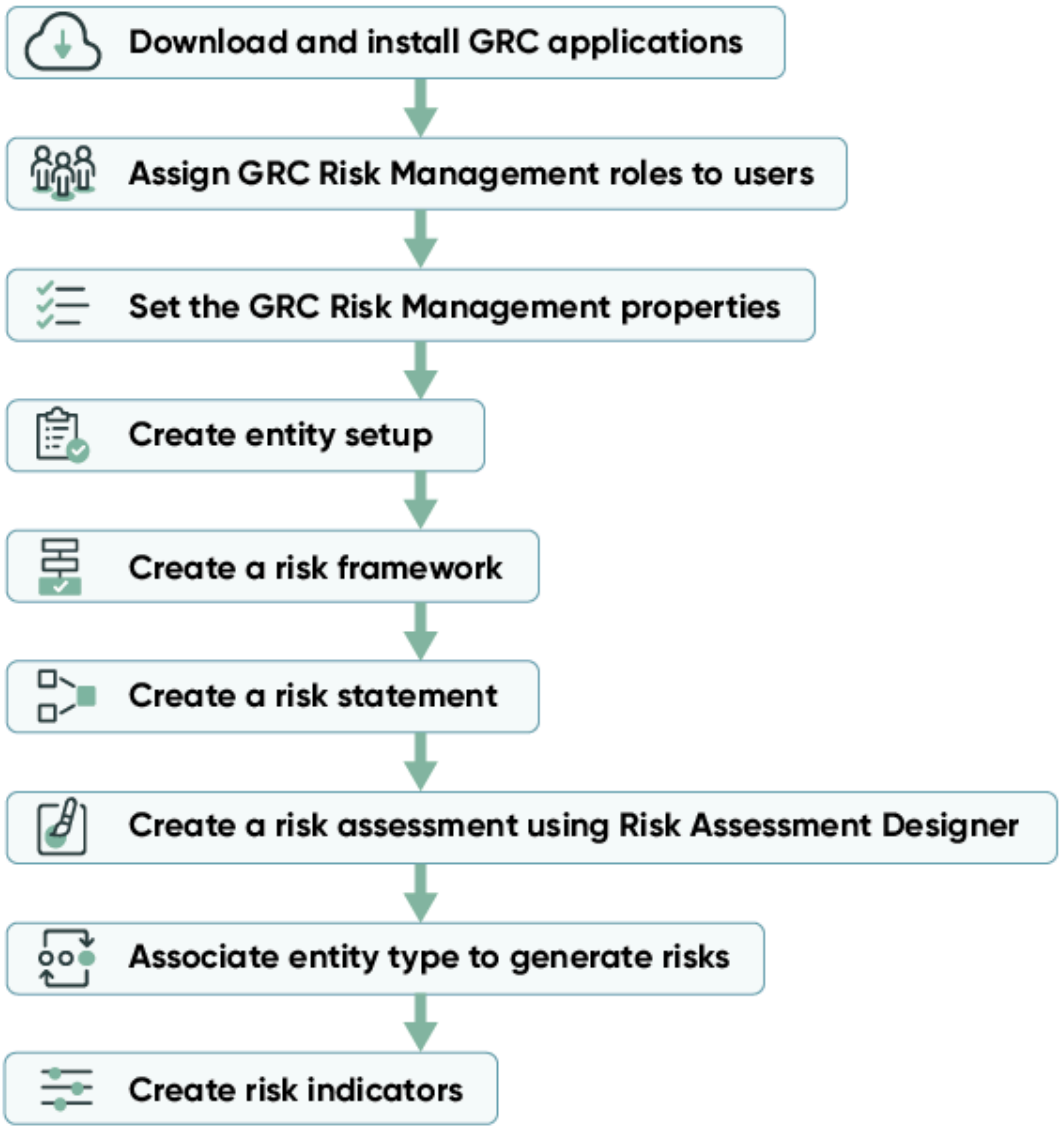
Suivez les étapes de la liste de vérification de l’application Gestion des risques pour télécharger le formulaire Gestion des risques à partir du ServiceNow Store et le préparer avant utilisation. Des étapes de configuration obligatoires et facultatives, ainsi qu'une liste de vérification d'implémentation sont fournies pour simplifier la configuration.

Le flux d'étapes obligatoires indiquées dans la liste de vérification est illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification pour l'implémentation de Risk Management



Traduction automatique

Télécharger Gestion des risques

Avant d'exécuter GRC: Gestion des risques (sn_risk) dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Installer Gestion des risques

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Gestion des risques (com.sn_risk). L'application inclut des données de démonstration et installe les applications et modules d'extension ServiceNow® Store associés, le cas échéant.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .
- Gestion des risques nécessite les modules d'extension suivants. Assurez-vous que ces modules d'extension sont activés avant d'installer Gestion des risques .

  Modules d'extension ServiceNow requis

  GRC Gestion des risques Dépendances

  Installe tous les modules d'extension dépendants requis pour prendre en charge l'application GRC Risk Management.

- Gestion des risques nécessite les applications suivantes ServiceNow Store . Assurez-vous que ces applications sont installées avant d'installer Gestion des risques .

  Applications ServiceNow Store requises

  GRC Profils

  L'application GRC: Profiles est un ensemble de composants communs partagés par la suite d'applications GRC. L'application inclut une architecture commune, la gestion des problèmes et des indicateurs.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec Gestion des risques :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Travaux planifiés
- Tables

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Gestion des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Utilisez les critères de filtrage et la barre de recherche pour rechercher l'application Gestion des risques (com.sn_risk).

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la demande auprès du ServiceNow Store.

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer .

4. **Facultatif :** Si des données de démonstration sont disponibles et que vous souhaitez les installer, cochez la case **Charger les données de démonstration**.
   Les données de démonstration comprennent les exemples d'enregistrements décrivant les fonctionnalités des applications pour les cas d'utilisation fréquents. Chargez les données de démonstration lors de la première installation de l'application sur une instance de développement ou de test.

   Important :
   Les données de démonstration ne sont pas disponibles pour un chargement ultérieur si vous ne les chargez pas lors de l'installation.

5. Sélectionnez **Installer**.

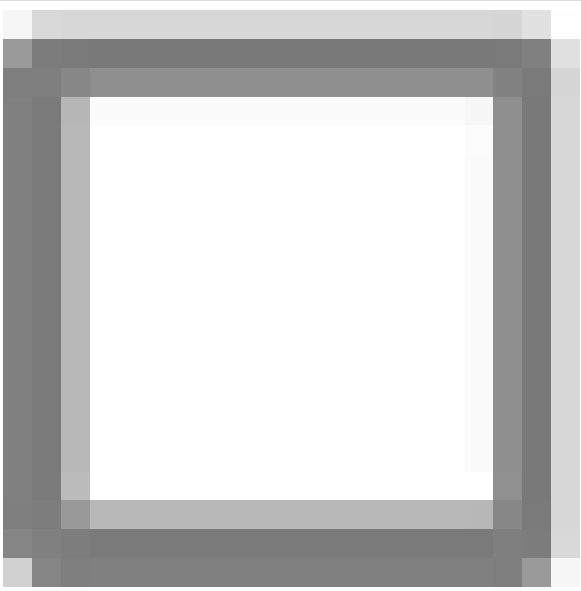
Configurer la liste de vérification pour l'application Gestion des risques

Cette liste de vérification inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre instance Now Platform®. Lorsque vous avez terminé ces tâches, le système de base est prêt à fonctionner.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer sous PDF**, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée** en haut de la rubrique.

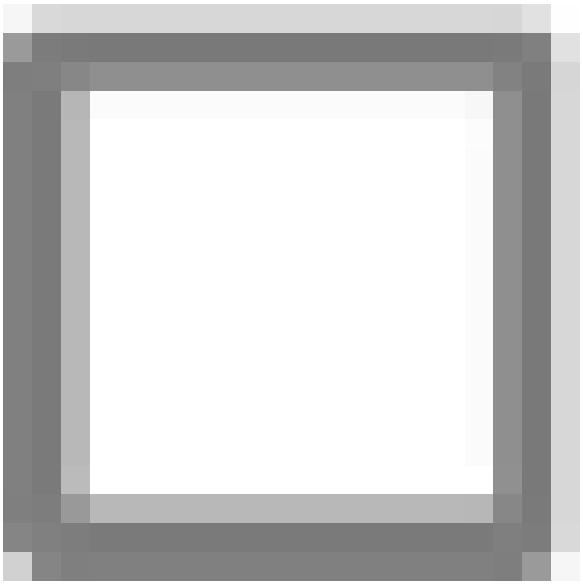
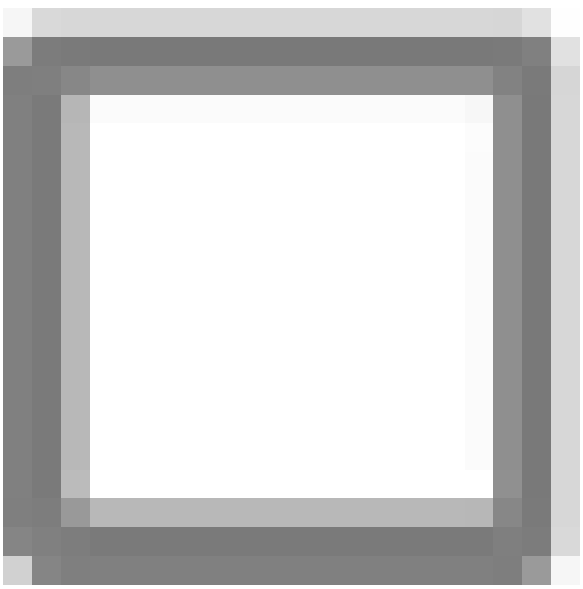
Liste de vérification de l'application Gestion des risques

Élément	Liste de vérification
	Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.admin peut : • Définir et modifier les critères de risque • Configurer les propriétés de risque • Créer des évaluations • Modifier les évaluations existantes • Affecter des rôles Pour plus de détails, voir Administration du Gestion des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

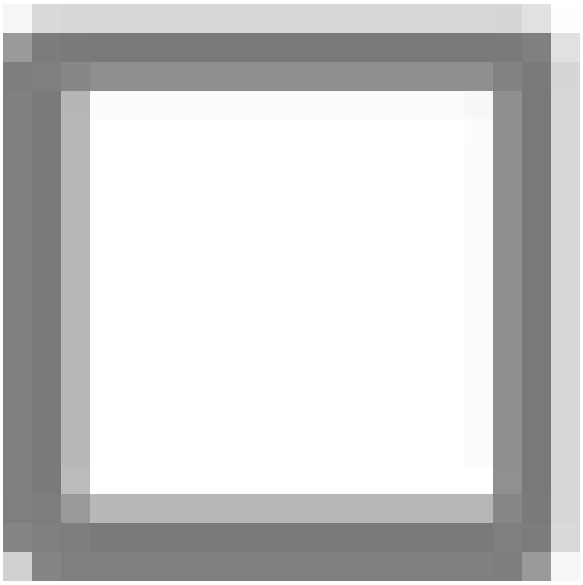
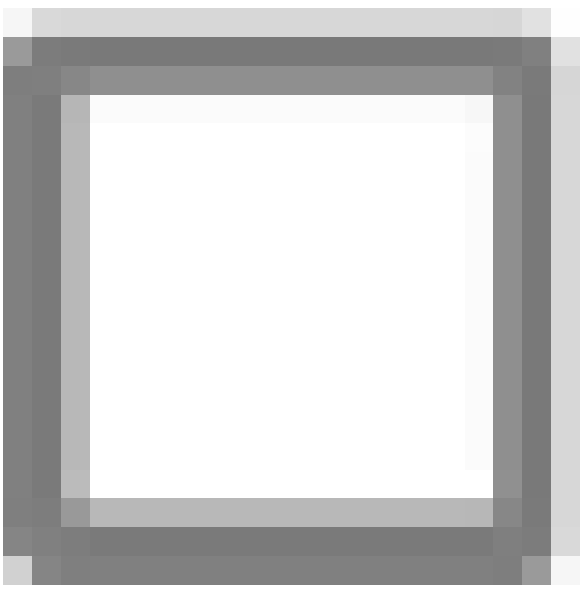
Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

Élément	Liste de vérification
	Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.admin peut également affecter des rôles. Pour en savoir plus, consultez Rôles installés avec Gestion des risques
	Un gestionnaire des risques, avec le rôle sn_risk.manager, doit gérer de nombreuses déclarations de risques. Pour atteindre cet objectif, le cadre du risque doit être défini. Pour plus de détails, voir Créer un cadre de travail du risque et y associer des déclarations de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

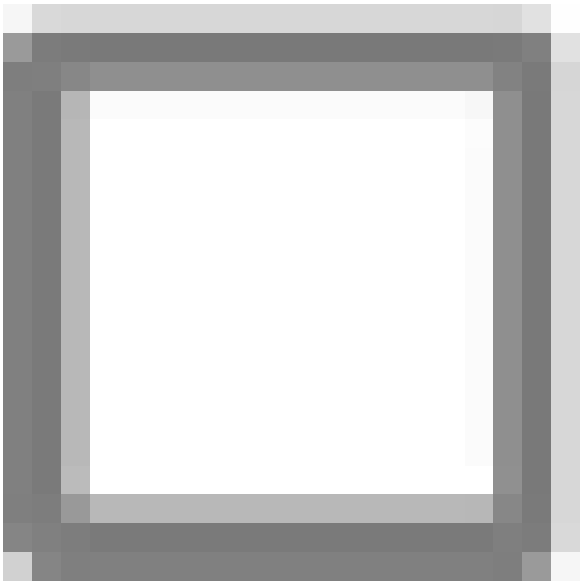
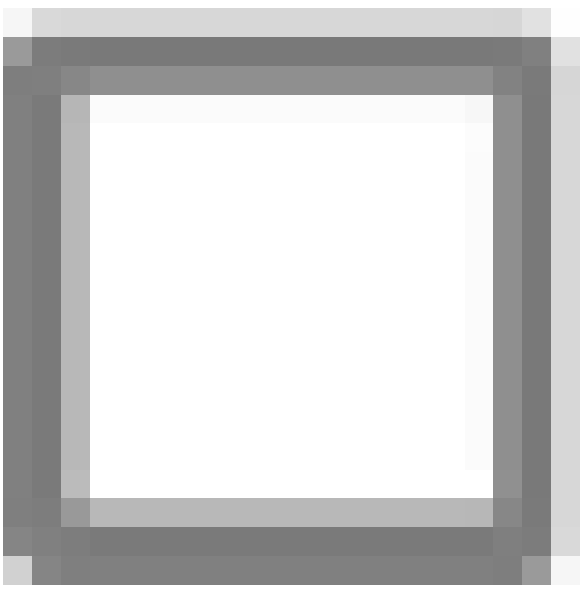
Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

Élément	Liste de vérification
	Un gestionnaire des risques, disposant du rôle sn_risk.manager, doit créer une définition du risque pour regrouper les risques de façon logique. Pour en savoir plus, consultez Créer une définition du risque
	Un administrateur des risques ou un gestionnaire des risques peut créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques. Pour plus de détails, voir Créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

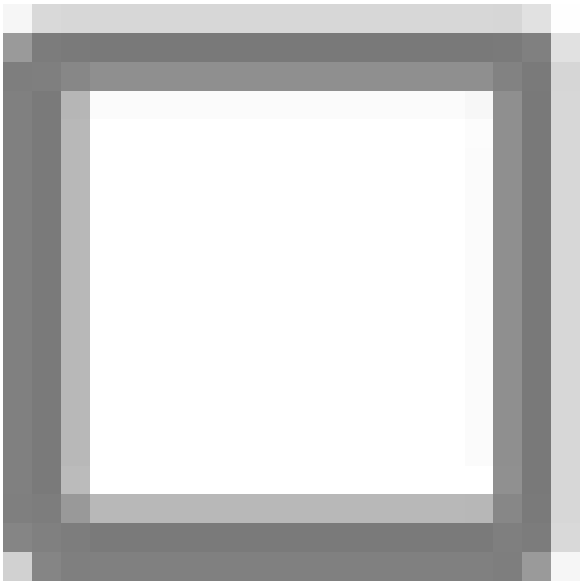
Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

Élément	Liste de vérification
	Les administrateurs et les gestionnaires des risques peuvent créer des indicateurs de risque. Les indicateurs de risque surveillent l'évolution des niveaux d'exposition aux risques et contribuent aux signes avant-coureurs qui permettent aux organisations de signaler les risques, de prévenir les crises et de les atténuer à temps. Pour plus de détails, voir Créer un indicateur de risque.
	Les administrateurs et les gestionnaires des risques peuvent créer des entités manuellement, au lieu de les générer à partir des types d'entités. Pour en savoir plus, consultez Créer des entités indépendantes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification de l'application Gestion des risques (suite)

Élément	Liste de vérification
	Les administrateurs et les gestionnaires des risques doivent créer et modifier des types d'entités, et les mapper à des tables existantes ServiceNow® pour lesquelles vous devez suivre la conformité. Les entités sont affectées aux objectifs de contrôle et aux déclarations de risque, qui génèrent des contrôles et des risques pour chaque type d'entité. Pour en savoir plus, consultez Générer des risques et des contrôles à partir de types d'entité

Liste de vérification de configuration pour GRC Advanced Risk

Utilisez la liste de vérification suivante pour obtenir une vue d'ensemble approfondie des configurations de base disponibles avec l'application Advanced Risk .

Avant de commencer

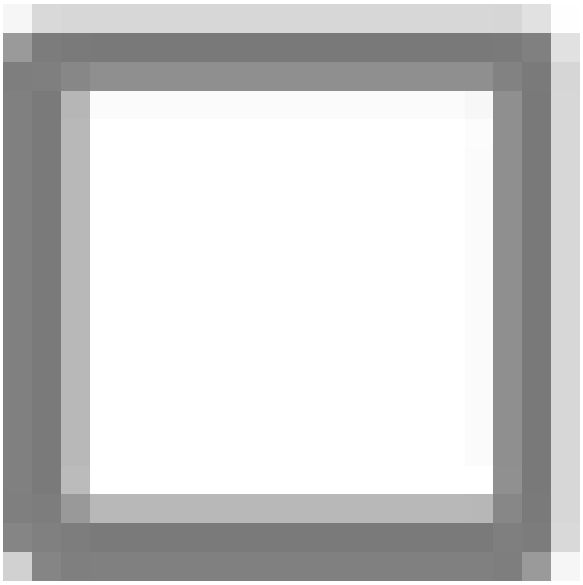
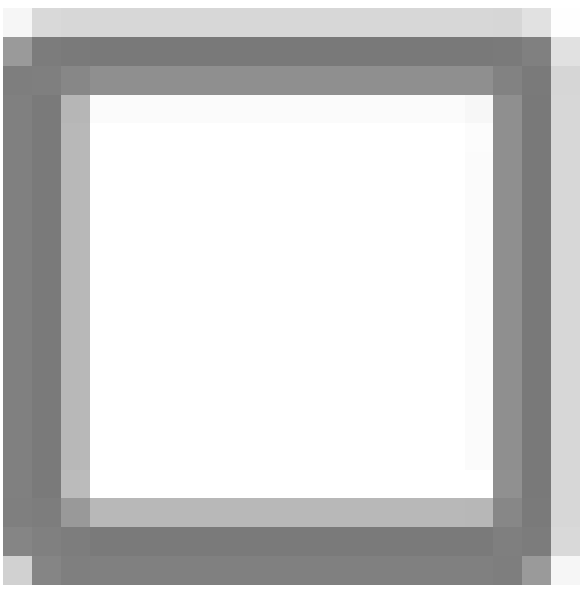
Rôle requis : sn_risk.admin

Envisagez de créer et d'imprimer un PDF de cette rubrique de liste de vérification. Vous pourrez alors vérifier les tâches à mesure que vous les terminez. Pour générer un PDF, cliquez sur l'icône **Enregistrer au format PDF**, puis cliquez sur **Rubrique sélectionnée** en haut de la rubrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

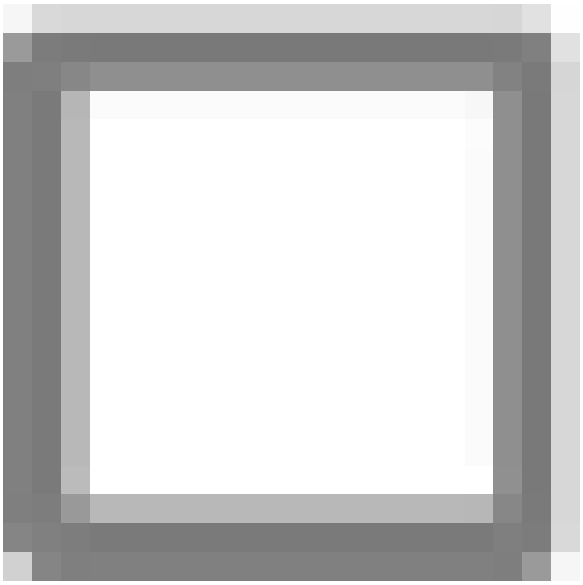
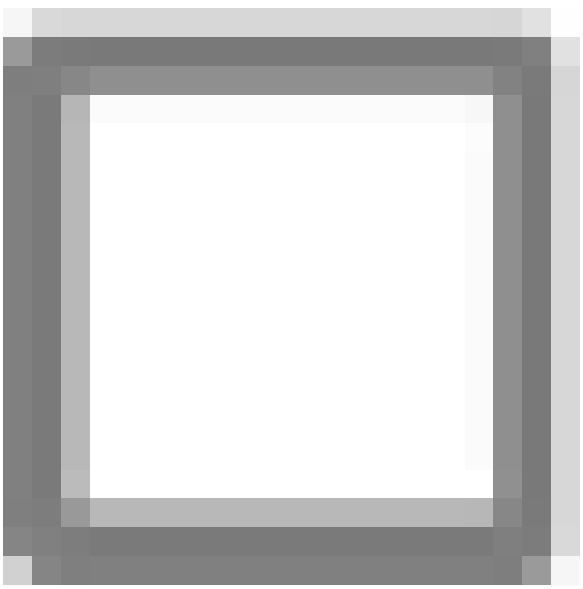
Liste de vérification de l'application Advanced Risk

Élément	Liste de vérification
	Les gestionnaires des risques peuvent créer des hiérarchies qui incluent différents types de risques (risque opérationnel, risque informatique ou risque stratégique). Une fois les risques sous-jacents évalués, les scores de risque sont automatiquement déployés dans la hiérarchie des définitions du risque, ce qui permet une meilleure prise de décision tactique et stratégique. Pour en savoir plus, reportez-vous Hiérarchie des risques et notationà la section .
	Les gestionnaires des risques doivent définir la hiérarchie des déclarations de risque et associer les déclarations de risque enfants au parent pour créer une hiérarchie des risques. Pour en savoir plus, consultez Définir la hiérarchie des définitions du risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

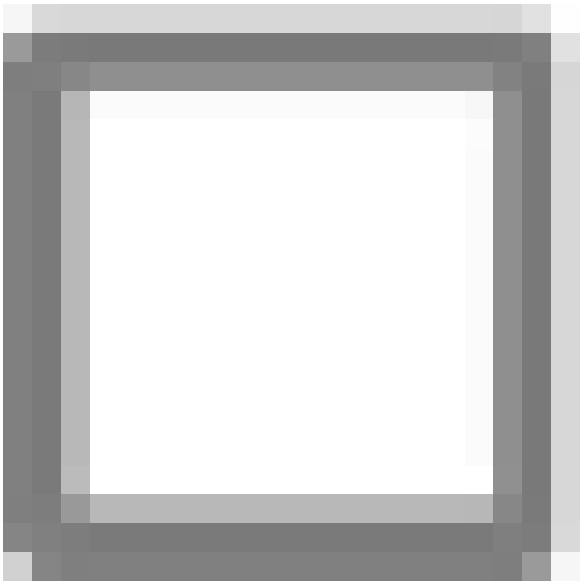
Liste de vérification de l'application Advanced Risk (suite)

Élément	Liste de vérification
	Les déploiements de risques sont essentiels pour afficher des évaluations de risque précises. Les administrateurs des risques peuvent définir les déploiements et la hiérarchie. Pour en savoir plus, consultez Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk
	Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des accidents évités de justesse et des gains qui se produisent au sein d'une organisation. Les administrateurs des risques peuvent intégrer les événements à risque à d'autres applications pour faciliter la génération de rapports sur les événements à risque. Pour en savoir plus, consultez Gérer les événements à risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste de vérification de l'application Advanced Risk (suite)

Élément	Liste de vérification
	Avec GRC Advanced Risk Assessment, créez une plateforme de risque intégrée. Les administrateurs des risques peuvent configurer des options d'évaluation des risques détaillées. Pour en savoir plus, consultez Évaluation Advanced Risk

Télécharger Advanced Risk

Avant de l'exécuter Advanced Risk dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

GRC Risk Advanced donne accès aux fonctionnalités suivantes :

- Gérer les événements à risque
- Hiérarchie des risques et notation

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Gestion des risques Configuration détaillée

Configuration Gestion des risques de sorte que vous puissiez utiliser les fonctionnalités telles que les évaluations des risques, les événements à risque et d'autres options de l'application GRC Gestion des risques .

Pour configurer Gestion des risques:

1. Télécharger Gestion des risques: avant d'exécuter GRC : Risk Management (com.sn_risk) dans votre instance, vous devez la télécharger à partir de ServiceNow Store.
2. Télécharger Advanced Risk: avant d'exécuter Advanced Risk dans votre instance, vous devez la télécharger à partir de ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Expérience mobile pour GRC Gestion des risques: en tant que gestionnaire des risques, utilisez votre appareil mobile Android ou iOS pour gérer votre travail.
4. Tests de démarrage rapide pour Gestion des risques: validez le fait que Risk Management fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Tests de démarrage rapide pour GRC Advanced Risk

Validez le fait qu'il Advanced Risk fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC Advanced Risk

Les tests de démarrage rapide pour GRC: Advanced Risk nécessitent l'activation du module d'extension GRC: Advanced Risk (com.sn_risk_advanced) et le chargement des données de démonstration.

GRC : suite de tests Advanced Risk

Test	Description	Version
GRC : créer un événement à risque	Validez la création d'événements à risque.	New York
GRC : créer une hiérarchie des déclarations de risque	Valide que la définition du risque possède un champ parent afin que la hiérarchie des déclarations de risque puisse être maintenue.	New York
GRC : rejeter un événement à risque	Valide la fonctionnalité de rejet de l'événement à risque.	New York
GRC : demander plus d'informations - Événement à risque	Valide la fonctionnalité Demander plus d'informations avant d'approuver l'événement à risque.	New York
GRC : créer le périmètre d'évaluation des risques	Crée différents types de facteurs tels que les facteurs manuels, les facteurs de requête et le facteur de script automatisé. Crée une méthodologie d'évaluation des risques et associe les facteurs aux différents types d'évaluation dans la méthodologie d'évaluation des risques. Crée le périmètre d'évaluation des risques pour la méthodologie d'évaluation des risques qui a été définie.	Orlando

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : suite de tests Advanced Risk (suite)

Test	Description	Version
	Remarque : Lors de l'exécution de tests ATF, il est recommandé d'augmenter le délai d'expiration de l'exécuteur de test de 120 secondes à environ 240 secondes dans les propriétés de l'exécuteur de test.	

Pour en savoir plus sur Advanced Risk, consultez la rubrique Télécharger Advanced Risk.

Configurer Gestion des risques

Les administrateurs du domaine global peuvent définir des propriétés pour déterminer comment le système définit l'application Gestion des risques .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Remarque : Les administrateurs dans des domaines inférieurs au domaine global peuvent afficher l'écran Propriétés, mais ne peuvent pas modifier les paramètres.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Renseignez les Gestion des risques champs du formulaire Propriétés.
   Reportez-vous à Propriétés installées avec Gestion des risques pour les descriptions de propriétés.
3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Information associée

Propriétés installées avec Gestion des risques

Administration du Gestion des risques

À l'aide de l'application, les administrateurs peuvent personnaliser les catégories de risque, les Gestion des risques critères de risque, les propriétés de gestion des risques et les types d'évaluation des risques.

Critères de risque

Les critères de risque sont les valeurs de notation attribuées à la probabilité qu'un risque se produise et à l'impact sur votre organisation si le risque se produit.

Les seuils de critères de risque définissent un score élevé/probable ou faible/improbable comme illustré :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuils de critères de risque

Probabilité	Impact	Scores
1 = Très peu probable	1 = Très faible	0-5 = Très faible
2 = Peu probable	2 = Faible	6-10 = faible
3 = Neutre	3 = Modéré	11-15 = Modéré
4 = Probable	4 = élevé	16-20 = Élevé
5 = extrêmement probable	5 = Très élevé	21-25 = Très élevé

Propriétés de risque

Nom	Description
Liste des tables disponibles dans le champ **S'applique à** des formulaires	Si ce champ est vide, toutes les tables sont disponibles sur les différents formulaires pour les types d'entités, les entités et les risques. Définit une liste de tables séparées par des virgules qui sont disponibles dans le champ **S'applique à** du formulaire Type d'entité, Entité et Risque. Ajoutez `.extended` après le nom de la table pour inclure toutes les tables étendues.

Types d'évaluation

Les gestionnaires des risques peuvent créer un nouvel ensemble de questions pour chaque évaluation des risques. Consultez Créer un type d'évaluation.

Tests de démarrage rapide pour Gestion des risques

Validez le fait qu'il Gestion des risques fonctionne toujours après avoir apporté un changement de configuration, comme l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez ces tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques nécessitent l'activation du module d'extension Gestion des risques (com.sn_risk) et le chargement des données de démonstration.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion des risques

Test	Description	Version de mise en production
GRC : créer un profil	Validez la création de profils.	Madrid
GRC : créer un risque	Validez la création de risques.	Madrid
GRC : créer un contrôle	Validez la création de contrôles.	New York
GRC : créer un objectif de contrôle et générer des contrôles	Valide la création de l'objectif de contrôle et associe des profils pour générer des contrôles.	New York
GRC : créer un problème	Valide la création de problème	New York
GRC : accepter un problème	Valide tous les états d'un problème jusqu'à ce qu'il soit fermé en acceptant le problème.	New York

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC : suite de tests de démarrage rapide pour Gestion des risques (suite)

Test	Description	Version de mise en production
GRC : corriger un problème	Confirmez que le problème ne peut pas être fermé avec une tâche de correction ouverte.	New York
GRC : flux ATF pour l'indicateur (manuel) :	Créez un modèle d'indicateur de type manuel et associez-lui un objectif de contrôle. Exécutez l'un des indicateurs ainsi formés. Marquez l'état de la tâche d'indicateur créée comme fermée, et le résultat comme un échec. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré.	New York
GRC : flux ATF pour l'indicateur (basique)	Créez un modèle d'indicateur de type basique et le résultat en tant qu'échec. Associez-lui un objectif de contrôle et donnez les données de support. Exécutez l'un des indicateurs ainsi formés. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré.	New York
GRC : flux ATF pour l'indicateur (script)	Créez un modèle d'indicateur de type script et entrez un script, puis définissez les valeurs de result.passed et result.value. Associez-y un objectif de contrôle. Exécutez l'un des indicateurs. Le contrôle associé devient non conforme et un problème est généré.	New York

Information associée

Tests de démarrage rapide

Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile

La liste de vérification suivante inclut les tâches de configuration que vous devez effectuer dans votre Now Platform® instance et sur votre équipement mobile. Effectuez ces tâches de configuration avant d'utiliser le Application GRC Mobile pour afficher l'application Gestion des risques sur votre équipement mobile.

Avant de commencer

Vous pouvez imprimer cette liste de vérification et l'utiliser pour vous guider dans les tâches de configuration requises pour le Application GRC Mobile. Vérifiez que chaque élément de la liste est terminé afin de pouvoir vous connecter à et Application GRC Mobile ajouter une Now Platform instance.

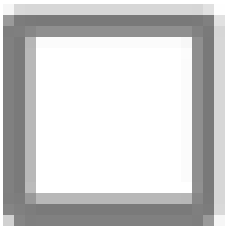
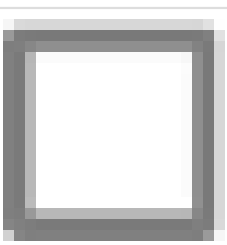
Durée de réalisation de cette tâche : 15 à 20 minutes.

Rôles requis : admin, sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

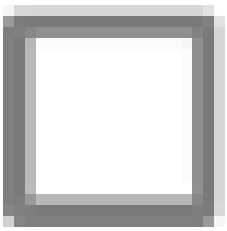
Application GRC Mobile Liste

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur doté du rôle administrateur, vérifiez que les GRC applications Core sont installées sur une Now Platform instance. Il s'agit de l'instance Now Platform que vous affichez sur votre équipement mobile. **Remarque :** Les GRC applications principales et l'instance Now Platform doivent provenir de la même version de famille. 1. Pour vérifier que l'application principale GRC : Dépendances du profil GRC est installée sur votre instance, accédez à **Modules d'extension** et recherchez Profil GRC. 2. Si l'application GRC Profile Core n'est pas déjà installée, cliquez sur **Install (Installer**) pour l'installer. 3. Une fois l'application GRC Profile installée, installez soit l'application Policy and Compliance Management principale, soit l'application Gestion des risques principale, soit les applications et Gestion des risques à la Policy and Compliance Management fois. Voici les deux GRC applications que vous pouvez afficher avec le Application GRC Mobilefichier . Si elles ne sont pas visibles dans votre instance, toutes les GRC applications principales sont disponibles depuis le ServiceNow Store. Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation des applications principales, reportez-vous à la GRC section GRC et l' ServiceNow Store. Lorsque vous installez les GRC applications principales, les modules d'extension de dépendance pour le Application GRC Mobilecom.glide.sg (et com.glide.sg.agent_native_client) sont également installés automatiquement. Pour vérifier que ces modules d'extension de dépendance sont installés et activés : 1. Accédez à **Modules d'extension.** 2. Recherchez les ID de module d'extension (com.glide.sg et com.glide.sg.agent_native_client). 3. S'ils ne sont pas activés, activez ces modules d'extension.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle administrateur, vérifiez que l'application GRC Mobile est installée sur l'instance Now Platform que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile. **Remarque :** L'application GRC Mobile et l'instance Now Platform doivent être issues de la même version de famille.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile Liste (suite)

Élément	Description
	Pour plus d'informations sur l'obtention d'autorisations, le téléchargement et l'installation du , reportez-vous à la Application GRC Mobilesection GRC et l' ServiceNow Store.
	En tant qu'utilisateur doté du rôle admin, vérifiez dans votre Now Platform instance que vous avez affecté des utilisateurs Mobile avec les rôles requis Now Platform . 1. Pour afficher les rôles affectés à un utilisateur, accédez à **Utilisateurs et groupes** > **Utilisateurs**. 2. Sélectionnez le nom d'utilisateur suivi de la liste connexe des rôles. Tous les rôles affectés à cet utilisateur s'affichent. 3. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez un utilisateur ayant le rôle de bibliothèque d'infrastructure informatique (ITIL). Les utilisateurs disposant du rôle ITIL peuvent créer, ouvrir et mettre à jour des enregistrements. Seules les tâches peuvent être affectées aux utilisateurs ayant le rôle ITIL. 4. Vérifiez qu'un utilisateur est affecté ou affectez un utilisateur ayant le rôle de gestionnaire des risques (sn_risk.manager). Ce rôle est automatiquement ajouté lorsque vous affectez le rôle ITIL. 5. Vérifiez que vous avez créé tous les groupes d'affectation requis et affecté des utilisateurs mobiles à ces groupes. **Remarque :** Si vous avez plusieurs utilisateurs pour l'application mobile, vous pouvez également affecter le rôle sn_risk.manager à un groupe. Chaque utilisateur que vous ajoutez au groupe hérite de ce rôle. Pour plus d'informations sur les utilisateurs et l'affectation de rôles aux utilisateurs et aux groupes, consultez Créer un utilisateur .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile Liste (suite)

Élément	Description
	En tant qu'utilisateur mobile disposant du rôle sn_risk.manager, vérifiez que vous avez installé l'application Agent la plus récente ServiceNow® sur votre équipement mobile. **Application mobile Agent**  La dernière version de l'application Agent est disponible sur l'App Store d'Apple iOS et le Google Play Store.
	En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_risk.manager, vérifiez que les notifications sont activées sur votre équipement mobile et dans votre Now Platform instance. Les notifications vous informent lorsque des demandes d'approbation critiques en attente vous sont affectées ou sont affectées à votre groupe d'affectation. Pour vous aider à corriger en temps opportun, après avoir activé les notifications, cliquez sur une notification dans le Application GRC Mobile et accédez directement à l'enregistrement. Pour activer les notifications dans votre Now Platform instance afin qu'elles s'affichent sur votre équipement mobile, procédez comme suit. **1.** Vérifiez que vous avez téléchargé et installé sur Application GRC Mobile votre Now Platform instance. **2.** Dans les paramètres système de votre Now Platform instance, sous Notifications, vérifiez que vous avez activé **l'application mobile ServiceNow**. Pour plus d'informations sur la définition des notifications, consultez « Préférences de notification de l'utilisateur dans Interface utilisateur principale» dans la section Définition des préférences de notification dans l'interface utilisateur principale .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile Liste (suite)

Élément	Description
	Now Platform Les notifications sont également affichées sur l'écran Messages de votre équipement mobile. Vérifiez que les notifications sont également activées dans les paramètres de votre équipement mobile.

Vous avez configuré avec succès votre équipement mobile et le Now Platform pour le Application GRC Mobile. L'étape suivante consiste à vous connecter à votre Now Platform instance avec l'application ServiceNow Agent sur votre équipement mobile.

Configuration de l'appétence au risque

Vous pouvez configurer la fonctionnalité d'appétence au risque dans l'application Advanced Risk .

Suivez l'ordre des tâches pour configurer la fonctionnalité d'appétence au risque dans l'application Advanced Risk .

Configurer une appétence et une tolérance au risque dans Advanced Risk

Configurez les propriétés de l'évaluation des risques avancés afin de pouvoir configurer et personnaliser l'appétence et la tolérance au risque dans l'application Advanced Risk .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.
2. Définissez les valeurs de propriété décrites dans le tableau suivant.

Propriétés de l'évaluation des risques avancés

Propriété	Description
Migrer vers les évaluations Advanced Risk sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle	Option permettant de migrer vers les évaluations des risques avancées. Sélectionnez **Oui** pour utiliser la fonctionnalité d'appétence au risque.
Définir l'appétence au risque comme sn_risk_advanced.échelle_de_l'appétit_risque	Option permettant de sélectionner le type d'appétence au risque : ○ **Appétence au risque uniquement (échelle de 1 point)** : utilise uniquement l'appétence au risque. Le champ Appétence au risque est disponible sur les formulaires de définition du risque, de risque et d'entité. L'état de l'appétit au risque est calculé en fonction de cette sélection de propriétés. ○ **Appétence au risque et tolérance au risque (échelle de 2 points)** : utilise à la fois l'appétence au risque et la tolérance au risque. Les champs d'appétence

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	au risque et de tolérance au risque sont disponibles sur les formulaires de définition du risque, de risque et d'entité. L'état de l'appétit au risque est calculé en fonction de cette sélection de propriétés. ○ **Aucun** : je ne veux pas utiliser l'appétit pour le risque. **Remarque :** Une seule propriété entre **Définir l'appétence au risque en tant que** et **Exprimer l'appétence au risque dans** peut être configurée à la fois. Configurez d'abord une propriété, enregistrez-la, puis configurez l'autre propriété.
Exprime les limites de l'appétence au risque en sn_risk_advanced.analyse_de_l'appétit_risque	Option permettant de sélectionner l'échelle de l'appétence au risque : ○ **Termes qualitatifs uniquement** : définit l'appétence au risque en termes qualitatifs uniquement. Votre appétit pour le risque est basé sur l'échelle de l'appétence (faible, moyen ou élevé). Les évaluations du risque sont comparées à l'appétence qualitative et à la tolérance pour calculer l'état de l'appétence qualitative. ○ **Termes quantitatifs uniquement** : définit l'appétence au risque en termes quantitatifs uniquement. L'appétence au risque quantitative peut être mesurée et exprimée à l'aide de valeurs numériques. Par exemple, une organisation décide d'avoir 1 000 $ (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année. L'organisation peut définir 1 000 $ (en dollars US) comme une appétence au risque quantitative. Les valeurs de perte estimée annuelle sont comparées à l'appétence quantitative et à la tolérance pour calculer l'état de l'appétence quantitative. ○ **Les deux** : définit l'appétence au risque en termes qualitatifs et quantitatifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriété	Description
	Remarque : Une seule propriété entre **Définir l'appétence au risque en tant que** et **Exprimer l'appétence au risque dans** peut être configurée à la fois. Configurez d'abord une propriété, enregistrez-la, puis configurez l'autre propriété.
Nombre de jours avant lesquels un e-mail doit être envoyé pour examiner l'appétence au risque sn_risk_advanced.risk_appetite_review_notification	Planificateur d'e-mail de notification pour envoyer une notification par e-mail automatisée au propriétaire de la définition du risque avant la date d'examen suivante.

3. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer une échelle d'appétence au risque

Configurez une échelle d'appétence au risque dans l'application Advanced Risk pour définir l'appétence qualitative au risque au sein de votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des échelles d'appétence au risque pour définir l'appétence au risque qualitative sur la définition du risque, l'entité et les enregistrements de risque. Les échelles d'appétence au risque fournies par défaut sont les suivantes :

- **1-Aversion**
- **2-Minimaliste**
- **3-Prudent**
- **4-Ouvrir**
- **5-Affamé**

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Échelles de l'appétence au risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Échelle de l'appétence au risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'échelle de l'appétence au risque. Par exemple, Faim.
Actif	Option permettant d'activer l'échelle d'appétence. Vous ne pouvez pas supprimer une échelle d'appétence au risque. Au lieu de cela, vous le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	rendez inactif. Cette option est automatiquement sélectionnée. **Remarque :** Lorsque vous activez ou désactivez une échelle de l'appétence au risque, cela affecte plusieurs enregistrements, tels que les évaluations des risques, les entités, les déclarations de risque et les risques connexes.
Description	Brève description de l'échelle d'appétence.
Valeur	Valeur de l'échelle de l'appétence au risque. Ce champ définit une valeur numérique des échelles d'appétence au risque. **Remarque :** Tout changement de la valeur de l'appétence au risque affecte plusieurs enregistrements, tels que les évaluations des risques, les entités, les déclarations de risque et les risques connexes.
Ordre d'affichage	Ordre de l'échelle de l'appétence au risque. Ce champ vous permet de définir une séquence dans laquelle l'échelle d'appétence au risque apparaît.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier un état de l'appétence au risque

Modifiez le nom, la couleur et l'icône par défaut qui s'affichent pour l'état de l'appétence au risque dans l'application Advanced Risk .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'état de l'appétence au risque pour définir l'état du risque final des entités, des risques et des déclarations de risque qui sont basés sur l'appétit au risque défini. L'état de l'appétence vous aide à surveiller le risque et à définir d'autres actions pour amener le risque dans le cadre de l'appétit.

Les états de l'appétence au risque envoyés par défaut sont les suivants :

- **Appétence extérieure**
- **Tolérance extérieure**
- **Appétence intérieure**

Remarque : Un état d'appétence au risque ne peut pas être supprimé, mais peut être mis hors service ou créé. Lorsque vous créez un état de l'appétence au risque, une personnalisation de l'application est requise pour activer le calcul de l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **État de l'appétence au risque**.
2. Ouvrez l'état de l'appétence au risque que vous souhaitez modifier.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire État de l'appétence au risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'état de l'appétence au risque. Par exemple, Appétence extérieure.
Couleur de l'état de l'appétence au risque	Couleur qui apparaît pour l'état de l'appétence au risque. **Remarque :** Pour effectuer ce changement dans la vue de l'espace de travail pour le risque, l'entité et la définition du risque, vous devez suivre certaines étapes supplémentaires. Pour plus d'informations sur ces étapes supplémentaires, consultez KB0867184 . Vous devez vous connecter à pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.
Icône	Icône indiquant l'état de l'appétence au risque. **Remarque :** Pour effectuer ce changement dans la vue de l'espace de travail pour le risque, l'entité et la définition du risque, vous devez suivre certaines étapes supplémentaires. Pour plus d'informations sur ces étapes supplémentaires, consultez KB0867184 . Vous devez vous connecter à pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier les Advanced Risk messages

Modifiez les messages affichés sur le formulaire d'évaluation des risques à l'aide de l'application Advanced Risk . La modification des messages système permet d'envoyer des messages personnalisés et cohérents aux utilisateurs, en fonction de leurs préférences et de leurs besoins spécifiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Messages**.
2. Pour filtrer tous les messages d'évaluation des risques avancés, sélectionnez la colonne Clé et recherchez `advanced_risk_assessment_component`.
   Des messages relatifs à l'évaluation avancée des risques s'affichent.
3. Sélectionnez le message que vous souhaitez modifier.
4. **Remarque :**
   Assurez-vous de ne pas modifier le champ **Clé** .

   Modifiez le texte du message dans le champ **Message** .
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer des regroupements de listes connexes dans Advanced Risk

Simplifiez les regroupements de listes connexes sur une page d'enregistrement et personnalisez-les selon vos besoins spécifiques, en attribuant ainsi des noms significatifs. Cette configuration améliore la lisibilité et l'expérience utilisateur lors de l'interaction avec les formulaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_grc_workspace.record_view_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Sur un formulaire, il peut y avoir de nombreuses listes connexes qui peuvent parfois encombrer la vue. Pour optimiser l'affichage, vous pouvez sélectionner et configurer les listes connexes que vous souhaitez afficher sur le formulaire. Par défaut, il est possible de configurer les listes connexes pour les tables suivantes :

- Table Définition de mesure calculée
- Table de définition de mesure

Bien que vous puissiez sélectionner n'importe quelle table et configurer les listes connexes pour cette table, à titre d'exemple, cette procédure décrit comment créer des regroupements pour la table Définition de mesure. Outre les listes connexes, vous pouvez également spécifier une page UX que vous souhaitez afficher sous un groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Enregistrer la configuration de la vue**.
2. Sélectionnez **Configuration de l'espace de travail Risque**.
3. Dans la liste connexe Configurations de table, sélectionnez **Définition de mesure**.
4. Dans la liste connexe Configurations de groupe, sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de groupe

Champ	Description
Configuration des tables	Nom de la table pour laquelle vous configurez la liste connexe. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom du groupe qui s'affiche sur la liste connexe du formulaire. Par exemple, vous pouvez fournir un nom tel que `Risque` pour regrouper des objets liés au risque, tels que les risques et les déclarations de risque.
Actif	Option permettant d'indiquer si la configuration est active.
Commande	Numéro d'ordre du groupe sur le formulaire. **Remarque :** Si vous souhaitez afficher la commande avant l'onglet Détails, le numéro d'ordre doit être inférieur ou égal à `100`.
Condition	Conditions qui doivent être remplies pour s'afficher sur le formulaire. Par exemple, vous pouvez spécifier si un enregistrement est actif, alors seulement il doit être affiché sur le formulaire.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Dans la liste connexe Configurations de groupe, sélectionnez l'entrée que vous avez créée.
   a. Dans la liste connexe Entrées de groupe, sélectionnez **Nouveau**.
   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Entrée de groupe

Champ	Description
Configuration du groupe	Groupe pour lequel la liste connexe est créée. Par exemple, dans cette procédure, le groupe pour lequel vous configurez l'entrée est **Risques**.
Commande	Ordre de l'entrée sur la page de l'interface utilisateur.
Application	Application pour laquelle la liste connexe est créée. Ce champ est automatiquement défini sur **GRC : Risk Management Workspace**.
Actif	Option permettant d'indiquer si l'entrée est active.
Type	Choix pour indiquer le type d'élément que le groupe contient. Les choix sont les suivants : ▪ **Page UX** ▪ **Liste connexe**
Liste connexe	La liste connexe que vous souhaitez voir apparaître sous le groupe. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient **Liste connexe**.

Traduction automatique

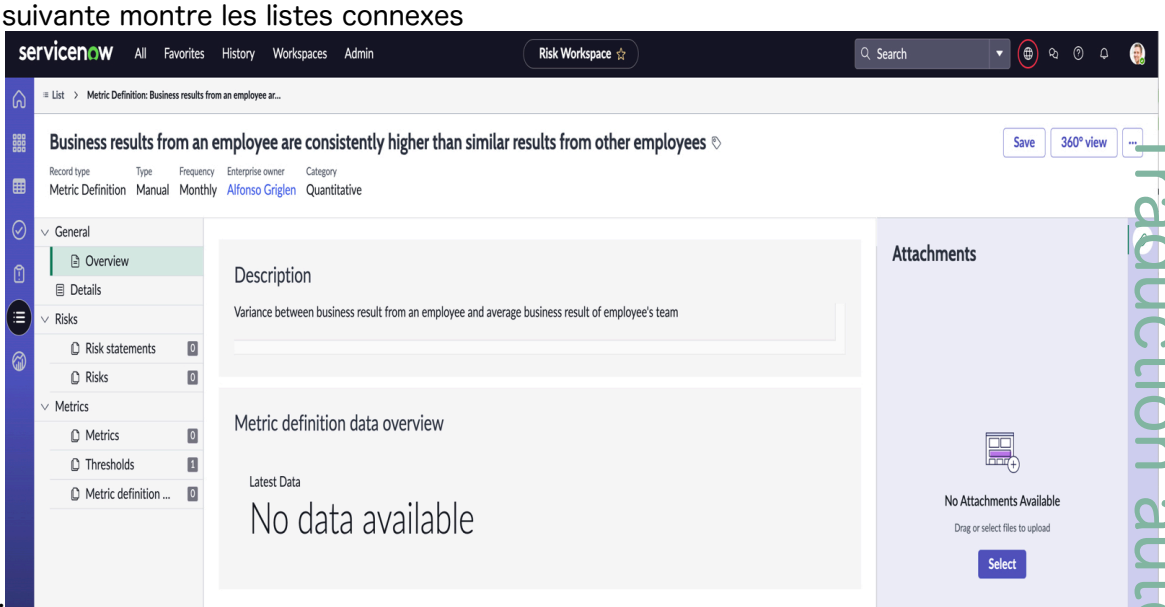
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Écran	Variation ou version spécifique d'une page. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient la **page UX**.
Routage	Le chemin d'accès de l'écran UX. Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Type** contient la **page UX**.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

La figure suivante montre les listes connexes groupées.



Intégrer Gestion des risques avec d'autres applications

Étendez les options telles que l'évaluation Gestion des risques Advanced Risk et aidez d'autres applications à identifier et évaluer les risques.

L'évaluation Advanced Risk va au-delà pour aider d'autres applications telles que APMGestion des portefeuilles de projets l'identification et l'évaluation de leurs risques et la gestion de leur cycle de Gouvernance, risque et conformité vie.

Gérez les risques de votre projet à l'aide de l'option d'évaluation des risques du projet. Cette aptitude permet aux administrateurs des risques, aux gestionnaires de projets et aux propriétaires de risques de gérer le cycle de vie complet des risques du projet, comme l'identification des risques du projet, l'évaluation des risques du projet, l'atténuation des risques du projet et la surveillance des risques du projet. Cette fonctionnalité offre une visibilité et un reporting efficaces sur la posture des risques du projet grâce à des supports tels que les évaluations des risques de projet agrégées et les cartes thermiques. L'intégration de garantit également que lorsqu'un risque de projet menace d'affecter une entreprise, le risque peut être facilement signalé à l'équipe des risques de l'entreprise afin que les actions d'atténuation nécessaires puissent être définies. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous que l'application Gestion des portefeuilles de projets est installée. Vous devez également activer la propriété Activer l'intégration du risque avancé PPM sous les propriétés de l'administration de l'évaluation Advanced Risk. Le paramètre par défaut de cette propriété est Non. Seuls les utilisateurs disposant de rôles it_pps_admin ou risk_admin peuvent activer cette propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérez vos risques digitaux avec des applications d'entreprise à l'aide de la fonctionnalité Application Risk Management. Cette aptitude permet de gérer le cycle de vie complet des risques d'une application d'entreprise, y compris la collecte de données générales sur l'application, l'évaluation des risques inhérents à l'application, l'applicabilité des politiques, réglementations et contrôles appropriés, ainsi que l'implémentation et la surveillance des contrôles. L'intégration du workflow à l'application d'entreprise réduit les barrières de communication et réduit les silos d'informations GRC dans les deux organisations. Cette réduction des obstacles réduit l'effort global de gestion des applications d'entreprise. Pour utiliser cette fonctionnalité, assurez-vous que l'application Gestion des portefeuilles d'applications (APM), l'intégration et Policy and Compliance ManagementGestion des portefeuilles d'applications l'intégration Gestion des portefeuilles d'applications avec Gestion des risques sont installées.

Évaluation des risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Gérez les risques de votre projet à l'aide de l'option Évaluation des risques du projet. Les administrateurs des risques, les gestionnaires de projets et les propriétaires de risques peuvent gérer le cycle de vie complet des risques du projet à l'aide de l'option d'évaluation des risques du projet.

Au fur et à mesure que votre organisation se développe, il est important d'effectuer des évaluations des risques de vos projets. Étant donné que chaque projet est unique, il est important de personnaliser le processus de gestion des risques du projet en fonction de ses propres exigences. Déterminer le bon niveau de processus de gestion des risques du projet constitue le plan de gestion des risques. Le cycle de vie des risques du projet comprend des phases telles que l'identification des risques du projet, l'évaluation des risques du projet, l'atténuation des risques du projet et la surveillance des risques du projet.

Avec la version 11.0.1, vous pouvez utiliser Gouvernance, risque et conformité (GRC) Advanced Risk Assessment pour évaluer les risques de votre projet. Cette fonctionnalité améliore les options de gestion des risques dans Gestion des portefeuilles de projets. La fonctionnalité est intégrée à un moteur d'évaluation des risques solide que vous pouvez utiliser avec des exigences strictes en matière de gestion des risques du projet. Cette fonctionnalité fournit également une visibilité et des rapports efficaces sur la posture des risques du projet à l'aide d'outils tels que les évaluations des risques agrégés du projet et les cartes thermiques. L'intégration garantit également que lorsqu'un risque de projet menace d'affecter l'entreprise, le risque peut être facilement signalé à l'équipe des risques de l'entreprise. L'équipe des risques de l'entreprise peut alors définir les mesures d'atténuation nécessaires.

Avantages de l'intégration et Gestion des portefeuilles de projets pour les GRC gestionnaires

À l'aide de cette intégration, les gestionnaires de projet peuvent effectuer les activités suivantes :

- Identifiez les risques à partir d'une taxonomie des risques standard.
- Affichez les risques de leurs projets dans le formulaire Projet.
- Identifiez et évaluez les risques à partir du formulaire Projet lui-même.
- Évaluez les risques inhérents et résiduels.
- Élevez un risque de projet au rang de risque d'entreprise si le risque a un impact sur l'entreprise.
- Calculez les scores de risque de déploiement entre les projets, les programmes et les portefeuilles afin que les personnes concernées puissent consulter ces informations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Surveillez la situation vis-à-vis du risque d'un projet grâce à l'agrégation des risques.

Remarque :
Seuls les risques de projet évalués contribuent aux scores de risque finaux.

- Consultez la carte thermique des risques et découvrez les actions d'atténuation.
- Consultez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet pour obtenir une situation vis-à-vis du risque globale.

Les gestionnaires des risques de l'entreprise bénéficient également de l'intégration. Il peut effectuer les activités suivantes :

- Affichez les risques de projet qui affectent l'entreprise et prenez les mesures nécessaires.
- Obtenez une vue d'ensemble des risques au niveau de l'entreprise et de leur nature à tous les niveaux.

Cas d'utilisation pour l'intégration GRC et Gestion des portefeuilles de projets

Pour comprendre le cas d'utilisation de cette intégration, examinez le scénario suivant. Une organisation peut avoir plusieurs projets. Certains projets sont complexes et d'autres moins. La gestion des risques des projets complexes peut être conforme aux normes d'évaluation des risques ISO 31000. Les projets complexes nécessitent diverses activités telles que l'identification des risques, l'évaluation, la réponse et le suivi. Les projets moins complexes ou plus simples peuvent ne nécessiter que des évaluations simples. L'intégration entre Gestion des portefeuilles de projets et l'évaluation Advanced Risk prend en charge l'évaluation des risques du projet.

Information associée

À propos de Project Portfolio Management

Workflow de l'évaluation des risques du projet

Pour comprendre les options d'intégration et Gouvernance, risque et conformité de gestion des Gestion des portefeuilles de projets risques, il est important de comprendre le workflow d'évaluation des risques du projet.

L'évaluation des risques du projet suit une séquence d'étapes. Parfois, un risque est élevé au rang de risque de l'entreprise après son évaluation. Un risque d'entreprise est un risque qui peut entraîner des pertes monétaires ou des pertes de réputation. Cela peut compromettre votre capacité à rester en affaires.

Le workflow de l'évaluation des risques du projet est le suivant :

1. Un gestionnaire de projet identifie les risques et ajoute ces risques à un projet. Le gestionnaire peut créer des risques ou les ajouter à partir d'une bibliothèque. Le gestionnaire de projet dispose des rôles it_project_manager et sn_grc.business_user. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des risques pour un projet .
2. Le gestionnaire de projet lance alors l'évaluation des risques pour les risques nouvellement ajoutés. Dans le formulaire Configuration de l'intégration de projet, les évaluateurs et les approbateurs sont définis pour l'évaluation. Ils reçoivent une notification par e-mail pour évaluer les risques.

Remarque :
vous pouvez évaluer uniquement les risques qui sont à l'état En attente, Ouvert ou Travail en cours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Si des personnes concernées du formulaire Configuration de l'intégration de projet sont sélectionnées en tant qu'évaluateurs, le gestionnaire de projet doit affecter manuellement les risques à la personne concernée.
4. En tant que spécialiste des risques, l'évaluateur des risques est informé des nouveaux risques à évaluer.

   L'évaluateur de risque peut utiliser le lien contenu dans la notification par e-mail pour commencer l'évaluation. L'évaluateur de risques peut également accéder à **Évaluation Advanced Risk** > **Tâches d'évaluation des risques** > **Mes tâches** pour effectuer une évaluation Advanced Risk. Consultez Évaluation Advanced Risk.

5. Dans le formulaire de risque de projet, le gestionnaire de projet examine la section Résumé de l'évaluation des risques pour afficher les scores d'évaluation des risques.
6. Si le gestionnaire de projet détermine que le risque du projet a un impact sur l'entreprise, il peut élever le risque au rang de risque d'entreprise.

Remarque :
Lorsqu'un risque de projet est élevé au rang de risque de l'entreprise, le risque du projet est copié du registre des risques du projet vers le registre des risques de l'entreprise.

7. Si un risque est élevé au rang de risque de l'entreprise, le gestionnaire des risques de l'entreprise est invité à évaluer le risque.
8. Le gestionnaire de projet visualise le score de risque inhérent de l'entreprise et le score de risque résiduel de l'entreprise dans le **résumé de l'évaluation des risques**.
9. Dans le Gestion des portefeuilles de projets cadre du workflow, si un risque se matérialise et qu'une action doit être entreprise pour ce risque, le gestionnaire de projet peut convertir le risque en problème. Pour plus d'informations, consultez Entrées d'enregistrement RIDAC (risque, problème, décision, action et demande de modification) pour un projet .
10. Le gestionnaire de projet peut également afficher la situation vis-à-vis du risque du projet grâce à la carte thermique de la section Vue d'ensemble des risques du formulaire de projet. La carte thermique affiche les risques d'impact élevés et les risques de probabilité élevée. Grâce à la carte thermique, vous pouvez classer par ordre de priorité les risques qui nécessitent une attention immédiate. Les risques évalués contribuent au score de risque agrégé. Le score de risque agrégé est un score unique qui peut être rapporté à toutes les personnes concernées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Créer un projet .
11. Consultez le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet pour comprendre la situation vis-à-vis du risque global des risques de projet et des risques de l'entreprise. Pour plus d'informations, consultez Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet.

Remarque :
L'évaluateur et l'approbateur doivent disposer du rôle d'utilisateur métier Risk (sn_grc.business_user) pour exécuter les tâches requises. Si les risques du projet sont réévalués pour une raison quelconque et que les scores changent, l'évaluateur des risques de l'entreprise reçoit une notification par e-mail avec la possibilité de réévaluer le risque de l'entreprise.

Les utilisateurs clés et le parcours utilisateur sont illustrés dans les figures suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateurs clés de et intégration des Gestion des portefeuilles de projets risques



Project Managers

- Own the overall project risk and need visibility into project risks
- Use the aggregated risk to understand the overall project risk posture as well as visualize their distribution on the heatmap
- Can elevate risks to enterprise risk register if they have materialistic impact to the enterprise



Project Risk Owners

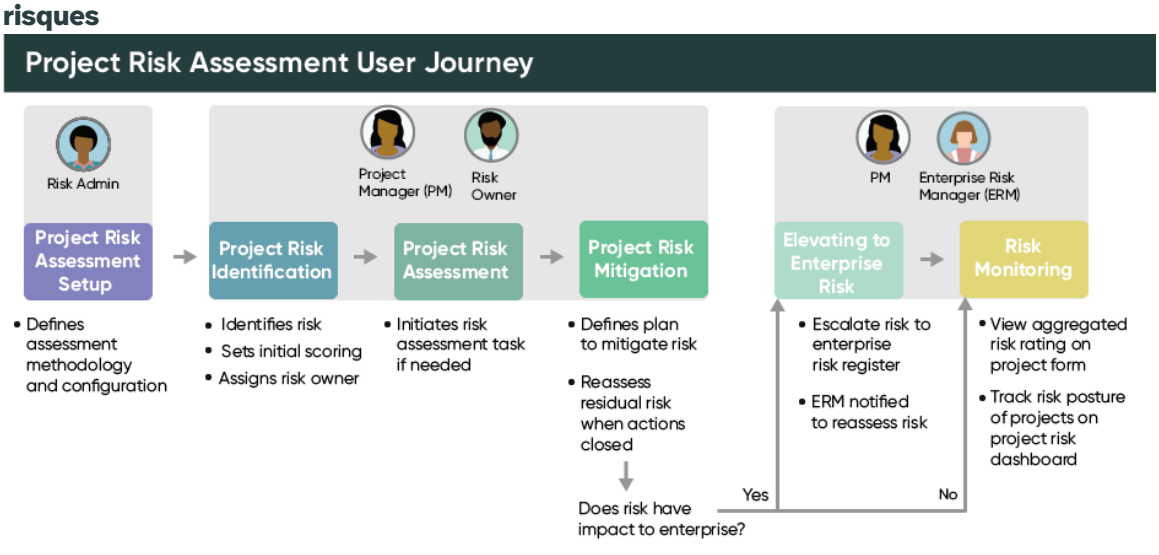
- Own the specific risk and assess and mitigate it to contain it from materializing
- Use the ARA to assess the inherent risk, define actions to mitigate those risks and assess the leftover (risidual) risk to decide if further mitigating actions are required



Enterprise Risk Managers

- Need visibility into risks from the projects and understanding of which risks may impact the overall organization risk posture
- Can reassess project risk which may have an enterprise impact to analyze such risks and take appropriate action on them

Parcours utilisateur et intégration des Gestion des portefeuilles de projets risques



Configurer Gestion des portefeuilles de projets et Advanced Risk intégrer

Utilisez le formulaire Configuration de l'intégration du projet pour configurer l'évaluation des risques. Vous devez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques, les évaluateurs et approbateurs appropriés, ainsi que la formule pour déployer les scores de risque et afficher les scores au niveau du projet.

Avant de commencer

Pour utiliser l'évaluation Advanced Risk pour Gestion des projets, procédez comme suit :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Traduction automatique

- Activez le module d'extension Gestion des portefeuilles de projets .
- Activez le module d'extension Advanced Risk .
- Activez la *`Enable Advanced Risk PPM Integration`* propriété sous **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**. Cette propriété est automatiquement définie sur **Non** par défaut. Seuls les utilisateurs disposant des rôles it_pps_admin ou sn_risk.admin peuvent activer cette propriété.

Remarque :
Actuellement, dans la Gestion des portefeuilles de projets suite, les évaluations Advanced Risk (risque avancé) ne sont prises en charge que pour l'application Gestion des projets .

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez sélectionner les éléments suivants sur le formulaire Configurations d'intégration de projet :

- La méthodologie d'évaluation des risques (RAM).
- Les approbateurs et les évaluateurs de l'évaluation des risques de l'entreprise et de l'évaluation des risques du projet.

Deux RAM prédéfinies sont fournies pour l'évaluation des risques de l'entreprise et l'évaluation des risques du projet. Vous pouvez modifier la méthodologie par défaut ou créer des méthodologies. Si vous sélectionnez votre propre méthodologie d'évaluation des risques, la classe d'entité pour cette méthodologie doit être Projet. Pour évaluer les risques de projet et les risques d'entreprise, vous pouvez ajouter les approbateurs et les évaluateurs de votre choix. La méthodologie d'évaluation des risques pour le risque du projet est automatiquement sélectionnée comme méthodologie associée à la table des Gestion des portefeuilles de projets risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Configuration de l'intégration du projet**.
2. Cliquez sur Icône permettant d'afficher l'enregistrement de configuration de l'intégration des risques du projet.
3. Cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'intégration des risques du projet

Champ	Description
Évaluation des risques du projet	
Méthodologie d'évaluation	La méthodologie d'évaluation pour l'évaluation des risques du projet. Ce champ est automatiquement défini **sur Évaluation d'entreprise pour les projets**
Type d'évaluateur	Évaluateur pour l'évaluation des risques du projet. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestionnaire de projet : l'utilisateur affecté en tant que gestionnaire de projet du projet. ○ Propriétaire du risque : utilisateur identifié dans le champ**Affecté à** du risque. ○ Parties prenantes : les parties prenantes du projet. **Remarque :** Si **l'option Partie prenante** est sélectionnée, tous les utilisateurs ajoutés à la liste connexe Parties prenantes du projet s'affichent lorsque le gestionnaire de projet affecte l'évaluateur. Le gestionnaire de projet peut sélectionner la partie prenante requise.
Formule de déploiement de risque	Formule utilisée pour déployer les scores de risque du projet. Les choix sont les suivants : ○ Moyen ○ Maximum ○ Minimum **Remarque :** Seuls les risques évalués à l'aide de l'évaluation Advanced Risk sont regroupés et leurs scores sont cumulés. Si un risque est mis hors service, le score du risque mis hors service n'est pas agrégé. Pour plus de détails, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk.
Type d'approbateur	Approbateur du risque du projet. L'approbateur doit approuver l'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : ○ Aucun : aucun approbateur n'est nécessaire. ○ Gestionnaire de projet : le chef de projet est l'approbateur. ○ Partie prenante : les parties prenantes du projet.
Évaluation des risques de l'entreprise	
Type d'évaluateur	Évaluateur du risque de l'entreprise. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Gestionnaire de projet : l'utilisateur affecté en tant que gestionnaire de projet du projet. ○ Propriétaire du risque : utilisateur identifié dans le champ**Affecté à** du risque. ○ Groupe : groupe auquel le risque est affecté. **Remarque :** Cet utilisateur doit avoir le rôle sn_risk.manager.
Type d'approbateur	Approbateur pour le risque de l'entreprise. Les choix sont les suivants : ○ Aucun : lorsqu'aucun approbateur n'est nécessaire. ○ Gestionnaire de projet : l'utilisateur affecté en tant que gestionnaire de projet du projet. ○ Groupe : groupe auquel le risque est affecté.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours après lesquels une évaluation est considérée comme en retard à compter de la date de lancement. Ce champ est automatiquement défini sur **5**. **Remarque :** L'évaluateur reçoit des notifications de rappel avant l'approche de la date d'échéance. L'évaluateur et son responsable reçoivent une notification une fois la date d'échéance passée.
Groupe d'évaluateurs	Groupe qui évalue le risque de l'entreprise si le champ **Type d'évaluateur** comporte **Groupe**.

Traduction automatique

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les détails de l'évaluateur et de l'approbateur sont définis.

Affectez les risques du projet aux personnes concernées pour évaluation

Affectez les risques du projet à la personne concernée pour évaluation. Vous devez affecter manuellement les risques aux personnes concernées.

Avant de commencer
Rôle requis : it_project_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si des **personnes concernées** sont sélectionnées en tant qu'évaluateur dans le formulaire de configuration de l'intégration des risques du projet, le gestionnaire de projet doit affecter manuellement l'évaluation à l'une des personnes concernées du projet.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Projet** > **Projets** > **Tous**.
2. Sélectionnez le projet pour l'évaluation des risques.
   Assurez-vous que les risques de ce projet sont présents. Reportez-vous à la section Ajouter des risques pour un projet .
3. Cliquez sur la liste connexe Risques.
4. Sélectionnez le risque que vous souhaitez évaluer.
5. Cliquez sur **Évaluer les risques**.
   Les valeurs sont affichées en fonction de la configuration de l'intégration.
6. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un évaluateur pour le risque du projet.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le risque est transféré vers le workflow de l'évaluateur des risques.

Information associée

Configurer Gestion des portefeuilles de projets et Advanced Risk intégrer

Évaluer les risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Évaluez les risques du projet en répondant à des facteurs ou à des questions prédéfinis. Obtenez un score de risque pour le projet.

Avant de commencer

Rôle requis : it_project_manager et sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un risque est évalué en fonction des risques inhérents et des risques résiduels. Un risque inhérent est un risque qui n'a pas de contrôles d'atténuation. Un risque résiduel est un risque qui persiste après la prise en compte des contrôles. Le workflow de l'évaluation des risques est déterminé par l'administrateur des risques sur la base des configurations de méthodologie d'évaluation des risques. Si le gestionnaire de projet souhaite activer l'approbation de l'évaluation, il peut configurer le flux d'approbation dans le formulaire Configuration de l'intégration de projet. Si une évaluation des risques a déjà été effectuée, les résultats des évaluations précédentes apparaissent dans la liste connexe Évaluations précédentes.

Un évaluateur de risque peut effectuer les actions suivantes :

- Évaluez les risques qui ont été ajoutés pour un projet.
- Décidez si les risques doivent être élevés au rang de risques de l'entreprise.

Pour comprendre comment évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques et comment répondre aux questions, reportez-vous à Présentation de l'instance d'évaluation des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mes tâches** > **Module**.
2. Sélectionnez l'évaluation que vous souhaitez évaluer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur **Évaluer**.
4. Dans la section Évaluation inhérente, répondez aux facteurs comme il convient et cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
5. Dans la section Résultats, vous pouvez remplacer le score calculé.

   a. Si vous pensez que le score de risque calculé n'est pas correct, cochez la case **Remplacer le score calculé** pour remplacer le score de risque calculé.

   b. Dans le champ **Remplacer le risque inhérent** , sélectionnez une valeur pour remplacer la cote de risque calculée.
   Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

   c. Dans le champ **Commentaires** , saisissez votre justification pour le remplacement de la cote de risque calculée.

6. Cliquez sur **Effectuer une évaluation résiduelle**.
   a. Dans la section Évaluation résiduelle, répondez aux facteurs s'il y a lieu.
   b. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.
7. Cliquez sur **Marquer comme terminé**.
8. Cliquez sur **Demander l'approbation**.
   L'option de demande d'approbation s'affiche uniquement lorsque les approbateurs sont identifiés dans le formulaire Configurations d'intégration du projet. Dans ce cas, le workflow passe à l'état En attente d'approbation. Cependant, si l'option de demande d'approbation n'est pas sélectionnée, le workflow passe à l'état Surveiller.

Que faire ensuite
Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise.

Élever le risque d'un projet au rang de risque de l'entreprise

Élevez un risque de projet au rang de risque d'entreprise si le risque du projet a un impact sur l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : it_project_manager ou sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous constatez qu'un risque de projet a un impact sur l'entreprise, vous pouvez élever le risque du projet au rang de risque d'entreprise. Une fois qu'un risque est élevé, le risque du projet est automatiquement copié dans le registre des risques de l'entreprise. Un risque élevé nécessite une évaluation de l'impact sur l'entreprise. Le risque de l'entreprise est toujours lié au risque du projet. Si un risque de projet est mis hors service, le risque d'entreprise est également mis hors service.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Projet** > **Projets** > **Tous**.
2. Sélectionnez le projet pour l'évaluation des risques.
3. Sélectionnez le risque évalué que vous souhaitez élever.
4. Dans les liens connexes, cliquez sur **Élever au rang de risque de l'entreprise**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'évaluateur est prédéfini dans le champ **Évaluateur** . La valeur de ce champ est obtenue à partir du formulaire Configuration de l'intégration de projet.

5. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez un approbateur.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une nouvelle évaluation des risques est générée pour l'évaluation des risques de l'entreprise. L'évaluation est envoyée à l'évaluateur des risques de l'entreprise.

Que faire ensuite
En fonction des évaluateurs identifiés comme évaluateurs d'entreprise dans le formulaire Configuration de l'intégration de projet, le gestionnaire des risques de l'entreprise reçoit une notification pour évaluer le risque du point de vue des risques de l'entreprise. Les étapes pour effectuer l'évaluation des risques sont les mêmes que celles indiquées dans Évaluer les risques du projet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk.

Évaluation des risques de l'application à l'aide de l'évaluation Advanced Risk

Gérez facilement les risques digitaux des applications d'entreprise en les intégrant GRC aux applications d'entreprise. Grâce à l'intégration, vous obtenez des informations en temps réel sur la posture du risque numérique des applications d'entreprise, vous avez amélioré la communication entre les propriétaires d'applications et les gestionnaires des risques informatiques et vous pouvez réduire les charges de travail.

Utilisation Gestion des portefeuilles d'applications par les entreprises (APM) pour gérer leur inventaire d'applications d'entreprise. Zoom, Workday, Jobvite, etc. sont des exemples d'applications d'entreprise. Chaque application d'entreprise a deux propriétaires :

- Propriétaire de l'application informatique : appartient à l'application de l'équipe informatique et est le principal point de contact. Le propriétaire de l'application informatique est également appelé propriétaire du produit d'application ou propriétaire de l'application.
- Propriétaire d'entreprise : propriétaire de l'application pour ses utilisations professionnelles. Le propriétaire d'entreprise est le sponsor exécutif de l'application d'entreprise. Le propriétaire fait généralement partie de l'entreprise qui parraine la demande. Par exemple, les applications financières sont généralement parrainées par le responsable des finances.

Lorsque vous intégrez GRCAPMà , vous pouvez simplifier le travail des gestionnaires des risques informatiques en identifiant les risques et les contrôles nécessaires. Vous pouvez atténuer les risques digitaux des applications d'entreprise. Vous pouvez également vous assurer que les contrôles sont efficaces. Les avantages de cette intégration sont les suivants :

- Réduction du temps passé par les gestionnaires des risques et par les propriétaires d'applications de gestion des risques digitaux.
- Une communication plus rapide et plus efficace entre les propriétaires d'applications et les gestionnaires des risques.
- Une vue d'ensemble de la posture du risque digital des applications d'entreprise.
- Active la surveillance continue des applications.

Les utilisateurs qui bénéficient de cette intégration sont affichés sur la figure suivante :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Bénéficiaires de APM et intégration des risques

Key Personas



IT Risk Manager
- Primary person responsible for application risk
- Decides the Business Impact Analysis (BIA) rating for the application
- Identifies and implements the necessary controls for the application



IT Application Owner / Product Owner
- Maintains the business application and is primary point of contact
- Provides accurate information about the application for:
  - Risk and control identification
  - Business impact computation
- Assists IT Risk manager in implementation of controls



Application Sponsor / Business Owner
- Business sponsor accountable for the application
- Monitors the application status on a periodic basic



IT Governance Team
- People from compliance and audit team acting as a 2nd and 3rd line of defense
- Conduct audits of the business application to ensure compliance
- Create IT Governance framework that all business applications should comply with

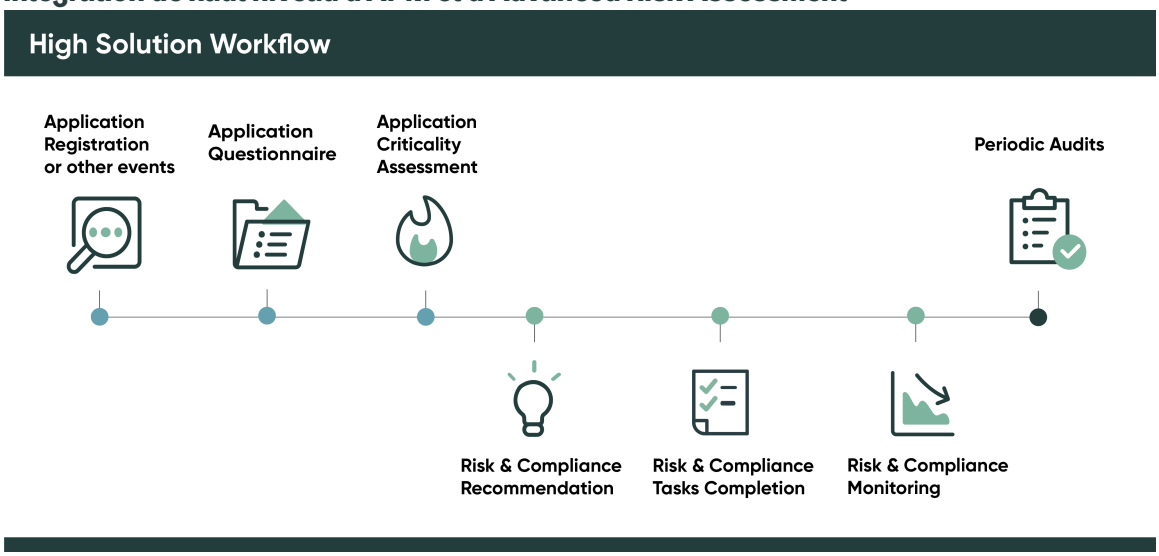
Traduction automatique

La fonctionnalité d'évaluation des risques de l'application est disponible lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. Toutefois, les configurations par défaut de l'enregistrement APM d'identification des risques ne sont disponibles que lorsque l'intégration avec Gestion des risques le module d'extension APM (com.snc.apm_risk_assessment) est activée.

L'image suivante montre le workflow de haut niveau de l'intégration :

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégration de haut niveau d'APM et d'Advanced Risk Assessment



Information associée

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Lors de l'évaluation des risques d'une application, celle-ci passe par différentes étapes d'identification et d'évaluation des risques. Vous pouvez définir le workflow d'identification et d'évaluation en fonction de vos besoins.

Avant d'évaluer les risques d'une application, celle-ci doit être créée dans la table Application d'entreprise et transférée à GRC. Une fois l'application envoyée à GRC, un enregistrement d'identification des risques est créé. Le propriétaire de l'application fournit des informations sur l'application au gestionnaire des risques informatiques. Le gestionnaire des risques informatiques mappe ensuite les risques, les contenus de source d'autorité et les politiques recommandés.

Considérez l'exemple suivant pour comprendre le workflow d'identification et d'évaluation des risques pour une application d'entreprise. Une nouvelle application d'entreprise est introduite dans votre organisation. Cette nouvelle application fait partie de la table Application d'entreprise. La nouvelle application a deux propriétaires :

- Propriétaire de l'application informatique
- Propriétaire d'entreprise : cet utilisateur doit avoir le rôle sn_grc.business_user.

Remarque :
Votre organisation peut utiliser différents rôles.

À ce stade, l'application ne fait pas partie de GRC. Il doit être amené en tant qu'entité GRC avant que ses risques puissent être évalués. Des objets d'informations doivent également être associés à la nouvelle application.

Le workflow et les approbateurs de l'évaluation des risques de l'application sont déterminés par les paramètres du formulaire Configuration de l'identification des risques. Consultez Configurer l'intégration de l'identification des risques pour comprendre le processus de définition du workflow. Pour réinitialiser l'identification des risques, une action de Flow Designer est fournie.

Lors de l'évaluation d'une nouvelle application d'entreprise, le workflow d'identification des risques est le suivant :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Une application d’entreprise est créée automatiquement ou par un propriétaire d’application dans la table des applications d’entreprise.
2. GRC Détecte la nouvelle application d’entreprise. Une GRC entité est créée pour la nouvelle application. La détection est gérée par la tâche planifiée Génération de GRC profil qui s’exécute en arrière-plan.
3. Un nouvel enregistrement d’identification des risques est créé pour l’application.

> **Remarque :**
> Le gestionnaire des risques peut modifier l’enregistrement de configuration et déterminer le workflow de l’évaluation. Une fois qu'une configuration d'identification des risques est publiée, le gestionnaire des risques peut uniquement modifier certains champs de l'enregistrement de configuration.

4. Un questionnaire est élaboré et envoyé au propriétaire de l’application pour recueillir des détails sur celle-ci.
5. Le propriétaire de l'application répond au questionnaire.
6. Le gestionnaire des risques informatiques examine les réponses. Si les réponses ne sont pas satisfaisantes, le gestionnaire renvoie le questionnaire au propriétaire de l’application.

> **Remarque :**
> Si le questionnaire est renvoyé, les nouvelles réponses reviennent à leur forme initiale.

7. En fonction de la configuration, une fois que le gestionnaire des risques informatiques est satisfait des réponses, le système lance l’évaluation inhérente.
8. GRC mappe les risques et les objets de conformité en fonction des types d’entité.
9. Le gestionnaire des risques informatiques examine le mappage d’objets d’informations.
10. Le système exécute le moteur de recommandation en fonction de l'algorithme sélectionné dans la configuration.
11. Le gestionnaire des risques informatiques examine et mappe les risques, les politiques et les contenus de source d’autorité recommandés en fonction des objets d’informations associés.
12. Le gestionnaire des risques informatiques mappe les contrôles recommandés en fonction des contenus des documents de référence, des politiques et des risques associés.
13. Le propriétaire de l’application gère le cycle de vie des contrôles et atteste les contrôles.

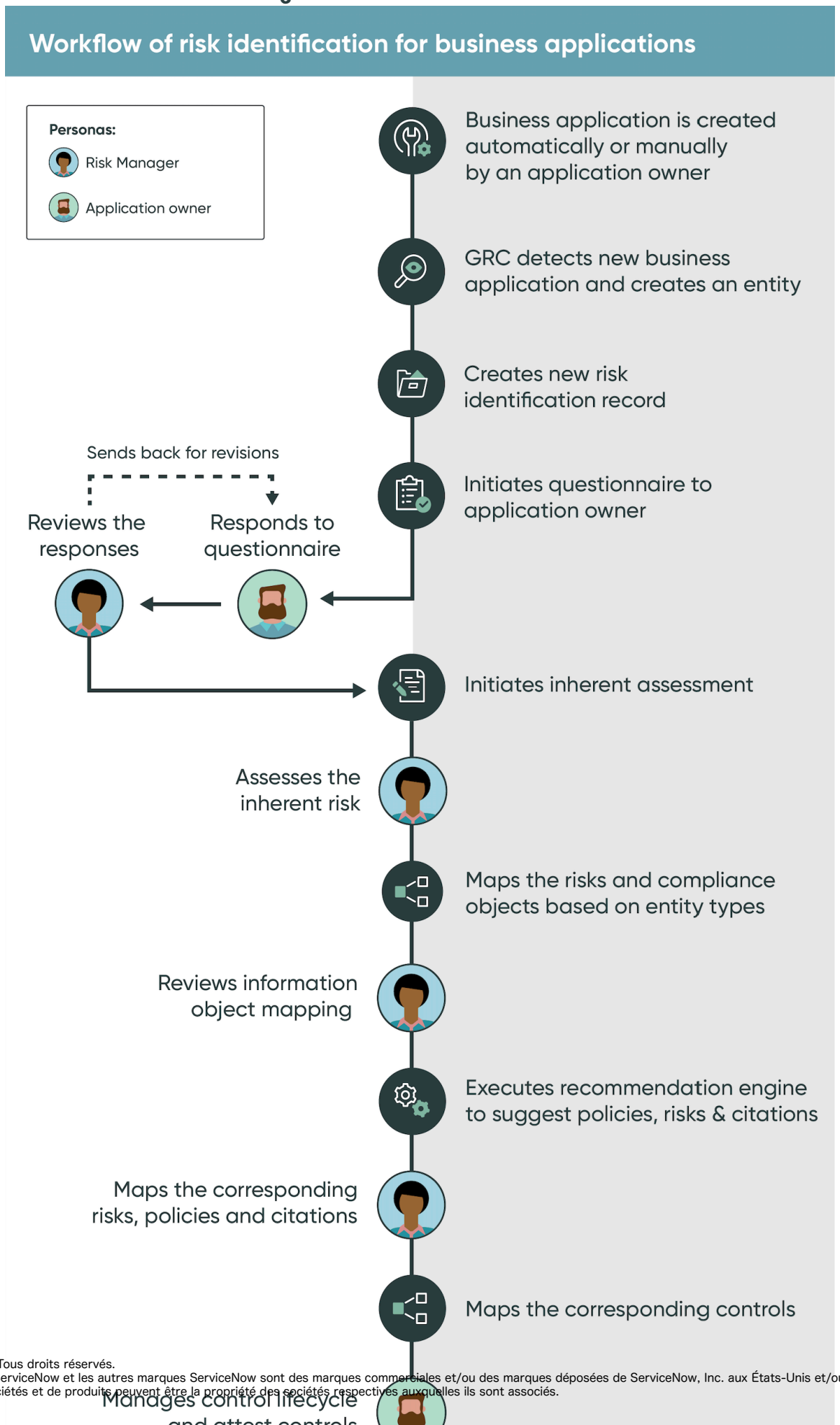
La figure suivante représente le workflow de la solution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Workflow de la solution d'intégration de GRC et APM



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États de l'enregistrement d'identification des risques

Une fois que la configuration d'identification des risques passe à l'état Publié, un enregistrement d'identification des risques est créé pour l'entité connexe.

L'enregistrement d'identification des risques passe par les états suivants :

- Nouveau : un nouvel enregistrement a été créé
- Collecte d'informations : les informations sur l'application sont collectées.
- Examiner : le gestionnaire des risques examine les informations.
- Évaluation inhérente : le gestionnaire des risques procède à une évaluation inhérente des risques.
- Mappage des risques : le gestionnaire des risques mappe les risques, les contenus des documents de référence et les politiques nécessaires.
- Surveiller : les risques sont surveillés.
- Mis hors service : les risques sont mis hors service au besoin.

Une fois que la configuration d'identification des risques passe à l'état Mis hors service, la configuration devient non valide et les enregistrements d'identification des risques ne sont pas créés pour les entités associées.

En termes de cycle de vie, un enregistrement d'identification des risques passe par les états suivants :

1. Nouveau
2. Collecte d'informations
3. Revue
4. Évaluation inhérente
5. Mappage des risques
6. Moniteur
7. Mis hors service

Configurer l'intégration de l'identification des risques

Avant d'évaluer une application, spécifiez l'application cible dans laquelle l'identification des risques doit être initiée.

Avant de commencer

Assurez-vous que vous disposez des applications suivantes :

- Gestion des portefeuilles d'applications doit être installé si vous souhaitez activer le moteur de recommandation et souhaitez utiliser l'intégration.
- Gestion des portefeuilles d'applications intégration avec Risk Management (com.snc.apm_risk_assessment) doit être installée. Cette application est requise uniquement si vous souhaitez utiliser l'intégration.

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire Configuration de l'identification des risques contient un type d'entité et un enregistrement d'identification par défaut pour la table d'application d'entreprise. En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez modifier l'enregistrement par défaut ou créer votre propre configuration. Les étapes de cette procédure

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

concernent la création d'un enregistrement. Le formulaire Configuration de l'identification des risques est utilisé pour effectuer les actions suivantes :

- Recueillez des informations sur l'application à l'aide d'un questionnaire.
- Déterminez la criticité de l'application.
- Déterminez si une évaluation inhérente à l'application est nécessaire.
- Identifiez les risques et mappez les contrôles pertinents.
- Choisissez de recevoir des recommandations pour les risques et les contrôles.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Configuration de l'identification des risques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'identification des risques

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration. Par exemple, l'identification des risques pour l'application d'entreprise.
Niveau de configuration	Niveau auquel la configuration est effectuée. Les choix sont les suivants : ○ Classe d'entité ○ Table
Classe de l'entité cible	Classe d'entité pour laquelle le questionnaire d'identification des risques est lancé. Pour chaque entité de cette classe d'entité, un enregistrement d'identification des risques est automatiquement créé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **classe d'entité** est sélectionnée au niveau de la **configuration**.
Table cible	Table contenant l'enregistrement d'application. Pour chaque entité de cette table, un enregistrement d'identification des risques est automatiquement créé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **la table** est sélectionnée **au niveau de la configuration**.
État	État de la configuration. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Groupe du gestionnaire des risques	Groupe qui examine le workflow d'identification des risques. Les utilisateurs qui appartiennent à ce groupe doivent avoir les rôles sn_risk.manager et sn_compliance.manager.
Questionnaire d'identification	Option permettant de lancer un questionnaire pour recueillir des informations sur l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Évaluation inhérente	Option permettant d'effectuer une évaluation inhérente ou une évaluation de Business Impact Analysis (BIA).
Moteur de recommandation	Option permettant de recommander des risques et des contrôles. Cette option n'est disponible que lorsque le champ **Table cible** dispose **d'une application d'entreprise**.
Questionnaire d'identification	
Questionnaire	Questionnaire utilisé pour la collecte d'informations.
Type de personne chargée de répondre	Répondant du questionnaire. Les choix sont les suivants : ○ Propriétaire de l'entité ○ Utilisateur sur l'enregistrement cible
Examen du questionnaire requis.	Option pour exiger que le questionnaire soit révisé par un réviseur.
Champ de la personne chargée de répondre	Champ de la table cible qui contient la personne chargée de répondre pour le questionnaire. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Type de personne chargée de répondre** a **Utilisateur sur l'enregistrement cible**.
Évaluation inhérente	
Examen de l'évaluation inhérente requise	Option permettant de choisir si l'évaluation inhérente doit être révisée.
Méthodologie d'évaluation des risques	Option permettant de sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) pour effectuer une évaluation inhérente. Vous pouvez afficher la liste des RAM associées à la table cible sélectionnée. **Remarque :** Seules les RAM basées sur objet publiées avec l'option d'évaluation inhérente activée sont disponibles à la sélection.
Type d'approbateur	Type d'approbateur pour l'évaluation inhérente. Les choix sont les suivants : ○ Utilisateur sur l'enregistrement cible ○ Groupe **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Examen pour évaluation inhérente requise** est sélectionnée.
Approbateur	Approbateur pour l'évaluation inhérente. Pour une application d'entreprise, l'approbateur est le propriétaire d'entreprise de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'utilisateur de l'enregistrement cible** est sélectionné à partir du **type Approbateur**.
Groupe d'approbateurs	Groupe d'approbation pour l'évaluation inhérente. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Type d'approbateur** a **Group**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le groupe** est sélectionné dans **le type d'approbateur**.
Moteur de recommandation	
La section Moteur de recommandation s'affiche uniquement lorsque le champ **Table cible** dispose **d'une Application d'entreprise**.	
Algorithme du moteur de recommandation	Spécifiez le moteur de recommandation. Les choix sont les suivants : ○ Néant ○ Basé sur le mappage d'objets d'informations Pour en savoir plus sur les objets d'informations, reportez-vous à la section Objets d'informations.
Fréquence	
Fréquence	Fréquence de la relance du workflow. **Remarque :** La date du cycle suivant de la réinitiation du workflow est calculée en fonction de la fréquence définie dans l'enregistrement de configuration de l'intégration des risques. Cette fréquence permet d'assurer une évaluation continue de l'application.
Mois	Mois pendant lequel la tâche doit s'exécuter.
Jour du mois	Jour du mois où la tâche doit s'exécuter.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Pour définir le mappage de RAM pour la configuration de l'identification des risques, effectuez les actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans la section Configuration de l'identification des risques pour les mappages de la RAM, sélectionnez **Nouveau**.
La section Configuration de l'identification des risques pour mappages de la RAM s'affiche uniquement lorsque la **classe d'entité** est sélectionnée dans **Niveau de configuration**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'identification des risques pour mappage de la méthodologie d'évaluation des risques

Champ	Description
Configuration de l'identification des risques	Configuration de l'identification des risques pour le mappage de la méthodologie d'évaluation des risques. Ce champ est automatiquement défini sur Numéro de configuration de l'identification des risques.
Table	Table sur laquelle vous souhaitez définir le mappage de la RAM.
Méthodologie d'évaluation des risques	Option permettant de sélectionner la RAM pour effectuer une évaluation inhérente. Vous pouvez afficher la liste des RAM associées à la table sélectionnée. **Remarque :** Seules les RAM basées sur objet publiées avec l'option d'évaluation inhérente activée sont disponibles à la sélection.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Sélectionnez **Publier** pour publier l'enregistrement.

Information associée

Workflow d'identification des risques pour les applications d'entreprise

Répondre à un questionnaire d'application

Répondez à un questionnaire sur une application d'évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user ou sn_grc.businesss_user_lite

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le formulaire d'identification des risques comporte plusieurs étapes pour le workflow. Lorsqu'une application est créée en GRC tant qu'entité, un questionnaire est envoyé au propriétaire de l'application informatique. Le questionnaire est utile aux gestionnaires des risques pour identifier les menaces et les contrôles d'atténuation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes**.
   Vous pouvez également accéder à **Mes questionnaires sur l'identification des risques** pour accéder au questionnaire.
2. Ouvrez l'enregistrement avec l'évaluation à laquelle vous devez répondre.
3. Entrez vos réponses.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

L'état de l'enregistrement d'identification des risques passe de l'état Collecte d'informations à l'état Réviser.

Que faire ensuite

Le gestionnaire des risques informatiques peut examiner les réponses et renvoyer le questionnaire ou accepter les réponses.

Examiner les réponses et effectuer une évaluation des risques inhérents

Calculez le score de risque global d'une application en effectuant une évaluation avancée des risques. Une fois que le propriétaire de l'application informatique a répondu au questionnaire, un gestionnaire des risques examine les réponses et procède à l'évaluation inhérente.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois que l'évaluateur des risques a renvoyé le questionnaire d'évaluation, vous pouvez examiner le questionnaire en tant que gestionnaire des risques. En fonction de votre révision, vous pouvez lancer une évaluation des risques pour l'application.
La tâche d'évaluation des risques est initiée au groupe responsable de l'évaluation. La tâche est disponible dans **Tâches de mon groupe**. N'importe quel gestionnaire des risques faisant partie du groupe peut effectuer l'évaluation. Les évaluateurs ne varient généralement pas.

Vous pouvez choisir d'utiliser les facteurs manuels ou automatisés. Par défaut, trois facteurs manuels sont associés à une méthodologie d'évaluation des risques. Il existe également trois facteurs automatisés qui ne sont associés à aucune méthodologie d'évaluation des risques. Les noms des facteurs sont les suivants :

- Impact de la confidentialité
- Impact sur l'intégrité
- Impact sur la disponibilité

Certains des facteurs ou questions de l'instance d'évaluation des risques peuvent déjà avoir une réponse ou une réponse. Ces valeurs sont dérivées des réponses du propriétaire de l'application. Vous pouvez voir comment la valeur a été calculée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement avec l'évaluation que vous devez examiner.
3. Dans la liste connexe Questionnaires, cliquez sur **Afficher les réponses** pour l'évaluation requise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Si vous n'êtes pas satisfait des réponses fournies dans le questionnaire, cliquez sur **Rejeter le questionnaire**.
La personne chargée de répondre reçoit un e-mail et est invitée à soumettre à nouveau le questionnaire.

b. Si vous êtes satisfait des réponses fournies par le propriétaire de l'application, effectuez l'évaluation inhérente en cliquant sur **Effectuer l'évaluation inhérente**.
Le lien d'instance d'évaluation des risques est créé.

Pour comprendre le processus d'évaluation des risques et la façon de répondre aux questions, reportez-vous à Présentation de l'instance d'évaluation des risques.

4. Cliquez sur le lien de l'instance d'évaluation des risques généré.
5. Répondez aux questions ou aux facteurs manuels.
6. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
7. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats
L'approbateur sélectionné dans le formulaire Configuration de l'identification des risques peut réviser l'évaluation inhérente. L'état du formulaire d'identification des risques passe à l'état Mappage des risques.

Que faire ensuite
Associer les risques, les contenus de référence, les politiques et les contrôles à un enregistrement d'identification des risques.

Associer les risques, les contenus de référence, les politiques et les contrôles à un enregistrement d'identification des risques

Une fois l'évaluation inhérente terminée, vous pouvez associer les risques, les citations, les politiques et les contrôles à l'enregistrement d'identification des risques. Vous pouvez identifier les méthodes à utiliser pour atténuer les risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les risques, les citations et les politiques peuvent être associés manuellement ou à l'aide du moteur de recommandation. Le moteur de recommandation fournit des suggestions automatiques pour les risques, les citations et les politiques. Le choix d'activer le moteur de recommandation est effectué dans l'enregistrement de configuration de l'identification des risques. Le choix n'est disponible que pour la table Application d'entreprise. Pour que les recommandations soient activées, les déclarations de risques, les citations et les politiques doivent avoir des objets d'informations.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Identification des risques** > **Tous**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez associer des risques, des citations et des politiques.
   Il s'agit de l'enregistrement pour lequel vous avez effectué les évaluations inhérentes.
3. Cliquez sur **Associer les risques**.
   La liste connexe Mappage d'objets d'informations et la liste connexe Risques s'affichent. À ce stade, vous pouvez ajouter manuellement des risques ou autoriser le moteur de recommandation à recommander des risques.
4. Pour ajouter des risques manuellement, cliquez sur **Ajouter à partir de la bibliothèque**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Pour utiliser le moteur de recommandation, procédez comme suit :
   a. Cliquez sur **Recommander les risques** pour utiliser le moteur de recommandation.
   b. Sélectionnez la définition du risque appropriée et cliquez sur **Ajouter des risques**.
6. Pour ajouter un contenu des documents de référence et des politiques, cliquez sur **Associer le contenu des documents de référence et les politiques**.
   La liste connexe Contenu des documents de référence et la liste connexe Politiques s'affichent.
7. Ajoutez les citations et les politiques requises manuellement à partir de la bibliothèque ou à l'aide des politiques et des citations recommandées.
8. Pour associer des contrôles, cliquez sur **Associer des contrôles**.
9. Ajoutez les contrôles requis manuellement à partir de la bibliothèque ou en cliquant sur **Contrôles recommandés**.
   Les contrôles sont créés en fonction des objectifs de contrôle.
10. Pour faire passer un contrôle à l'état Attester, sélectionnez-le et cliquez sur **Initier l'attestation**.
11. Cliquez sur **Surveiller** pour faire passer l'enregistrement à l'état Surveiller.

Information associée

Moteur de recommandation pour le mappage des risques et de la conformité

Moteur de recommandation pour le mappage des risques et de la conformité

Un moteur de recommandation est un système qui suggère des produits, des services et des informations aux utilisateurs en fonction de l'analyse des données. Un moteur de recommandation augmente les revenus et d'autres indicateurs essentiels.

Les recommandations découlent de divers facteurs, tels que l'historique de l'utilisateur et le comportement d'utilisateurs similaires. Un exemple de moteur de recommandation est un site Web de partage de vidéos. En fonction de votre historique de visionnage et de vos préférences, le site Web recommande des vidéos. Certains moteurs de recommandation sont basés sur des règles. Le mappage des risques et de la conformité utilise GRC un moteur de recommandation basé sur des règles.

Lors de l'utilisation du moteur de recommandation, le gestionnaire des risques doit mapper les objets d'informations avec leurs déclarations de risque, leurs citations et leurs politiques. Les principales fonctionnalités du moteur de recommandation sont les suivantes :

- Utilise le concept d'objets d'informations pour recommander les risques et les conformités.
- Associe les applications d'entreprise aux bibliothèques de risques et de conformité en comparant les objets d'informations des bibliothèques.
- Permet aux gestionnaires des risques informatiques de définir et de mapper les bibliothèques de risques et de conformité en fonction des informations contenues dans l'application.
- Réduit le temps passé à mapper les bibliothèques de risques et de conformité.
- Améliore le temps global nécessaire pour définir le champ d'application des applications et des actifs appropriés devant être audités pour un type d'audit particulier.

Objets d'informations

Les objets d'informations font partie de l'option de gestion du portefeuille d'informations de l'application Gestion des portefeuilles d'applications .

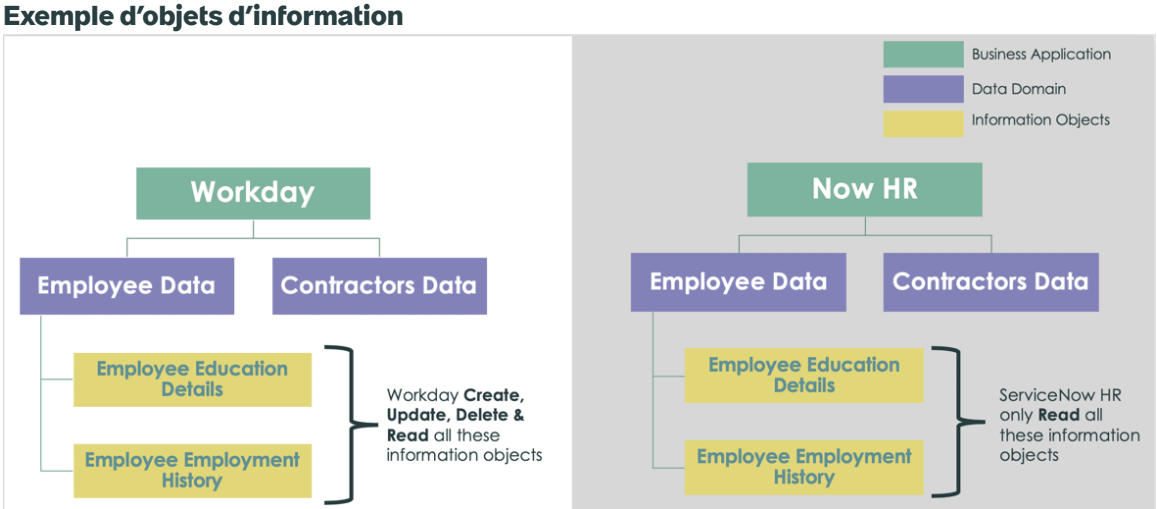
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un objet d'information est un élément de configuration qui affiche des informations dans un formulaire organisé. L'objectif de l'objet d'information est de décrire de façon logique le type de données échangées entre l'application et la base de données. Une fois les objets d'informations créés, ils sont mappés aux applications d'entreprise. Pour une application d'entreprise donnée, les objets d'informations déterminent si les informations peuvent être créées, mises à jour, supprimées ou lues dans cette application d'entreprise. Cette possibilité permet aux propriétaires d'applications de gérer efficacement les informations. Du point de vue de la gestion de la sécurité de l'information, cette capacité permet à la fonction de risque et de conformité de définir le bon niveau de contrôles à appliquer.

La figure suivante montre un exemple d'objets d'informations. Il existe deux applications : Workday et Now HR. Les deux applications stockent des informations sur les employés. Les informations des employés sont un objet d'informations. L'application Now HR peut uniquement lire les informations des employés, tandis que l'application Workday dispose de plus d'autorisations. Les risques et les contrôles qui s'appliquent aux applications sont similaires. Cependant, Workday ne se contente pas de lire, mais crée, met à jour et supprime également les informations des employés. Cela signifie que les risques associés à Workday sont plus élevés et que les contrôles appliqués à Workday sont donc plus stricts.

Exemple d'objets d'information



Intégration de l'évaluation Advanced Risk avec d'autres applications

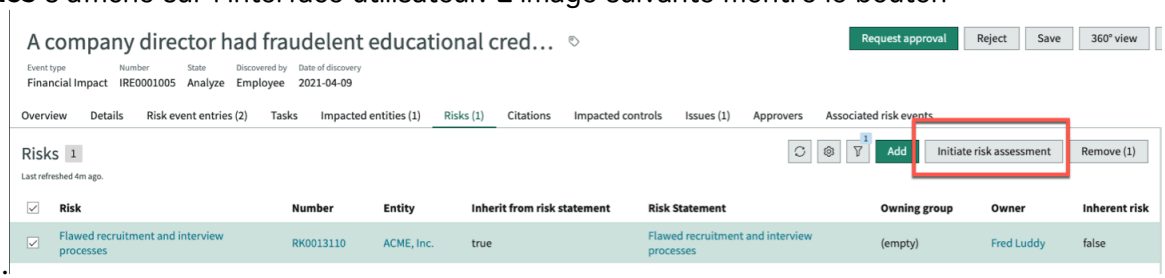
En tant qu'administrateur, vous pouvez intégrer des évaluations des risques dans d'autres workflows et définir des règles déterminant quand les évaluations des risques doivent être lancées. Le principal avantage de l'intégration des évaluations des risques est la digitalisation du workflow, de sorte que les évaluations sont lancées automatiquement sans effort manuel.

Avant la San Diego mise en production, vous pouviez effectuer des évaluations des risques de manière cyclique. Cela signifie que les évaluations des risques antérieures n'ont été effectuées que quelques fois par an et que vos rapports sur la situation vis-à-vis du risque peuvent ne pas être exacts. Pour résoudre ce problème, vous pouvez désormais effectuer des évaluations des risques pilotées par des événements. Les évaluations des risques pilotées par les événements signifient que lorsqu'un événement se produit, vous pouvez effectuer une évaluation des risques. Les évaluations des risques pilotées par événement vous aident à obtenir un aperçu rapide de la situation vis-à-vis du risque réelle et à prendre les mesures correctives nécessaires. Vous pouvez intégrer l'évaluation Advanced Risk à n'importe quelle application et effectuer des évaluations basées sur les risques dans vos espaces de travail. Fournit par défaut ServiceNow® l'intégration de l'évaluation Advanced Risk avec les événements à risque dans le Espace de travail Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour intégrer l'évaluation des risques dans une application de votre espace de travail, vous devez effectuer les étapes de configuration indiquées dans l'article Intégration de l'évaluation des risques dans l'espace de travail [KB0999135] de la Now Support base de connaissances. Une fois les étapes de configuration effectuées, le bouton **Lancer l'évaluation des risques** s'affiche sur l'interface utilisateur. L'image suivante montre le bouton Nouveau.



Bien que vous puissiez intégrer la fonctionnalité Lancer une évaluation des risques sur n'importe quelle application de votre espace de travail, cet article utilise les événements à risque comme exemple. Lorsque vous analysez un événement à risque et identifiez les risques pertinents, vous pouvez facilement lancer des évaluations des risques pour ces risques en intégrant le workflow d'évaluation Advanced Risk dans vos événements à risque. Cette intégration vous permet d'effectuer des évaluations des risques sans passer par l'ensemble du processus de création des périmètres d'évaluation des risques. Avant la San Diego publication, pour qu'un évaluateur des risques puisse effectuer une évaluation des risques, l'utilisateur du risque devait créer un périmètre d'évaluation des risques définissant l'entité, l'évaluateur et l'approbateur.

Lorsque vous lancez une évaluation pour un risque créé pour un événement à risque, bien que la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) soit définie sur la RAM primaire de la classe d'entité, vous pouvez sélectionner une autre méthodologie d'évaluation des risques pertinente. Seules les méthodologies d'évaluation des risques associées à la classe d'entité du risque sélectionné sont disponibles pour la sélection. Vous pouvez ensuite spécifier l'évaluateur et l'approbateur pour l'évaluation des risques. Seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_assessor peuvent être les évaluateurs et les utilisateurs ayant le rôle sn_risk_advanced.ara_approver peuvent être les approbateurs. Pour en savoir plus sur ces rôles, reportez-vous à Rôles pour effectuer une évaluation avancée des risques. Auparavant, les approbateurs étaient définis lorsque les administrateurs des risques créaient les champs d'application de l'évaluation des risques. Toutefois, lorsque vous lancez une évaluation des risques à partir d'une application, vous pouvez spécifier les approbateurs au moment de la création de l'évaluation. Vous ne pouvez pas changer les approbateurs une fois que vous les avez spécifiés. Si l'approbateur est défini comme **identique au gestionnaire de l'évaluateur, l'approbateur** est automatiquement défini en fonction de l'évaluateur. Vous pouvez également définir le nombre de jours après lesquels l'évaluation sera considérée comme en retard.

Même lorsque vous lancez une évaluation des risques à partir d'une application à l'aide de l'API, vous pouvez ajouter ces risques au périmètre de l'évaluation des risques à tout moment. Une fois le risque ajouté au périmètre de l'évaluation des risques, la fréquence de l'évaluation est basée sur la fréquence définie dans le périmètre de l'évaluation des risques.

Dans certains cas, vous ne serez peut-être pas en mesure de lancer une évaluation des risques à partir d'une application. Ces scénarios sont répertoriés comme suit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous sélectionnez plusieurs risques et tentez de lancer les évaluations en une seule fois. Cela s'explique par le fait que différents risques peuvent avoir des entités et des méthodologies d'évaluation des risques différentes.
- s'il existe une évaluation des risques en cours.
- Si aucune méthodologie d'évaluation des risques n'est définie pour l'entité pour laquelle le risque existe.

Intégration de Centre des employés et GRC

L'intégration des GRC tâches à l'application Centre des employés permet aux employés d'accomplir les GRC tâches plus facilement et efficacement. Cette intégration leur permet de signaler des événements à risque ou de demander des exceptions aux politiques, ce qui les rend GRC plus utiles dans l'organisation.

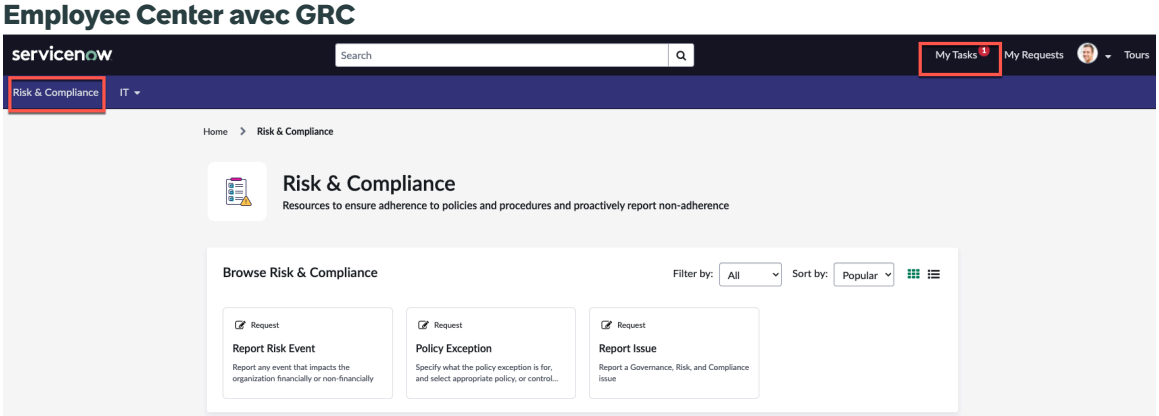
Il Centre des employés s'agit d'un portail unifié qui permet de connecter les systèmes de l'entreprise à un seul site de destination, offrant ainsi une expérience simple et centralisée aux employés grâce à des options faciles à configurer. Pour en savoir plus sur le Centre des employés, reportez-vous à la section Explorer Employee Center .

En réalisant une intégration GRC à , Centre des employésvous pouvez fournir à tous les employés une interface leur permettant d'effectuer les tâches suivantes :

- Signalez rapidement les événements à risque.
- Signalez un problème.
- Demandez une exception de politique.
- Utilisez **Mes tâches** pour obtenir une vue consolidée de toutes vos tâches et les effectuer immédiatement.
- Répondez à un questionnaire sur l'identification des risques.
- Effectuez d'autres GRC tâches telles que le questionnaire d'attestation de contrôle, les évaluations des risques classiques, etc.

Les images suivantes vous montrent l'interface utilisateur du Centre des employésfichier .

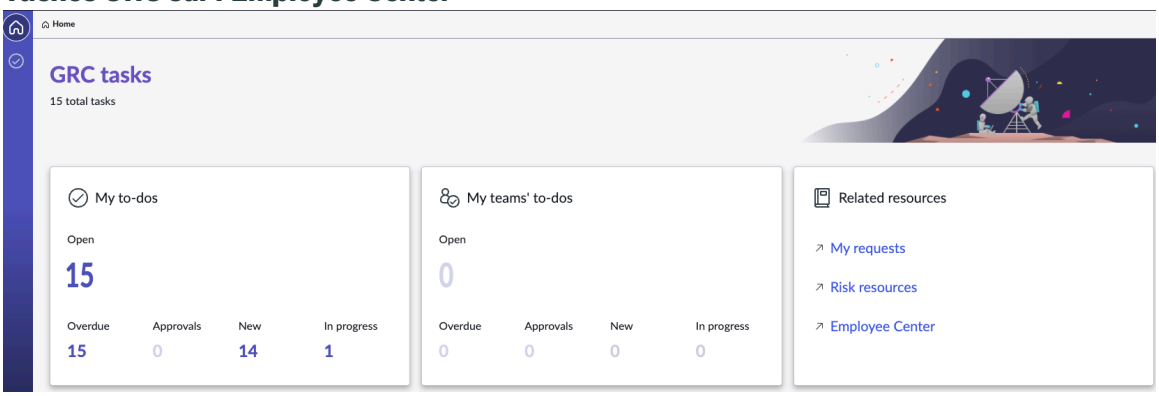
Employee Center avec GRC



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâches GRC sur l'Employee Center



Gérer la surveillance continue des risques entre Gestion des risques et Vulnerability Response

La surveillance continue des risques est une intégration de fonctionnalité entre le GRC: Gestion des risques et les produits, qui utilise des indicateurs pour identifier rapidement les vulnérabilités à fort impact en fonction de l'impact sur l'entreprise Security Operations Vulnerability Response .

Les administrateurs des risques, les gestionnaires ou les utilisateurs peuvent surveiller les vulnérabilités critiques en visualisant l'effet direct sur la situation vis-à-vis du risque. Un nouveau type d'entité de **services d'entreprise** et de nouveaux modèles d'indicateurs identifie automatiquement les services impactés qui sont critiques, qui représentent une perte de disponibilité et qui datent de plus de deux semaines. Ces vulnérabilités à haut risque peuvent entraîner une violation et une perte possible de la propriété intellectuelle.

Remarque :
Le type d'entité appelé « Services aux entreprises critiques » est défini sur Inactif par défaut et doit être activé.

Workflow de surveillance continue des risques

1. L'administrateur système active les modules d'extension Gestion des risques and Vulnerability Response .
2. L'administrateur des risques crée des déclarations de risque et des modèles d'indicateurs.
3. Le gestionnaire des risques associe le type d'entité **Services d'entreprise critiques** aux déclarations de risque et aux modèles d'indicateurs.
4. L'application Vulnerability Response ingère les données de vulnérabilité des scanners liés aux services impactés.
5. À mesure que les risques sont identifiés, les problèmes sont générés et affectés aux propriétaires de services d'entreprise appropriés.
6. Les tableaux de bord fournissent aux personnes concernées de l'entreprise une vue actualisée à mesure que les risques sont identifiés et corrigés.

Intégrer Microsoft 365 à Reporting de gestion du risque

L'intégration Reporting de gestion du risque (sn_grc_mgmt_report) fournit des options de génération de rapports aux gestionnaires de rapports sur les risques pour générer des rapports de données ServiceNow Gestion des risques système, des rapports de liste, des graphiques, des tableaux croisés dynamiques et des rapports à tableaux croisés dynamiques et à tableaux croisés dynamiques à l'aide Microsoft Wordde .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les gestionnaires des risques préparent périodiquement des rapports à l'intention des membres du conseil d'administration ou de la haute direction afin de fournir des mises à jour sur le profil de risque en fonction de l'information disponible dans ServiceNow.

Cette intégration permet aux gestionnaires de génération de rapports sur les risques d'afficher l'inventaire des liens de ServiceNow Gestion des risques données sur le rapport et d'actualiser les données insérées pour qu'elles soient synchronisées avec les données les plus récentes ServiceNow Gestion des risques . Une piste d'audit est également établie entre les données importées et l'instance ServiceNow. La piste d'audit permet à tout auditeur de sélectionner les liens dans le document et d'accéder à la source des données dans l'instance ServiceNow .

Remarque :
Cette intégration est compatible avec la version de bureau 16.71 (23031200) et la version web 16.0.16412.41005 de Microsoft Word. Toutefois, les graphiques ne sont pas interactifs dans la version Web. Cela signifie que vous ne pouvez pas modifier les couleurs du graphique, les formats, etc. La version de Windows Office prise en charge est 2303 (version 16130.20394).

Vous pouvez également modifier le format, le style et les couleurs des données importées. Les styles de graphiques suivants sont pris en charge :

Styles de graphiques pris en charge

Type de graphique	Styles pris en charge
Graphique à secteurs	• Graphique en couleur • Afficher les étiquettes de données • Titre du graphique • Afficher la légende
Histogramme	• Graphique en couleur • Afficher les étiquettes de données • Titre du graphique • Axe X et axe Y ◦ Titre ◦ Titre en gras ◦ Afficher la grille ◦ Étiquette en gras
Histogramme à barres horizontales	• Graphique en couleur • Afficher les étiquettes de données • Titre du graphique • Axe X ◦ Titre ◦ Titre en gras

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Styles de graphiques pris en charge (suite)

Type de graphique	Styles pris en charge
	◦ Afficher la grille ◦ Étiquette en gras • Axe Y ◦ Afficher la grille ◦ Étiquette en gras

L'image suivante montre comment les données importées apparaissent dans un document.

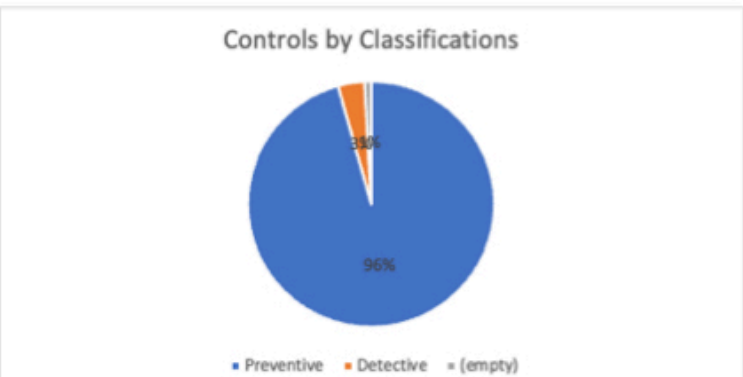
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comment les différents types de données importées apparaissent dans un document

The data that is imported from an instance into a Word document.





Control	Classification	Control effectiveness	Design effectiveness	Operating effectiveness	Actual start	Status
Establish and maintain electronic storage media management procedures.	Preventive	Ineffective	Effective	Ineffective	2027-07-02 22:17:48	Green
Manage changes.	Preventive	Ineffective	Ineffective	None	2023-10-23 08:15:01	Green

Workflow de Reporting de gestion du risque

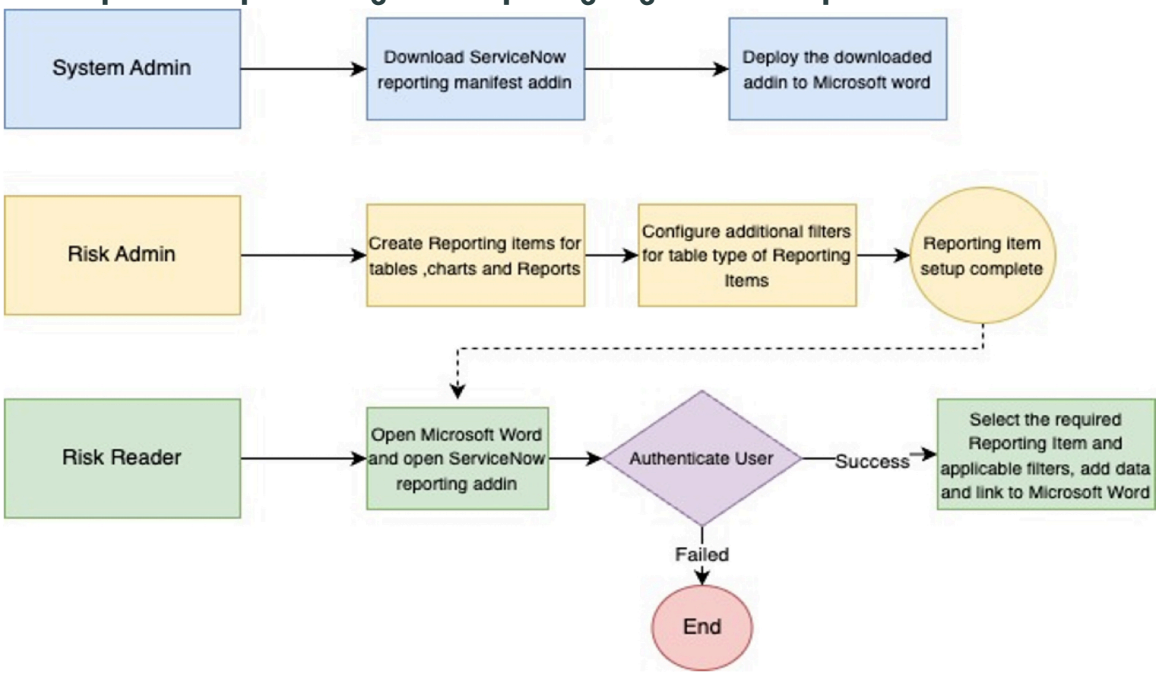
L'intégration Reporting de gestion du risque utilise un workflow qui nécessite la participation de plusieurs rôles d'utilisateur tels que les administrateurs système, les administrateurs des risques et les gestionnaires des risques. En définissant un flux de travail clair, les individus et les équipes peuvent mieux comprendre leurs rôles et responsabilités et générer les rapports nécessaires.

La figure suivante montre le workflow complet de l'utilisation de l'intégration Reporting de gestion du risque pour générer des rapports dans un Microsoft Word document.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux de processus pour l'intégration Reporting de gestion du risque



Pour générer des Microsoft Word rapports :

1. Télécharger le Génération de rapports ServiceNow complément : en tant qu'administrateur système, téléchargez et installez le fichier manifeste de risque. Un fichier manifeste contient des informations sur les fichiers inclus dans une application logicielle ou un package. Il est utilisé par l'installateur du logiciel pour s'assurer que tous les fichiers nécessaires sont installés aux bons endroits. À cette étape, vous devez également travailler avec votre administrateur Microsoft 365 pour charger le fichier manifeste dans l'application Microsoft Word. L'administrateur Microsoft 365 dispose des droits d'accès nécessaires.
2. En tant qu'administrateur des risques, configurez les enregistrements de configuration de Microsoft 365 génération de rapports pour spécifier les tables, les rapports et les graphiques de votre ServiceNow® instance qui doivent être utilisés pour importer des données dans votre fichier Microsoft Word. Vous pouvez également spécifier les colonnes d'une table à partir de laquelle vous souhaitez importer des données.
3. En tant qu'administrateur des risques, vous pouvez configurer des filtres de génération de rapports supplémentaires. Ces filtres spécifient à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport de divulgation à partir d'une table.
4. En tant que gestionnaire des risques, accédez à votre Microsoft Word document, authentifiez-vous avec les informations d'identification ServiceNow® et importez les données de votre instance vers le document. Vous pouvez modifier le formatage des données en fonction de vos préférences.

Installer le complément pour la génération de rapports sur les Génération de rapports ServiceNow risques

Associez le complément Génération de rapports ServiceNow à votre document Microsoft Word. Ce complément est nécessaire pour importer des rapports et des données de votre ServiceNow® instance vers Microsoft Word des documents afin de créer des rapports de risques.

Avant de commencer

Assurez-vous d'activer les modules d'extension suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_esg_msoff_intg
- sn_outlook_addin
- sn_grc_mgmt_report

Rôle requis : sys_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Compléments ServiceNow pour Office** > **Manifestes de complément Office**.
2. Dans la liste Manifestes Office, sélectionnez **ServiceNow Reporting**.
3. Sélectionnez **Télécharger le manifeste**.
4. Pour activer le complément, contactez votre chargé de clientèle Microsoft 365 qui peut utiliser le fichier manifeste que vous avez téléchargé à l'étape 3.

Que faire ensuite

Pour obtenir des instructions détaillées sur le déploiement du fichier manifeste, consultez l'article Déployer des compléments dans le centre d'administration Microsoft 365 [KB1307378] de la base de Now Support connaissances.

Pour configurer les en-têtes de réponse HTTP pour le complément dans Microsoft Word le navigateur, consultez l'article Résolution de l'en-tête de réponse [KB1434453] dans la base de Now Support connaissances.

Configurer la Microsoft 365 configuration de la génération de rapports dans le risque

Configurez les enregistrements de configuration de Microsoft 365 génération de rapports pour spécifier les points de données et les rapports que vous souhaitez importer dans un Microsoft Word document à des fins de génération de rapports sur les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les données sont importées dans un Microsoft Word document à des fins de génération de rapports sur les risques. Vous devez spécifier les tables et les rapports de votre ServiceNow instance qui doivent être utilisés pour importer des données dans le Microsoft Word. Vous pouvez également spécifier les colonnes d'une table à partir de laquelle vous souhaitez importer des données. Seuls les rapports créés par ou partagés avec l'administrateur des risques peuvent être sélectionnés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Configurations de la génération de rapports**.
2. Dans la liste Configurations de génération de rapports de Microsoft 365, sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Configurations de génération de rapports de Microsoft 365.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configurations de génération de rapports de Microsoft 365

Champ	Description
Domaine d'entreprise	Domaine à partir duquel la configuration est créée. Ce champ est automatiquement défini sur **Risque**.
Élément de génération de rapports	Nom de la configuration. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données sur votre définition du risque dans votre document Word, vous pouvez fournir un nom tel que Déclaration de risque.
Type de source	Source à partir de laquelle vous souhaitez extraire les données. Les choix sont les suivants : ○ **Table** : sélectionnez cette option lorsque vous souhaitez importer des données à partir d'une table. ○ **Rapport** : sélectionnez cette option si vous souhaitez importer des données à partir d'un rapport ou d'un graphique prédéfini. Pour plus d'informations sur la façon de créer un rapport, consultez Create a report with Analytics Q&A . **Remarque :** Seuls les rapports de liste, les rapports sous forme de tableau croisé dynamique, les rapports sous forme de tableau croisé dynamique à plusieurs niveaux, les histogrammes horizontaux et verticaux et les graphiques à secteurs sont disponibles pour la sélection. Les graphiques à barres empilées et les graphiques à barres groupées ne sont pas pris en charge.
Table source	Table source à partir de laquelle extraire les données. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**.
Filtre	Condition de filtre pour filtrer les enregistrements. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**.
Colonnes	Colonne de la table dont les valeurs doivent être insérées. Ce champ s'affiche uniquement si **Table** est sélectionné dans le champ **Type de source**.
Rapport source	Rapport disponible à insérer dans le rapport de divulgation. Ce champ s'affiche uniquement si **Rapport** est sélectionné dans le champ **Type de source**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Actif	Option qui indique si l'enregistrement est actif. Seuls les enregistrements actifs sont disponibles pour la sélection dans le document.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Ajoutez des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires à la configuration de génération de rapports. Ces filtres permettent d'extraire les données de votre rapport de divulgation Microsoft Word. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un enregistrement de Microsoft 365 configuration dans le risque.

Configurer un rôle de domaine d'entreprise dans Reporting de gestion du risque

Configurez les rôles de domaine d'entreprise afin que les utilisateurs d'un domaine particulier puissent sélectionner le domaine pour lequel ils souhaitent importer les données. Seuls les utilisateurs ajoutés pendant la configuration sont en mesure d'afficher le domaine sur le document Microsoft Word.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Domaines business**.
2. Sélectionnez l'enregistrement de nom de domaine de risque par défaut.
3. Sélectionnez le champ **Rôles**.
4. Ajoutez ou supprimez les rôles selon vos besoins.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter des filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires pour un enregistrement de Microsoft 365 configuration dans le risque

Ajoutez des filtres de génération de rapports supplémentaires pour spécifier à un niveau granulaire quelles données doivent être importées dans le rapport à partir d'une table à l'aide de l'application Reporting de gestion du risque .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous indiquez que vous souhaitez importer des données à partir d'une table particulière, vous devez également spécifier à partir de quel enregistrement exact de la table vous avez besoin des données. Par exemple, supposons que vous spécifiez que vous souhaitez extraire des données de la table sn_risk_risk. Cette table peut avoir plusieurs enregistrements. Par conséquent, vous devez spécifier l'enregistrement exact à partir duquel vous souhaitez extraire les données. Vous pouvez spécifier autant de filtres que vous le souhaitez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Génération de rapports de gestion du risque** > **Intégration de la génération de rapports Microsoft 365** > **Configurations de la génération de rapports**.
2. Ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez ajouter les filtres de configuration de génération de rapports supplémentaires.
3. Dans la liste connexe Filtres de la configuration de génération de rapports de Microsoft 365, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de la configuration de génération de rapports de Microsoft 365

Champ	Description
Configuration de génération de rapports	Nom de la configuration à laquelle vous ajoutez des filtres supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini.
Nom de champ	Nom du champ à partir duquel les données doivent être extraites. Par exemple, pour la table des risques, vous pouvez spécifier le champ **Nom** . Si vous sélectionnez un nom, tous les noms des risques sont disponibles pour la sélection pendant l'importation des données.
Commande	Ordre du champ tel qu'il apparaît dans le panneau de complément du document.
Agréger sur la dimension temporelle	Option permettant d'agréger les données de la table source de configuration de la génération de rapports en fonction de la dimension temporelle choisie. Pour plus d'informations sur cette option, consultez l'exemple exposé dans la procédure. Ce champ n'apparaît que lorsque le **Nom de champ** comporte **Dimension temporelle**.
Dimension temporelle	Dimension temporelle pour laquelle les données doivent être agrégées. La liste des dimensions temporelles est la suivante : ○ Année ○ Semi-annuel ○ Trimestriel ○ Mois ○ Semaine ○ Date Sélectionnez les dimensions en fonction de vos besoins et déplacez-les de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **Agréger sur la dimension temporelle** est sélectionnée.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Les données de configuration sont prêtes à être importées dans votre complément.

Ajouter le complément Génération de rapports ServiceNow à Microsoft Word

Avant de pouvoir importer des données dans votre document Microsoft Word en vue de créer vos rapports de divulgation, vous devez ajouter le complément Génération de rapports ServiceNow à votre Microsoft Word.

Avant de commencer
Rôle requis : n'importe quel utilisateur du document Microsoft Word.

Procédure

1. Ouvrez l'application Microsoft Word.
2. Dans la barre de menu, sélectionnez **Insérer**.
3. Sélectionnez **Compléments**.
4. Sélectionnez **GÉRÉ PAR L'ADMINISTRATEUR**.
5. Sélectionnez le complément **ServiceNow Reporting**.
6. Sélectionnez **Ajouter**.

Résultats
L'intégration de Microsoft 365 pour la génération de rapports ServiceNow est activée et les boutons suivants sont disponibles sur le document Microsoft Word dans le complément **ServiceNow Reporting**.

- **Insérer un lien**
- **Gérer les liens**

Importer les données de risque dans un Microsoft Word

Importez et insérez des données telles que des points de données de risque et des rapports dans un Microsoft Word document de rapport à partir d'une ServiceNow instance. Vous ne pouvez importer et insérer que les données configurées dans vos configurations de génération de rapports.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_reader

Procédure

1. Accédez au document Microsoft Word dans lequel vous souhaitez insérer des données.
2. Sur le ruban, sélectionnez **Insérer un lien**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Sur le volet latéral droit, l’écran ServiceNow de connexion apparaît.

3. Pour vous connecter à votre instance ServiceNow, sélectionnez **Se connecter**.
   a. Un message s'affiche et indique que ServiceNow Reporting s'affichera dans une nouvelle fenêtre, sélectionnez **Autoriser**.
   b. Sur l'écran de connexion ServiceNow, saisissez vos informations d'identification.
   c. Sélectionner **Autoriser**.
4. Pour insérer un point de données de risque à partir d’une table dans le document, déplacez le curseur au point où vous souhaitez insérer des données.
   a. Sélectionnez l'onglet **Données** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine d’entreprise** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   Les filtres supplémentaires s'affichent dynamiquement en fonction de l'enregistrement de configuration sélectionné.
   d. Dans le champ **Nom** , sélectionnez le nom de l’enregistrement de configuration.
   e. Dans le champ **Valeur à insérer**, sélectionnez la colonne à partir de laquelle vous souhaitez insérer des données.
   f. Sélectionnez **Ajouter**.
5. Pour insérer une table dans le rapport, déplacez le curseur au point où vous souhaitez insérer des données.
   a. Sélectionnez l'onglet **Table** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine d’entreprise** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   Les données sont insérées dans le document de rapport. Le texte inséré prend la mise en forme du document. Vous pouvez modifier le formatage selon vos besoins.
6. Pour insérer un graphique, déplacez le curseur au point où vous souhaitez insérer le graphique.
   a. Sélectionnez l'onglet **Graphique** sur le volet latéral droit.
   b. Le champ **Domaine d’entreprise** est défini sur **Risque**.
   c. Dans le champ **Élément de génération de rapports** , sélectionnez la configuration de génération de rapports que vous souhaitez insérer.
   d. Sélectionnez **Ajouter**.
   Le graphique est inséré dans le document de rapport. Le graphique inséré peut être modifié en fonction de vos préférences. Par exemple, vous pouvez modifier les couleurs, le type de graphique, etc.
7. Pour afficher les détails de n'importe quel enregistrement inséré dans le document, sélectionnez le contrôle de contenu, puis **Ouvrir le lien**.
   Il vous dirige vers l’instance ServiceNow, où vous pouvez accéder aux données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Pour afficher la liste de tous les liens ServiceNow que vous avez insérés dans le rapport et obtenir les données les plus récentes sur le document, sélectionnez **Gérer les liens**.

   a. Cochez les cases pour les liens que vous souhaitez actualiser.

   b. Sélectionnez icône.
   Les données sont actualisées lors de l'affichage de l'heure d'actualisation et de la conservation du formatage du document.

9. Pour identifier et mettre en surbrillance le contrôle de contenu sélectionné dans le rapport, sélectionnez les trois points verticaux ou l'icône d'actions supplémentaires.
   Le contrôle de contenu est mis en surbrillance dans le volet droit.

Utiliser Gestion des risques

Vous pouvez utiliser les fonctionnalités et les options de l'application Gestion des risques pour effectuer diverses activités telles que la création de problèmes, la génération de rapports sur les événements à risque, la réalisation d'évaluations des risques, etc.

Expérience mobile pour GRC Gestion des risques

En tant que gestionnaire des risques, utilisez votre Android équipement mobile pour iOS gérer votre travail.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Vue d'ensemble

En tant qu'utilisateur ayant le rôle de Now Platform® gestionnaire des risques (sn_risk.manager), gérez vos tâches, affectations, demandes, approbations et autres actions de suivi depuis votre équipement mobile. Recevez des notifications en temps opportun concernant les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour tous vos actifs critiques, fournisseurs et services aux entreprises essentiels impactés.

Avec , Application GRC Mobilevous pouvez effectuer les activités suivantes Gestion des risques sans être lié au bureau :

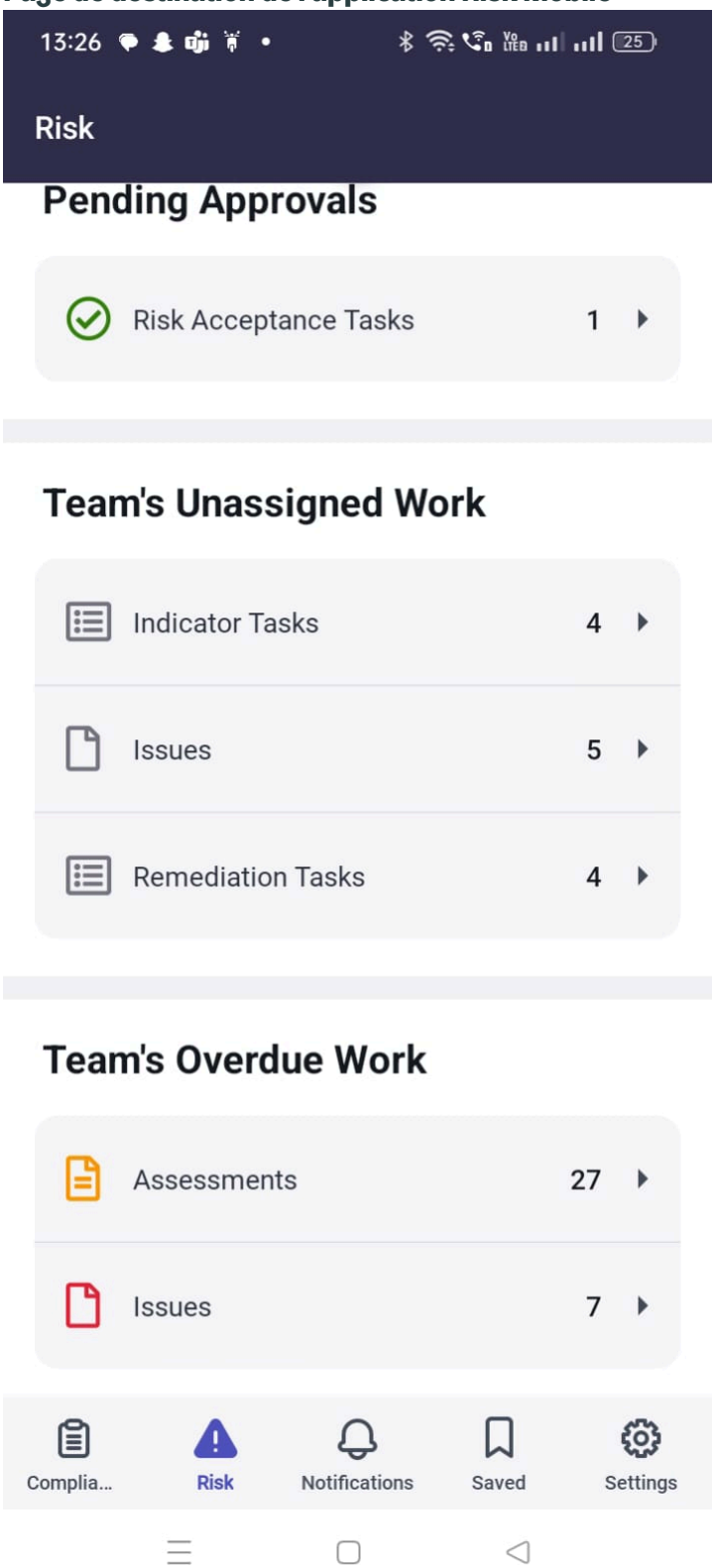
- Approuvez ou rejetez les tâches en attente qui vous sont affectées avec l'applet Tâches d'acceptation des risques.
- Affectez des tâches non affectées à votre équipe grâce aux applets Tâches d'indicateurs, Problèmes et Tâches de remédiation.
- Gérez et réaffectez les tâches en retard de votre équipe à l'aide des applets Évaluations et Problèmes en retard.

La figure suivante illustre la façon dont vous vous connectez à votre Now Platform instance à partir de votre équipement mobile et l'écran d'accueil qui s'affiche une fois connecté.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de l'application Risk Mobile



Pour obtenir des instructions détaillées sur la configuration de votre Now Platform instance et l'installation de , reportez-vous à la Application GRC Mobilesection Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile. Pour obtenir des instructions sur la connexion, reportez-vous à la section Connectez-vous à Application GRC Mobile.

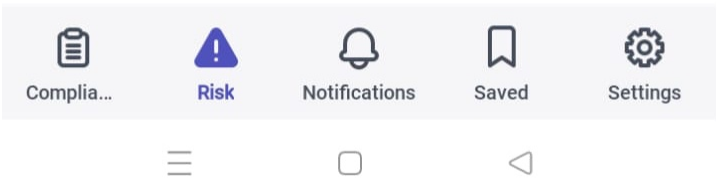
Applications

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les applications sont les ServiceNow® composants logiciels tels que Policy and Compliance Management, Gestion des risques, et Audit Management qui fournissent des fonctions et fonctionnalités spécifiques au sein de votre Now Platform instance. Une fois que vous avez installé ces applications principales et l'application GRC Mobile sur votre Now Platform instance, ces applications s'affichent sous forme d'icônes au bas de votre Android équipement mobile après iOS que vous vous êtes connecté.

Icônes en bas de l'écran de l'appareil



Dossiers

Chaque ServiceNow® Mobile application contient des dossiers qui séparent les applets par catégories. Dans l'image précédente, les dossiers En attente d'approbations, Travail non affecté de l'équipe et Travail en retard de l'équipe sont les Application Risk Mobiledossiers du .

Applets

Les applets sont les différentes options au sein de l'application. Dans l'image précédente, les applets disponibles pour l'icône sous les sections Approbations en attente, Travail non affecté de l'équipe et Travail en retard de l'équipe sont des applets disponibles pour le Application Risk Mobile.

Connectez-vous à Application GRC Mobile

Ouvrez et Application GRC Mobile ajoutez une Now Platform® instance à Gestion des risques votre équipement mobile.

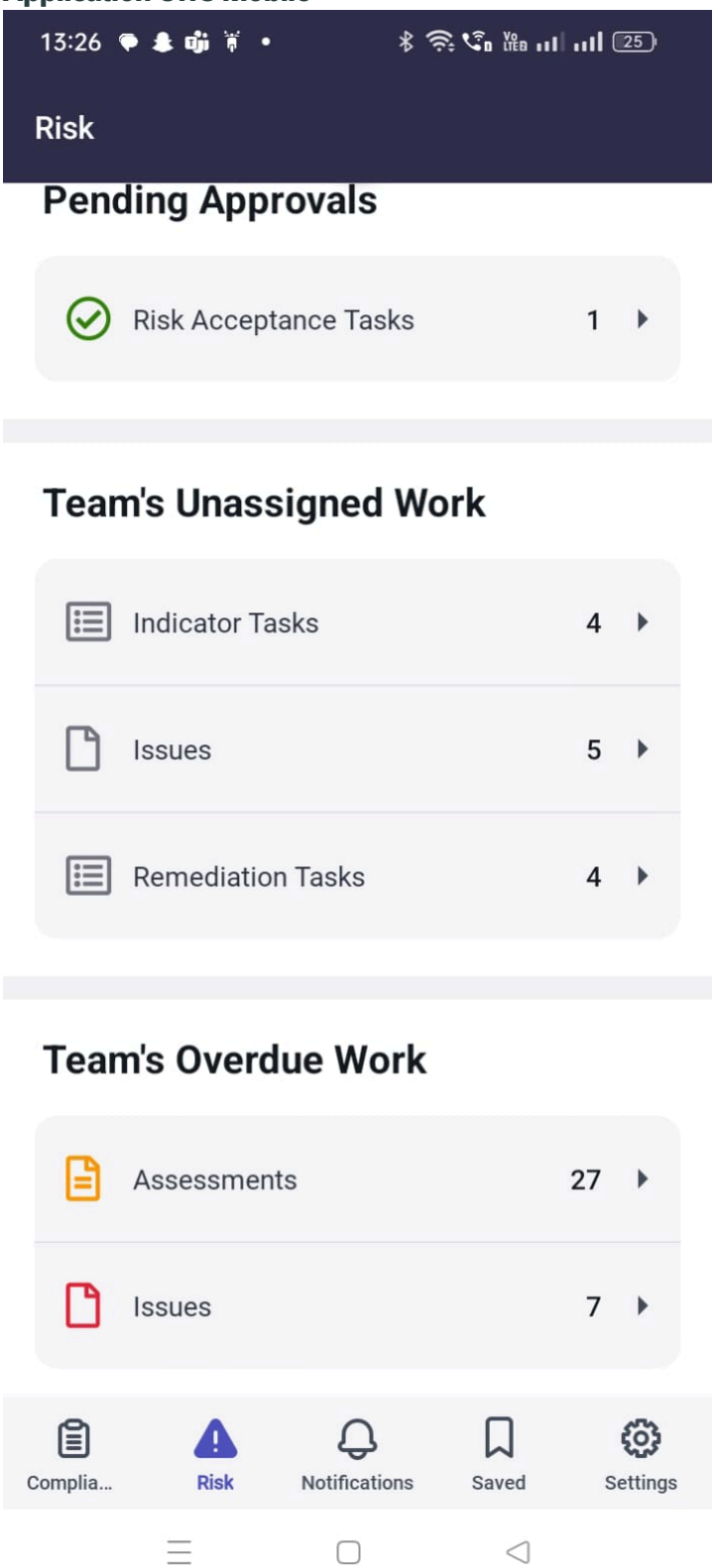
Avant de commencer

Vérifiez que vous avez terminé les étapes de configuration décrites à la section Configurer une liste de vérification pour le Application GRC Mobile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Application GRC Mobile



Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 7 minutes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Sur votre équipement mobile, appuyez sur l'application **ServiceNow Agent** .

   Si vous n'êtes pas déjà connecté à une Now Platform instance, l'écran Instances s'affiche.

2. Si l'instance Now Platform avec l'application Gestion des risques principale n'est pas déjà ajoutée à votre équipement mobile, procédez comme suit pour l'ajouter.

   a. Sur l'écran Instances qui s'affiche, appuyez sur l'icône Plus (
   Un écran s'affiche et vous invite à saisir et à enregistrer l'adresse d'une Now Platform instance.

   b. Renseignez les champs.

Champ	Description
Entrez l'adresse de l'instance ou scannez un code QR.	Choisissez-en un pour continuer : ▪ Avant le .service-now.com, saisissez le nom de votre Now Platform instance, par exemple, grcmobile. ▪ Saisissez une adresse dans ce champ. Cette adresse est l'URL de votre Now Platform instance que vous souhaitez afficher sur votre équipement mobile, par exemple https://grcprkny.service-now.com. ▪ Scannez un code QR. Pour plus d'informations sur l'application Mobile, consultez Se connecter à une instance avec une application Mobile
(Facultatif) Entrez le pseudonyme	entrez un surnom pour cette instance. Si plusieurs instances ont été ajoutées à l'appareil, des surnoms peuvent vous aider à localiser rapidement une Now Platform instance.

   c. Appuyez sur **Enregistrer et se connecter**.

3. Sur l'écran ServiceNow de connexion qui s'affiche, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'instance Now Platform que vous souhaitez ajouter, puis appuyez sur **Connexion**.
   L'écran d'accueil Risk (Risque) s'affiche. Vous vous êtes connecté avec succès au Application GRC Mobile.

4. Une fois connecté, vérifiez que les notifications sont activées dans .Application GRC Mobile

   a. Sur l'écran d'accueil en bas, appuyez sur **Plus**.

   b. Sur l'écran Plus, appuyez sur **Notification**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Sur l'écran Notifications, appuyez sur **Activer les notifications** si elles ne sont pas activées.
Les notifications de l's'affichent Now Platform sur l'écran Notifications de .Application GRC Mobile

5. Une fois que vous êtes connecté à une instance sur votre équipement mobile, il s'agit de l'instance par défaut Now Platform sur l'appareil.
Si vous souhaitez afficher une autre Now Platform instance sur l'appareil, vous devez vous déconnecter de l'instance par défaut. Pour vous déconnecter :

a. Appuyez **sur Plus.**
L'écran Plus s'affiche.

b. Appuyez sur **Paramètres**.

c. Sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur **Déconnexion**.
L'écran Instances s'affiche avec toutes les Now Platform instances que vous avez ajoutées à l'équipement mobile.

d. **Facultatif :** Appuyez sur une autre instance pour vous y connecter ou suivez les étapes précédentes pour ajouter une autre instance.

Trouble?

Si l'écran des instances ne s'affiche Application GRC Mobile pas après que vous avez appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** sur votre appareil, vérifiez que **ServiceNow Agent** est autorisé en tant qu'application approuvée sur votre appareil. Pour autoriser l'accès en tant qu'application de confiance, accédez aux paramètres ou à la zone de gestion générale des appareils de votre appareil mobile et appuyez sur l'option (**Application de confiance**, etc.) pour autoriser l'accès.

Si un message d'erreur s'affiche après avoir saisi vos informations d'identification dans l'écran de connexion, vérifiez que votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'instance Now Platform sont corrects.

Si vous rencontrez des problèmes pour afficher l'écran d'accueil, vérifiez votre connexion réseau.

Si vous ne pouvez pas afficher l'écran Instances après avoir appuyé sur l'application **ServiceNow Agent** , essayez de la désinstaller de votre appareil. Vérifiez que vous disposez de la version la plus récente de l'application sur l'App Store d'Apple iOS ou le Google Play Store et essayez de la réinstaller.

Que faire ensuite

Sélectionnez l'une des rubriques suivantes pour plus d'informations sur chaque applet.

Traiter les tâches d'acceptation des risques en attente avec l'icône Application GRC Mobile

Traitez les demandes d'approbation en attente pour Gestion des risques les tâches d'acceptation qui vous sont soumises.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

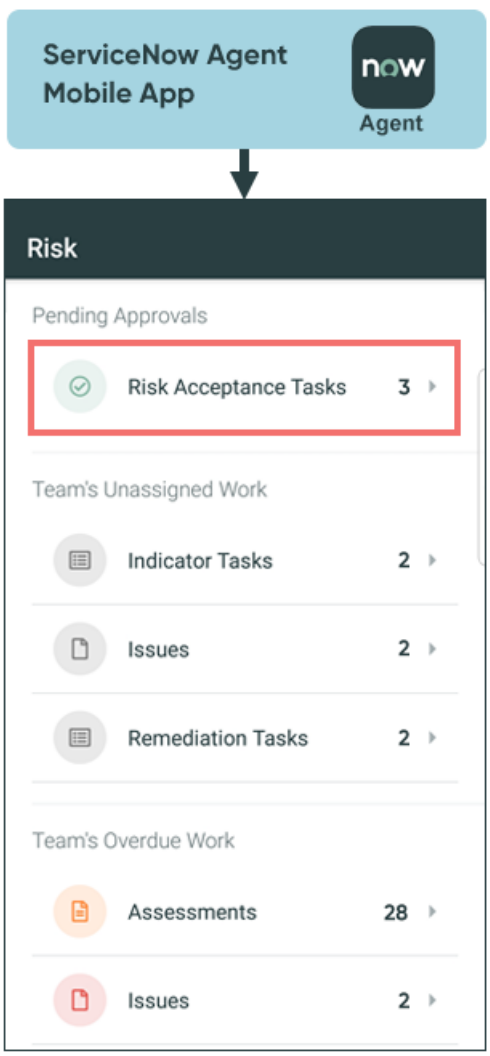
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Approuvez ou rejetez une demande en attente à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant de traiter la demande. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil des risques affiché, appuyez sur **Tâches d'acceptation des risques**.

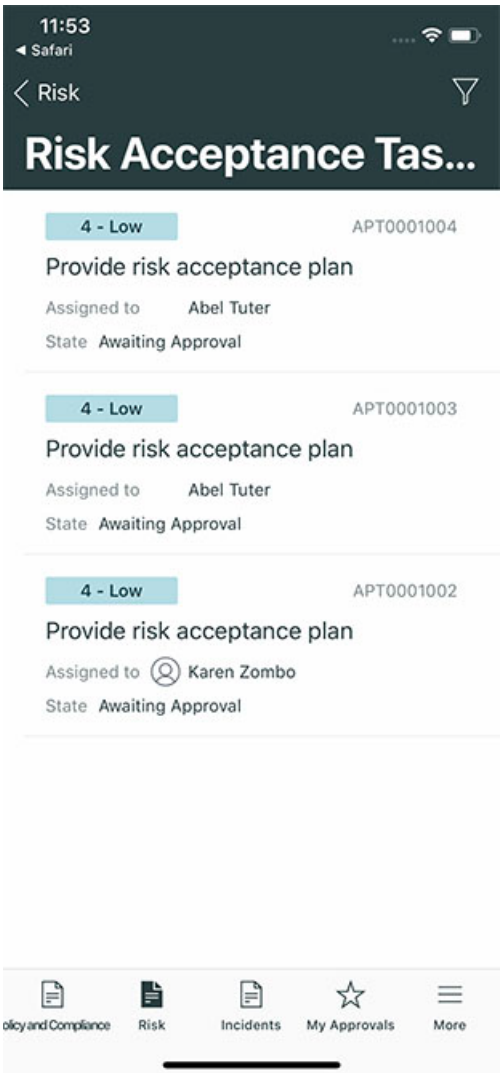
   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.



L'écran Tâches d'acceptation des risques s'affiche avec une liste d'enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



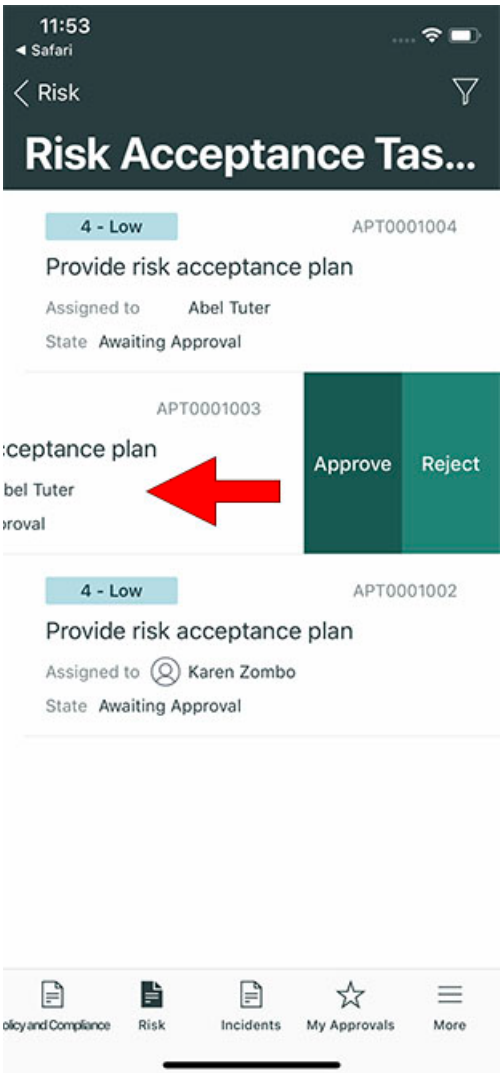
3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour approuver ou rejeter une demande directement à partir de la liste, avec l'écran Tâches d'acceptation de risque affiché, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



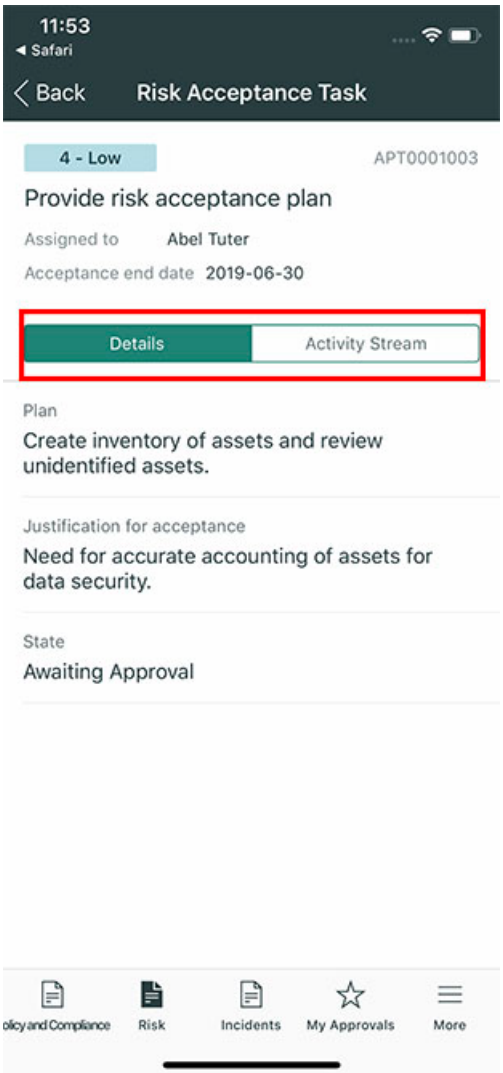
5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Alternativement, lorsque l'écran Tâches d'acceptation des risques est affiché, suivez ces étapes pour afficher plus de détails ou ajouter une note de travail à un enregistrement de la liste.
7. Avec l'écran Tâche d'acceptation de risque affiché, appuyez sur l'enregistrement pour l'ouvrir.
8. Pour afficher plus de détails, sur l'enregistrement qui s'affiche, appuyez sur **Approbation pour** afin d'afficher la tâche d'acceptation du risque.
9. Appuyez sur l'enregistrement de tâche qui s'affiche pour l'ouvrir.

Sur l'enregistrement qui s'affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Affectez Gestion des risques des tâches d'indicateur avec l'option Application GRC Mobile

Affectez des tâches d'indicateur non affectées à un membre de votre groupe d'affectation. Une tâche d'indicateur est liée à un enregistrement de risque affecté à votre groupe de conformité.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Affectez une tâche d'indicateur à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement ou ajouter une note de travail avant l'affectation. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

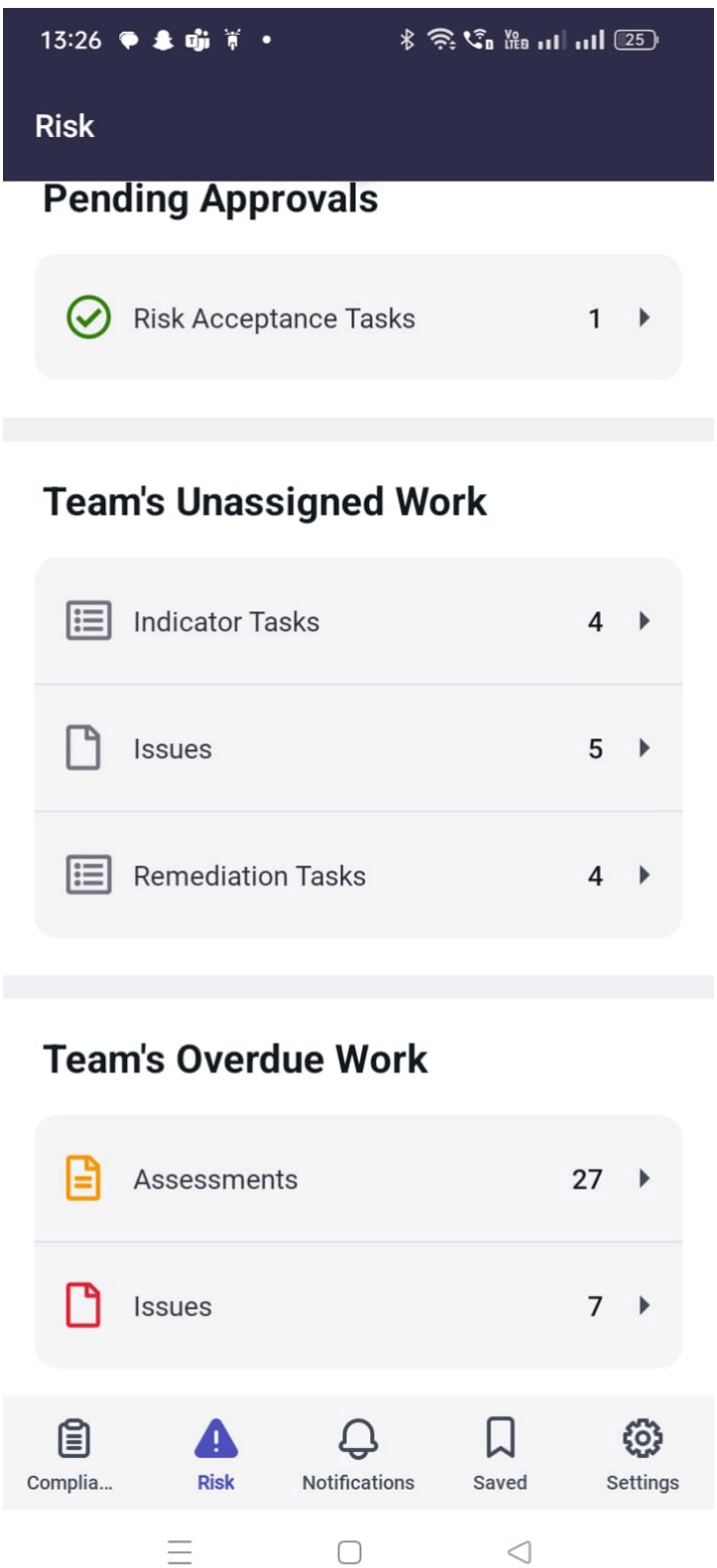
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risque affiché, sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Tâches d'indicateur**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

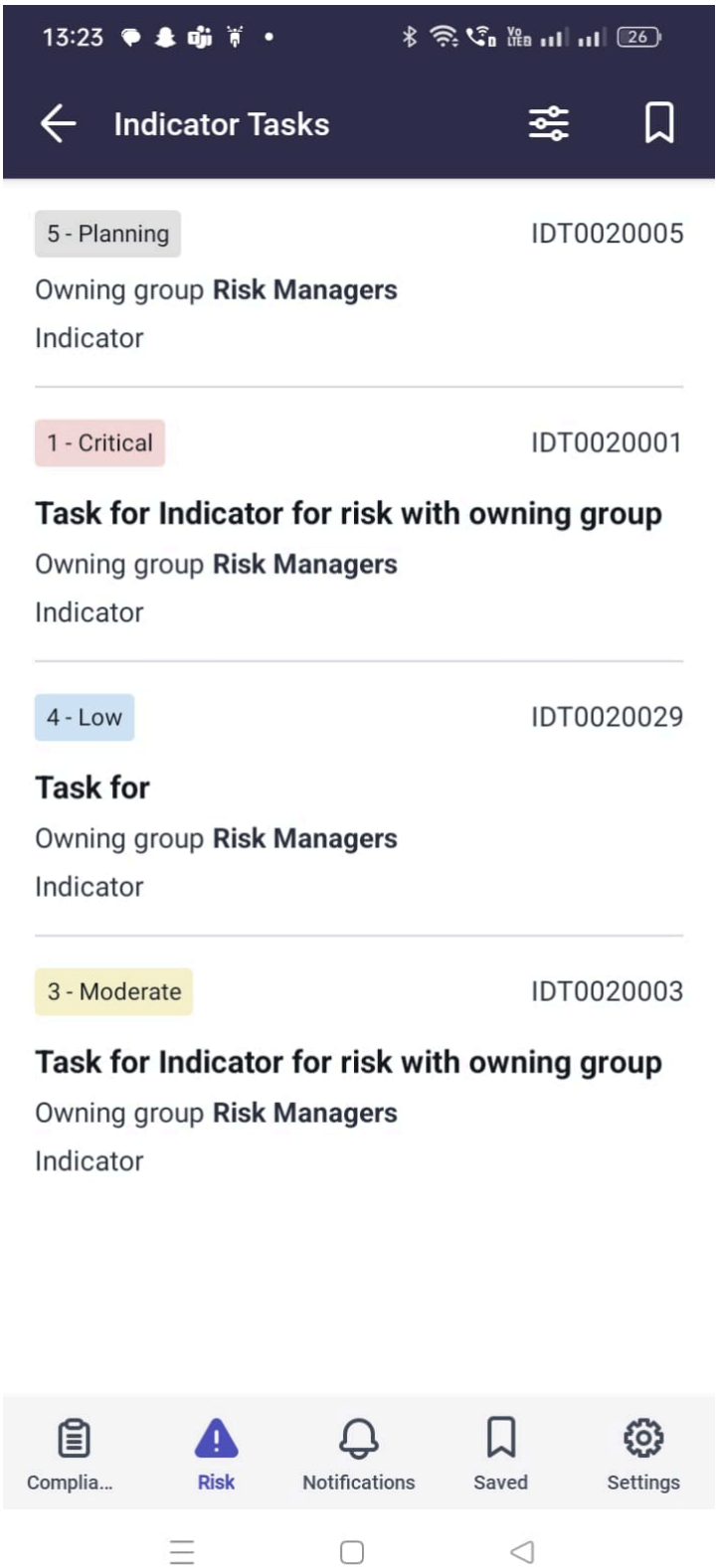
Si vous quittez l’application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l’application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.



L’écran Tâches d’indicateur s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



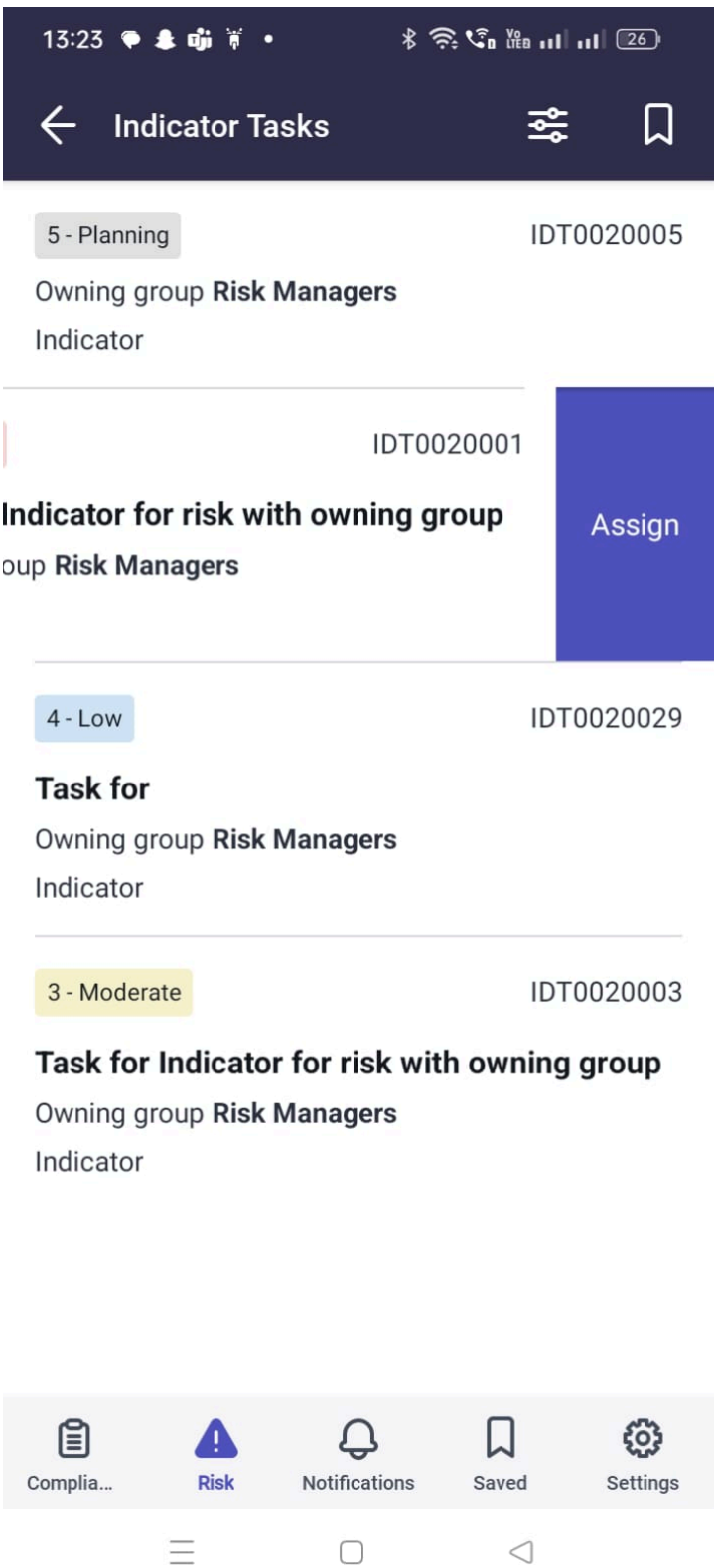
3. Facultatif : Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches d'indicateurs, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



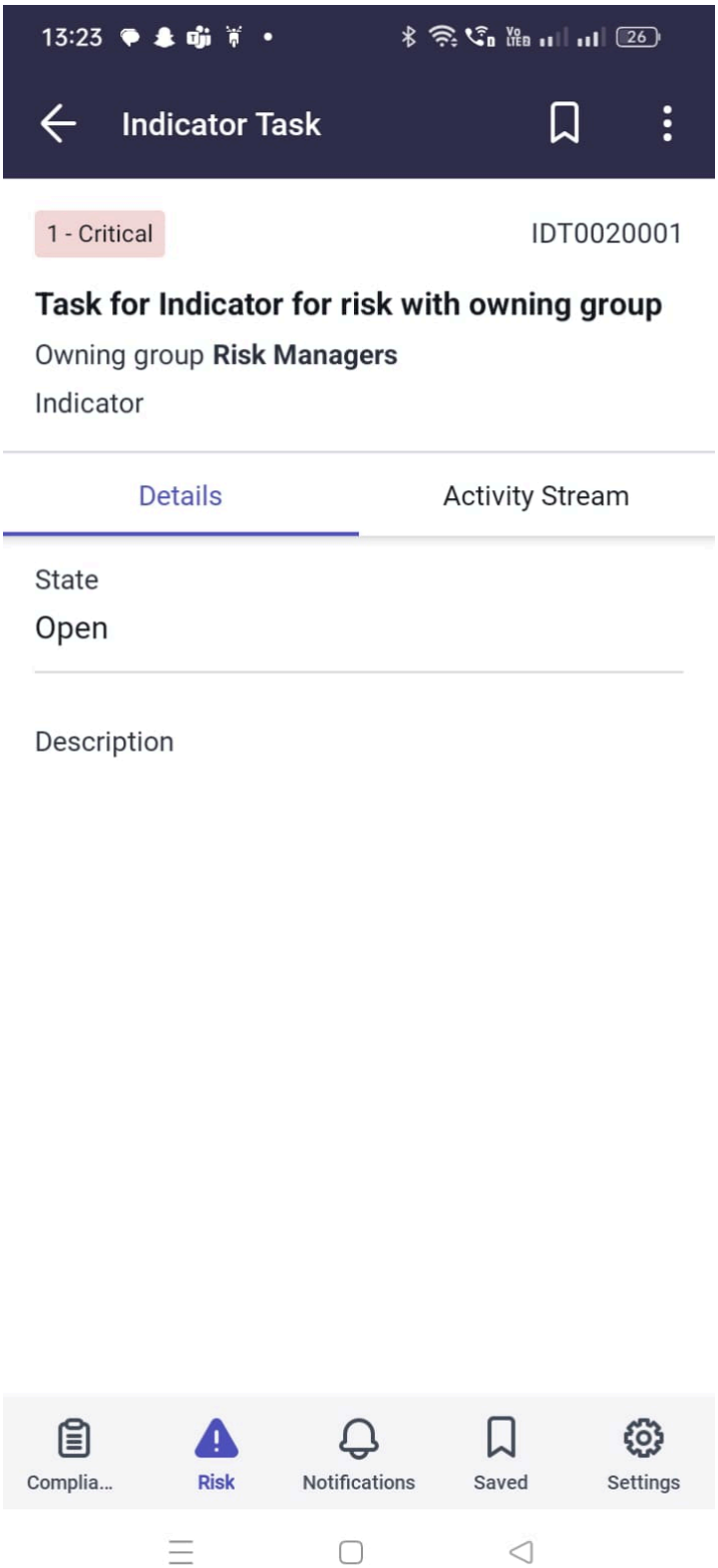
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Appuyez sur **Attribuer**.
6. Appuyez sur **Affecté à**, puis, sur l'écran qui s'affiche, appuyez sur un utilisateur.
   Vous pouvez également saisir du texte dans le champ Rechercher.
   Le nom de l'utilisateur s'affiche sur l'écran Affecter la tâche d'indicateur. Vous pouvez affecter des tâches d'indicateur à n'importe quel utilisateur.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Envoyer** pour enregistrer et soumettre vos modifications.
   Une fois que vous avez affecté la tâche à un utilisateur, l'enregistrement n'est plus affiché dans la liste Tâches d'indicateur.
8. Alternativement, pour examiner plus de détails ou ajouter des notes de travail, avec l'écran Affecter une tâche d'indicateur affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir.
9. Une fois les champs de l'enregistrement affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Affecter Gestion des risques des problèmes avec le Application GRC Mobile

Affectez les problèmes non affectés à un membre de votre groupe d'affectation. Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement de risque et les tâches de rattrapage associées à un problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez un problème à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou afficher les détails et les listes connexes de l'enregistrement avant l'affectation. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

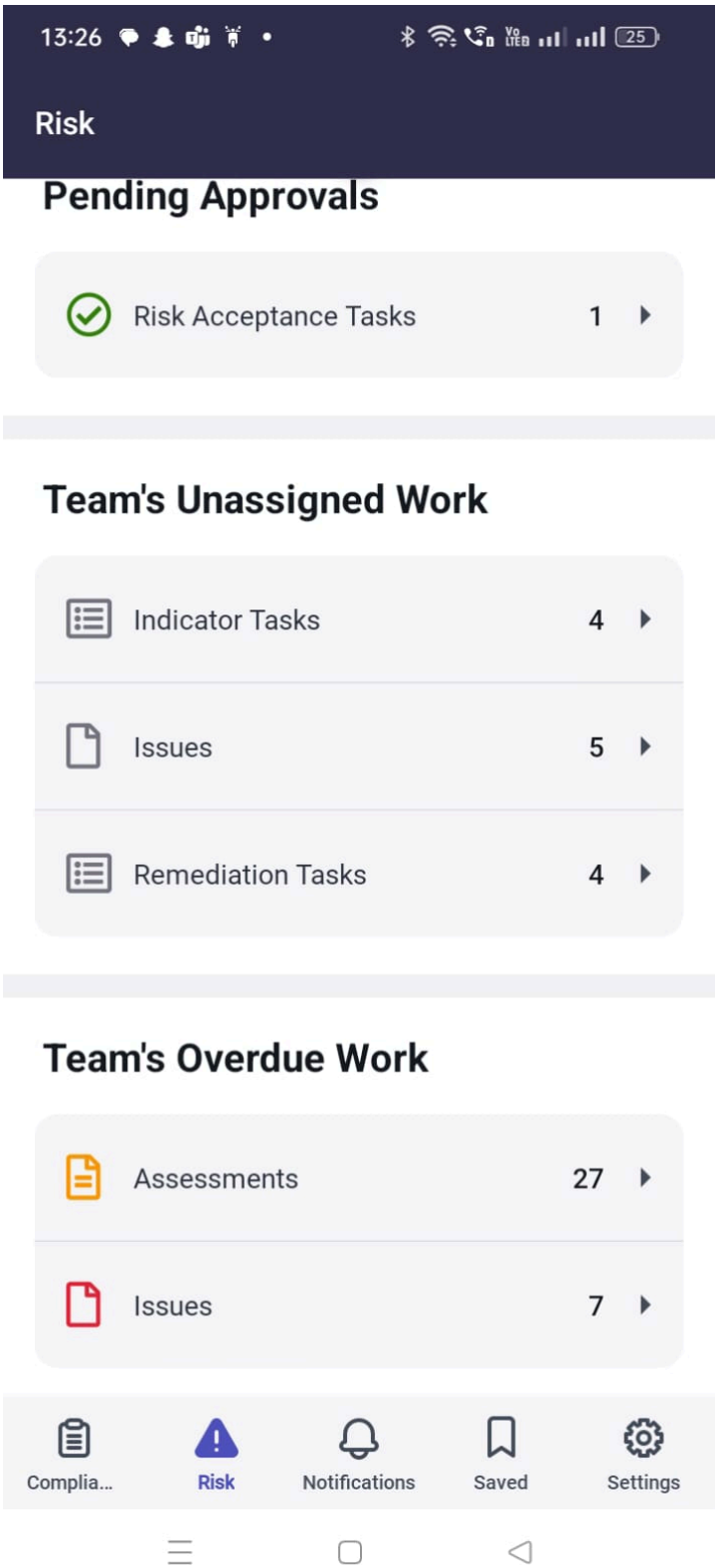
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risque affiché, sous la section Travail non affecté de l'équipe , appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

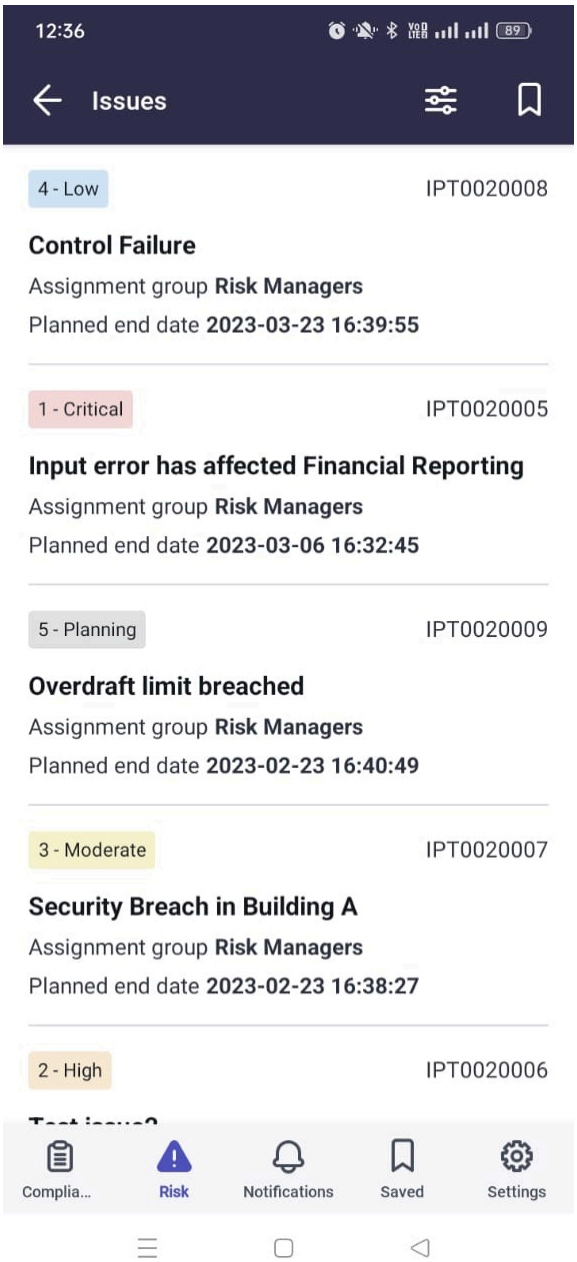
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



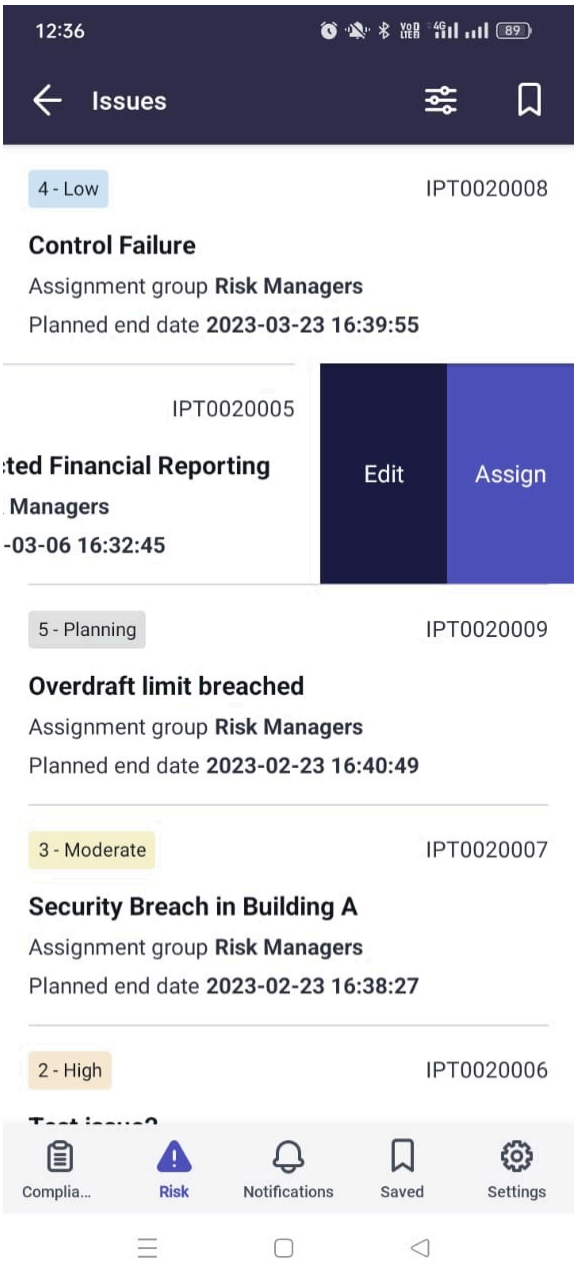
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour modifier ou affecter un problème directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



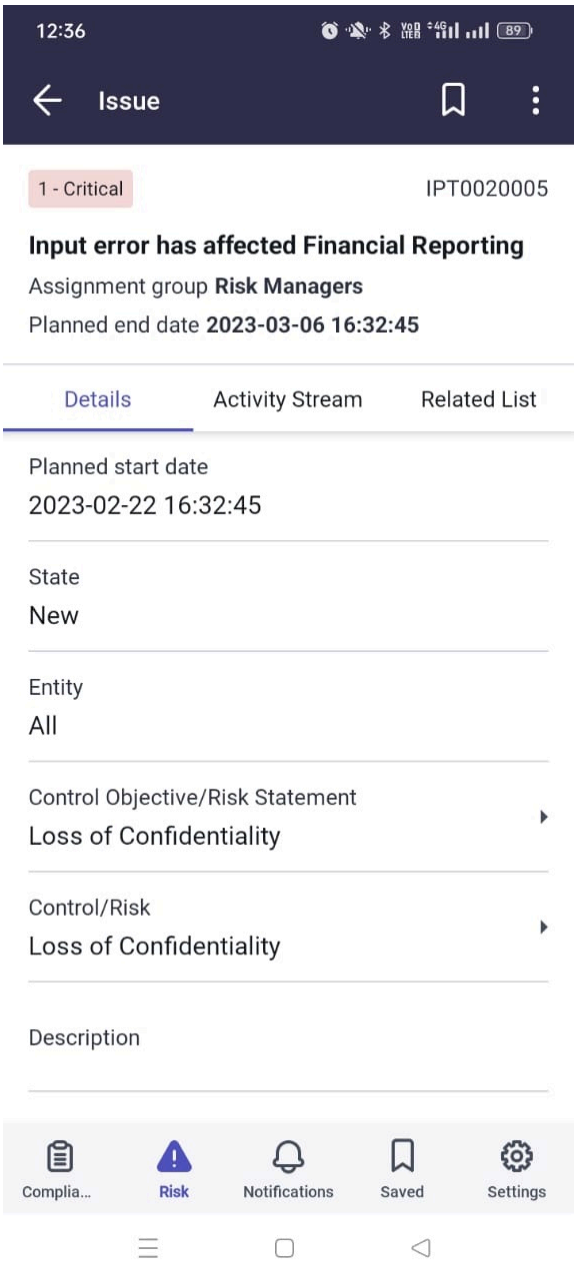
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

6. Alternativement, lorsque l’écran Problèmes est affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et voir plus de détails.

7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Affecter Gestion des risques des tâches de rattrapage avec Application GRC Mobile

Affectez une tâche de rattrapage non affectée à un utilisateur de votre groupe. Modifiez les champs, y compris le champ **Prolonger par jours** . Parcourez l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement du risque et les problèmes associés à une tâche de rattrapage.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou affectez une tâche de rattrapage non affectée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant l'affectation ou ajouter une note de travail. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

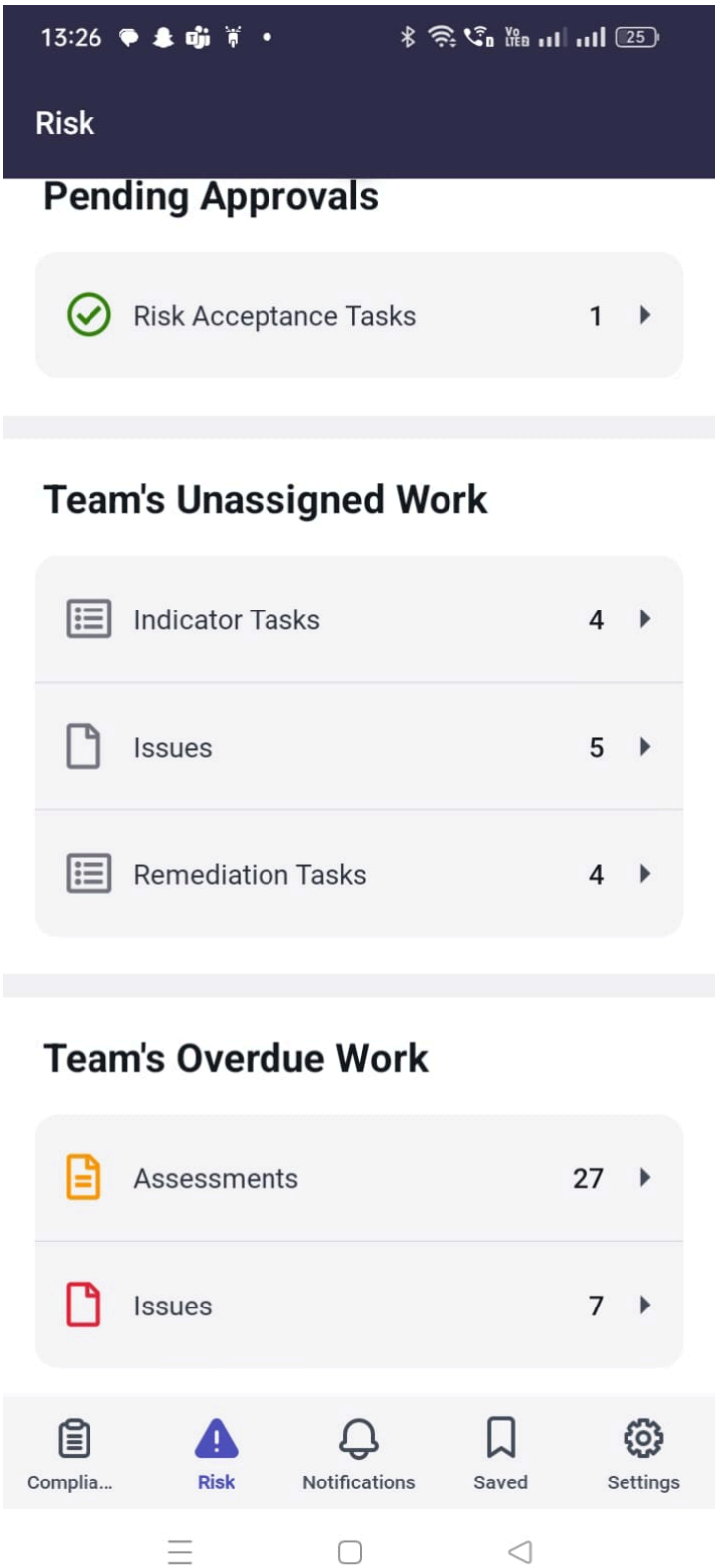
Procédure

1. Si vous n’êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d’informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l’écran d’accueil Risque affiché, sous la section Travail non affecté de l’équipe , appuyez sur **Tâches de remédiation**.

   Si vous quittez l’application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l’application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

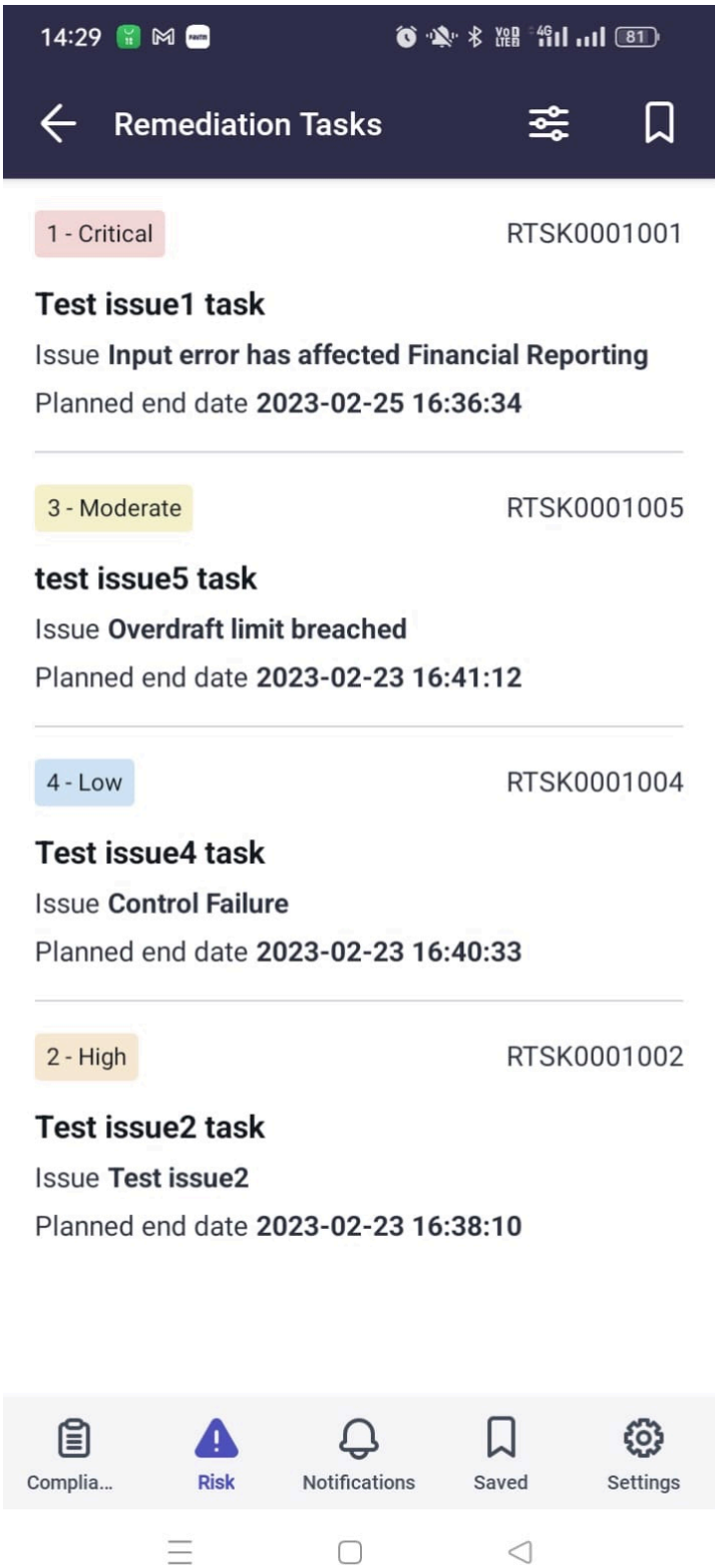
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Tâches de rattrapage s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



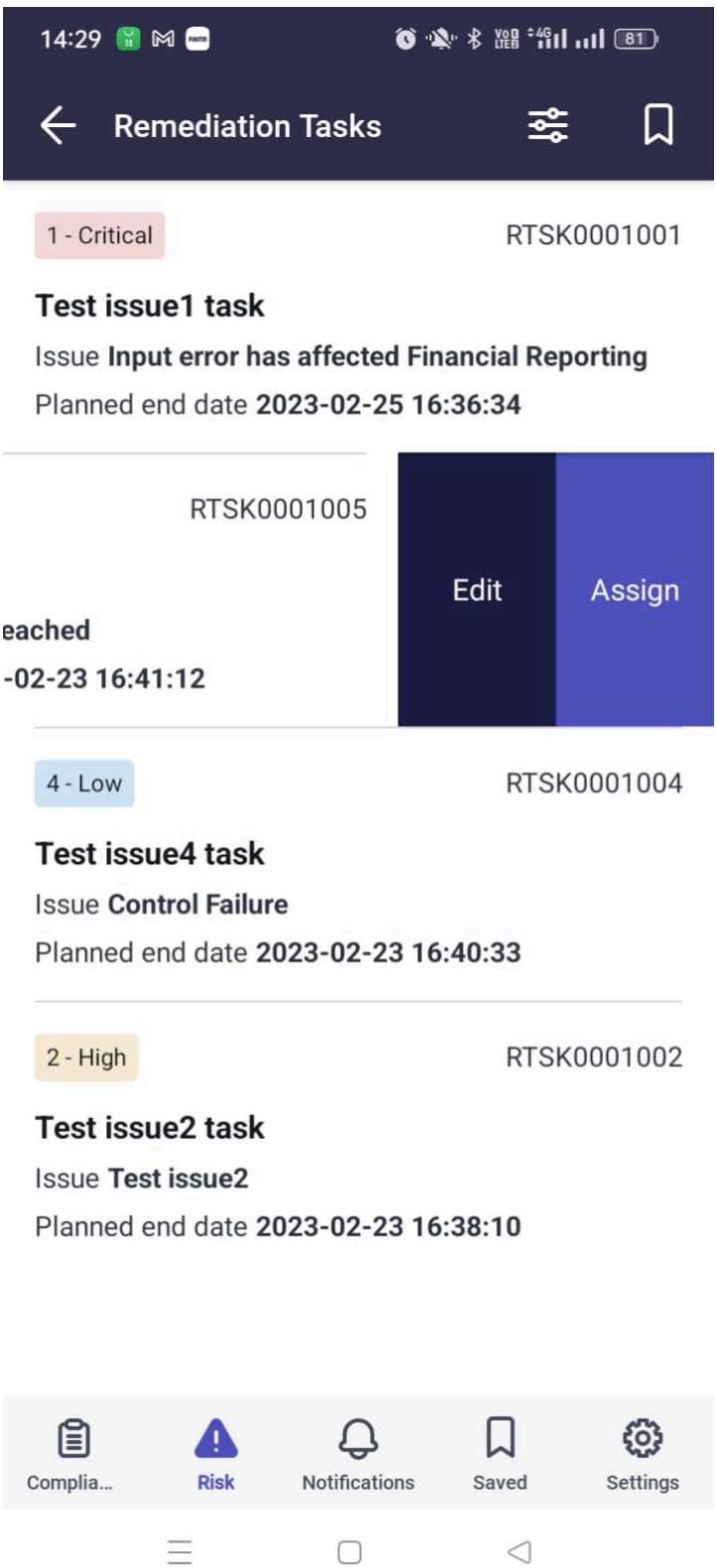
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Si vous souhaitez réduire le nombre d'enregistrements affichés à l'écran, reportez-vous à la rubrique Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher les enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

(Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

4. Pour modifier ou affecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Tâches de remédiation, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

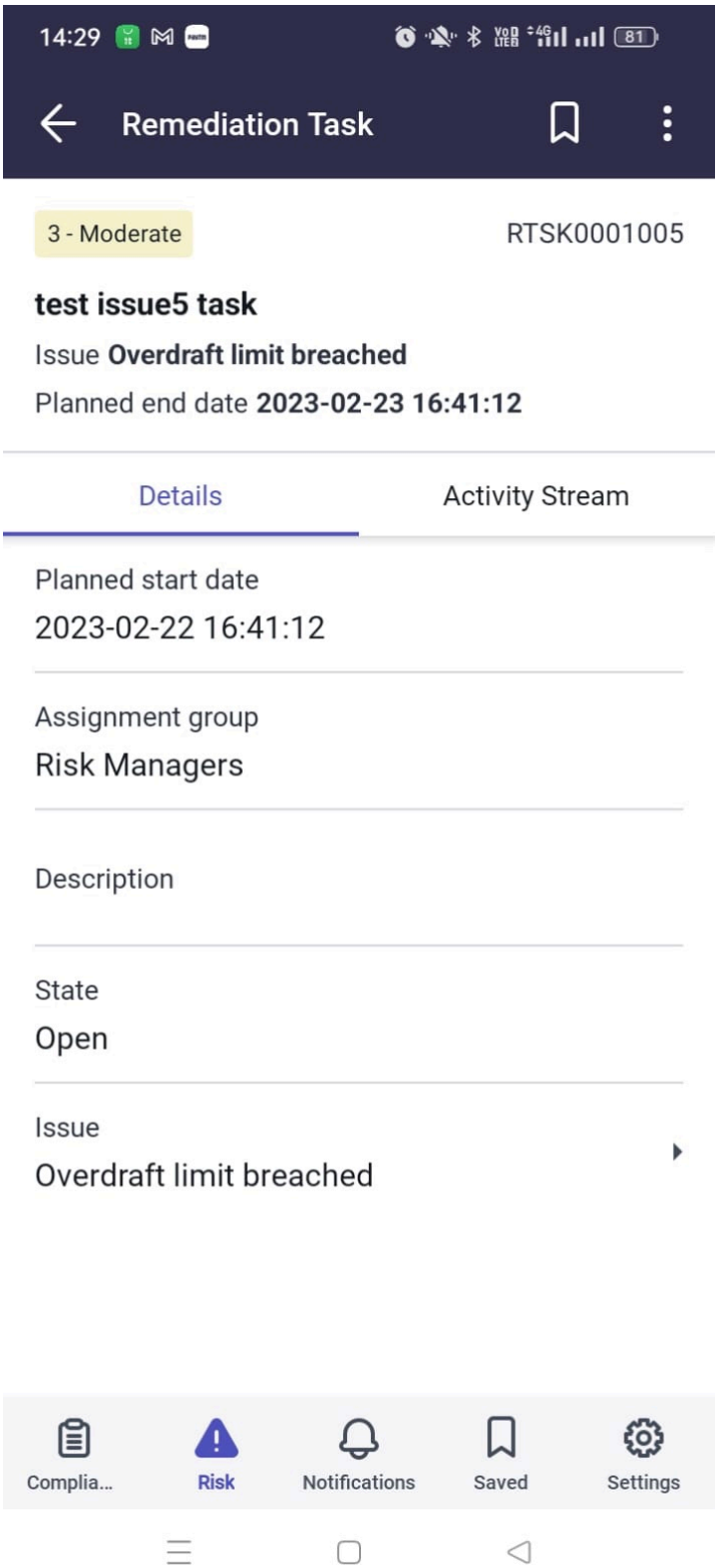
5. Dans le menu qui s’affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Lorsque l’écran Tâches de rattrapage est affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et examiner plus de détails.

7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Réaffecter les évaluations en retard Gestion des risques avec Application GRC Mobile

Réaffecter les évaluations des risques en retard à un autre membre de votre groupe d'affectation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Réaffectez une évaluation des risques dont la date d'échéance est dépassée directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également afficher les détails de l'enregistrement avant sa réaffectation. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

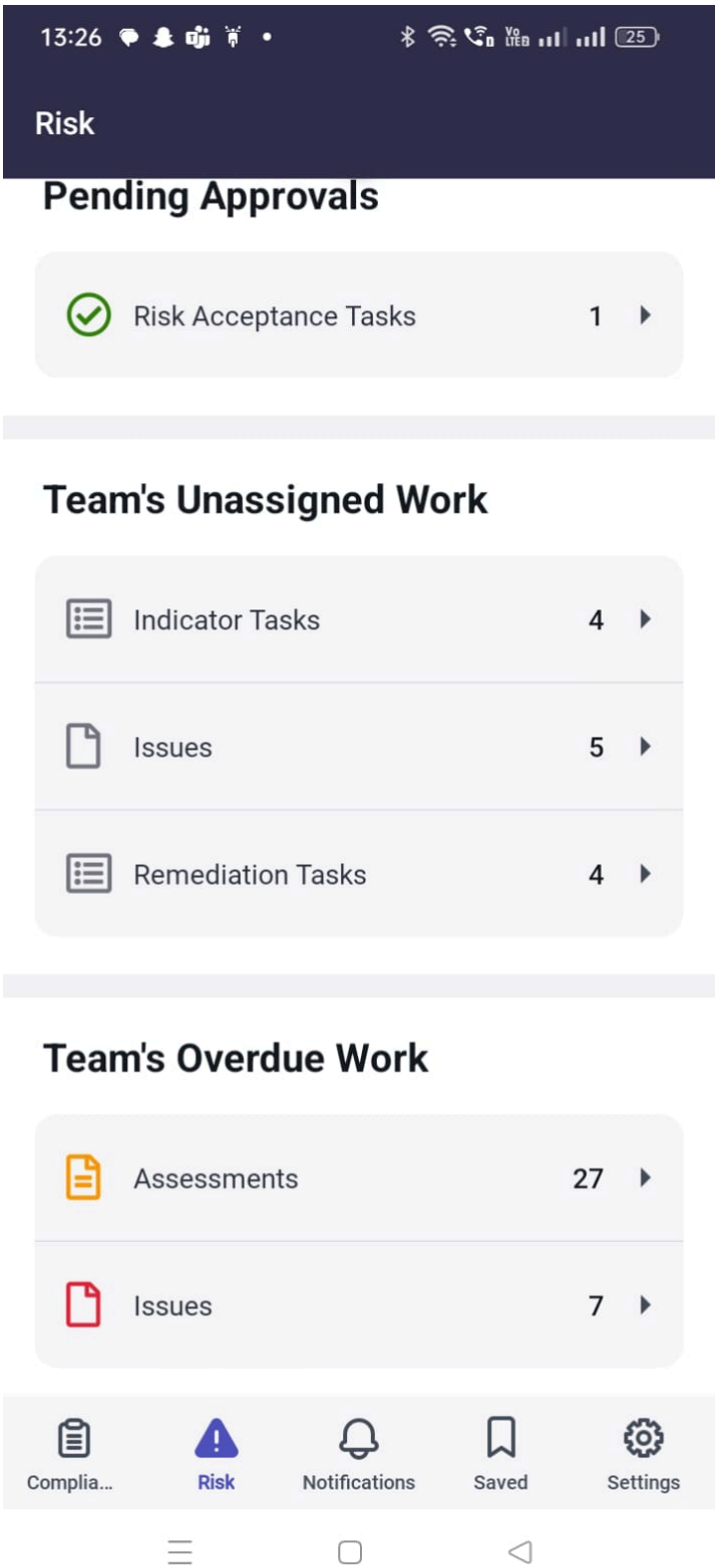
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risque affiché, sous la section Travail en retard de l'équipe , appuyez sur **Évaluations**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

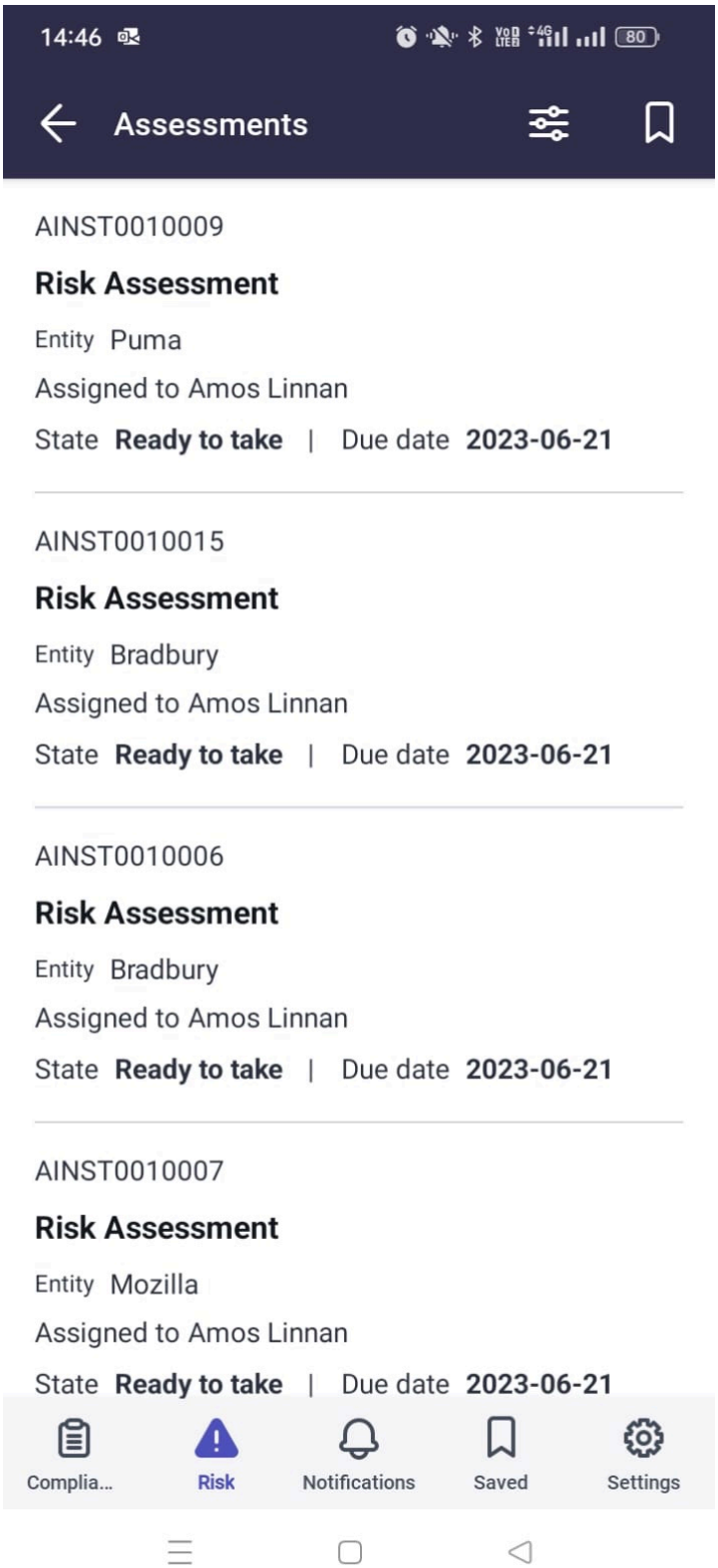
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Évaluations s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



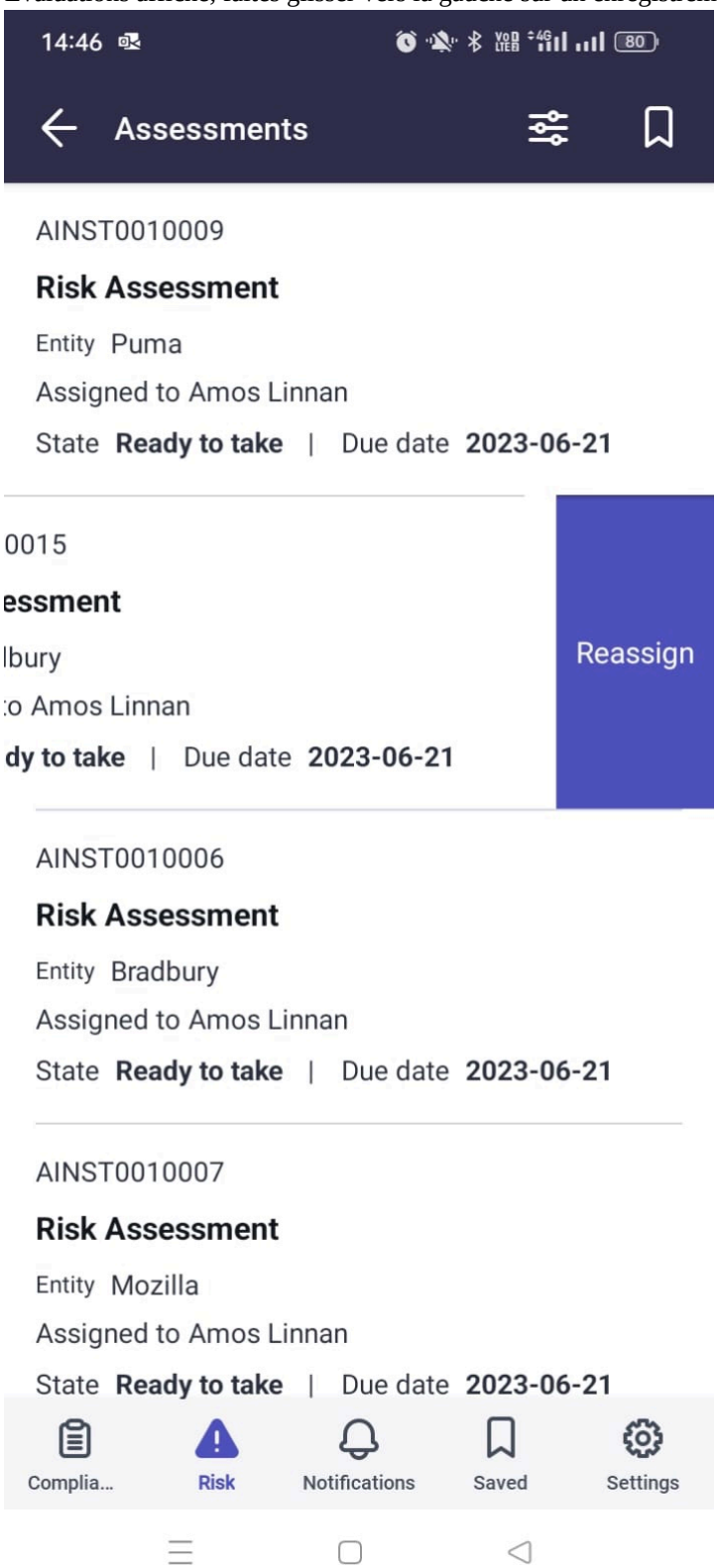
Traduction automatique

3. **Facultatif :** Consultez Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher des enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour réaffecter une évaluation des risques directement à partir de la liste des enregistrements, avec l'écran Évaluations affiché, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.

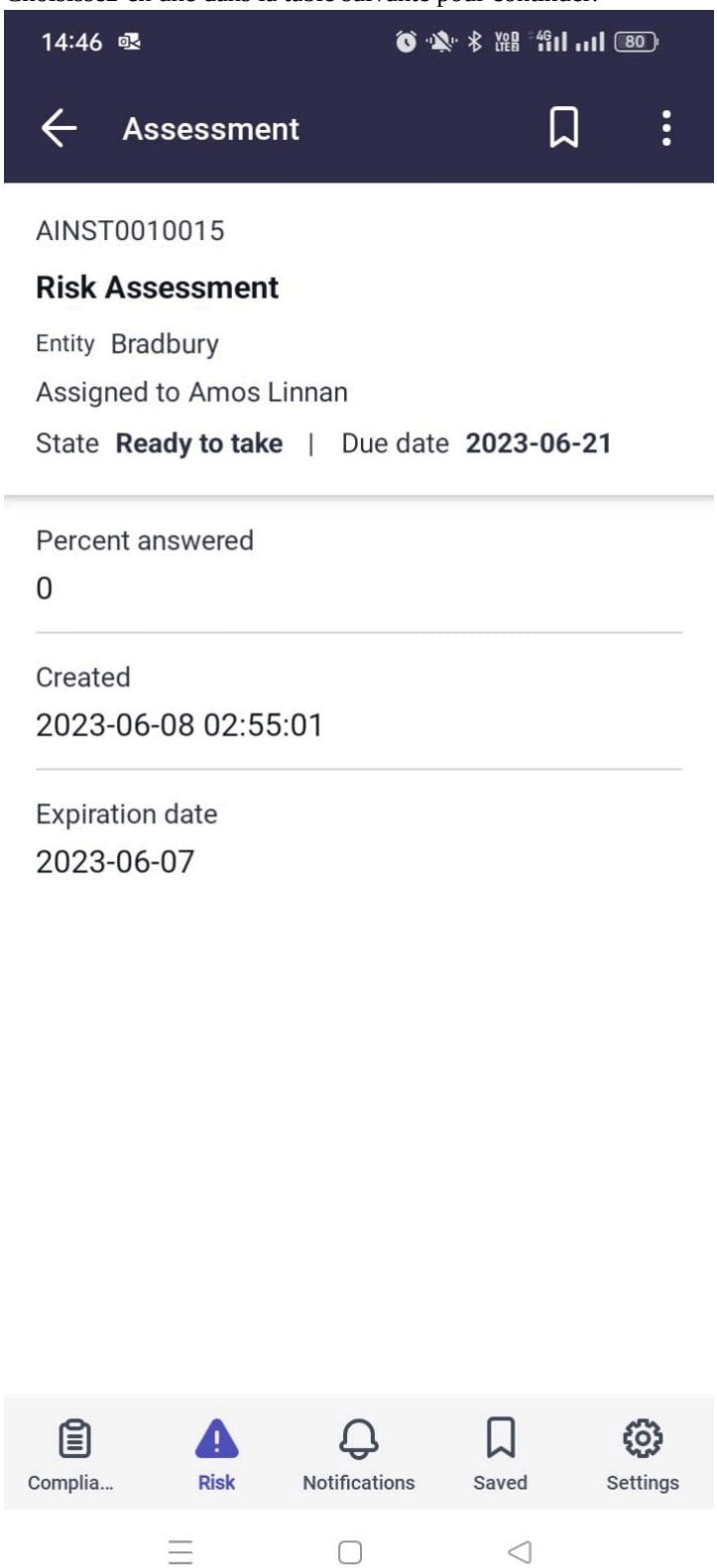


5. Appuyez sur **Réaffecter**, puis sur le champ **Affecté à** .
6. Appuyez sur un nom d'utilisateur ou, à défaut, saisissez un nom dans le champ de recherche.
7. Appuyez sur l'icône Envoyer ( ) ou sur **Envoyer** pour enregistrer et soumettre vos modifications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Lorsque l’écran Évaluations est affiché, vous pouvez également appuyer sur un enregistrement de la liste pour l’ouvrir et voir plus de détails.
9. Choisissez-en une dans la table suivante pour continuer.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réaffecter les problèmes en retard Gestion des risques avec le Application GRC Mobile

Réaffectez les problèmes en retard Gestion des risques qui sont affectés à votre groupe d'affectation.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire des risques GRC (sn_risk.manager)

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Modifiez ou réaffectez une tâche directement à partir de la liste des enregistrements. Vous pouvez également ajouter une note de travail ou parcourir l'enregistrement pour afficher plus de détails sur la définition du risque, l'enregistrement de risque et les tâches de rattrapage associées avant la réaffectation. Si un problème n'est pas affecté à votre groupe d'affectation, il n'est pas affiché dans cette liste. Temps d'exécution de cette tâche : 5 à 10 minutes.

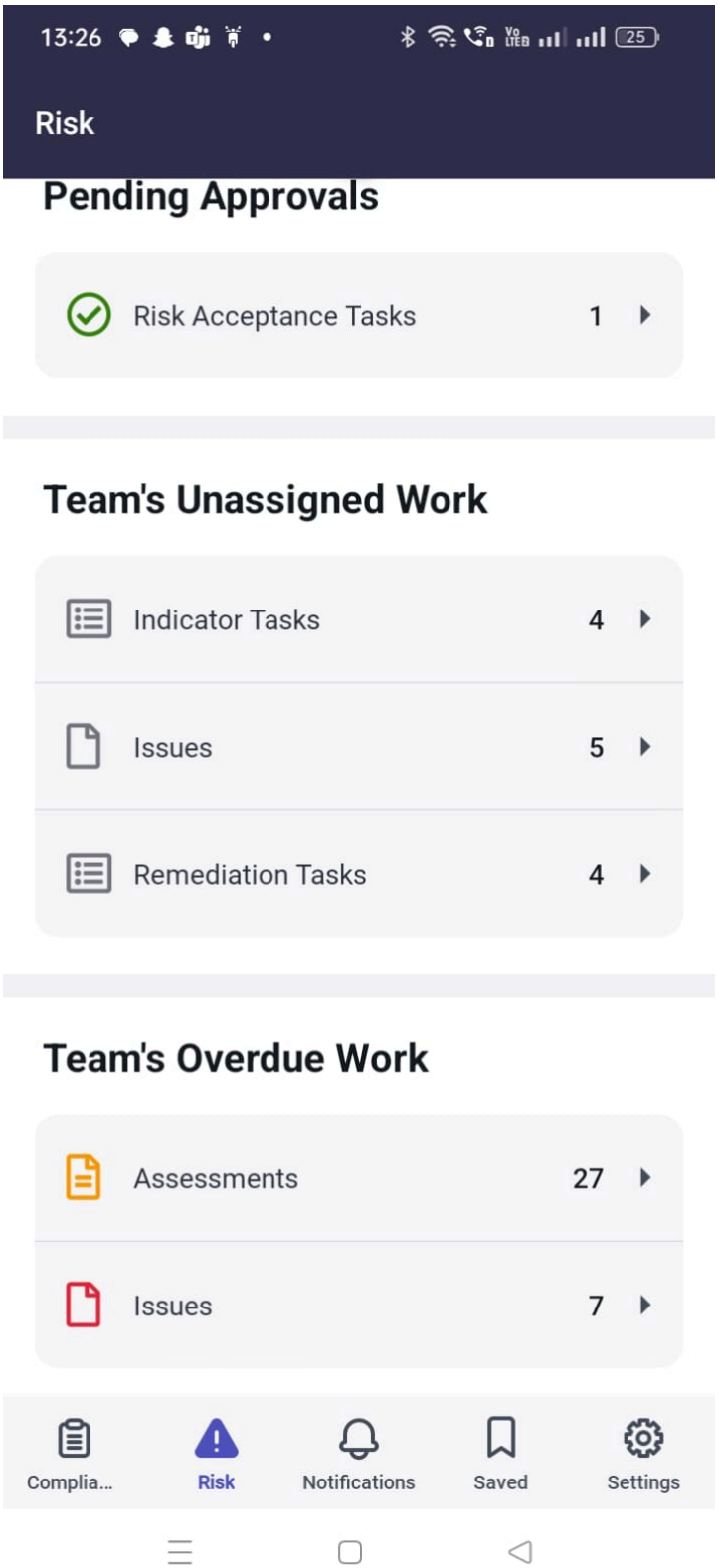
Procédure

1. Si vous n'êtes pas connecté à votre Now Platform instance sur votre équipement mobile, pour plus d'informations, consultez Connectez-vous à Application GRC Mobile.
2. Avec l'écran d'accueil Risque affiché, sous la section Travail en retard de l'équipe , appuyez sur **Problèmes**.

   Si vous quittez l'application Application GRC Mobile après vous être connecté, appuyez à tout moment sur l'application Now Agent pour revenir au dernier écran que vous avez affiché.

Traduction automatique

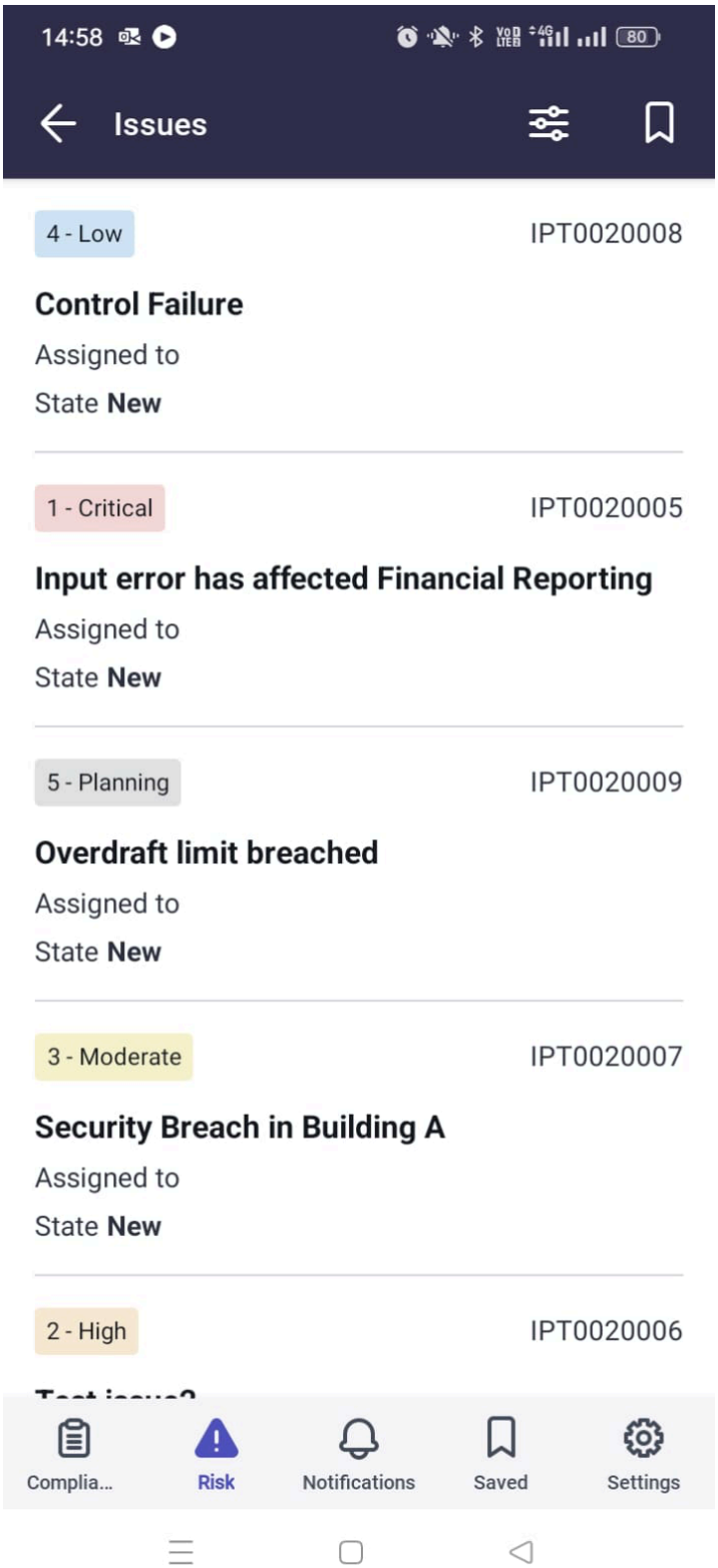
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



L’écran Problèmes s’affiche avec une liste d’enregistrements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



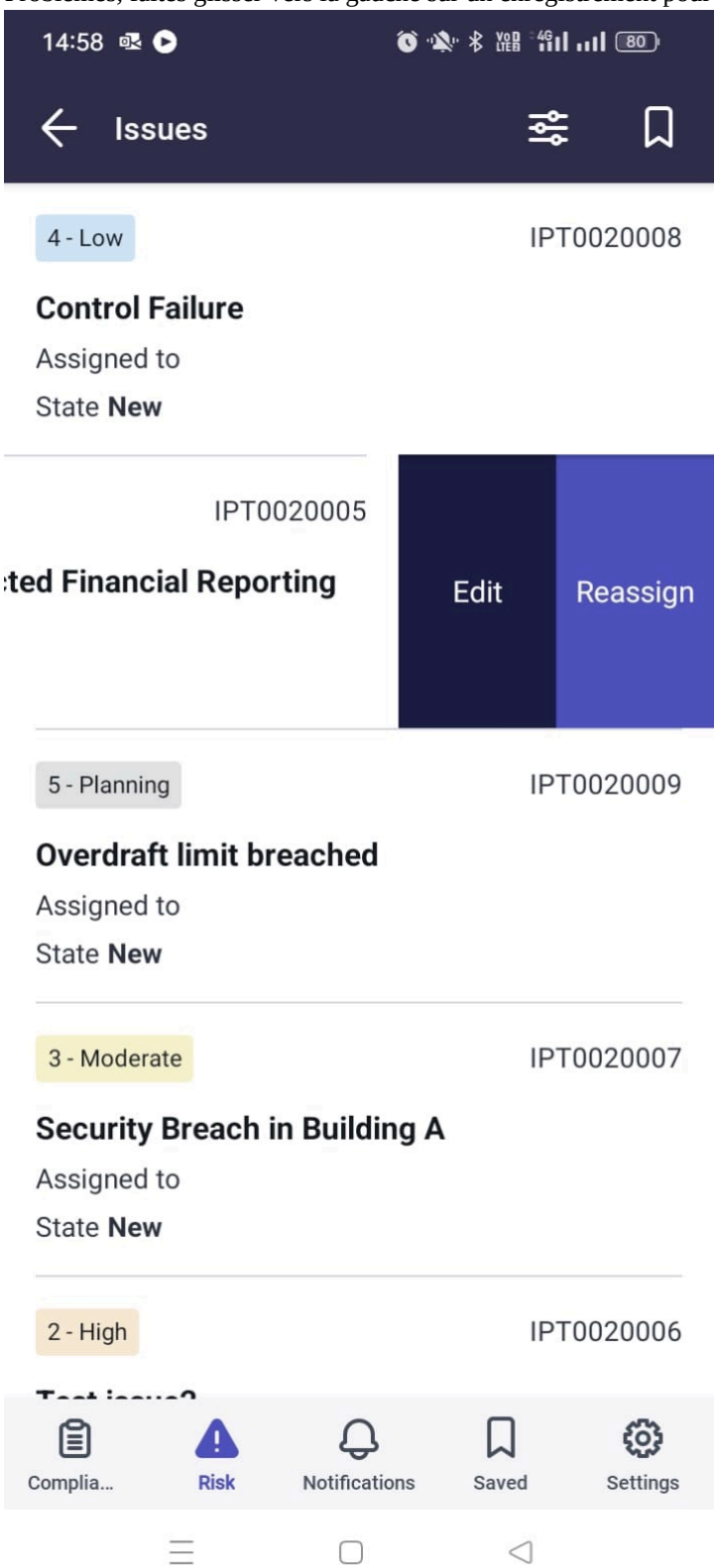
3. **Facultatif :** Consultez Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile pour rechercher des enregistrements qui correspondent à des critères de recherche spécifiques.

   (Optional) Le filtrage des enregistrements sur les écrans de l'application Mobile fonctionne comme le filtrage avec un créateur de conditions sur Now Platform. La définition de filtres peut réduire le nombre d'enregistrements affichés sur les écrans.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour modifier ou réaffecter une tâche directement à partir de la liste des enregistrements affichée sur l'écran Problèmes, faites glisser vers la gauche sur un enregistrement pour ouvrir le menu.



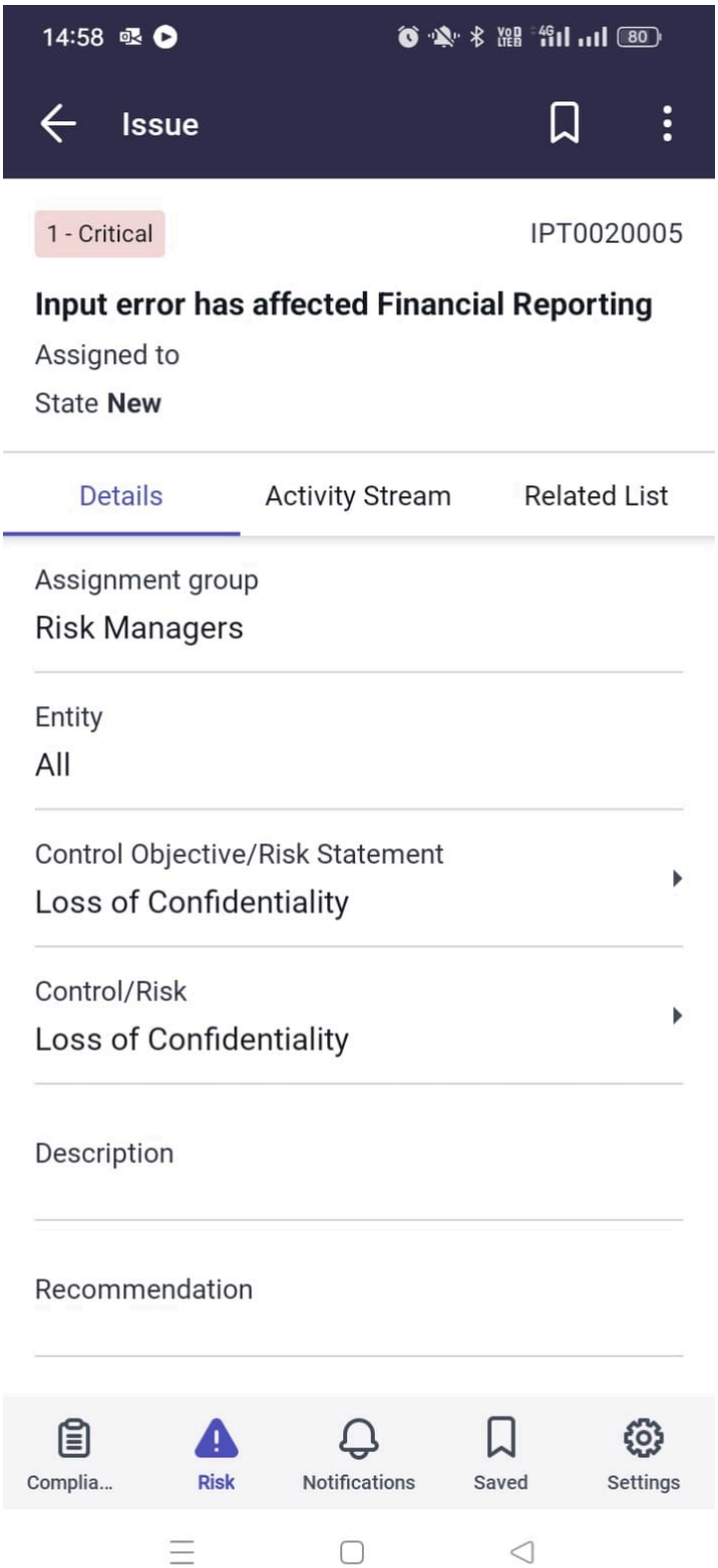
5. Dans le menu qui s'affiche, choisissez-en un pour continuer.

6. Alternativement, lorsque l'écran Problèmes est affiché, appuyez sur un enregistrement de la liste pour l'ouvrir et voir plus de détails.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Une fois les champs de l’enregistrement de problème affichés, choisissez-en un dans la table suivante pour continuer.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Filtrer les enregistrements avec l'icône Application GRC Mobile

Définissez des filtres supplémentaires pour limiter le nombre d'enregistrements qui s'affichent sur un écran. Le filtrage des enregistrements au sein de l'application mobile fonctionne comme avec un créateur de conditions sur Now Platform.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Durée de réalisation de cette tâche : 5 minutes.

Procédure

1. Pour affiner davantage vos résultats de recherche ou pour entrer des critères de filtre supplémentaires sur toute liste d'enregistrements affichée, appuyez sur l'icône de filtre (icône 
2. Avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur un champ pour le développer.
3. Dans les options qui s'affichent, cochez la case ou appuyez sur un élément pour votre filtre.
   Pour de nombreux filtres, vous pouvez sélectionner plus d'une option.
4. Appuyez sur l'icône Retour () ou sur **OK** pour enregistrer vos modifications dans un champ.
   Les critères que vous avez choisis s'affichent sur l'écran Filtres. Le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos critères est également affiché en haut de l'écran. Appuyez sur **Effacer** ou **RÉINITIALISER** pour supprimer tous les filtres et rétablir le paramètre par défaut.
5. **Facultatif :** Répétez les étapes 1 à 4 avec l'écran Filtres affiché pour continuer à définir vos critères de filtre.
6. Appuyez sur l'icône d'intersection après avoir défini tous les critères pour créer les conditions ET. ).
   Vous pouvez également appuyer sur l'icône d'union () pour créer des conditions OR.
7. Une fois que vous avez ajouté tous les critères que vous souhaitez, avec l'écran Filtres affiché, appuyez sur **TERMINÉ.**
   À l'écran, seuls les enregistrements qui correspondent à vos critères de filtrage s'affichent.

Que faire ensuite
Pour plus d'informations, affichez les enregistrements qui s'affichent après votre recherche.

Utiliser les événements à risque

Signalez les événements à risque et surveillez leur workflow pour éviter les pertes dans votre organisation.

Configurer l'intégration des événements à risque

Configurez l'intégration des événements à risque avec d'autres applications en amont ServiceNow . Cette intégration permet à tous les utilisateurs d'une organisation de signaler et de suivre les événements à risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin et user_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous configurez l'intégration de l'événement à risque avec une autre application en amont, les utilisateurs de cette application peuvent directement signaler les événements à risque à partir de l'application. Par exemple, si vous configurez l'intégration des événements à risque dans l'application ServiceNow® Gestion des services informatiques (ITSM , tous les utilisateurs de peuvent signaler les événements à risque à ITSM partir de l'application ITSM . Par défaut, cette configuration est fournie pour les applications Incidents informatiques et Incidents de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les deux modes qui permettent la création d'un événement à risque sont **Simple** et **Avancé**. Le mode **Simple** vous permet de définir des conditions de filtre sur la table de l'application afin que les utilisateurs de l'application Incidents puissent signaler un événement à risque. Par exemple, vous pouvez définir qu'un événement financier ayant un impact élevé doit être signalé comme événement à risque. En revanche, le mode **avancé** permet aux utilisateurs disposant du rôle de développeur GRC d'écrire des scripts.

Les gestionnaires d'incidents disposant du rôle incident_manager peuvent voir l'option **Signaler l'événement à risque** dans un incident, tandis que les gestionnaires de sécurité disposant du rôle sn_si.manager peuvent voir l'option **Signaler l'événement à risque** dans un incident de sécurité.

Procédure

1. Accédez à la **Événements à risque** > **Administration** > **Configuration de l'intégration**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de l'intégration des événements à risque

Champ	Description
Numéro	Numéro de configuration. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant d'activer la création d'un événement à risque à partir de la table d'application.
Nom de l'intégration	Titre court et unique pour l'intégration. Par exemple, pour signaler un événement à risque à partir d'une table d'incident, vous pouvez saisir Incident-risk-event-integration.
Table de l'application	Table d'application utilisée pour la génération de rapports sur les événements à risque. La table détermine l'application en amont qui sera utilisée pour la génération de rapports sur les événements à risque.
Source pour le nom	Mode de définition des noms des événements à risque. Les choix sont les suivants : ○ **Champ de formulaire** : sélectionnez cette option si vous souhaitez que la valeur d'un champ sélectionné spécifique soit utilisée comme nom de l'événement à risque. ○ **Valeur par défaut** : saisissez une valeur personnalisée. L'événement à risque est créé avec le nom que vous saisissez ici.
Source pour la description	Mode de définition de la description des événements à risque.
Source pour l'entité	Méthode de définition de l'entité des événements à risque.
Source pour la date de détection	comment la date de détection des événements à risque est définie.
Nom	Champ de la table d'application utilisé pour définir le nom des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée dans le champ **Source du nom** .
Nom par défaut	Nom par défaut des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Valeur par défaut** dans le champ **Source du nom** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Champ de la table d'application qui est utilisé pour définir la description des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée dans le champ **Source de description** .
Description par défaut	Description par défaut des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de description** .
Entité	Champ de la table d'application qui fait référence à une GRC entité ou à un enregistrement dans une GRC entité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée dans le champ **Source de l'entité** .
Entité par défaut	Entité par défaut pour les événements à risque. Les entités par défaut sont créées à partir de la table dans le champ **Table d'application** . Ce champ s'affiche uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de l'entité** .
Date de détection	Champ de la table d'application qui est utilisé pour définir la date de détection des événements à risque. Ce champ n'est visible que lorsque **l'option Champ de formulaire** est sélectionnée dans le champ **Source de la date de détection** .
Date de détection par défaut	Date par défaut de détection des événements à risque.
Type d'événement par défaut	Type d'événement par défaut des événements à risque. Par exemple, si l'événement est financier ou non financier.
Sous-type d'événement	Sous-type de l'événement à risque. Par exemple, si l'événement est réel ou potentiel.
Source pour l'impact non financier	Comment l'impact non financier des événements à risque est défini.
Impact non financier	Champ de la table d'application qui est utilisé pour définir l'impact non financier des événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'un **champ de formulaire** est sélectionné à partir du champ **Source du champ non financier** .
Impact non financier par défaut	Gravité par défaut des événements à risque. Vous avez le choix **entre Faible**, **Moyen** ou **Élevé**.
Source pour la perte attendue	Mode de définition des événements de perte de risques attendus.
Perte attendue	Champ de la table d'application utilisé pour définir la perte attendue d'événements à risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'impact financier** est sélectionné dans le champ **Type d'événement par défaut** is et uniquement lorsque le **champ Formulaire** est sélectionné dans le champ **Source de la perte attendue** .
Perte attendue par défaut	Valeur monétaire par défaut de la perte. Ce champ apparaît uniquement lorsque **l'impact financier** est sélectionné dans le champ **Type d'événement par défaut** et uniquement lorsque la **valeur par défaut** est sélectionnée dans le champ **Source de la perte attendue** .
Afficher l'action d'interface utilisateur selon	
Mode	Mode utilisé pour créer l'action d'interface utilisateur. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Simple** : mode permettant de définir des conditions de filtre simples. Par exemple, si l'impact d'un incident est **élevé**, l'action d'interface utilisateur **Signaler un événement à risque** doit être créée. ○ **Avancé** : mode permettant d'écrire un script pour interroger des tables, y compris la table du champ **Table d'application** .
Condition de rôle	Rôles qui peuvent signaler des événements à risque à partir de l'application en amont.
Condition de filtre	Créez les filtres en fonction des besoins.
Script	Champ permettant d'écrire un script personnalisé pour interroger n'importe quelle table. **Remarque :** L'option d'écriture d'un script n'est disponible que pour les utilisateurs qui disposent également du rôle sn_grc.developer. Ce champ s'affiche lorsque le champ **Mode** est **défini sur Avancé**.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Toute autre table d'application qui étend la table de tâches peut configurer cette intégration. Pour en savoir plus, consultez l'article Risk Event Ingestion [KB0780985] dans la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter pour consulter l'article.

Résultats
L'application configurée pour signaler les événements à risque affiche le bouton **Créer un événement à risque** .

Créer un modèle de réponse aux événements à risque

Ajoutez automatiquement des approbateurs, des problèmes et des propriétaires à un événement à risque en fonction des conditions définies dans le modèle de réponse à l'événement à risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Modèles de réponses**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles de réponses aux événements à risque

Champ	Description
Numéro	Numéro de modèle. Ce nombre est automatiquement défini.
Entité	Entité pour laquelle le modèle est créé.
Catégorie	Catégorie à laquelle l'événement à risque s'applique en cas d'occurrence. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Personnel** : par exemple, tout préjudice physique causé à un employé. ○ **Juridique** : par exemple, un employé dirige une entreprise qui constitue un conflit d'intérêts. ○ **Sécurité de l'information** : par exemple, en cas de vol, de cambriolage ou de panne du système. ○ **Ressources humaines** : par exemple, poursuites judiciaires sensibles intentées par un employé contre un autre employé. ○ **Tous** : tout événement à risque signalé.
Règle d'approbation fondée sur	Règle utilisée lors de l'affectation de l'événement. ○ **Perte brute** ○ **Perte nette** ○ **Perte attendue** Ce champ dépend des valeurs des champs **Type d'événement** et **Sous-type** . Par exemple, si le type d'événement est **Financier**et que le sous-type est **Réel**, la règle d'approbation est basée sur la perte brute, la perte nette ou la perte attendue. Si le sous-type est **Potentiel**, la règle d'approbation est Perte prévue, par défaut. Si le type d'événement est **Impact non financier**, la règle d'approbation est Non financier, par défaut.
Type d'événement	Type d'événement. ○ **Impact financier** : indique que l'événement a une perte financière associée. Saisissez le montant. Vous pouvez choisir la devise. ○ **Impact non financier** : indique que même si l'événement n'entraîne aucune perte financière, il a un impact non financier sur l'organisation. Par exemple, l'impact non financier peut être une mauvaise nouvelle du marché ou une baisse du moral des employés.
Sous type	Sous-type d'événement. Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Réel** ○ **Potentiel**
Fermer automatiquement l'événement une fois approuvé	Option permettant de sélectionner si l'événement doit être fermé après approbation. La sélection de cette option entraîne la fermeture de l'événement après la fermeture du problème et de la cause première. Si un événement à risque comporte des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	problèmes ou des tâches ouverts, l'événement à risque n'est pas fermé même après l'approbation.

4. Dans la section Affectation du propriétaire de l'événement à risque, sélectionnez le type d'affectation et le propriétaire ou le groupe propriétaire.
5. Pour créer automatiquement un problème, cochez la case **Créer automatiquement un problème** dans la section Création et affectation de problème.
6. Dans la section Tâche d'analyse de la cause première, renseignez les champs.

Formulaire Modèles de réponses aux événements à risque

Champ	Description
Créer automatiquement la tâche RCA	Création de tâches pour l'analyse de la cause première (RCA). Créez automatiquement une tâche d'analyse de la cause première (RCA) en fonction du montant saisi dans le champ **Seuil de création de tâches** .
Affecté à	Personne à laquelle la tâche RCA est affectée.
Seuil pour la création de tâches	Option permettant de spécifier le montant seuil au-delà duquel une tâche RCA est créée. Par exemple, les utilisateurs peuvent spécifier qu'après qu'un événement a subi une perte d'une valeur de 1 000 $, une tâche RCA doit être créée.
Priorité	Priorité de l'événement. Sélectionner à partir de : ○ **Critique** ○ **Élevé** ○ **Modéré** ○ **Faible** ○ **Mineure**

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Un nouveau modèle de réponse aux événements à risque est créé.

Définir un montant seuil pour le modèle de réponse aux événements à risque

Définissez une limite de seuil pour l'affectation d'approbateurs d'événements à risque. Une limite de seuil est définie pour déterminer si un événement à risque a besoin d'un approbateur.

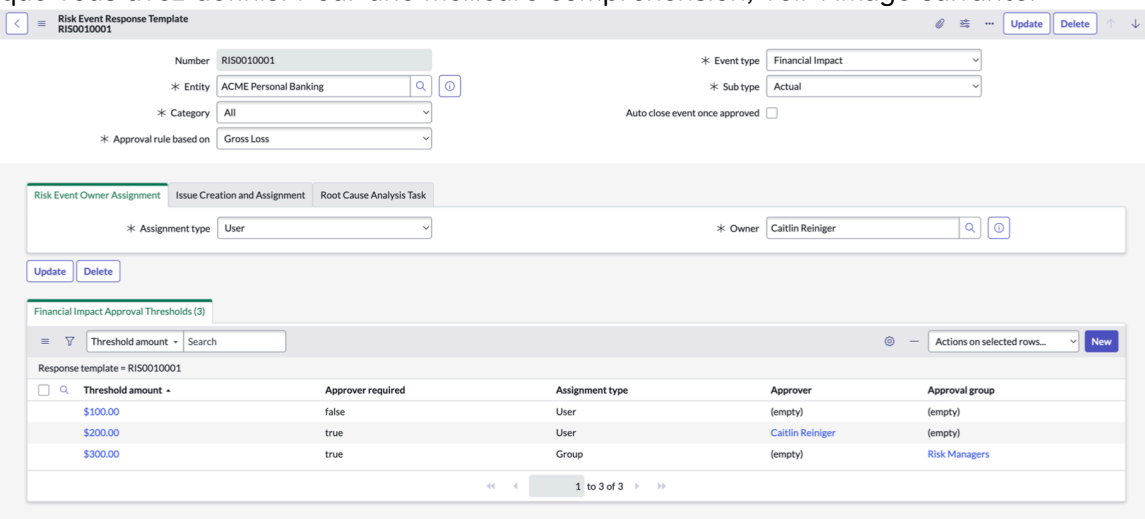
Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En fonction du montant de la perte de risque, vous pouvez décider si des approbateurs sont nécessaires pour les pertes d'événements à risque. Par exemple, pour tout événement à risque qui entraîne une perte de 1 000 $ ou moins, aucun approbateur n'est nécessaire. Toutefois, pour tout montant supérieur à 1 000 $, l'événement à risque doit être évalué et un approbateur est automatiquement

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

désigné. Il peut y avoir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des seuils que vous avez définis. Pour une meilleure compréhension, voir l'image suivante.



Dans l'exemple précédent, les règles suivantes sont appliquées.

- Si la perte est comprise entre 0 $ et 100 $, aucune approbation n'est requise.
- Si la perte se situe entre 101 $ et 200 $, l'approbation est requise et l'approbation va à Caitlin.
- Si la perte est supérieure à 201 $, l'approbation de Caitlin et du gestionnaire des risques sera requise.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Modèles de réponses**.
2. Sélectionnez et ouvrez le modèle de réponse à l'événement à risque pour lequel vous souhaitez ajouter la limite du seuil financier.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Seuils d'approbation de l'impact financier.
4. Dans la liste **Montant du seuil** , sélectionnez le type de devise et saisissez le montant qui nécessite une approbation.
5. Cochez la case **Approbateur requis** .
6. Dans la liste **Type d'affectation** , sélectionnez **Utilisateur** ou **Groupe**.
7. Dans le champ **Approbateur** , sélectionnez l'approbateur pour approuver l'événement à risque en cas de dépassement du montant seuil.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Le modèle de réponse est mis à jour avec la limite de seuil et les détails de l'approbateur.

Signaler les événements à risque à partir de Portail de services

Lorsque vous identifiez un événement susceptible d'avoir un impact financier ou non financier sur votre organisation, signalez-le à partir du ServiceNow, Inc. Portail de services. Vous pouvez également signaler tout événement ayant déjà eu un impact financier ou non financier.

Avant de commencer

Rôle requis : ServiceNow user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez consigner votre événement à risque sous l'un des types d'événements suivants :

- Événement à risque avec impact financier
- Événement à risque avec impact non financier

Procédure

1. Dans le Portail de services, cliquez sur **Catalogue** > **Parcourir par catégories**.
2. Cliquez sur **Gouvernance, risque et conformité** , puis sur **Signaler l'événement à risque**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Signaler un événement à risque

Champ	Description
Titre	Saisissez le titre de l'événement à risque signalé.
Description	Saisissez la description de l'événement à risque signalé.
Afficher mes entités seulement	Lorsque cette option est sélectionnée, seules les entités dont vous êtes propriétaire s'affichent. Cette valeur est extraite du champ **Propriétaire** du formulaire **Entité** . Cette option est sélectionnée par défaut.
Entité où l'événement s'est produit	Sélectionnez l'entité qui absorbera ou déclarera la perte. Sélectionnez une seule entité dans la liste.
Autres entités affectées	Sélectionnez d'autres entités connexes qui sont affectées par l'événement. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs entités.
Type d'événement	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ Impact financier- Cela indique que l'événement a une perte financière associée. Saisissez le montant dans votre devise locale. ○ Impact non financier- Cela indique que, bien que l'evenement n'ait aucune perte financiere, il a un impact non financiere sur l'organisation. Par exemple, un impact non financier peut être une mauvaise nouvelle du marché ou une baisse du moral des employés.
Devise	Sélectionnez la devise de la perte. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est Financier.
Date de détection	Sélectionnez la date à laquelle l'événement à risque a été détecté.
Comment l'événement a-t-il été découvert	Sélectionnez la façon dont l'événement a été découvert. Par exemple, si l'événement à risque a été signalé par un client, sélectionnez **Commentaires/Réclamations des clients**.
Cause première	Entrez votre analyse de la cause de l'événement. Par exemple, si un incendie se déclare dans une salle de serveurs, la cause première peut être une augmentation de la température ou un court-circuit électrique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Action effectuée	Entrez ce qui a été fait pour réduire l'impact de cet événement à risque. Par exemple, si l'incendie dans la salle des serveurs a été causé par un court-circuit électrique, alors l'action entreprise consiste à remplacer l'équipement défectueux.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher tous les événements à risque que vous avez signalés, accédez à **GRC > mes événements à risque**.

Résultats

L'événement à risque est créé dans le système et est prêt à être analysé par le gestionnaire des risques. Lorsqu'une action est effectuée sur l'événement, vous recevez des notifications sur le statut. Vous pouvez répondre aux requêtes ou suivre l'état de l'événement au cours de son cycle de vie.

Signaler un événement à risque à partir de Centre des employés

Lorsque vous identifiez un événement susceptible d'avoir un impact financier ou non financier sur votre organisation, signalez-le à partir du ServiceNow, Inc. Centre des employés. Vous pouvez également signaler tout événement ayant déjà eu un impact financier ou non financier.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user ou sn_grc.business_user_lite

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés**.
2. Sélectionnez **Risk & Compliance**.
3. Sélectionnez **Signaler un événement à risque**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler un événement à risque

Champ	Description
Quel était l'événement ?	Brève description de l'événement.
Décrire en détail ce qui s'est produit	Description détaillée de l'événement.
Afficher mes entités seulement	Lorsque cette option est sélectionnée, seules les entités dont vous êtes propriétaire s'affichent. Cette valeur est extraite du champ **Propriétaire** du formulaire **Entité** . Cette option est sélectionnée par défaut.
Quelle entité est impactée par cet événement ?	Entité qui absorbera ou déclarera la perte.
Autres entités affectées	Sélectionnez d'autres entités connexes qui sont affectées par l'événement. **Remarque :** Vous pouvez sélectionner plusieurs entités.
Quel type d'impact cet événement aura-t-il ?	Type d'impact. Les domaines de choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Impact financier- Cela indique que l'événement a une perte financière associée. ○ Impact non financier- Cela indique que, bien que l'evenement n'ait aucune perte financiere, il a un impact non financiere sur l'organisation. Par exemple, un impact non financier peut être une mauvaise nouvelle du marché ou une baisse du moral des employés.
Devise	Devise de la perte. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est défini sur **Impact financier**.
Quelle perte financière cet événement peut-il entraîner ?	Montant de la perte due à l'événement. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le type d'événement est défini sur **Impact financier**.
Comment évalueriez-vous l'impact non financier global de cet événement ?	Impact non monétaire de l'événement. Les choix sont les suivants : ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé**
Quand avez-vous découvert l'événement ?	Date à laquelle l'événement a été détecté.
Comment l'événement a-t-il été découvert ?	Comment l'événement a été découvert. Par exemple, si l'événement à risque a été signalé par un client, sélectionnez **Commentaires/Réclamations des clients**.
Qu'est-ce qui a causé cet événement selon vous ?	Fournissez votre analyse de la cause de l'événement. Par exemple, si un incendie se déclare dans une salle de serveurs, la cause première peut être une augmentation de la température ou un court-circuit électrique.
Quelles actions ont été prises jusqu'à présent pour contenir cet événement ?	Indiquez les actions prises pour réduire l'impact de cet événement à risque. Par exemple, si l'incendie dans la salle des serveurs a été causé par un court-circuit électrique, alors l'action entreprise consiste à remplacer l'équipement défectueux.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

L'événement à risque est soumis pour examen.

Signaler un événement à risque à partir d'un incident

Si l'intégration des événements à risque est configurée, les utilisateurs peuvent signaler les événements à risque à partir de n'importe quelle application en amont, telle que les incidents informatiques. Cette possibilité de signaler les événements à risque permet aux utilisateurs de gagner du temps et d'éviter des pertes pour les organisations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez l'incident pour lequel vous souhaitez signaler un événement à risque.
3. Sélectionnez **Signaler un événement à risque**.

   La disponibilité du bouton **Signaler un événement à risque** sur l'enregistrement d'incident est déterminée par les conditions de filtre spécifiées dans l'enregistrement de configuration de l'intégration d'événement à risque. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'intégration des événements à risque.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Signaler un événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'incident.
Date de détection	Date de création de l'incident.
Entité	Entité à laquelle l'incident appartient.
Type d'événement	Type d'événement. Les choix possibles sont les suivants : ○ Impact financier ○ Impact non financier
Devise	Devise dans laquelle le montant de la perte est déclaré. Ce champ s'affiche si **Impact financier** est sélectionné dans **Type d'événement**.
Perte attendue	Montant attendu de la perte monétaire. Ce champ s'affiche si **l'impact financier** est sélectionné à partir du **type d'événement**
Impact non financier	Impact de l'incident. Les choix possibles sont les suivants : ○ Faible ○ Moyen ○ Élevée
Description	Brève description de l'incident.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
L'événement à risque est créé.

Créer une tâche d'événement à risque

Un événement à risque peut nécessiter des tâches associées. Tant que ces tâches ne sont pas créées puis fermées, l'événement à risque ne peut pas être fermé.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Sélectionnez l'enregistrement pour lequel une tâche doit être créée.
3. Sélectionnez la liste connexe Tâches, puis sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de tâche d'événement à risque

Champ	Description
Affecté à	Personne à laquelle la tâche est affectée.
Priorité	Niveau d'importance accordée à une tâche, qui indique la facilité avec laquelle une tâche ou une affectation peut être retardée.
Description courte	Brève description de la tâche.
Description	Description détaillée de la tâche.
Notes de travail	Toute information pertinente pour votre référence.
Commentaires supplémentaires	Toute information supplémentaire qui pourrait être nécessaire.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Que faire ensuite

Examinez les problèmes associés à un événement à risque ou créez un nouveau problème pendant l'approbation. Pour plus d'informations, consultez Créer manuellement des GRC problèmes.

Analyser un événement à risque

Analysez les événements à risque soumis par l'utilisateur pour déterminer si l'événement à risque est valide et nécessite un traitement supplémentaire.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous analysez un événement à risque, vous ajoutez des détails plus pertinents à l'événement à risque qui est soumis. Au cours de l'analyse, vous pouvez soit rejeter l'événement s'il ne semble pas être un événement à risque réel, soit demander plus d'informations si les informations sont insuffisantes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements** et ouvrez l'événement à risque que vous souhaitez analyser.
   Vous pouvez également accéder à **Événements à risque** > **Nouveaux événements**.
2. Sur le formulaire, examinez les champs et modifiez-les au besoin.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom de l’événement à risque. Modifiez le nom du risque, si nécessaire, pour fournir un nom plus intuitif.
Numéro	Numéro de l’événement à risque. Ce champ est automatiquement défini.
Détecté par	Personne ayant découvert l’événement à risque. Modifiez le champ **Détecté par** , si nécessaire.
Ouvert par	Personne ayant créé l’événement.
Entité primaire	Entité qui supporte la perte. Cette entité est visible par la direction pour la génération de rapports.
Groupe propriétaire	Groupe responsable du suivi de l’événement jusqu’à la clôture.
Propriétaire	Personne propriétaire de l’événement à risque. Un gestionnaire des risques peut être un propriétaire d’événement. Si le groupe propriétaire est spécifié, les propriétaires sont filtrés à partir du groupe propriétaire.
État	État de l’événement à risque. Ce champ est automatiquement défini.
Sous-état	Sous-état de l’événement. Ce champ est automatiquement défini.
Type d'événement	Type d'événement. Vous pouvez modifier le type d’événement, si nécessaire. Si, par exemple, au cours de l’analyse, vous observez que le type d’événement n’est pas un impact financier, vous pouvez modifier l’entrée.
Sous type	Sous-type d’événement. Vous pouvez modifier le sous-type, si nécessaire. Si, par exemple, au cours de l’analyse, vous observez que le type d’événement n’est pas un événement réel mais un événement potentiel, vous pouvez modifier l’entrée.
Catégorie	Catégorie de l’événement. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l’une des options suivantes : ○ **Personnel** : par exemple, tout préjudice physique causé à un employé. ○ **Juridique** : par exemple, lorsqu’un employé exerce une activité qui constitue un conflit d’intérêts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Sécurité de l'information** : par exemple, en cas de vol, de cambriolage ou de panne du système. ○ **Ressources humaines** : par exemple, poursuites judiciaires sensibles intentées par un employé contre un autre employé.
Approbateurs	Personne qui approuve l'événement à risque. Tout utilisateur disposant du rôle sn_risk.user peut approuver l'événement à risque.
Centre de coûts	Numéro de compte correspondant de l'entité.
Description	Description détaillée de l'événement dans ce champ.
Dates	
Date de survenue	Jour, mois et année exacts au cours desquels l'événement s'est produit. Par exemple, une hypothèque a été prêtée sur une propriété qui n'était pas conforme à la réglementation de la construction le 12 août 2019.
Date de détection	Date à laquelle l'événement a été découvert ou remarqué pour la première fois. Par exemple, l'hypothèque a été découverte le 24 août 2019.
Date de première reconnaissance	Date à laquelle l'événement a été reconnu pour la première fois et inscrit dans le livre des comptes. Par exemple, les écritures de perte ont été inscrites dans le livre des comptes de l'entreprise le 26 août 2019.
Estimations pertes/gains	
Perte attendue	Montant de la perte attendue. La perte attendue est la moyenne pondérée par probabilité de toutes les pertes possibles. Ce montant est basé sur l'évaluation par l'utilisateur du montant attendu que l'organisation pourrait perdre.
Perte potentielle	Montant attendu comme une perte potentielle due à l'événement à risque. Ce montant correspond à la perte maximale qu'une entité peut subir en raison de la perte résultant de l'événement à risque.
Analyse d'événements	
Cause	Raison principale pour laquelle l'événement à risque s'est produit.
Description de la cause	Brève description de la raison pour laquelle l'événement à risque s'est produit.
Conséquence	Conséquence de l'événement à risque. Par exemple : Des amendes réglementaires peuvent être imposées à la suite de l'événement à risque.
Actions effectuées	Actions correctives qui ont été prises pour résoudre le problème. Il s'agit de l'enregistrement initial de l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Risque de crédit/marché	
Événement limite	Option pour un événement limite. Un événement limite est un événement à risque opérationnel qui entraîne une conséquence, telle qu'une perte financière dans une autre catégorie de risque.
Type de risque externe	○ **Crédit** : Le risque de crédit est la possibilité d'une perte résultant du défaut d'un emprunteur de rembourser un prêt ou de respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, lorsque les prêteurs offrent des cartes de crédit ou des prêts, il y a un risque que l'emprunteur ne rembourse pas le prêt. ○ **Marché** : Le risque de marché est la possibilité pour un investisseur de subir des pertes en raison de facteurs qui affectent la performance des marchés financiers dans lesquels l'investisseur est impliqué. Par exemple, une récession peut avoir un impact sur l'ensemble du marché.
Référence du risque externe	ID pour le rapprochement dans le livre des comptes. Spécifiez les ID à des fins de rapprochement. Les systèmes de crédit et de risque de marché sont différents.
Classification supplémentaire	
Utilisé dans la modélisation	Option permettant de partager ces enregistrements d'événements à risque avec des systèmes externes dans lesquels ils souhaitent effectuer une analyse avancée à l'aide de techniques de simulation telles que la simulation de Monte-Carlo.
Récupération rapide complète	Perte totale récupérée. Sélectionnez si la perte totale est récupérée dans un court délai et n'a pas d'impact sur l'organisation. **Remarque :** En général, une courte durée fait référence à cinq jours ouvrables, mais cette valeur peut être configurée en fonction de vos besoins.
Profit financier	Cette option est automatiquement sélectionnée si l'événement à risque remplit l'une des conditions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ L'événement à risque est un événement potentiel et le champ **Perte attendue** ou **Perte potentielle** a une valeur négative en raison du gain. ○ L'événement à risque est un événement réel et le champ **Perte nette** a une valeur négative.
Risques évités de justesse	Cette option peut être modifiée ou définie automatiquement en fonction du type d'événement. Si le sous-type d'événement est **Réel** et que l'option **Récupération rapide complète** est sélectionnée, l'option **Risques évités de justesse** est automatiquement sélectionnée.
Raison des risques évités de justesse	Motif qui a empêché l'événement à risque d'entraîner la perte. Si le type d'événement est Potentiel, sélectionnez l'option **Évité de justesse** et, dans le champ **Raison de l'accident évité de justesse** , entrez la raison pour laquelle l'événement a été évité de justesse
Confidentialité	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : ○ La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. ○ L'événement à risque est à l'état Nouveau ou Analyser	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement de l'événement à risque comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs qui peuvent afficher l'événement à risque. **Remarque :** Par défaut, le propriétaire de l'événement à risque et l'utilisateur connecté sont ajoutés à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes qui peuvent afficher l'événement à risque.
Résumé	
Pour comprendre comment les valeurs de cette section apparaissent, reportez-vous à l'exemple donné après cette étape.	
Montant direct	Somme cumulée de toutes les pertes directes. Ce champ est automatiquement défini.
Coût supplémentaire	Somme groupée de tous les coûts supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Perte brute	Somme de toutes les pertes directes, montants indirects et coûts supplémentaires. Ce champ est automatiquement défini.
Perte nette	Montant net de la perte. Ce champ est automatiquement défini.
Montant indirect	Somme groupée de toutes les pertes indirectes. Ce champ est automatiquement défini.
Montant de récupération rapide	Somme cumulée du montant qui a été récupéré rapidement. Ce champ est automatiquement défini.
Montant récupéré	Montant à récupérer pour l'événement à risque. Ce champ est automatiquement défini.
Impact non financier	Impact de l'événement lorsqu'il n'a pas de perte monétaire. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Faible** ○ **Moyen** ○ **Élevé**
Activité	
Commentaires supplémentaires	Fournissez des commentaires supplémentaires que vous pourriez avoir sur l'événement à risque.
Notes de travail	Option permettant de fournir des notes de travail à des fins de référence. Les notes de travail ne sont pas visibles par le créateur de l'événement à risque.

Example

Les valeurs de la section Résumé et les valeurs des champs sont calculées dans la liste connexe Impacts des événements. Par exemple, imaginons qu'il y a un incendie dans une entreprise. Cet événement peut entraîner de multiples impacts directs et indirects tels que la perte d'informations et d'activité.

Si vous saisissez **2 000 $** pour un impact direct, le champ **Montant direct** reflète la même valeur. Si vous saisissez deux montants indirects, d'une valeur respective de **300 $** et de **500 $** , le champ **Montant indirect** reflète une valeur de **800 $**.

Si un organisme externe est embauché pour s'attaquer à la cause profonde de l'incendie, le coût encouru reflète un coût supplémentaire.

Si l'entreprise a été en mesure de récupérer une partie du coût de l'événement en cinq jours ouvrables, le champ **Montant de récupération rapide** reflète le même montant.

Le champ **Perte brute** reflète la perte totale subie par l'événement.

Les taux de conversion de devises ont un impact sur les valeurs affichées dans la liste connexe Résumé. Par exemple, si vous saisissez une valeur de **300** yens japonais comme montant récupéré, vous voyez le montant dans la valeur simultanée en USD de **2 756** dans la liste connexe Résumé. Cette conversion se produit parce que les taux de conversion de devise sont appliqués à partir de la table des taux de change. Pour plus

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'informations sur la façon dont les valeurs du tableau des taux de change sont calculées, voir Utiliser vos propres taux de conversion de devises .

3. Pour envoyer l'événement à risque pour approbation, cliquez sur **Demander l'approbation**.

Créer une entrée d'événement à risque

Créez une entrée d'événement à risque pour déterminer l'impact monétaire ou non monétaire de l'événement à risque. Un événement à risque peut avoir plusieurs entrées d'événement à risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les entrées d'événements à risque capturent les pertes directes et indirectes signalées en raison de l'événement à risque.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Tous les événements** et sélectionnez l'événement à analyser.
2. Cliquez sur la liste connexe Entrées de l'événement à risque.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d'entrée d'événement

Champ	Description
Numéro	Numéro de l'entrée d'événement. La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Événement à risque	Titre de l'événement à risque. La valeur de ce champ est automatiquement définie.
Date de l'impact	Date à laquelle l'impact a été enregistré. **Remarque :** La date de détection et la date de première reconnaissance peuvent être différentes. Cette date ne peut pas être une date future.
Montant	Coût de l'impact. Le montant saisi est reflété dans la liste connexe Résumé.
Récupération rapide	Montant de la perte pour cette entrée si elle est récupérée dans un court laps de temps, qui est généralement de cinq jours ouvrables.
Type d'impact	Type d'impact financier de l'événement. Sélectionnez un type parmi les types suivants : ○ **Impact direct/indirect** : impact financier direct ou indirect de l'événement sur l'entité. ○ **Récupération** : montant récupéré à partir de l'impact financier total.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Coût supplémentaire** : coût supplémentaire engendré par l'impact. ○ **Impact non financier** : l'événement n'a pas d'impact financier.
Catégorie	**direct** ou **indirect**. Par exemple, si l'impact est direct, est-il externe ?
Sous-catégorie	Sous-catégorie de l'impact de l'événement. Sélectionnez l'une des catégories suivantes : ○ **Coût externe** : coût engagé pour les agences externes. Par exemple, si une perte est subie en raison d'une comptabilité erronée et qu'un vérificateur externe a été embauché pour évaluer l'événement, le coût engagé pour embaucher le vérificateur est un coût externe. ○ **Grand livre** : livre de comptes dans lequel cet événement est saisi. ○ **Provision comptable** : Désigne le montant que vous avez mis de côté dans vos comptes pour couvrir un événement futur. Par exemple, si une entreprise met de côté un montant pour couvrir un événement à risque qui pourrait se produire dans le futur. ○ Inversion des **revenus/pertes de temps** : lorsque vous annulez les revenus, une écriture inversée est créée qui annule l'entrée d'origine. Ne saisissez pas de nouvelles informations comptables dans le système.
Référence du compte GL	Numéro de compte dans lequel cette entrée est saisie dans le système ERP.
Description courte	Brève description de l'impact.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Créer ou modifier un nouveau risque

La création ou la modification d'un nouveau risque pour un événement est utile pour la prédiction future des risques. Les informations obtenues à partir des risques sont utiles pour la notation et la génération de rapports. Pour plus d'informations, consultez Créer un risque manuellement.

Lier le nouveau contrôle aux risques

Un contrôle est utilisé pour empêcher qu'un risque ne se produise. La liaison des contrôles aux risques permet aux utilisateurs de savoir quels contrôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ont échoué et pourquoi l'événement à risque s'est produit. Ces informations peuvent être utilisées pour les prévisions et les rapports futurs.

Remarque :
Seuls les risques et contrôles balisés à l'entité impactée peuvent être associés à cet événement à risque.

Pour plus d'informations, consultez Créer un contrôle.

Approuver un événement à risque

Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager doit approuver un événement à risque valide. Si un approbateur de risque rejette l'événement, l'état de l'événement à risque passe à Rejeté.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Mes approbations**.
2. Cliquez sur l'enregistrement dans la liste avec votre nom en tant qu'approbateur.
3. Cliquez sur **Approuver**.

Fermer un événement à risque

Fermez un événement à risque pour terminer le cycle de vie des événements à risque. Un utilisateur disposant du rôle sn_risk.manager doit fermer l'événement à risque après avoir vérifié que tous les problèmes ouverts et les tâches correctives associés sont fermés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Me l'affecter**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez fermer et vérifiez si toutes les tâches et tous les problèmes associés sont fermés.
3. Cliquez sur **Fermer**.

Ajouter une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes

Une bibliothèque de causes est une bibliothèque centralisée des causes possibles qui peuvent conduire à un événement à risque. L'ajout de causes permet d'identifier la raison d'un événement à risque et de prévenir de futurs événements.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes pour faciliter l'analyse des risques, la prédiction des risques et la prévention des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Causes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Cause

Champ	Description
Nom	Nom de la cause. Par exemple, Sécurité informatique inadéquate.
Parent	Parent de la cause. Le parent fait référence au groupe sous lequel la cause est classée. Par exemple, pour une sécurité informatique inadéquate, la cause parent peut être le processus.
Description	Brève description de la cause.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
La cause de l'événement à risque est ajoutée à la bibliothèque.

Information associée

Ajouter une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences

Ajouter une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences

Une bibliothèque de conséquences est une bibliothèque centralisée des conséquences possibles d'un événement à risque.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager et sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ajoutez une conséquence d'événement à risque à la bibliothèque de conséquences pour faciliter l'analyse des risques, la prédiction des risques et la prévention des risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Conséquences**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conséquence

Champ	Description
Nom	Nom de la conséquence. Par exemple, Perte d'actifs.
Parent	Parent de la conséquence. Le parent fait référence au groupe sous lequel la conséquence est classée. Par exemple, pour une perte d'actifs, la conséquence parente peut être Dommages aux actifs physiques.
Description	Brève description de la conséquence.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats
La conséquence de l'événement à risque est ajoutée à la bibliothèque.

Information associée

Ajouter une cause d'événement à risque à la bibliothèque de causes

Configurer GRC l'Agent virtuel pour signaler les événements à risque

Utiliser un Agent virtuel chatbot pour signaler les Portail de servicesévénements à risque à partir du . Un chatbot Virtual Agent aide les clients à signaler rapidement un événement à risque. Le chatbot assiste les clients en leur faisant gagner du temps. Les informations échangées pendant le flux de conversation permettent au chatbot de répondre à une demande utilisateur ou d'assister l'utilisateur dans la réalisation d'une tâche.

Avant de commencer
Les clients doivent avoir activé les modules d'extension suivants pour configurer le GRC Agent virtuel

- Glide Virtual Agent (com.glide.cs.chatbot) activé avec une licence valide.
- GRC Advanced Risk.

Rôle requis : sn_risk.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Cliquez sur **Éditeur de page**.
3. Dans le champ de recherche, entrez Index.
4. Cliquez sur **Index Service Portal**.
5. En haut de la page, cliquez sur **Modifier la page (index) du portail de services dans Designer**.
6. Dans le champ de recherche Widget de filtre, saisissez Widget Service Portal de l'agent virtuel , faites glisser le widget et déposez-le n'importe où sur l'écran.

   Vous pouvez voir l'icône de chat en bas à droite de l'écran.

Effectuer une évaluation Advanced Risk

Utilisez la fonctionnalité d'évaluation ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité Advanced Risk (GRC) pour créer une plateforme de risque intégrée.

Pour afficher les rôles requis pour effectuer et approuver l'évaluation, reportez-vous à Rôles pour effectuer une évaluation avancée des risques.

Créer un facteur manuel

Créez des facteurs manuels pour évaluer et évaluer les risques sur une instance d'évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facteurs manuels nécessitent des réponses humaines. Vous pouvez créer des facteurs manuels et les associer à différents types d'évaluation, tels qu'une évaluation inhérente, une évaluation de contrôle ou une évaluation résiduelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez supprimer un facteur uniquement s'il n'y a aucune méthodologie d'évaluation des risques (RAM) associée au facteur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs manuels**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Facteur manuel

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, tel que Impact sur la réputation.
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en termes monétaires. Ces pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). ○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
Réponse de l'utilisateur	Option permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants : ○ **Choix** : les utilisateurs peuvent choisir entre faible, moyen et élevé, ainsi que leurs scores respectifs. **Remarque :** La sélection de cette option affiche la liste connexe Choix. Enregistrez le formulaire pour afficher la liste connexe Choix. ○ **Nombre** : les utilisateurs peuvent saisir un nombre en réponse à un facteur. ○ **Texte** : les utilisateurs peuvent saisir du texte en réponse à un facteur. Cette option ne contribue pas au score et est utilisée comme guide ou comme méthode de collecte de données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Devise** : les utilisateurs peuvent saisir une devise en réponse à un facteur. ○ **Pourcentage** : les utilisateurs peuvent saisir un pourcentage en réponse à un facteur.
Type de contrôle	Option pour modifier la mise en page des choix de facteurs sur le formulaire d'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : ○ **Case d'option** : affiche les choix de facteurs dans les cases d'option. ○ **Liste déroulante** : affiche les choix de facteurs dans une liste déroulante. Ce champ s'affiche uniquement **lorsqu'un choix** est sélectionné dans le champ **Réponse de l'utilisateur** .
Mise en page du contrôle	Option permettant d'afficher les choix de facteurs dans une mise en page verticale ou horizontale. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Case d'option** est sélectionnée dans le champ **Type de contrôle** .
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle. Supposons, par exemple, que le champ **Réponse de l'utilisateur** soit défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** .
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Cette valeur est un pourcentage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** .
Réponse obligatoire	Option permettant de rendre les réponses obligatoires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Brève description de l’objectif du facteur et de l’endroit où l’utiliser. Cette description permet à l’administrateur de comprendre le facteur.
Texte d'orientation	Conseils sur la façon de répondre au facteur. Si l’évaluateur des risques ne comprend pas la question du facteur, ce champ peut aider à l’expliquer. Par exemple, si l’évaluateur veut comprendre une question sur l’impact financier de la perte d’un actif de grande valeur, il peut obtenir des conseils à partir de ce champ.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur la liste connexe Critères de transformation qualitative.

> **Remarque :**
> Cette liste connexe s’affiche uniquement lorsque vous sélectionnez l’option **Transformer le score qualitatif** .

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de transformation qualitatifs

Champ	Description
Limite inférieure de la plage	Valeur qui correspond à la limite inférieure d’une plage de valeurs. Par exemple, pour la première plage de 0 % à 30 %, la limite inférieure est 0. Pour la deuxième plage de 31 % à 60 %, la fourchette inférieure est 31.
Score	Valeur qui doit être utilisée comme score si la valeur se trouve dans la plage définie dans le champ **Limite inférieure de la plage** . Par exemple, pour la limite inférieure 0, le score peut être de 1. Pour la limite inférieure 31, le score peut être de 2.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
9. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d’évaluation des risques.

Créer un facteur de groupe

Créez des facteurs de groupe pour évaluer et évaluer les risques sur une instance d’évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les facteurs de groupe contribuent soit à un score de risque numérique, soit à la perte estimée annuelle (ALE). Vous pouvez regrouper les réponses de plusieurs facteurs en un seul facteur de groupe qui peut être utilisé pour la génération de rapports. Le score d'un facteur de groupe est calculé en fonction des scores de ses facteurs associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs de groupe**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Facteur de groupe

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, par exemple Impact sur l'organisation.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : fournit les pertes induites par un risque en termes monétaires. Les pertes contribuent à l'ALE. ○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **la valeur par défaut**.
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Cette valeur est un pourcentage. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** .
Description	Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur.
Score qualitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** .	
Formule du score qualitatif	Formule pour calculer le score de risque qualitatif global. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Somme** : somme des réponses du facteur. ○ **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. ○ **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. ○ **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. ○ **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. ○ **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. ○ **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle. Supposons, par exemple, que le champ **Réponse de l'utilisateur** soit défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** .
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Quantitatif** est sélectionnée dans le champ **de contribution de facteur** .	
Formule du score quantitatif	Formule pour calculer le score de risque qualitatif global. Les choix sont les suivants : ○ **Somme** : somme des réponses du facteur. ○ **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. ○ **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. ○ **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. ○ **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans la liste connexe Facteurs, cliquez sur **Modifier** et ajoutez les facteurs requis.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de transformation qualitative.
8. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Critères de transformation qualitatifs

Champ	Description
Limite inférieure de la plage	Valeur qui correspond à la limite inférieure d'une plage de valeurs. Par exemple, pour la première plage de 0 % à 30 %, la limite inférieure est 0. Pour la deuxième plage de 31 % à 60 %, la fourchette inférieure est 31.
Score	Valeur qui doit être utilisée comme score si la valeur se trouve dans la plage définie dans le champ **Limite inférieure de la plage** . Par exemple, pour la limite inférieure 0, le score peut être de 1. Pour la limite inférieure 31, le score peut être de 2.

9. Sélectionnez **Soumettre.**
10. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
11. Sélectionnez **Publier**.

Résultats

Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

Logique de notation pour les formules prédéfinies pour les facteurs de groupe

Les facteurs de groupe ont plusieurs formules prédéfinies et chacune d'entre elles a une contribution spécifique à la logique de notation.

Logique de notation de formules prédéfinies

Les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des formules prédéfinies suivantes pour calculer la notation des facteurs de groupe. Les scores sont fournis par des scores de facteurs manuels qui composent un facteur de groupe et ont une contribution de facteur qualitative ou quantitative, ou les deux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les scores qualitatifs calculés à l'aide des formules prédéfinies sont transformés à l'aide des critères de transformation si l'option **Transformer le score qualitatif** est sélectionnée pour le facteur de groupe.

Les scores qualitatifs calculés après transformation seront calculés à l'aide de la pondération qualitative du facteur de groupe. Par exemple, si le score calculé est de 10 et que la pondération qualitative est de 50 %, le score final pour le facteur de groupe sera calculé comme suit : 10 x 0,5 = 5.

Somme

Pour le mode qualitatif, cette formule additionne les scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores de facteurs manuels qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Dans le cas du mode Quantitatif, cette formule additionne les scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores de facteurs manuels qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Minimum

Pour le mode qualitatif, cette formule prend au minimum les scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores de facteurs manuels qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Pour le type Quantitatif, cette formule prend au minimum les scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Maximum

Pour le mode qualitatif, cette formule prend le maximum de scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit qualitative, soit les deux.

Pour le type Quantitatif, cette formule prend le maximum de scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Moyen

Pour le mode qualitatif, cette formule prend la moyenne des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit qualitative, soit les deux.

Pour le mode Quantitatif, cette formule prend la moyenne des scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Produit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour le mode qualitatif, cette formule multiplie les scores qualitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit qualitative, soit les deux.

Pour le mode Quantitatif, cette formule multiplie les scores quantitatifs dans une instance d'évaluation. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit Quantitatif, soit Les deux.

Moyenne pondérée

Pour le mode qualitatif, cette formule divise la somme des scores qualitatifs dans une instance d'évaluation par la somme des pondérations. Les scores sont fournis par des scores correspondant aux facteurs qui composent un facteur de groupe et dont la contribution du facteur est soit qualitative, soit les deux.

Créer un facteur automatisé

Créez des facteurs automatisés pour extraire automatiquement les données d'autres sources de données telles que des tables ou des vues de base de données.

Avant de commencer

Vous devez disposer de la Gouvernance, risque et conformité licence Enterprise.

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les facteurs automatisés permettent d'automatiser le processus d'évaluation des risques. Ils ne s'appuient pas sur des saisies manuelles, et réduisent ainsi la subjectivité. Toutes les réponses aux facteurs automatisés sont automatiquement calculées lors de l'évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs automatisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Facteur de requête automatisé

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, tel que l'impact réglementaire.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en termes monétaires. Ces pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). ○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d’évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
Type de réponse	Options permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants : ○ **Nombre** : La réponse du facteur après le calcul automatique sera un nombre. ○ **Devise** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera exprimée dans la devise. ○ **Pourcentage** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera un pourcentage.
Contexte de l'évaluation	Contexte dans lequel l’évaluation doit être effectuée. Les choix sont les suivants : ○ **Risque** : sélectionnez cette option pour effectuer l’évaluation d’une entité et d’un risque associé. ○ **Objet** : sélectionnez cette option pour effectuer une évaluation sur n’importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d’exception ou une évaluation des risques de changement directement sur un objet.
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué au facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Ce champ s’affiche uniquement lorsque **l’option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution de facteur** .
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d’une échelle d’intervalle. Supposons, par exemple, que le champ **Réponse de l’utilisateur** soit défini sur **Pourcentage**. En tant qu’administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ**Contribution de facteur** .
Inclure les données associées	Option pour collecter les données associées. Si cette option est sélectionnée, la section Données associées s'affiche.
Description	Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur.
Source de données	
Source	Table ou vue utilisée comme source du facteur.
Critère de filtre	
Filtrer par entité	Option de filtrage de la source par l'entité de l'instance d'évaluation des risques.
Champ de mappage d'entités	Champ faisant référence à la table Entité. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Filtrer par entité** est sélectionnée.
Filtrer par risque	Option permettant de filtrer la source en fonction du risque de l'instance d'évaluation des risques.
Champ de mappage de risques	Champ faisant référence à la table Risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Filtrer par risque** est sélectionnée.
Filtrer par contrôle	Option permettant de filtrer la source par le contrôle d'instance d'évaluation des risques. Cette option s'applique uniquement à l'évaluation individuelle des contrôles dans l'évaluation de contrôle.
Champ de mappage de contrôles	Champ faisant référence à la table de contrôle. Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **de contrôle Filtrer par** est sélectionnée.
Filtrer par objet	Option pour filtrer la source en fonction de l'objet de l'instance d'évaluation des risques. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous effectuez l'évaluation des risques sur un objet.
Champ de mappage d'objets	Champ qui fait référence à un objet dans l'instance d'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Objet** dans le champ **de contexte d'évaluation** et lorsque l'option **Filtrer par objet** est sélectionnée.
Agrégation.	
Type d'agrégation	Formule pour regrouper les enregistrements sélectionnés à partir de la table dans le champ **Source** . Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Somme** : somme de la colonne d'agrégation. ○ **Moyenne** : valeur moyenne de la colonne d'agrégation. ○ **Maximum** : valeur maximale de la colonne d'agrégation. ○ **Minimum** : valeur minimale de la colonne d'agrégation. ○ **Nombre** : nombre d'enregistrements de la colonne d'agrégation. ○ **Compte distinct** : nombre d'enregistrements uniques de la colonne d'agrégation.
Colonne d'agrégation	Colonne utilisée pour l'agrégation basée sur la table sélectionnée dans le champ **Source** .
Programmation	
Fréquence	Fréquence d'exécution du facteur.
Jour de la semaine	Jour de la semaine où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Hebdomadaire** est sélectionnée dans le champ **Fréquence** .
Jour du mois	Jour du mois où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Mensuel** est sélectionné dans le champ **Fréquence** .
Mois	Mois d'exécution du facteur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** contient les valeurs **Trimestrielle**, **Semeannuelle** ou **Annuelle**.
Date du cycle suivant	Date à laquelle le facteur s'exécute à nouveau. Ce champ est automatiquement défini en fonction des sélections effectuées sur le formulaire.

Traduction automatique

4. Cliquez sur la section Données complémentaires.
5. Pour les données que vous souhaitez collecter, déplacez les champs correspondants de la liste Disponible vers la liste Sélectionné.
6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
8. Cliquez sur **Publier**.

Résultats

Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

Information associée

Créer un facteur automatisé scripté

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un facteur automatisé scripté

Créez des facteurs automatisés scriptés qui utilisent un script pour extraire des données à partir d'enregistrements ServiceNow® ou de sources externes. Au cours de l'évaluation des risques, les facteurs automatisés scriptés calculent et fournissent automatiquement les réponses pour les facteurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.developer et sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Facteurs scriptés automatisés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Facteur scripté automatisé

Champ	Description
Nom	Nom du facteur, tel que l'impact réglementaire.
Contribution du facteur	Type de contribution du facteur. Les choix sont les suivants : ○ **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. ○ **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues par un risque en termes monétaires. Ces pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). ○ **Les deux** : le type d'évaluation est à la fois qualitatif et quantitatif.
Ordre d'affichage	Ordre des questions dans le formulaire d'évaluation. Ce champ vous permet de définir une séquence spécifique dans laquelle les questions doivent apparaître.
Type de réponse	Options permettant aux utilisateurs de répondre aux facteurs. Les choix sont les suivants : ○ **Nombre** : La réponse du facteur après le calcul automatique sera un nombre. ○ **Devise** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera exprimée dans la devise. ○ **Pourcentage** : la réponse du facteur après le calcul automatique sera exprimée en pourcentage.
Score qualitatif de transformation	Option permettant de transformer le score qualitatif global du groupe en fonction d'une échelle d'intervalle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Supposons, par exemple, que le champ **Réponse de l'utilisateur** soit défini sur **Pourcentage**. En tant qu'administrateur, vous pouvez transformer la valeur de pourcentage en score qualitatif, par exemple 0 % à 30 % est faible, 30 % à 60 % est moyen et 60 % et plus est élevé. Dans ce cas, les notes 1, 2 et 3 peuvent être attribuées à faible, moyen et élevé. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ**Contribution de facteur** .
État	État du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Pondération qualitative (%)	Contribution au score ou poids qualitatif attribué à un facteur. Cette valeur détermine la contribution réelle de ce facteur au score final. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ**Contribution de facteur** .
Contexte de l'évaluation	Contexte pour lequel l'évaluation doit être effectuée. Les choix sont les suivants : ○ **Risque** : sélectionnez cette option pour effectuer l'évaluation d'une entité et de son risque associé. ○ **Objet** : sélectionnez cette option pour effectuer une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur un objet.
Description	Brève description de l'objectif du facteur et de l'endroit où l'utiliser. Cette description permet à l'administrateur de comprendre le facteur.
Script	
Variables	Variables prédéfinies à utiliser dans le champ **Script** .
Script	Script personnalisé.
Programmation	
Fréquence	Fréquence d'exécution du facteur.
Jour de la semaine	Jour de la semaine où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** affiche **Hebdomadaire**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Jour du mois	Jour du mois où le facteur est exécuté. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** indique **Mensuel**.
Mois	Mois d'exécution du facteur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Fréquence** indique **Trimestriel** ou **Semestriel** ou **Annuel**.
Date du cycle suivant	Date à laquelle le facteur est exécuté à nouveau. Ce champ est automatiquement défini en fonction des sélections effectuées sur le formulaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Ouvrez le facteur que vous avez créé.
6. Cliquez sur **Publier**.

Résultats
Le facteur est publié et prêt à être utilisé dans une méthodologie d'évaluation des risques.

Information associée

Créer un facteur automatisé

Copier un facteur

Créez une copie d'un facteur publié pour apporter des modifications mineures, puis réutilisez le facteur.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration**
2. Ouvrez le facteur que vous souhaitez copier.
3. Cliquez sur **Copier**.

Résultats
Une copie du facteur est créée.

Configurer une méthodologie d'évaluation des risques

Configurez une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dans l'application Advanced Risk afin de pouvoir évaluer les risques ou les objets de votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk_advanced.ara_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une RAM est une configuration ou un enregistrement dans le nouveau moteur d'évaluation des risques de l'application Advanced Risk .

Vous pouvez utiliser une RAM pour évaluer les risques ou les objets de votre organisation. Par exemple, vous pouvez configurer une RAM pour spécifier les types d'évaluations des risques et les entités sur lesquelles une évaluation des risques est effectuée. En utilisant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une RAM, votre organisation peut disposer de différentes méthodologies d'évaluation des risques.

Une fois que vous avez déplacé une RAM vers l'état **Mis hors service** , vous pouvez également la remettre à l'état **Brouillon** si vous souhaitez apporter des modifications ultérieurement. Vous ne pouvez déplacer une RAM vers l'état **Brouillon** que si elle n'a pas d'évaluations à l'état **Surveiller** ou **Fermé** . Lorsque vous repassez une RAM vers le **brouillon**, les évaluations en cours et les champs d'application associés sont supprimés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques, reportez-vous à Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
5. Pour configurer les différentes évaluations, sélectionnez l'une des options suivantes.
6. Sélectionnez **Publier**.

Remarque :
Une fois qu'une nouvelle évaluation est créée sur le même risque et que l'évaluation est à l'état **Surveillé** , les autres évaluations passent automatiquement à l'état **Terminé** . Lorsqu'une instance d'évaluation est à l'état **Surveiller** , vous ne pouvez pas ramener la RAM à l'état **Brouillon** . Une RAM peut uniquement être renvoyée à l'état **Brouillon** s'il n'y a pas d'instances d'évaluation.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Utilisez le formulaire Méthodologie d'évaluation des risques dans l'application Advanced Risk pour spécifier les types d'évaluations des risques et les entités sur lesquelles l'évaluation des risques est effectuée.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques

Champ	Description
Nom	Nom de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Par exemple, Évaluation des risques de l'organisation.
Zone de domaine	Zone de domaine de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **IRM**.
État	État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Contexte de l'évaluation	
Évaluation	Contexte d'évaluation que vous pouvez sélectionner :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	• **Risque** : effectue l'évaluation d'une entité et la définition du risque qui lui est associée. • **Objet** : effectue une évaluation sur n'importe quel ServiceNow enregistrement. Par exemple, les utilisateurs peuvent effectuer une évaluation des risques d'exception ou une évaluation des risques de changement directement sur ces tables respectives.
classes d'entités applicables	Toutes les classes d'entité auxquelles la RAM s'applique, telles que les services d'entreprise, les actifs ou les applications d'entreprise. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **l'évaluation**.
Type d'enregistrements applicables	Tables sur lesquelles vous souhaitez effectuer l'évaluation. Vous pouvez sélectionner plusieurs tables et les associer à la RAM. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Objet** est sélectionnée à partir de **l'évaluation**. **Remarque :** Vous pouvez ajouter plusieurs objets ou tables à une RAM publiée, mais vous ne pouvez pas les supprimer une fois la RAM publiée.
Workflows	
Risque inhérent	Option d'évaluation d'un risque inhérent.
Efficacité du contrôle	Option pour évaluer l'efficacité du contrôle.
Activer la réponse au risque	Option permettant d'activer l'onglet **Réponse aux risques** dans l'évaluation des risques. Cette option s'affiche uniquement lorsque **vous sélectionnez Risque** dans **Évaluer**.
Risque résiduel	Option pour évaluer un risque résiduel.
Risque cible	Option pour évaluer un risque cible.
Configuration de déploiement	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Risque** est sélectionnée dans **l'évaluation**.	
Calculer l'ALE selon	Formule que vous pouvez sélectionner pour calculer la perte estimée annuelle (ALE) : • **Somme** • **Moyenne**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	• **Maximum** • **Minimum**
Calculer le score selon	Formule que vous pouvez sélectionner pour calculer le score : • **Moyenne** • **Maximum** • **Minimum**
Configurations de la réponse aux risques	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Risque** est sélectionnée dans **l'évaluation**.	
Autoriser une réponse unique au risque	Option permettant de faire de la sélection de la réponse au risque une sélection unique dans le formulaire d'évaluation des risques. Par exemple, les options peuvent être « Accepter », « Éviter », « Atténuer » ou « Transférer ». Avec une sélection unique, les évaluateurs ne peuvent choisir qu'une seule de ces options pour indiquer la stratégie de réponse aux risques. **Remarque :** Cette option ne peut être activée que lorsqu'il n'y a pas d'évaluations en cours.
Une réponse au risque est requise	Option permettant d'effectuer une réponse au risque selon les besoins : • Aucun : aucune réponse au risque **n'est** requise. • **Toujours** : exigez toujours une réponse au risque. • **À des conditions spécifiques** : imposez une réponse au risque basée sur des conditions spécifiques à l'aide du créateur de condition. • **Dans des conditions spécifiques définies à l'aide d'un script** : imposez une réponse au risque dans des conditions spécifiques à l'aide d'un script prédéfini ou d'un ensemble d'instructions.
Règles métier et validations	
Un commentaire final est requis	Option permettant d'effectuer les derniers commentaires selon les besoins. Les commentaires finaux offrent une meilleure transparence et

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
	permettent aux propriétaires de risques de communiquer le plan d'action en cas de violation de l'appétit ou de la tolérance. Les options sont les suivantes : • Aucun : aucun commentaire final **n'est** requis. • **Toujours** : exigez toujours les commentaires finaux. • **En cas de rupture d'appétit** : Rendre obligatoires les commentaires finaux sur la rupture d'appétit. • **En cas de violation de la tolérance** : Rendre obligatoires les observations finales sur la violation de la tolérance. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **l'évaluation**.
Créer automatiquement un problème	Option permettant de créer automatiquement des problèmes. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le risque** est sélectionné dans **l'évaluation**. • **Aucun** : vous permet de ne pas créer automatiquement des problèmes. • **En cas de rupture d'appétit** : Crée automatiquement des problèmes en cas de rupture d'appétit. • **En cas de violation de la tolérance** : crée automatiquement des problèmes en cas de violation de la tolérance. **Remarque :** Les problèmes ne sont créés qu'une fois l'évaluation des risques approuvée et passée à l'état Publié.
Le score résiduel est inférieur au score inhérent	Option permettant de valider que le score qualitatif résiduel est inférieur au score inhérent. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque l'évaluation des risques résiduels est activée.
Informations de référence	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Risque** est sélectionnée dans **l'évaluation**. L'activation de ces options affiche les informations de référence dans l'instance d'évaluation des risques.	
Afficher les événements à risque associés	Option permettant d'afficher les événements à risque associés dans l'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
Afficher les indicateurs de risque associés	Option permettant d'afficher les indicateurs de risque connexes dans l'évaluation des risques.
Afficher les problèmes ouverts	Option permettant d'afficher les problèmes ouverts dans l'évaluation des risques.
Afficher l'évaluation précédente	Option permettant d'afficher l'évaluation précédente sur l'évaluation des risques. Cette option permet à l'évaluateur des risques de se référer à l'évaluation précédente et d'analyser les détails de cette évaluation avant de procéder à une autre évaluation.
Autres configurations	
Rappel avancé (jours)	Basé sur la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours avant qu'une notification ne soit envoyée à l'évaluateur. Par exemple, si vous saisissez 3 dans ce champ, l'évaluateur reçoit une notification de rappel trois jours avant la date d'échéance.
Rappel en retard (jours)	En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours après cette date d'envoi des e-mails de rappel. Par exemple, imaginons que vous entrez 5 dans ce champ. Ensuite, pendant cinq jours après la date d'échéance, l'évaluateur continue de recevoir des e-mails de rappel indiquant que la date d'échéance est passée. Le sixième jour, une notification par e-mail est envoyée à l'évaluateur et à son responsable.
Identification des risques	Méthode permettant d'identifier les risques dans le périmètre de l'évaluation des risques : • **Aucun** • **À partir de la bibliothèque** : identifie les risques de la bibliothèque sur l'évaluation des risques. • **Ad hoc** : identifie un risque qui ne se trouve pas dans la bibliothèque. • **À partir de la bibliothèque et ad hoc** : crée des risques et ajoute des risques à partir de la bibliothèque.
Commentaires de facteur de groupe	Option permettant d'activer les commentaires de facteur de groupe dans le formulaire d'évaluation des risques.
Copier les réponses précédentes	Option permettant de copier les réponses et les commentaires du facteur chaque fois qu'une réévaluation est effectuée.
Autoriser le remplacement des résultats	Option permettant de remplacer les scores calculés et l'ALE pendant l'évaluation des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (suite)

Champ	Description
Configurer la terminologie de la section	Option permettant de configurer des étiquettes de section pour les évaluations inhérentes, de contrôle, résiduelles et cibles. Après avoir sélectionné cette option, vous pouvez configurer le titre, l'étiquette de score et l'étiquette de perte estimée annuelle pour chaque type d'évaluation. **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et d'autres domaines.
Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source	Option permettant de copier les résultats de l'évaluation dans l'enregistrement source sur lequel l'évaluation est effectuée. Vous pouvez définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrement applicables dans les types d'évaluation individuels. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Objet** est sélectionnée à partir de **l'évaluation**.
Programmation	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Objet** est sélectionnée dans **Évaluation**.	
Fréquence de l'évaluation	Option relative à la fréquence d'exécution de la réévaluation : • **Aucun** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel** • **Semi-annuel** • **Annuel**
Nombre de jours avant l'échéance	En fonction de la date d'échéance de l'évaluation des risques, ce champ correspond au nombre de jours après lesquels une évaluation est considérée comme en retard.

Copier une méthodologie d'évaluation des risques

Modifiez votre méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et vos facteurs en créant une copie de l'enregistrement. L'option à copier permet au système de créer une copie conforme de l'enregistrement sous-jacent, y compris toutes les listes connexes. Cette action permet aux administrateurs des risques de gagner du temps, car ils n'ont pas à créer les enregistrements depuis le début à chaque fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**
2. Ouvrez la RAM que vous souhaitez copier.
3. Sélectionnez **Copier**.

Mettre hors service une méthodologie d'évaluation des risques

Mettez hors service une méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui n'est plus utilisée. La mise hors service des RAM inutilisées facilite la gestion des RAM actives pour l'administrateur des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous retirez une méthodologie d'évaluation des risques, il est important de noter que vous ne pouvez pas rendre une RAM retirée réactive. Vous devez également noter que :

- Tous les facteurs associés à cette méthodologie sont mis hors service.
- Le périmètre de l'évaluation des risques est retiré.
- Toutes les évaluations associées ouvertes sont mises hors service.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez la méthodologie d'évaluation des risques que vous souhaitez mettre hors service.
3. Cliquez sur **Mettre hors service**.
   L'état passe à **Mis hors service**.

Configurer une évaluation inhérente

Configurez et publiez une évaluation inhérente dans l'application Advanced Risk pour évaluer les risques inhérents dans votre organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez les critères d'une évaluation des risques inhérents en ajoutant les facteurs, la logique de notation et les critères d'évaluation au formulaire d'évaluation inhérente. Chaque méthodologie d'évaluation des risques (RAM) a ses propres critères d'évaluation inhérents. Par exemple, vous pouvez évaluer le risque inhérent pour des facteurs tels que l'impact financier, l'impact réglementaire et l'impact sur le client. Pour obtenir le score d'évaluation inhérent, l'impact de ces facteurs est multiplié par la probabilité qu'un risque se produise.

Procédure

1. Accédez au formulaire RAM dont le type d'évaluation est le risque inhérent.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation inhérente**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation inhérente, reportez-vous à Formulaire Évaluation inhérente.

4. Pour ajouter des facteurs, sélectionnez la liste connexe Facteurs.
   Cette liste connexe n'est disponible que lorsque **l'option Réponses du facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
5. Sélectionnez **Modifier** et ajoutez les facteurs.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitative, puis sélectionnez **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage d'évaluations qualitatives du risque. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Pour une plage comprise entre 11 et 20, la valeur inférieure peut être 11.
Évaluation	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Faible est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20.
Score remplacé	Score utilisé lorsque l'évaluateur remplace la cote de risque.
Style de couleur du risque	Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur de texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec une couleur d'arrière-plan rouge et un texte noir.
Échelle de l'appétence au risque	Échelle de l'appétence au risque pour les critères de cote de risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance avec les critères qualitatifs d'évaluation des risques de la méthodologie d'évaluation des risques. Vous pouvez calculer l'état de l'appétence qualitative en fonction de la dernière évaluation ou de l'évaluation agrégée pour fournir l'état de l'appétence qualitative. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence au risque **Affamé** pour une cote de risque **très élevée**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation des risques avancés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : Dans une évaluation qualitative des risques, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final. Par exemple, si vous avez à la fois des évaluations résiduelles et inhérentes, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques dans l'évaluation résiduelle.

Remarque :
Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

9. **Facultatif :** Si vous sélectionnez l'option **Activer la carte thermique** , procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   b. Dans la colonne Style de couleur du risque, spécifiez le style de couleur du risque.
10. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

    Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation inhérente d'un objet.

    a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
    La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

    b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

    c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.
Cote de risque inhérent	Colonne où la valeur de cote de risque inhérent est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la cote de risque inhérent est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est **Qualitatif** ou **Les deux**.
ALE inhérente	Colonne où la valeur de perte estimée annuelle inhérente (ALE) est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat ALE inhérent est copié dans la colonne sélectionnée dans ce

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est défini sur **Quantitatif** ou **Les deux**.

Remarque :
Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

11. Sélectionnez **Envoyer**.

12. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Le type d'évaluation est publié.

Formulaire Évaluation inhérente

Utilisez le formulaire Évaluation inhérente de l'application Advanced Risk pour évaluer les risques inhérents dans votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Évaluation inhérente

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	RAM sélectionnée. Ce champ est automatiquement défini en fonction de votre RAM.
État	État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Calculer en fonction de	Option pour calculer le score d'évaluation basé sur les réponses du facteur.
Contribution d'évaluation	Type de contribution factorielle : • **Qualitatif** : fournit un score numérique, puis convertit le score en évaluation. La sélection de cette option garantit que seuls les facteurs qualitatifs sont disponibles pour l'ajout. • **Quantitatif** : fournit les pertes qui peuvent être encourues en termes monétaires. Ces pertes contribuent à la perte estimée annuelle (ALE). La sélection de cette option garantit que seuls les facteurs quantitatifs sont disponibles pour l'ajout. • **Les deux** : fournit à la fois le type d'évaluation qualitative et quantitative.
Activer la carte thermique	Option permettant d'activer le rapport de la carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente (suite)

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez sélectionner cette option uniquement si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation. La sélection de cette option fait apparaître la section Configuration de la carte thermique et la liste connexe Couleurs de la carte thermique sur le formulaire.
Score qualitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Qualitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution à l'évaluation** .	
Logique de notation qualitative	Formule que vous pouvez utiliser pour calculer la logique de notation : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Quantitatif** est sélectionnée dans le champ **Contribution à l'évaluation** .	
Logique de notation quantitative	Formule que vous pouvez utiliser pour calculer la logique de notation : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente (suite)

Champ	Description
	• **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et d'autres domaines.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation inhérente en Évaluation brute, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation inhérente a été précédemment référencée.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque inhérent en Risque brut, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle le risque inhérent était précédemment référencé.
Étiquette de perte estimée annuelle	Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez ALE inhérente en ALE brute, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle l'ALE inhérente était précédemment référencée.
Configuration de carte thermique	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.	
Facteur pour l'axe X	Facteur qui apparaît sur l'axe X de la carte thermique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation inhérente (suite)

Champ	Description
	Remarque : Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.
Facteur pour l'axe Y	Facteur qui apparaît sur l'axe Y de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.

Configurer une évaluation de l'efficacité du contrôle

Configurez et publiez une évaluation de l'efficacité des contrôles pour évaluer l'efficacité des contrôles en matière d'atténuation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez les critères d'évaluation de contrôle avec des détails tels que des facteurs, la logique de notation et les critères de notation. Vous pouvez également spécifier si vous souhaitez évaluer l'environnement de contrôle complet ou si vous souhaitez évaluer les contrôles individuellement. Ces détails sont les aspects sur lesquels l'évaluation des risques est effectuée. Vous pouvez également activer les options pour ajouter des contrôles existants ou de nouveaux contrôles au cours d'une évaluation. Cet exercice garantit que chaque méthodologie d'évaluation des risques (RAM) possède ses propres critères d'évaluation de contrôle.

Procédure

1. Accédez au formulaire RAM dont le type d'évaluation est le risque inhérent.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation de contrôle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation de contrôle, reportez-vous à Formulaire Évaluation de contrôle.

4. Sélectionnez la section Facteurs, puis sélectionnez **Modifier**.
   La liste connexe des facteurs s'affiche uniquement lorsque **l'évaluation de l'environnement de contrôle** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
5. Ajoutez les facteurs nécessaires de la liste Collection à la liste Facteurs, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitative, puis sélectionnez **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage d'évaluations qualitatives du risque. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Et pour une plage de 11 à 20, la valeur peut être 11 comme plage inférieure.
Cote de risque	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Faible est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20.
Score remplacé	Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé.
Style de couleur du risque	Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur de texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec une couleur d'arrière-plan rouge et un texte noir.

Remarque :
Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

8. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

   Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation du contrôle sur un objet.

   a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
   La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

   b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Efficacité du contrôle	Colonne où la valeur d'évaluation de l'efficacité du contrôle est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de l'efficacité du contrôle est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ.

Remarque :
Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

10. Sélectionnez **Publier**.

Résultats
Le type d'évaluation de contrôle est publié.

Formulaire Évaluation de contrôle

Utilisez le formulaire Évaluation de contrôle dans l'application Advanced Risk pour évaluer l'efficacité des contrôles en matière d'atténuation des risques.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Évaluation de contrôle

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la méthodologie d'évaluation des risques utilisée pour l'évaluation de contrôle. Ce champ est automatiquement défini en fonction de votre RAM.
État	État de la RAM. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Contribution d'évaluation	Type de contribution du facteur. Ce champ est automatiquement défini sur **Contribution qualitative**.
Calculer en fonction de	Option permettant d'évaluer les types de contrôle. Les choix sont les suivants : • **Évaluation de l'environnement de contrôle** : sélectionnez cette option si vous ne souhaitez pas évaluer les contrôles individuels, mais plutôt l'efficacité globale de l'environnement de contrôle. • **Évaluation individuelle des contrôles** : sélectionnez cette option si vous souhaitez effectuer une évaluation pour des contrôles individuels. Par exemple, vous pouvez sélectionner le risque que

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de contrôle (suite)

Champ	Description
	des employés acceptent des pots-de-vin, puis évaluer chaque contrôle existant pour atténuer le risque de corruption. Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension Policy and Compliance Management (com.sn_compliance) est activé.
Identification de contrôle	Option permettant de décider comment identifier les contrôles dans l'instance d'évaluation des risques. Les choix sont les suivants : • **Aucun** • **À partir de la bibliothèque** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier les contrôles de la bibliothèque sur l'instance d'évaluation des risques. • **Ad hoc** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier de nouveaux contrôles sur l'instance d'évaluation des risques. • **À partir de la bibliothèque et ad hoc** : utilisez cette option lorsque vous souhaitez identifier les contrôles de la bibliothèque ainsi que les nouveaux contrôles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Calculer en fonction d'une base** a la valeur **Évaluation individuelle des contrôles**.
Facteur d'efficacité globale	Facteurs manuels, automatisés ou de groupe pour évaluer les contrôles. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Évaluation individuelle des contrôles** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction** de. Seuls les facteurs qualitatifs ou les facteurs ayant la possibilité de transformer le score qualitatif seront affichés dans ce champ.
Logique de notation qualitative	Formule de calcul de la logique de notation. Les choix sont les suivants : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation de contrôle (suite)

Champ	Description
	• **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. Lorsque cette option est sélectionnée, le poids du contrôle est récupéré à partir du formulaire de contrôle. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Variables de script qualitatif	Format du script et variables utilisées dans le script. Ce champ n'est disponible que lorsque **Script** est sélectionné dans le champ **Logique de notation qualitative** .
Script qualitatif	Script défini par l'utilisateur pour calculer la logique de notation. Ce champ vous permet d'avoir plus de contrôle sur le calcul du score.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et d'autres domaines.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation de contrôle en Évaluation préventive, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation de contrôle était précédemment référencée.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque de contrôle en Risque préventif, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation où le risque de contrôle était précédemment référencé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer une évaluation résiduelle

Configurez et publiez une évaluation résiduelle dans l'application Advanced Risk pour évaluer les risques résiduels dans votre organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez une évaluation résiduelle pour identifier et évaluer les risques qui existent après l'implémentation de tout contrôle. Si aucun contrôle n'est identifié, le risque résiduel est le même qu'un risque inhérent. Si les facteurs d'une évaluation inhérente sont utilisés comme évaluation résiduelle, vous pouvez copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation qualitative, les facteurs et les critères d'évaluation qualitative de l'évaluation inhérente. Vous pouvez également choisir la façon dont vous souhaitez dériver le score de l'évaluation résiduelle.

Procédure

1. Accédez au formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) qui a le risque résiduel comme type d'évaluation.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation résiduelle**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire d'évaluation résiduelle, reportez-vous à la section Formulaire d'évaluation résiduelle.

4. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné **Réponses du facteur** dans le champ **Calculer en fonction d'une base** , sélectionnez la liste connexe Facteurs afin de pouvoir ajouter des facteurs à l'évaluation résiduelle.
5. Sélectionnez **Modifier**, ajoutez les facteurs nécessaires, puis sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Si le champ **Calculer en fonction d'unebase comporte une efficacité inhérente du risque et du contrôle** et si le champ **Logique de notation qualitative** comporte une **matrice de recherche entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle**, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez la liste connexe Matrice.
   b. Dans les colonnes respectives, entrez le score, la cote de risque, le style de couleur de risque et le score remplacé.
7. Sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitative, puis sélectionnez **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage des évaluations qualitatives du risque. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Pour une plage comprise entre 11 et 20, la valeur inférieure peut être 11.
Cote de risque	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Faible est 0 et que l'intervalle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'évaluation inférieur pour l'évaluation Moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20.
Score remplacé	Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé.
Style de couleur du risque	Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur de texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec une couleur d'arrière-plan rouge et un texte noir.
Échelle de l'appétence au risque	Échelle de l'appétence au risque pour les critères de cote de risque. Les échelles d'appétence doivent être mises en correspondance avec les critères qualitatifs d'évaluation des risques de la méthodologie d'évaluation des risques. Calculez l'état de l'appétence qualitative en fonction de la dernière évaluation ou de l'évaluation agrégée pour fournir l'état de l'appétence qualitative. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence au risque **Affamé** pour une cote de risque **très élevée**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation des risques avancés. **Important :** Dans une évaluation qualitative des risques, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final. Par exemple, si vous avez à la fois des évaluations résiduelles et inhérentes, mappez l'échelle de l'appétence au risque aux critères d'évaluation des risques dans l'évaluation résiduelle.

Remarque :
Ne saisissez pas de valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

9. Sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque toutes les conditions suivantes sont remplies :
   - L'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.
   - Le champ **Calculer en fonction d'une base** comporte **des réponses du facteur**.
   - L'évaluation résiduelle est basée sur une matrice entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle.
10. Dans la colonne Style de couleur Risque, sélectionnez la combinaison de couleur d'arrière-plan et de couleur de texte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

11. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

    Ces étapes s'appliquent lors de la réalisation de l'évaluation résiduelle d'un objet.

    a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
    La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

    b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

    c. Renseignez les champs du formulaire.

    Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.
Cote de risque résiduel	Colonne où la valeur de cote de risque résiduel est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la cote de risque résiduel est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est **Qualitatif** ou **Les deux**.
ALE résiduelle	Colonne où la valeur de perte estimée annuelle résiduelle (ALE) est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat ALE résiduel est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est défini sur **Quantitatif** ou **Les deux**.

    Remarque :
    Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

    d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

12. Sélectionnez **Soumettre** , puis **Publier**.

Résultats
Le type d'évaluation est publié.

Formulaire d'évaluation résiduelle

Utilisez le formulaire Évaluation résiduelle disponible dans l'application Advanced Risk pour évaluer les risques résiduels dans votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire d'évaluation résiduelle

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Calculer en fonction de	Options de calcul du score d'évaluation : • **Efficacité inhérente du risque et du contrôle** : rend l'évaluation qualitative. La comparaison entre l'efficacité inhérente et l'efficacité du contrôle est toujours qualitative. • **Réponses du facteur** : base le calcul des facteurs résiduels sur les réponses aux facteurs manuels.
Contribution d'évaluation	Type de contribution factorielle : • **Quantitatif** • **Qualitatif** • **Les deux** Si **l'option Risque inhérent et efficacité du contrôle** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** , ce champ est automatiquement défini sur **Qualitatif**. Le champ ne peut pas être modifié.
Facteurs identiques aux facteurs inhérents	Option permettant de copier automatiquement la contribution à l'évaluation, la logique de notation qualitative, les facteurs et les critères d'évaluation qualitative de l'évaluation inhérente. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement lorsque le champ **Calculer en fonction du champ a** la valeur **Réponses du facteur** .
Activer la carte thermique	Option vous permettant d'afficher le rapport de la carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk. **Remarque :** Cette option ne peut être sélectionnée que si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation.
Score qualitatif	
Logique de notation qualitative	Logique de notation à utiliser. Les options de ce champ changent en fonction de l'option sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	Lorsque le champ **Calculer sur la base d'unrisque inhérent et d'une efficacité du contrôle**, les options sont les suivantes : • **Matrice de recherche entre l'évaluation inhérente et l'efficacité du contrôle** : génère une matrice entre l'évaluation inhérente et l'évaluation de l'efficacité du contrôle. Il exécute un produit cartésien pour générer des scores. Vous pouvez afficher la matrice dans la liste connexe Matrice. Par exemple, si le risque inhérent est élevé et que l'efficacité du contrôle est faible, le risque résiduel est également élevé. • **Score inhérent - score d'efficacité du contrôle** : fournit la différence entre le score inhérent et le score d'efficacité du contrôle. • **Score inhérent/score d'efficacité du contrôle** : fournit la valeur obtenue en divisant le score inhérent par le score d'efficacité du contrôle. • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score qualitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et sur son approche d'évaluation des risques. **Remarque :** Vous pouvez écrire ou modifier des scripts uniquement pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés. Lorsque le champ **Calculer en fonctiond'une base comporte des réponses du facteur**, les options sont les suivantes : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	• **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **Quantitatif** est sélectionnée dans le champ **de contribution de facteur** .	
Logique de notation quantitative	Logique de notation à utiliser : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Script** : formule définie par l'utilisateur pour calculer le score. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et d'autres domaines.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation résiduelle en évaluation nette, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation résiduelle a été précédemment référencée.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez Risque résiduel en Risque net, la nouvelle étiquette de score

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire d'évaluation résiduelle (suite)

Champ	Description
	s'affichera dans la section de notation à laquelle le risque résiduel a été précédemment référencé.
Étiquette de perte estimée annuelle	Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE résiduelle en ALE nette, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle l'ALE résiduelle était précédemment référencée.
Configuration de carte thermique	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.	
Facteur pour l'axe X	Facteur qui apparaît sur l'axe X de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.
Facteur pour l'axe Y	Facteur qui apparaît sur l'axe Y de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec des critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.

Configurer une évaluation cible

Configurez et publiez une évaluation cible dans l'application Advanced Risk pour évaluer le niveau de risque futur souhaité. En configurant une évaluation cible, vous permettez aux évaluateurs et aux approbateurs d'effectuer une évaluation des risques cibles dans le Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Configurez une évaluation cible pour évaluer les niveaux de risques futurs. De la même manière que pour les évaluations inhérentes et résiduelles, vous pouvez définir les critères pour effectuer des évaluations cibles. La configuration comprend la spécification de facteurs, la logique de notation, les critères d'évaluation et la configuration de la carte thermique.

Procédure

1. Accédez au formulaire Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dont le type d'évaluation est le risque cible.
2. Dans la liste connexe Types d'évaluation, sélectionnez **Évaluation cible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Évaluation de la cible, reportez-vous à Formulaire Évaluation cible.

4. **Remarque :**
   Si vous avez sélectionné **Réponses d'un facteur** dans le champ **Calculer en fonction d'une base** , vous devez ajouter des facteurs à l'évaluation manuellement.

   Pour ajouter des facteurs, sélectionnez la liste connexe Facteurs, puis procédez comme suit :

   a. Sélectionnez **Modifier**.

   b. Sélectionnez les facteurs et ajoutez-les à la liste des facteurs.

   c. Sélectionnez **Enregistrer**.

5. **Facultatif :** Pour ajouter des critères de notation qualitative, sélectionnez la liste connexe Critères de notation qualitatifs, puis sélectionnez **Nouveau**.

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Critères de notation qualitatifs

Champ	Description
Intervalle d'évaluation inférieur	Plage des évaluations qualitatives du risque. Par exemple, pour une plage comprise entre 0 et 10, vous pouvez saisir 0 comme plage inférieure. Pour une plage comprise entre 11 et 20, la valeur inférieure peut être 11.
Cote de risque	Gravité du risque. Vous pouvez entrer des notes telles que élevée, moyenne ou faible. Par exemple, supposons que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Faible est 0 et que l'intervalle d'évaluation inférieur pour l'évaluation Moyenne est 11. Si le score de risque est de 15, le critère d'évaluation est Moyen, car 15 se situe entre 11 et 20.
Score remplacé	Score que l'évaluateur de risque peut utiliser pour remplacer le score calculé. Ce score est associé au risque lorsque la cote est remplacée.
Style de couleur du risque	Style de code couleur pour la couleur d'arrière-plan sur la valeur de cote de risque et pour la couleur de texte sur l'instance d'évaluation des risques. Par exemple, pour un risque élevé, vous pouvez sélectionner le style de couleur Rouge avec une couleur d'arrière-plan rouge et un texte noir.
Échelle de l'appétence au risque	Échelle de l'appétence au risque pour les critères de cote de risque. Les échelles d'appétence doivent être mappées séparément aux critères d'évaluation qualitative des risques pour l'évaluation cible dans le formulaire RAM. Par exemple, vous pouvez sélectionner une échelle d'appétence au risque **Affamé** pour une cote de risque **très élevée**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	fonctionnalité d'appétence au risque est configurée dans les propriétés de l'évaluation des risques avancés. L'état de l'appétence future est calculé en fonction de l'appétit au risque défini et du profil de risque cible. **Remarque :** L'état de l'appétence future ne peut pas être agrégé ou déployé sur des entités, des déclarations de risque ou des risques individuels spécifiques.

Remarque : Évitez de saisir des valeurs négatives dans le formulaire Critères de notation qualitatifs.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. **Facultatif :** Si vous sélectionnez l'option **Activer la carte thermique** , vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   a. Pour spécifier le style de couleur du risque, sélectionnez la liste connexe Couleurs de la carte thermique.
   b. Dans la colonne Style de couleur du risque, spécifiez le style de couleur du risque.
   c. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Pour définir le mappage des résultats d'évaluation pour les types d'enregistrements applicables, procédez comme suit :

   Ces étapes s'appliquent lors de l'évaluation de la cible sur un objet.

   a. Sélectionnez la liste connexe Mappage des résultats d'évaluation.
   La liste connexe Mappage des résultats d'évaluation s'affiche uniquement lorsque l'option **Mettre à jour les résultats de l'évaluation sur l'enregistrement source** est sélectionnée dans la RAM.

   b. Sélectionnez le type d'enregistrement.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type d'enregistrement applicable

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
Type d'enregistrement	Nom du type d'enregistrement applicable. Ce champ est automatiquement défini en fonction du type d'enregistrement sélectionné.
Notation du risque cible	Colonne où la valeur de cote de risque cible est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de la notation du risque cible est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	le champ **Contribution à l'évaluation** est **Qualitatif** ou **Les deux**.
ALE cible	Colonne où la valeur de perte estimée annuelle (ALE) cible est stockée dans l'enregistrement source. Après l'évaluation, le résultat de l'ALE cible est copié dans la colonne sélectionnée dans ce champ. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le champ **Contribution à l'évaluation** est défini sur **Quantitatif** ou **Les deux**.

Remarque :
Si le même type d'enregistrement est utilisé dans une autre méthodologie d'évaluation des risques, l'enregistrement source sera mis à jour en fonction du champ défini dans la méthodologie d'évaluation des risques de la dernière évaluation avancée des risques.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

10. Sélectionnez **Publier.**

Formulaire Évaluation cible

Utilisez le formulaire Évaluation cible dans l'application Advanced Risk pour évaluer le niveau de risque futur souhaité dans votre organisation.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Évaluation cible

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Nom de la RAM à laquelle cette évaluation cible appartient. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la RAM sélectionnée.
État	État actuel du type d'évaluation. Ce champ est automatiquement défini sur **Brouillon**.
Calculer en fonction de	Options de calcul du score d'évaluation : • **Réponses du facteur** : option permettant de sélectionner des facteurs individuels pour l'évaluation cible. • **Facteurs identiques à inhérents** : option permettant de copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation et les facteurs de l'évaluation inhérente. • **Facteurs identiques à résiduels** : option permettant de copier la contribution à l'évaluation, la logique de notation et les facteurs de l'évaluation résiduelle. • **Évaluation globale** : option permettant de continuer sans sélection de facteurs. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
	évaluateurs peuvent fournir directement une évaluation ou une perte estimée annuelle (ALE) pour l'évaluation.
Contribution d'évaluation	Type de contribution factorielle : • **Quantitatif** • **Qualitatif** • **Les deux** **Remarque :** Si **Facteurs identiques aux facteurs inhérents** ou **Facteurs identiques aux facteurs résiduels** est sélectionné dans le champ **Calculer en fonction de** , le champ **Contribution à l'évaluation** est automatiquement défini sur une valeur définie dans les types d'évaluation inhérente et résiduelle. Le champ ne peut pas être modifié.
Activer la carte thermique	Option vous permettant d'afficher le rapport de la carte thermique sur le tableau de bord Advanced Risk. **Remarque :** Cette option ne peut être sélectionnée que si au moins deux facteurs sont ajoutés au type d'évaluation.
Copier les critères d'évaluation à partir de l'évaluation inhérente	Option permettant de copier les critères d'évaluation qualitative de l'évaluation inhérente. Cette option s'affiche uniquement lorsque la valeur **Facteurs identiques aux facteurs inhérents** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
Copier les critères d'évaluation à partir de l'évaluation résiduelle	Option permettant de copier les critères d'évaluation qualitative de l'évaluation résiduelle. Cette option s'affiche uniquement lorsque la valeur **Facteurs identiques à** résiduels est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction de** .
Score qualitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **Qualitatif** ou **Les deux** est sélectionnée dans le champ Contribution à l'évaluation.	
Logique de notation qualitative	Formules pour calculer la notation qualitative. Vous pouvez modifier le champ **Logique de notation qualitative** uniquement lorsque la valeur **Réponses du facteur** est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
	dans le champ **Calculer en fonction** de. Les options sont les suivantes : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur. • **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Moyenne pondérée** : valeur moyenne de la pondération des facteurs. Cette valeur est ensuite classée comme faible, moyenne ou élevée. • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score qualitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et sur son approche d'évaluation des risques. Cette option n'est disponible que pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés.
Score quantitatif	
Cette section s'affiche uniquement lorsque la valeur **Quantitatif** ou **Les deux** est sélectionnée dans le champ Contribution à l'évaluation.	
Logique de notation quantitative	Formules pour calculer le score quantitatif. Vous pouvez modifier le champ **Logique de notation quantitative** uniquement lorsque la valeur **Réponses du facteur** est sélectionnée dans le champ **Calculer en fonction** de. Les options sont les suivantes : • **Somme** : somme des réponses du facteur. • **Minimum** : valeur minimale des réponses du facteur. • **Maximum** : valeur maximale des réponses du facteur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
	• **Moyenne** : valeur moyenne des réponses du facteur. • **Produit** : Valeur obtenue en multipliant les réponses du facteur. • **Script** : utilisez un script personnalisé pour calculer le score quantitatif. L'option Script vous permet de créer une méthode de calcul personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et sur son approche d'évaluation des risques. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts pour les types d'évaluation qui ne sont pas publiés.
Étiquettes de section	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Configurer la terminologie** de la section est sélectionnée dans le formulaire RAM. **Remarque :** Le changement de nom de l'étiquette de section s'applique uniquement à l'interface d'évaluation Advanced Risk tout en conservant inchangée la terminologie utilisée dans les rapports, les tableaux de bord, les cartes thermiques et d'autres domaines.	
Titre	Option permettant de renommer le titre de section du type d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'évaluation cible en Évaluation future, le nouveau titre s'affichera dans toutes les sections où l'évaluation cible a été précédemment référencée.
Étiquette de score	Option permettant de renommer l'étiquette de score qualitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez le risque cible en risque futur, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle le risque cible était précédemment référencé.
Étiquette de perte estimée annuelle	Option permettant de renommer l'étiquette de score quantitatif dans la section Notation du formulaire d'évaluation. Par exemple, si vous renommez l'ALE cible en ALE future, la nouvelle étiquette de score s'affichera dans la section de notation à laquelle l'ALE cible était précédemment référencée.
Autres configurations	
L'évaluation est obligatoire	Option permettant de rendre l'évaluation cible toujours requise ou conditionnellement requise en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation cible (suite)

Champ	Description
	fonction de conditions spécifiques. Les options sont les suivantes : • **Toujours** : option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire indépendamment des conditions spécifiques. • **À des conditions spécifiques** : option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire en fonction de conditions spécifiques à l'aide du créateur de condition. • **À des conditions spécifiques spécifiées par le script** : option permettant de rendre l'évaluation cible obligatoire à l'aide d'un script prédéfini ou d'un ensemble d'instructions. L'option Script vous permet de créer une condition personnalisée qui s'aligne sur les exigences uniques de votre organisation et sur l'approche d'évaluation des risques. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.developer peuvent écrire ou modifier des scripts.
Configuration de carte thermique	
Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la carte thermique** est sélectionnée.	
Facteur pour l'axe X	Facteur qui apparaît sur l'axe X de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou les facteurs avec les critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.
Facteur pour l'axe Y	Facteur qui apparaît sur l'axe Y de la carte thermique. **Remarque :** Seuls les facteurs qualitatifs de type **Choix** ou avec des critères de transformation peuvent être sélectionnés. Pour plus d'informations, consultez Critères de transformation.

Créer des styles de couleur de risque

Créez une bibliothèque de styles de couleurs de risque à utiliser pour différents types et matrices d'évaluation. Un style de couleur de risque est une combinaison d'une couleur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’arrière-plan et d’une couleur de texte. Les styles de couleurs aident à maintenir la cohérence lorsque vous configurez des évaluations des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
ServiceNow® fournit des styles de couleurs préconfigurés. Vous pouvez modifier les couleurs préconfigurées ou créer vos propres styles de couleurs.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Styles de la couleur du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Style de couleur du risque

Champ	Description
Style de la couleur	Nom de la combinaison de texte et de code couleur. Par exemple, Risque élevé.
Couleur d'arrière-plan	Couleur qui apparaît comme couleur d’arrière-plan.
Couleur du texte	Couleur qui apparaît comme couleur de texte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le style de couleur de risque est prêt à l’emploi.

Configurer les cartes thermiques des risques

Dans une méthodologie d’évaluation des risques (RAM), configurez la visualisation de la carte thermique pour les évaluations inhérentes et résiduelles. Utilisez différentes cartes thermiques pour différentes méthodologies d’évaluation des risques.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez la carte thermique à l’aide des widgets de carte thermique pré-paramétrés. Mappez les cartes thermiques configurées à un tableau de bord pour surveiller la posture de risque de la RAM.

Procédure
1. Accédez au tableau de bord dans lequel vous souhaitez ajouter la carte thermique.
2. Dans le coin supérieur droit, remplacez l’application sélectionnée Global par GRC: Advanced Risk.
3. Pour ajouter des widgets, cliquez sur l’icône + Plus en haut à droite.
4. Dans la liste Ajouter des widgets, sélectionnez l’une des options suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Carte thermique inhérente avancée**.
- **Carte thermique résiduelle avancée** pour configurer la carte thermique inhérente ou la carte thermique résiduelle respectivement.

5. Si vous souhaitez réutiliser un filtre existant pour la RAM, procédez comme suit :

   a. **Sélectionnez des filtres interactifs** dans la liste **Ajouter des widgets**

   b. **Sélectionner la référence**

   c. Sélectionnez les **méthodologies d'évaluation des risques**.
   Vous pouvez également créer votre propre filtre sur la table RAM et l'ajouter à l'onglet Tableau de bord.

Résultats
La carte thermique sélectionnée s'affiche sur le tableau de bord.

Créer un périmètre d'évaluation des risques et lancer des évaluations

Créez un périmètre d'évaluation des risques pour définir et identifier les risques pour une entité. Identifier les évaluateurs et les approbateurs des évaluations, et définir la fréquence des évaluations.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez lancer des évaluations après avoir créé le champ d'application. Ce processus fournit une visibilité et des rapports précis à l'équipe de direction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Périmètre de l'évaluation des risques** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Périmètre de l'évaluation des risques

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
Entité évaluable	Entités associées aux classes d'entités sélectionnées dans le champ **Classes d'entités applicables** de la RAM. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entités spécifiées dans la RAM que vous avez sélectionnée. Seules les entités qui appartiennent aux classes sélectionnées sont affichées dans ce champ.
Propriétaire	Propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction du propriétaire de l'entité.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
4. **Facultatif :** Pour afficher un résumé des évaluations, cliquez sur la section Résumé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La section Résumé comporte les champs suivants. Ces champs ne sont renseignés que lorsque vous ajoutez des risques au périmètre de l'évaluation et lorsque vous lancez des évaluations :

- **Non. des évaluations des risques fermées**
- **Non. des risques n'ont pas été évalués**
- **Non. des évaluations des risques en cours**

5. Cliquez avec le bouton droit de la souris pour enregistrer le formulaire.
6. Si vous souhaitez ajouter des risques existants, procédez comme suit :
   a. Dans la liste connexe Risques, cliquez sur **Ajouter** pour ajouter des risques existants.
   b. Dans la fenêtre Choisir des risques, sélectionnez les risques que vous souhaitez ajouter.
   c. Cliquez sur **Ajouter des risques**.
   d. Pour sélectionner des objectifs de contrôle qui n'ont pas de contrôle pour l'entité, cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque**.
   e. Dans la fenêtre Choisir les déclarations de risque, sélectionnez les déclarations de risque à appliquer et cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque**.
   f. Cliquez sur **Initier les évaluations** pour tous les enregistrements de risque ou pour les enregistrements de risque sélectionnés.
   Assurez-vous que les enregistrements sélectionnés sont à l'état Brouillon ou Fermé.
   g. Pour ajouter de nouveaux risques, cliquez sur **Nouveau**, renseignez les détails, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Les risques nouvellement ajoutés apparaissent dans la liste connexe Risques.
7. Pour appliquer les nouveaux paramètres, cliquez sur **Paramètres**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Évaluateur, approbateur et formulaire de fréquence

Champ	Description
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du risque. Les choix sont les suivants : ○ **Identique au propriétaire du risque** ○ **Spécifier les utilisateurs** ○ **Spécifier les groupes** ○ **Identique au propriétaire de l'entité**
Évaluateur	Utilisateur responsable de l'évaluation du risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de l'évaluation du risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Spécifier les groupes est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Fréquence de l'évaluation	Fréquence de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Hebdomadaire** ○ **Mensuel** ○ **Trimestriel** ○ **Semi-annuel** ○ **Annuel** **Remarque :** Si vous devez effectuer une évaluation des risques non planifiée avant la date de la prochaine réévaluation, la date de la prochaine évaluation sera basée sur la fréquence définie dans l'évaluation précédente. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez votre première évaluation le 1er janvier, puis que vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, la prochaine évaluation sera toujours basée sur la date d'évaluation précédente.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre utilisé pour calculer la date d'échéance de l'évaluation à partir de la date de lancement de l'évaluation. Par exemple, si la valeur dans ce champ est 10, la date d'échéance de l'évaluation sera 10 jours après la date de début de l'évaluation. La valeur par défaut est de 5.
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ **Identique au propriétaire de l'entité** ○ **Identique au gestionnaire de l'évaluateur** ○ **Spécifier les utilisateurs** ○ **Spécifier les groupes** ○ **Aucun**
Approbateur	Utilisateur responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .
Groupe d'approbateurs	Groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les paramètres que vous sélectionnez dans cette étape s'appliquent à tous les nouveaux risques ajoutés à ce périmètre.

9. Pour enregistrer le formulaire, cliquez sur **Soumettre**.
10. Pour générer les évaluations, cliquez sur **Initier toutes les évaluations**.
    Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation est affectée à l'évaluateur ou à son groupe.

Que faire ensuite

Si vous souhaitez annuler une évaluation pour des risques qui n'ont plus besoin d'être évalués, sélectionnez l'évaluation et cliquez sur **Annuler les évaluations**.

Remarque :
Lorsqu'une évaluation des risques est annulée, les évaluateurs des risques sont informés de l'annulation et les tâches sont supprimées de leur file d'attente.

Simuler une évaluation des risques

Simulez une évaluation des risques pour vérifier la configuration de la méthodologie d'évaluation des risques associée (RAM) lorsqu'elle est à l'état brouillon.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour modifier la configuration d'une RAM publiée, vous devez supprimer manuellement toutes ses évaluations et passer l'état de la RAM sur Brouillon. La simulation de l'évaluation des risques vous permet de vérifier la configuration de la RAM lorsque celle-ci est à l'état de brouillon. Cette fonctionnalité vous aide à valider un facteur, une logique de notation et le workflow, et à apporter les modifications nécessaires à la RAM avant sa publication. Les évaluations des risques simulées ne sont pas utilisées pour l'agrégation des risques et sont supprimées après la modification ou la publication de la RAM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Administration** > **Méthodologies d'évaluation des risques**.
2. Sélectionnez et ouvrez la RAM pour laquelle vous souhaitez vérifier la configuration.

   Important :
   Vous devez sélectionner une RAM à l'état brouillon.

3. Cliquez sur **Simuler**.

   Important :
   Ce bouton s'affiche uniquement lorsque tous les types d'évaluation de la RAM sélectionnée sont publiés.

   Une boîte de dialogue s'affiche pour la sélection du risque ou de l'objet.

4. Sélectionnez un risque ou un objet que vous souhaitez simuler.

   Important :
   Vous pouvez sélectionner des risques et des objets qui appartiennent aux classes et tables d'entités spécifiées dans la RAM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une évaluation des risques simulée est créée et un message de réussite s'affiche avec le numéro d'évaluation des risques. Vous pouvez cliquer sur le numéro d'évaluation des risques et l'ouvrir pour effectuer l'évaluation.
6. **Facultatif :** Pour afficher toutes les évaluations simulées pour la RAM sélectionnée, cliquez sur **Afficher les évaluations simulées**.

Évaluer les risques et les objets sur une instance d'évaluation

Évaluez les risques que vous avez configurés et réaffectez-les aux approbateurs appropriés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Remarque :
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la Now Support base de connaissances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Évaluation Advanced Risk** > **Tâches d'évaluation des risques** > **Mes tâches**.
   L'évaluation est à l'état **Prêt pour évaluation** .
2. Pour commencer l'évaluation, cliquez sur **Évaluer**.
   Le workflow passe au premier type d'évaluation des risques. Si aucun type d'évaluation particulier n'est configuré, cette section n'apparaît pas sur le formulaire.
3. **Facultatif :** Pour réaffecter une évaluation, cliquez sur **Réaffecter** et saisissez le nom de la personne à qui vous souhaitez réaffecter l'évaluation.
4. Cliquez sur la section Évaluation inhérente et répondez aux questions du formulaire.

   a. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

   b. Pour passer à l'évaluation suivante, cliquez sur **Évaluation inhérente** et renseignez les champs.

Section Évaluation inhérente

Champ	Description
Résultats	
Risque inhérent calculé	Score de risque inhérent.
Remplacer le score calculé	Option permettant de remplacer le score inhérent calculé.
ALE inhérente calculée	ALE inhérente du risque calculée. L'ALE est calculée en fonction des facteurs d'évaluation inhérents.
Remplacer le risque inhérent	Valeur configurée dans le formulaire de RAM pour remplacer le score de risque inhérent calculé. Ce champ n'est disponible que lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remplacer l'ALE inhérent	Valeur qui remplace le score de risque inhérent calculé. La valeur est utilisée pour le déploiement.
Commentaires	Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails pour l'approbateur de l'évaluation des risques. Les utilisateurs doivent saisir un motif pour remplacer le score calculé. Ce champ est requis lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

c. Si nécessaire, ajoutez des commentaires dans la colonne **Commentaires** .

d. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

5. Pour effectuer une évaluation de contrôle, cliquez sur **Effectuer une évaluation de contrôle** et effectuez les actions suivantes.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Section Évaluation de contrôle

Champ	Description
Résultats	
Efficacité du contrôle calculée	Score d'efficacité du contrôle.
Remplacer le score calculé	Option permettant de remplacer le score d'efficacité de contrôle calculé.
Commentaires	Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails pour l'approbateur de l'évaluation des risques. Ce champ est requis lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

Remarque :
Si vous avez sélectionné **Évaluation individuelle des contrôles** dans le champ **Calculer en fonction** d'une base du formulaire Évaluation de contrôle, vous pouvez créer des contrôles à partir de la bibliothèque, ajouter des contrôles existants, ajouter de nouveaux contrôles ou supprimer des contrôles existants. Utilisez le texte d'orientation pour obtenir de l'aide afin de répondre aux facteurs. Pour déterminer si le contrôle est conforme, reportez-vous à la colonne État.

b. Pour créer, ajouter ou supprimer des contrôles, effectuez l'une des actions suivantes :

Choix	Action
Pour créer des contrôles à partir de la bibliothèque	**i.** Cliquez sur **Créer à partir de la bibliothèque** dans la fenêtre Choisir des contrôles. **ii.** Sélectionnez les objectifs de contrôle nécessaires. **iii.** Cliquez sur **Ajouter des contrôles**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Choix	Action
Pour ajouter un contrôle existant	**i.** Cliquez sur **Ajouter**. **ii.** Sélectionnez les contrôles. **iii.** Cliquez sur **Ajouter des contrôles**.
Pour créer un nouveau contrôle	**i.** Remplissez les champs de la fenêtre Nouveau contrôle. **ii.** Cliquez sur **Envoyer**.
Pour supprimer n'importe quel contrôle	**i.** Cliquez sur **Supprimer** dans la fenêtre Choisir des contrôles. **ii.** Sélectionnez les contrôles que vous souhaitez supprimer. **iii.** Cliquez sur **Supprimer les contrôles**.

Si le risque comporte des contrôles par défaut, ces contrôles sont automatiquement ajoutés à l'évaluation des contrôles.

c. Si aucun contrôle n'est associé au risque ou à l'objet que vous devez évaluer, sélectionnez l'option **Aucun contrôle d'atténuation à évaluer** .
Si vous choisissez de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation, les risques résiduels sont marqués par défaut comme non applicables à l'étape d'évaluation résiduelle. Toutefois, si des contrôles d'atténuation sont associés à un risque, les utilisateurs ne voient pas **l'option Aucun contrôle d'atténuation à évaluer** .

d. Si vous refusez l'évaluation des contrôles, entrez une justification dans le champ **Commentaires** .

e. Cliquez sur **Enregistrer et calculer**.

6. Pour passer à l'évaluation suivante, cliquez sur **Effectuer une évaluation résiduelle** et procédez comme suit.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Section Évaluation résiduelle

Champ	Description
Résultats	
Risque résiduel calculé	Score de risque résiduel.
Commentaires	Informations supplémentaires qui fournissent plus de détails pour l'approbateur de l'évaluation des risques. Ce champ est requis lorsque l'option **Remplacer le score calculé** est sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez ajouter des contrôles existants et de nouveaux contrôles au cours de cette étape. Vous pouvez également supprimer des contrôles que vous avez peut-être ajoutés par erreur. Les facteurs qui apparaissent pour l'évaluation résiduelle sont les facteurs que vous avez configurés dans le formulaire de facteur. Les réponses que vous fournissez pour ces facteurs déterminent le score de l'évaluation de contrôle. Le score est basé sur le poids qualitatif, le score qualitatif et le score quantitatif.

b. Si vous souhaitez évaluer un risque résiduel, mais que vous avez choisi de ne pas évaluer les contrôles d'atténuation, désactivez le champ **Risque résiduel non applicable** .
Si vous ne souhaitez pas évaluer un risque résiduel, ne modifiez pas le champ.

c. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

7. Pour passer à l'état suivant et répondre aux risques que vous avez évalués, cliquez sur **Répondre**.

a. Dans l'onglet **Réponse au risque** , cliquez sur **Réponse au risque** et sélectionnez une ou plusieurs réponses au risque parmi les options suivantes :

- **Aucune** : ne sélectionnez aucune réponse pour le risque.
- **Accepter** : accepter et reconnaître le risque.
- **À éviter** : éliminer le risque ou son impact.
- **Atténuer** : réduire l'impact ou la probabilité du risque.
- **Transfert : Transférez** la responsabilité à un tiers.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.

Si plusieurs réponses au risque sont sélectionnées, des tâches de réponse au risque sont créées.

8. Cliquez sur la liste connexe des tâches de réponse aux risques, affectez la tâche à un utilisateur approprié et cliquez avec le bouton droit pour enregistrer le formulaire.
Cette liste connexe s'affiche uniquement lorsque l'option **Activer la réponse aux risques** est sélectionnée par l'administrateur des risques pendant la configuration de la RAM.

9. Dans le champ **Commentaires** , saisissez des commentaires.

10. Pour afficher les activités de cette évaluation, cliquez sur **Journal d'activité**.

11. Pour terminer votre évaluation et l'envoyer pour approbation, cliquez sur **Enregistrer** , puis sur **Demander l'approbation**.
L'approbateur que vous avez sélectionné dans le périmètre d'évaluation des risques reçoit une notification par e-mail pour approuver ou rejeter l'instance d'évaluation des risques. S'il n'y a pas d'approbateurs, l'instance d'évaluation des risques passe à l'état Surveiller.

Que faire ensuite

Pour afficher le résumé de l'évaluation, cliquez sur **Résumé de l'évaluation**.

Évaluer les risques

Utilisez l'évaluation des risques classique et évaluez les risques au sein de votre organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une évaluation des risques à l'aide du concepteur d'évaluation des risques

Utilisez le concepteur d'évaluation des risques pour créer et modifier des types de mesures, utiliser différents types de mesures pour différents risques, sélectionner plusieurs personnes chargées de répondre pour une évaluation des risques, ainsi que modifier les paramètres de notation. La banque de questions offre une bibliothèque de questions pour différentes catégories, de sorte que vous n'avez pas à construire chaque questionnaire à partir de zéro.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.asmt_creator, sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Types d'évaluation**.
2. Cliquez sur **Concepteur d'évaluation des risques**.
   Le concepteur contient les éléments suivants :

Élément	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Une nouvelle évaluation s'ouvre en mode **Création** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

3. Saisissez un nom dans le champ **Nom** .
4. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Contrôles des questions

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes qui permet aux utilisateurs de joindre un ou plusieurs fichiers.	Y
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	
Choix	Liste d'options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec des valeurs minimum et maximum prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description	Score obtenu
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ texte sur une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.	Y
Référence	Liste de choix des champs d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	

Remarque :
Définissez la bonne réponse pour la mesure à laquelle vous souhaitez attribuer un score. Les mesures notées déterminent l'état de conformité du risque.

5. Cliquez sur l'un des onglets suivants pour changer la vue dans le canevas.

Option	Description
Conception	Ajoutez des catégories et des questions, puis configurez les propriétés de chacune. Il s'agit de la vue par défaut du canevas lorsque vous ouvrez le concepteur.
Configuration	Créez des introductions et des notes de fin pour les attestations, puis sélectionnez une signature.
Graphique des disponibilités	Sélectionnez les destinataires pour chaque catégorie dans l'attestation.

6. Pointez sur l'icône de menu en haut à droite du concepteur pour sélectionner l'une des options suivantes.

Remarque :
La disponibilité de chaque option dépend de l'état de l'évaluation ouverte dans le concepteur.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez l'évaluation actuelle.
Aperçu de	Affichez un aperçu pour les destinataires sélectionnés.
Publier	Distribue l'évaluation aux destinataires sélectionnés.
Enregistrer et publier	Enregistre et distribue l'évaluation en une seule étape.
Nouvelle attestation	Ouvre un nouveau canevas pour une nouvelle évaluation.
Charger l'attestation	Ouvre une liste des évaluations existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrairement à d'autres types d'évaluations, les évaluations des risques n'apparaissent pas dans le **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** car des centaines d'attestations de contrôle peuvent être générées à la fois. Au lieu de cela, les évaluations des risques sont affichées sous forme de liste dans le **Risque** > **Registre des risques** > **Mes évaluations** et **Risque** > **Registre des risques** > **Toutes les évaluations** Module.

Créer un type d'évaluation

Le gestionnaire des risques peut créer un ensemble de questions pour chaque évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.asmt_creator ou sn_risk.manager ou sn_risk.administrator

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Types d'évaluation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom du type d'évaluation.
Durée d'évaluation	Nombre de temps dont disposent les évaluateurs pour remplir les questionnaires qui leur sont affectés, à partir du moment où l'évaluation est générée.
Table	Table contenant les enregistrements que vous souhaitez évaluer. Le système crée des enregistrements évaluables pour les enregistrements de cette table qui remplissent les conditions que vous spécifiez, le cas échéant. Le nombre d'enregistrements correspondants s'affiche sous forme de lien à côté du champ **Condition** . Si vous modifiez la sélection de table, le lien se met à jour dynamiquement. Cliquez sur le lien pour ouvrir la liste des enregistrements correspondants dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. **Remarque :** Plus de rôles sont nécessaires pour afficher les enregistrements sur certaines tables. Si vous sélectionnez une table à laquelle vous n'avez pas accès, un message d'avertissement apparaît à côté du champ Condition dans lequel se trouve le nombre d'enregistrements correspondants. Vous ne pouvez pas générer d'enregistrements évaluables pour des tables pour lesquelles vous ne disposez pas de rôles suffisants.
Facteur de mise à l'échelle	Nombre représentant le meilleur score possible pour les résultats d'évaluation. Tous les résultats des évaluations de ce type sont mis à l'échelle selon ce nombre. 10 est généralement un bon facteur d'échelle. **Remarque :** Ce champ passe en lecture seule lorsqu'il contient une valeur et que vous enregistrez le type de mesure. Choisissez un facteur de mise à l'échelle dont vous êtes satisfait avant d'enregistrer le type de mesure.
Condition	Créateur de condition qui définit des enregistrements spécifiques à évaluer à partir de la table sélectionnée. Si vous ne spécifiez aucune condition, le système crée des enregistrements évaluables pour tous les enregistrements de la table sélectionnée. Sélectionnez l'icône d'actualisation pour mettre à jour le nombre d'enregistrements adjacents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si vous modifiez la table ou les conditions, vous devez sélectionner **Générer des enregistrements évaluables** pour créer de nouveaux enregistrements évaluables.
Description	Informations utiles sur ce type. Entrez une description claire du type et de son objectif.
État	État de l'évaluation : **Brouillon** ou **Publié**.
Appliquer la condition	Option qui détermine ce qu'il advient des enregistrements évaluables lorsque vous modifiez la table ou les conditions sélectionnées.
Rôles	Rôles d'utilisateur supplémentaires qui peuvent afficher les résultats et accéder aux enregistrements associés à ce type. Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés ont un accès en lecture à ce type d'enregistrement, ainsi qu'aux catégories, mesures, enregistrements évaluables et tableaux de résultats, utilisateurs de catégories, personnes concernées et matrices de décision associés. **Remarque :** Les utilisateurs ayant ces rôles n'ont pas accès aux modules d'évaluation, sauf s'ils sont administrateurs d'évaluation. Les utilisateurs disposant de ces rôles peuvent accéder aux enregistrements par d'autres moyens, par exemple à partir des champs de référence sur les instances d'évaluation. Ce champ offre la possibilité d'accorder à l'utilisateur l'accès à des données d'évaluation spécifiques dans des cas particuliers. Par exemple, le type de mesure Fournisseur permet aux utilisateurs disposant du rôle vendor_manager d'afficher les résultats et de comparer les enregistrements évaluables lorsqu'ils ouvrent des tableaux de résultats ou des matrices de décision dans l'application Vendor Performance.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Évaluer le risque pour une exception de politique

Après l'examen d'une demande d'exception de politique et avant de décider d'approuver ou de rejeter une demande, le gestionnaire de conformité peut choisir de demander une évaluation des risques par le gestionnaire des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : gestionnaire de conformité

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour plus d'informations, consultez Gérer les exceptions et extensions de stratégie.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Mes exceptions de politique**.
2. Sélectionnez l'exception de politique.
3. Examinez les détails du formulaire, si nécessaire.
4. Cliquez sur l'onglet Business Impact Analysis et mettez à jour les champs suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande d'exception de politique : onglet Business Impact Analysis

Champ	Valeur
Description du risque	Description du risque.
Probabilité résiduelle	Probabilité que le risque se produise. Si elle n'est pas **Aucun**, sélectionnez la probabilité que ce risque se produise : ○ **5 – Très probable** ○ **4 – Probable** ○ **3 – Neutre** ○ **2 – Peu probable** ○ **1 – Très peu probable**
Impact résiduel	Impact résiduel du risque. Si ce n'est pas **Aucun**, sélectionnez l'impact résiduel de ce risque : ○ **5 – Très élevé** ○ **4 – Élevé** ○ **3 – Modérée** ○ **2 – Faible** ○ **1 – Très faible**
Score résiduel	Valeur calculée après avoir sélectionné une probabilité résiduelle et une cote d'impact résiduel : ○ **5 – Très élevé** ○ **4 – Élevé** ○ **3 – Modérée** ○ **2 – Faible** ○ **1 – Très faible**

5. Effectuez l'une des actions suivantes.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Évaluer un risque

Les risques commencent avec l'état **Brouillon** , puis passent à l'état **Évaluation** .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les évaluations des risques n'apparaissent pas dans **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** des centaines d'enregistrements d'évaluation GRC peuvent être générés à la fois. Au lieu de cela, les évaluations des risques sont affichées dans une vue de liste distincte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Mes évaluations**.
2. Ouvrez l'évaluation et examinez les détails.

Option	Description
Si vous n'êtes pas en mesure de répondre aux questions	**a.** Réaffecter l'évaluation à un autre utilisateur dans le champ **Affecté à** . **b.** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez l'enregistrement. **Remarque :** Seul un utilisateur disposant du rôle sn_grc.user peut réaffecter l'évaluation. La liste des évaluations s'actualise lorsque vous réaffectez une évaluation à un autre utilisateur.
Si vous êtes en mesure de répondre aux questions	**a.** Cliquez sur **Effectuer une évaluation**. **b.** Répondez aux questions et joignez les renseignements, au besoin. **c.** Cliquez sur **Envoyer**. La liste des évaluations s'actualise lorsque vous fermez la fenêtre contextuelle **Passer l'évaluation** .

Gérer un processus business

Créez et gérez des processus business dans votre organisation.

Créer un processus business

Créez un processus business et définissez les propriétaires, les approbateurs, la criticité opérationnelle et la fréquence de révision du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : business_process_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **CSDM** > **Conception** > **Processus business**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Processus business

Champ	Description
Nom	Nom du processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Parent	Processus business parent. **Remarque :** Si un processus parent existe, il crée une hiérarchie des processus business.
Étape du cycle de vie	Étape du processus business dans le cycle de vie de l'entreprise. L'étape détermine l'état et affiche les actions. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur **Idéation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état Brouillon.
Fréquence de révision	Fréquence de révision du processus business.
Statut de l'étape du cycle de vie	État du processus business dans les étapes du cycle de vie. **Remarque :** Ce champ est automatiquement défini sur **En cours d'évaluation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état Brouillon.
Date d'examen suivante	Date planifiée à laquelle le processus business doit être revu. La valeur de ce champ n'est automatiquement définie qu'une fois le processus business approuvé.
Description	Brève description du processus business. La description peut inclure l'arrière-plan, les étapes réelles et l'interaction du processus.
Propriété	
Géré par groupe	Groupe qui gère le processus business.
Groupe d'approbation	Groupe devant examiner et approuver le processus business.
Propriété de	Utilisateur responsable du processus business. Cet utilisateur est membre du groupe Géré par.
Impact sur l'entreprise	
Criticité opérationnelle déclarée	Criticité du processus business en fonction de votre évaluation subjective. Les choix possibles sont les suivants : ○ **1 – Très critique** ○ **2- Assez critique** ○ **3- Peu critique** ○ **4 – Non critique**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Impact sur la confidentialité	Cote de risque pour le risque de perte de confidentialité. La perte de confidentialité entraîne la fuite d'informations confidentielles. Les choix sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Impact sur la disponibilité	Cote de risque pour le risque de perte de disponibilité. L'indisponibilité du système peut entraîner des retards dans la prise de décision, des interruptions d'activité, une perte de revenus et l'insatisfaction des clients. Les choix sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Criticité opérationnelle déterminée	Criticité du processus business calculée en fonction de l'évaluation des sous-processus. Les choix sont les suivants : ○ **1 – Très critique** ○ **2- Assez critique** ○ **3- Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Impact sur l'intégrité	Cote de risque pour le risque d'impact sur l'intégrité. L'impact sur l'intégrité a des conséquences pour les entreprises et les employés, y compris des amendes et des dommages à votre marque, à votre réputation et à vos employés. Les choix sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   L'enregistrement passe à l'état Brouillon.
5. Cliquez sur **Examiner** pour envoyer l'enregistrement à des fins d'examen et d'approbation.
   Les valeurs des champs **Étape du cycle de vie** et État de l'étape du **cycle de vie** changent. La liste connexe Approbations s'affiche et les membres de la liste d'approbation peuvent afficher l'enregistrement dans leur liste d'approbations.

Approuver, rejeter ou supprimer un processus business

Si un nouveau processus de gestion a identifié des approbateurs, les approbateurs doivent examiner et approuver le processus avant sa publication. Les approbateurs peuvent également rejeter ou supprimer le processus si nécessaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : business_process_manager

Procédure

1. Accédez à la **Centre de services** > **Mes approbations**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez approuver.
3. Dans le champ **État** , sélectionnez l'une des options suivantes :
   - Pas encore demandé
   - Demandé
   - Approuvé
   - Rejeté
   - Annulé
   - N'est plus nécessaire
4. Dans le champ **Commentaires** , entrez vos commentaires selon vos besoins.
   Si le réviseur rejette l'enregistrement, il doit saisir des commentaires.
5. Sélectionnez l'une des options suivantes.

Créer un cadre de travail du risque et y associer des déclarations de risque

Les gestionnaires des risques créent des cadres de travail du risque pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Cadres de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Cadre du risque

Champ	Description
Numéro	Champ en lecture seule automatiquement renseigné avec un numéro d'identification unique.
Actif	Option indiquant si le cadre du risque est actif.
Nom	Nom du cadre du risque.
Description	Description du cadre du risque.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires pour ce cadre du risque.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Sélectionnez le cadre du risque dans la liste pour le rouvrir.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Dans la liste connexe **Déclarations de risque** , sélectionnez **Modifier** pour ajouter les déclarations de risque au cadre du risque.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Définir la hiérarchie des définitions du risque

Les gestionnaires des risques établissent des relations parent et enfant sur le formulaire de définition du risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> Lorsque l'un des champs de déclaration suivants change : nom, description, référence, catégorie, type, classification et attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état revient à Brouillon.

Déclaration de risque de

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du risque.
Parent * ce champ n'est visible que lorsqu'il Advanced Risk est téléchargé.	Définition du risque parente de cette définition du risque. ◦ Les utilisateurs sélectionnent le parent approprié à partir de la structure taxonomique. ◦ Si aucun parent n'est spécifié, la définition du risque devient la racine de l'arbre. ◦ Il est possible d'avoir plusieurs de ces déclarations de risque de type racine au sein de l'organisation. ◦ Une définition du risque ne peut pas être à la fois le parent et l'enfant d'une autre définition du risque.
Cadre de travail	Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée.
Catégorie	Choisissez une catégorie. ◦ Juridique ◦ Financier ◦ Opérationnel ◦ Réputation ◦ Juridique/Réglementation ◦ Crédit

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

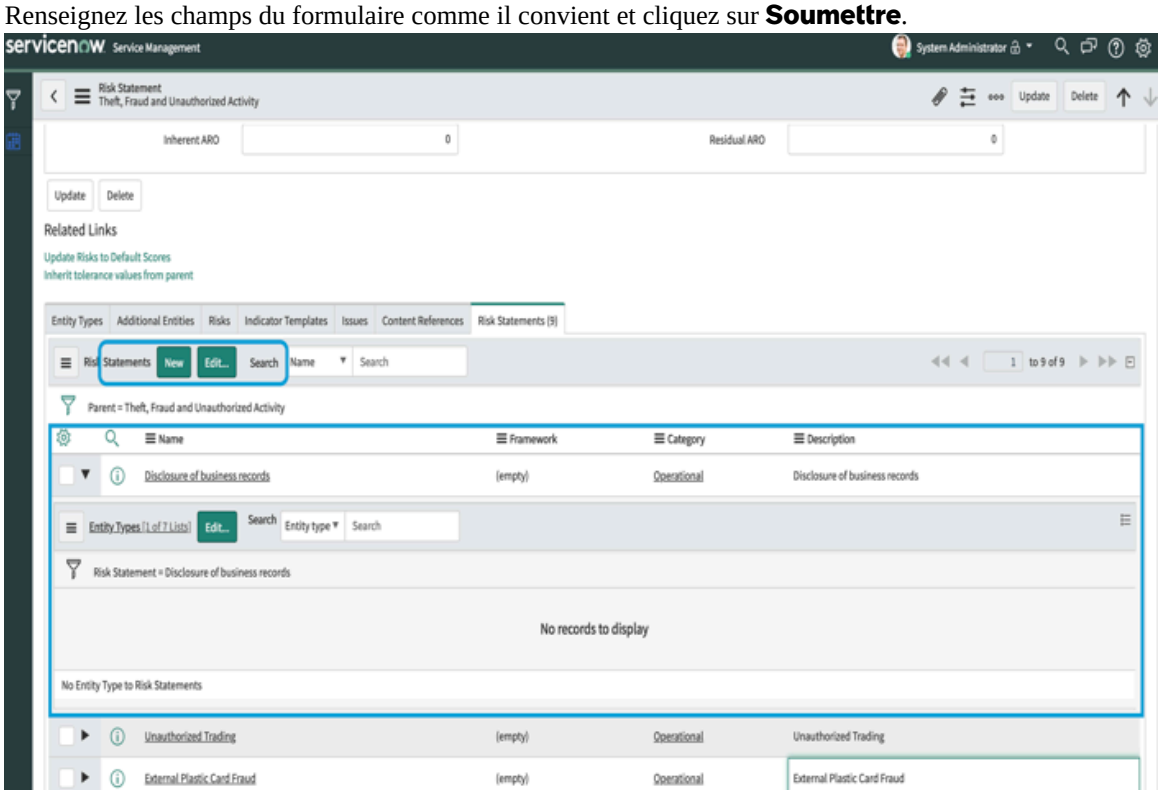
Champ	Description
	○ Marché ○ Informatique
Évaluation	Évaluation associée à cette définition du risque.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe de problèmes affectée à cette définition du risque pour la génération de rapports et le tableau de bord.
Description	Description de la définition du risque.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires pour cette définition du risque.
Scores par défaut	
SLE inhérente	Valeur monétaire d'un risque s'il se produit avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place.
SLE résiduelle	Valeur monétaire d'un risque s'il se produit après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ARO inhérent	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place.
ARO résiduel	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
Déploiement des risques et tolérance * Cet onglet n'est visible qu'une fois Advanced Risk téléchargé.	
ALE attendue	Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**.
ALE acceptable maximale	Entrez la devise et le montant de l'ALE maximum acceptable. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**.
Somme de l'ALE calculée	Il s'agit d'un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
ALE moyenne calculée	Il s'agit d'un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
ALE maximale calculée	Il s'agit d'un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
ALE minimale calculée	Il s'agit d'un calcul basé sur tous les risques ou déclarations de risque sous-jacents.
État de tolérance	Calculé automatiquement en fonction des valeurs de tolérance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si **l'ALE calculée** est inférieure ou égale à **l'ALE attendue** = Acceptable en vert ○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE attendue**, mais inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable** = À surveiller en orange ○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE acceptable maximale** = Inacceptable en rouge
Score calculé	Score correspondant à l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevée

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour ajouter des déclarations de risque enfants, cliquez sur la liste connexe **Déclarations de risque** , puis cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire comme il convient et cliquez sur **Soumettre**.



7. Répétez l'opération jusqu'à ce que vous ayez ajouté toutes les déclarations de risque enfants associées à cette définition du risque.

Créer une définition du risque

Les gestionnaires des risques créent des déclarations de risque pour regrouper les risques en catégories gérables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
Lorsque l'un des champs de déclaration suivants change : nom, description, référence, catégorie, type, classification et attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état revient à Brouillon.

Formulaire de définition du risque

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du risque.
Parent	Déclaration de risque parente.
Cadre de travail	Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée.
Catégorie	Choisissez une catégorie. ○ Juridique ○ Financier ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique
Évaluation	Modèle d'évaluation des risques à affecter à cette définition du risque. Un modèle d'évaluation est un questionnaire utilisé pour évaluer un risque.
Description	Description de la définition du risque.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires pour cette définition du risque.

Remarque :
Des sélections précises de scores par défaut sont importantes pour normaliser le risque dans l'ensemble de l'organisation.

4. Pour renseigner les champs de la section Appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour une définition du risque.
5. Cliquez sur la liste connexe **Scores par défaut** et renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Scores par défaut

Champ	Description
SLE inhérente	Impact de l'événement sur l'organisation s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
SLE résiduelle	Impact que l'événement a sur l'organisation s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.
ARO inhérent	Probabilité que l'événement se produise s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
ARO résiduel	Probabilité que l'événement se produise s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.

6. Cliquez sur la liste connexe **Déploiement et tolérance** de risque et, sur le formulaire, renseignez les champs.

Formulaire Déploiement et tolérance des risques

Champ	Description
ALE attendue	La perte d'espérance annuelle (ALE) fait référence au produit du taux annuel d'occurrence (ARO) et de la perte estimée unique (SLE). ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**.
Somme de l'ALE calculée	Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE maximale calculée	Ce calcul est basé sur l'ALE maximale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE acceptable maximale	Valeur de seuil de l'ALE pour la définition du risque. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ État de tolérance.
ALE moyenne calculée	Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE minimale calculée	Ce calcul est basé sur le minimum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Score calculé	Score correspondant à l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevée

7. Cliquez sur la liste connexe **Catégorisation de Bâle** et sélectionnez la hiérarchie des catégories de Bâle. Les catégories de Bâle sont les suivantes :
   - Fraude interne : détournement d'actifs, évasion fiscale, maladresse intentionnelle de position, corruption.
   - Fraude externe : vol d'informations, dommages causés par le piratage, vol par des tiers et falsification.
   - Pratiques d'emploi et sécurité au travail : discrimination, indemnisation des accidents du travail, santé et sécurité des employés.
   - Clients, produits et pratiques commerciales : manipulation du marché, antitrust, commerce irrégulier, défauts de produits, violations, désabonnement de comptes.
   - Dommages aux biens matériels : catastrophes naturelles, terrorisme, vandalisme.
   - Interruption de l'activité et défaillances des systèmes : perturbations des services publics, défaillances logicielles, défaillances matérielles.
   - Gestion de l'exécution, de la livraison et des processus : erreurs de saisie de données, erreurs comptables, échec des rapports obligatoires, perte par négligence des actifs des clients.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

Visualiser les hiérarchies de risques à l'aide d' GRC: Console

Les utilisateurs de risques peuvent consulter la hiérarchie des déclarations de risque à l'aide de .GRC: Console

Avant de commencer

Activez le module d'extension GRC : Workbench (app-grc-workbench).

Rôle requis : sn_risk.reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Console GRC**.
2. Cliquez sur **Dépendances de risque**.
3. Cliquez sur **Hiérarchie des définitions du risque**.
4. Dans le volet gauche, cliquez sur la définition du risque dont vous souhaitez visualiser la hiérarchie des définitions du risque.

   Example

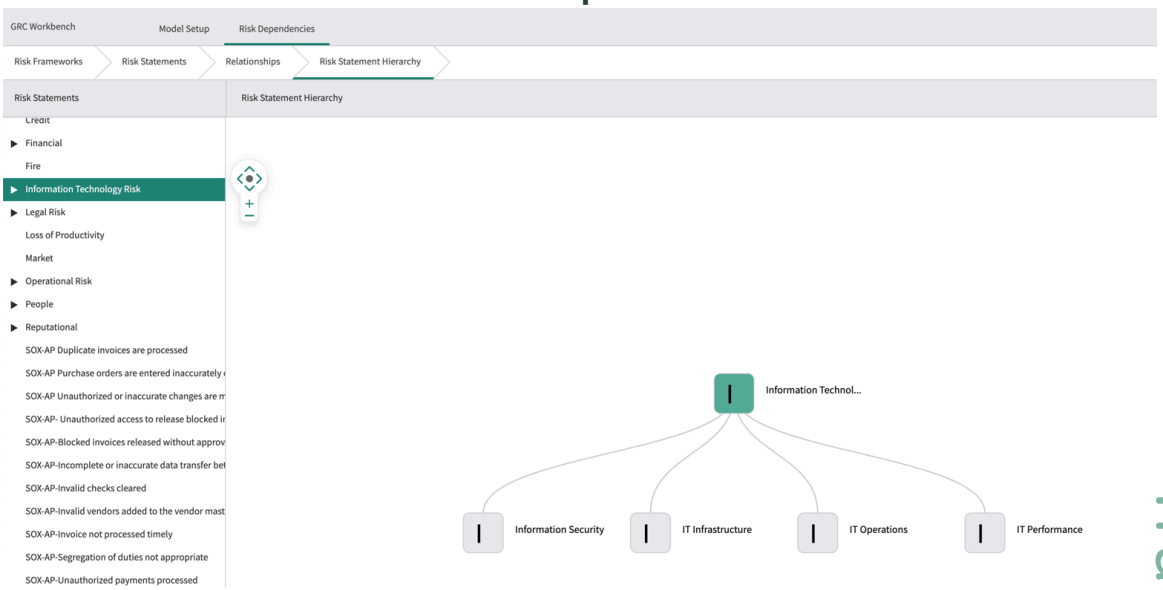
   Par exemple, si vous souhaitez afficher la hiérarchie de la définition du risque liée aux technologies de l'information, cliquez sur Risque lié aux technologies de l'information pour afficher la définition du risque parente et les déclarations de risque enfants telles que la sécurité des informations, l'infrastructure informatique, les opérations informatiques et les performances informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La hiérarchie des définitions du risque s’affiche.

Visualiser la hiérarchie des définitions du risque



Générer un risque à partir d’un cadre de travail des risques

Les associations avec des cadres de travail de risque créent automatiquement des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Cadre du risque**.
2. Ouvrez l’enregistrement du cadre du risque.
3. Dans la liste connexe **Type d’entité** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les types d’entité à associer au cadre du risque, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Toutes les déclarations de risque sont associées au type d’entité et un risque est créé pour chaque définition du risque à l’encontre de chaque entité du type d’entité.

Générer un risque à partir d’une définition du risque

Les associations avec des déclarations de risque créent automatiquement des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Définition du risque**.
2. Ouvrez l’enregistrement de la définition du risque.
3. Dans la liste connexe **Type d’entité** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les types d’entité à associer à la définition du risque, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Un risque est généré pour chaque entité du type d’entité en fonction de la définition du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Relier les risques les uns aux autres

Créez des relations entre les risques pour mieux comprendre comment les risques s'influencent les uns les autres et comment ils affectent l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour spécifier que le risque actuel est en aval d'un autre risque	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Risques en amont** .
Pour spécifier que le risque actuel est en amont d'un autre risque	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Risques en aval**

4. Sélectionnez les risques souhaités à associer au risque actuel, puis cliquez sur **Créer une relation**.
5. Dans la fenêtre contextuelle, vérifiez tous les risques souhaités à associer au risque actuel, puis cliquez sur **Créer une relation**.

Créer un risque manuellement

Les administrateurs des risques peuvent créer des enregistrements de risques lorsqu'ils constatent un potentiel de gain ou de perte de valeur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Créer**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Risque

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique. Ce champ a été renseigné automatiquement.
Hérite de la définition du risque	Option pour créer un risque indépendant de la définition du risque.
Actif	Option permettant d'indiquer si le risque est actif.
Nom	Nom du risque. Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque, mais il peut être modifié sans affecter la relation entre le risque et la définition du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description du risque et en quoi il représente une menace pour l'organisation.
Définition du risque	Définition du risque à laquelle ce risque est associé.
Catégorie	Catégorie de risque qui s'applique au profil. ○ Juridique ○ Financier ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique Si le risque est généré à partir d'une définition du risque, le champ est automatiquement renseigné/
Entité	Entité liée au risque. **Remarque :** Seules les entités actives sont affichées.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire pour le risque.
Pertinence du risque	Explication de la manière dont ce risque s'applique à vous. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que lorsque l'option **Hériter de la définition du risque** est sélectionnée.
Propriétaire	Propriétaire du risque. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que personne interrogée.

3. Cliquez sur l'onglet **Résumé de l'évaluation** .
   Cet onglet n'est visible que si le module d'extension Advanced Risk est activé. Les scores de la méthodologie d'évaluation des risques sélectionnée comme méthode primaire sont affichés dans la section Évaluation des risques. Si le module d'extension n'est Advanced Risk pas activé, les sections suivantes relatives au risque classique s'affichent.
4. Pour renseigner les champs de la section Appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour un risque.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Évaluation du risque

Champ	Description
Remarque : Ces champs apparaissent pour le risque classique.	
Évaluation	Évaluation à joindre à ce risque. **Remarque :** Si vous définissez ce risque pour une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD), sélectionnez Évaluation AIPD RGPD.
Personnes chargées de répondre sur l'évaluation	Utilisateurs affectés à l'évaluation de ce risque. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre.

Lorsque les champs **Évaluation** et **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** sont définis, les évaluations sont créées lorsque vous cliquez sur **Évaluer**.

6. Cliquez sur l'onglet **Notation** .
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Évaluation du risque

Champ	Description
Remarque : Ces champs apparaissent pour le risque classique.	
SLE inhérente	Valeur monétaire d'un risque s'il se produit avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place.
SLE résiduelle	Valeur monétaire d'un risque s'il se produit après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ARO inhérent	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place.
ARO résiduel	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ALE inhérente	Perte estimée annualisée ALE = SLE x ARO avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
ALE résiduelle	Perte estimée annualisée `ALE = SLE x ARO` une fois que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
Score inhérent	Score du risque avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation.
Score résiduel	Score du risque une fois toutes les stratégies d'atténuation en place.
ALE calculée	Perte estimée annualisée basée sur tous les calculs.
Score calculé	Score correspondant à l'ALE calculée.

8. Cliquez sur l'onglet **Réponse** .
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de réponse aux risques

Champ	Description
Réponse	○ Accepter ○ Éviter ○ Atténuer ○ Transférer
Justification	Entrez une justification raisonnable pour la réponse sélectionnée

10. Cliquez sur l'onglet **Surveillance** .

Formulaire Surveillance des risques

Champ	Description
Pourcentage de la conformité du contrôle	Pourcentage des contrôles de conformité
Pourcentage de la non-conformité du contrôle	Pourcentage des contrôles non conformes
Facteur d'échec du contrôle	Somme de la pondération des contrôles ayant échoué divisée par la pondération totale des contrôles
Facteur d'échec de l'indicateur	Utilise le dernier résultat de chaque indicateur associé. Nombre des derniers résultats ayant échoué divisé par le nombre total d'indicateurs associés.
Facteur de risque calculé	Cette valeur est calculée à partir de `(Facteur de défaillance de l'indicateur + Facteur de défaillance du contrôle) / 2`.

11. Cliquez sur l'onglet **Journal d'activité** .
12. Saisissez des commentaires supplémentaires, au besoin.
13. Cliquez sur **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Suivre un risque

Connect s'intègre pour Gestion des risques fournir une superposition à l'interface standard, ce qui permet aux utilisateurs de participer à des conversations pendant qu'ils travaillent et collaborent sur l'enregistrement de risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Pour plus d'informations sur Connect, consultez Connect .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez l'enregistrement de risque à partir de la liste.
3. Cliquez sur l'onglet **Suivre** et effectuez l'une des actions suivantes.

Ajouter un contrôle à un risque

Des contrôles sont ajoutés aux risques pour l'examen en cours des processus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager et sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**
2. Ouvrez l'enregistrement de risque à partir de la liste.
3. Continuez avec l'une des options suivantes.
   - Lorsqu'un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité de contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est créée.
   - Les risques et les contrôles créés après l'association d'un objectif de contrôle à la définition du risque ne sont pas immédiatement associés à la définition du risque. Ils sont associés lorsque la tâche planifiée `GRC Profile Generation` s'exécute.
   - Si vous supprimez manuellement un contrôle d'un risque, le contrôle ne sera pas recréé par la tâche planifiée. Vous devez le créer à nouveau manuellement si nécessaire.

Information associée

Associer une définition du risque à un objectif de contrôle dans Espace de travail Risk

Créer manuellement des GRC problèmes

En tant qu'utilisateur GRC , vous pouvez créer manuellement des problèmes pour documenter des observations de politique, de risque ou d'audit, ou pour accepter des problèmes GRC. Vous pouvez également identifier la source du problème pour aider à analyser et classer les problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : (par produit)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans Policy and Compliance Management: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Gestion des risques: sn_grc.business_user, sn_grc.business_user_lite
- Dans Audit Management: sn_grc.business_usersn_grc.business_user_lite

Remarque :
À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

Pour plus d'informations sur les limitations du contrôle d'accès aux problèmes, consultez Rôle d'utilisateur métier GRC pour contrôler l'accès et suivre l'utilisation des tables de conformité.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Risque** > **Problèmes** > **Créer**.
   - **Audit** > **Problèmes** > **Créer**.

   Remarque :
   À partir de la version 12.0.1 des produits mentionnés ci-dessus, le rôle minimum de l'utilisateur **Affecté à** sur le formulaire Problèmes est Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]. Le rôle minimum du **gestionnaire des problèmes** est Utilisateur GRC [sn_grc._user].

2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Problème

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Groupe d'affectation	Groupe auquel ce problème a été affecté. Chaque membre reçoit une notification lorsqu'une activité se produit sur ce problème.
Affecté à	Membre du groupe affecté pour résoudre le problème. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur doit avoir au moins le rôle sn_grc.business_user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Utilisez l'icône Ampoule pour obtenir des suggestions sur la personne à qui le problème doit être affecté. L'icône d'ampoule apparaît uniquement si l'application GRC : Predictive Intelligence est activée, si le formulaire est enregistré, si le champ **Affecté à n'est** pas inactif et si la propriété GRC est sélectionnée en tant qu'analyse de similarité. Pour plus d'informations, consultez Propriétés GRC. Vous pouvez configurer une hiérarchie d'utilisateurs pour accéder à l'enregistrement de problème. Pour plus d'informations, consultez Contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements de problèmes et de tâches de rattrapage. À partir de la version 12.0.1, l'utilisateur affecté reçoit une notification par e-mail lorsque le gestionnaire des problèmes demande plus d'informations. À partir de la version 12.0.1, lorsqu'un problème passe à l'état **Répondre** , une entrée dans le champ **Affecté à** est obligatoire.
Source du problème	Source à partir de laquelle le problème a été créé. Ce champ est automatiquement renseigné avec l'une des options suivantes en fonction de la façon dont le problème est créé : ○ Défaillance de l'indicateur : le problème est créé par une défaillance de l'indicateur ○ Évaluation des risques : un problème est créé dans un risque ○ Événement à risque : le problème est créé dans un événement à risque ○ Échec de l'attestation de contrôle : le problème est créé en raison d'un contrôle non conforme ○ Échec du test de contrôle : un problème est créé lorsqu'un contrôle est inefficace et que le test de contrôle est marqué comme fermé et terminé ○ Ad hoc : le problème est créé manuellement
Type de problème	Type de problème. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Échec de l'efficacité de la conception du contrôle ○ Échec de l'efficacité opérationnelle du contrôle ○ Contrôle ne répondant pas aux exigences ○ Contrôle inexistant ○ Non-conformité à une réglementation ○ Non-conformité à une politique ○ Amélioration ou suggestion à une politique existante ○ Recommandation pour une nouvelle politique ○ Optimisation ou amélioration des processus ○ Observation ○ Violation de données ○ Fraude ○ Inexactitude ○ Formation ○ Documentation ○ Problème de risque ○ Autre
Classification	Classification du problème en tant que risque, conformité ou audit, basée sur le type de problème.
Groupe du gestionnaire des problèmes	Groupe responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : ○ Les membres du groupe du gestionnaire des problèmes doivent avoir l'un des rôles suivants : ▪ sn_audit.gestionnaire ▪ sn_audit.user ▪ sn_compliance.manager ▪ sn_compliance.user ▪ sn_grc.manager ▪ sn_grc.user ▪ sn_risk.manager ▪ sn_risk.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans le champ **Groupe du gestionnaire des problèmes** ou **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. ○ Lorsqu'un problème est affecté au groupe, les membres reçoivent une notification par e-mail. En outre, le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque le problème passe à l'état **Réviser** .
Gestionnaire des problèmes	Utilisateur responsable de la gestion et de l'examen du problème. À partir de la version 12.0.1, les améliorations et exigences suivantes ont été introduites : ○ Le gestionnaire des problèmes doit avoir au moins le rôle sn_grc.user. ○ Le gestionnaire des problèmes reçoit une notification par e-mail lorsque l'utilisateur affecté fournit les informations demandées. ○ Lorsqu'un problème passe à l'état **Analyser** , une entrée dans ce champ ou dans **Gestionnaire des problèmes** est obligatoire. ○ Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
État	○ Nouveau ○ Analyser ○ Répondre ○ Revue ○ Fermé terminé ○ Fermé incomplet
Sous-état	Sous-état et détails applicables pour le sous-état.
Priorité	L'ordre dans lequel un problème doit être résolu, en fonction de son impact et de son urgence : ○ **1 — Critique** ○ **2 — Élevée** ○ **3 — Modérée** ○ **4 — Faible** ○ **5 — Planification**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Évaluation du problème	À partir de la version 12.0.1, le gestionnaire des problèmes peut attribuer l'évaluation du problème au problème. En fonction de l'évaluation du problème, la **date d'échéance** sous l'onglet **Dates** est calculée comme suit et affichée : ○ Très élevé (2 jours) ○ Haute (4 jours) ○ Modérée (8 jours) ○ Faible (10 jours) ○ Très faible (15 jours) Vous pouvez remplacer manuellement la **date d'échéance**. **Remarque :** Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager et sn_grc_advanced.issue_triage_manager peuvent accéder à **Politique et Conformité** > **Administration** > **Évaluation du problème** et définir d'autres cotes de problème.p Lorsque le problème passe à l'état **Répondre** , le champ Évaluation du problème est en lecture seule.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe affectée à ce problème. La règle de regroupement des problèmes est utilisée pour regrouper des problèmes similaires en un seul problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette règle vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois qu'ils ont été résolus. Cela met fin à tous les problèmes d'enfants.
Problème parent	Problème parent auquel ce problème appartient.
Élément de configuration	Élément associé à ce problème. Si tous les problèmes enfants ont le même élément de configuration, il est copié vers le problème parent
Emplacement	Emplacement où le problème s'est produit.
Description courte À partir de la version 12.0.1, cette étiquette a été changée en **Nom**.	Nom du problème.
Description	Description plus complète du problème.
Détails	
Contrôle/Risque	Contrôle ou risque associé au problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsque le contrôle est associé, l'entité correspondante du contrôle est ajoutée au champ **Entité** et l'objectif du contrôle est ajouté au champ Objectif du **contrôle/ Définition du risque** . Cet objectif et cette entité de contrôle sont ceux qui sont liés à ce contrôle. Lorsque le contrôle est associé au formulaire de problème, un enregistrement m2m est créé dans la table source [sn_grc_m2m_issue_item]. Chaque fois qu'un enregistrement est ajouté à la table source, un enregistrement correspondant, Problème lié à l'entité, est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_to_entity], et un autre enregistrement Problème lié au contenu est ajouté dans la table de destination [sn_grc_m2m_issue_content] pour l'entité associée et l'objectif de contrôle du contrôle.
Entité	Entité connexe.
Stratégie	Politique associée au problème.
Document de référence	Document de référence associé au problème.
Objectif du contrôle/Définition du risque	Objectif du contrôle ou définition du risque associé à ce problème.
Recommandation	Actions de résolution recommandées par les équipes de risque, de conformité ou d'audit.
Plan d'action	Plan pour corriger le problème.
Dates	
Date de début prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait commencer.
Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur le problème devrait prendre fin.
Durée estimée	Durée de travail estimée pour le problème.
Date de confirmation	(à partir de la version 12.0.1) Date à laquelle le problème est confirmé. Ce champ est en lecture seule et affiche la date du jour à laquelle le problème est déplacé de **l'état Nouveau** vers l'un des états suivants : ○ **Analyser** ○ **Revue** ○ **Répondre**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Si un problème de triage est converti en problème réel, ce champ affiche la date à laquelle il a été converti.
Date d'échéance	(à partir de la version 12.0.1) Cette date est renseignée automatiquement en fonction d'une propriété GRC. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Administration** > **Propriétés de GRC**. Si la **propriété Date d'échéance de remplissage automatique basée sur l'évaluation du problème** est définie sur **Oui**, ce champ est renseigné automatiquement en fonction du délai de rattrapage prédéfini pour l'évaluation du risque du problème. Sinon, vous pouvez saisir manuellement une date d'échéance. Lorsqu'un problème passe à l'état **de réponse** , une entrée dans ce champ est obligatoire.
Date de début réelle	Heure à laquelle les travaux sur cette question ont commencé.
Date de fin réelle	Valeur en lecture seule déterminée par le champ d'entrée **Durée réelle** .
Durée réelle	Quantité de temps de travail.
Créé	Date et heure de création du problème.
Fermées	Date et heure auxquelles le problème a été fermé.
Engagement	
Engagement	L'engagement connexe.
Activité	
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur le problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos commentaires au problème.
Notes de travail	Cochez la case Notes de **travail** pour afficher le champ **Notes de travail** . Informations sur la façon de résoudre le problème ou les mesures déjà prises pour le résoudre, le cas échéant. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème. Cliquez sur **Publier** pour ajouter vos notes de travail au problème.
Confidentialité	
Confidentiel	Option permettant d'activer la confidentialité de l'enregistrement. Seuls les utilisateurs confidentiels affectés ou les groupes d'utilisateurs confidentiels peuvent accéder à l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur l'option confidentielle, consultez Marqueur de confidentialité pour les enregistrements d'audit et de conformité.
Événement à risque	
Événement à risque	L'événement à risque associé.

3. Enregistrez l'enregistrement de problème.
   Les onglets en bas de l'écran vous permettent d'effectuer diverses tâches pour corriger le problème. Vous pouvez ajouter des exceptions de politique et créer des tâches de correction. En outre, vous pouvez afficher d'autres problèmes, résultats d'indicateurs et SLA de tâche liés au problème.

Remarque :
À partir de la version 12.0.1, l'onglet **SLA de tâche** crée et affiche des SLA en fonction de la **date d'échéance**. Des notifications sont envoyées au propriétaire du problème et au gestionnaire du problème lorsque la **date d'échéance** du problème atteint 50 %, puis 75 %, puis en cas de violation. Si les champs **Affecté à** et **Date d'échéance** ne sont pas vides et que le problème n'est pas à l'état **Nouveau** , un SLA est créé pour le problème.

Si la date d'échéance du SLA change, un nouveau SLA est créé. Le SLA est terminé lorsque le problème passe à **l'état Fermé terminé** ou **Fermé incomplet**. En outre, le SLA est annulé si les champs **Date d'échéance** ou **Affecté à** sont vides ou si l'état est Nouveau.

Également à partir de la version 12.0.1, les tâches de rattrapage peuvent être créées avec les rôles d'utilisateur Affecté à et Gestionnaire des problèmes, ainsi qu'avec n'importe quel utilisateur ayant le rôle d'utilisateur métier GRC.

Signaler les problèmes à partir de l' Portail de services

Lorsque vous identifiez des lacunes dans les contrôles ou des améliorations qui peuvent être apportées aux politiques de l'organisation, signalez un problème dans le ServiceNow, Inc. Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : ServiceNow user

Procédure

1. Dans le Portail de services, cliquez sur **Catalogue** > **Parcourir par catégories**.
2. Cliquez sur **Gouvernance, risque et conformité** , puis sur **Signaler le problème**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Signaler le problème

Champ	Description
Entrez une description brève du problème	Description brève du problème.
Entrez une description détaillée du problème	Description détaillée du problème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Entrez les suggestions possibles pour résoudre le problème	Suggestions potentielles pour résoudre le problème.
À quelle entité le problème est-il associé ?	Entité liée au problème.
À quel objectif de contrôle le problème est-il lié ?	Objectif du contrôle lié au problème. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si Policy and Compliance Management est installé.
À quel contrôle le problème est-il lié ?	Contrôle hérité du processus de génération d'élément. L'objectif du contrôle est un champ en lecture seule. Lorsque vous sélectionnez le contrôle, l'objectif du contrôle est renseigné automatiquement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher tous les problèmes que vous avez signalés, accédez à **GRC > mes problèmes signalés**.

Affectation de problème à l'aide du module d'extension Gouvernance, risque et conformité Intelligence prédictive

Formez un modèle de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine afin que le système puisse suggérer automatiquement comment acheminer les problèmes vers le délégataire approprié. La suggestion d'acheminement automatique réduit le temps passé à décider qui doit être le propriétaire du problème.

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour rendre GRC la gestion des problèmes plus intelligente. Sur le formulaire de GRC problème, les utilisateurs reçoivent des suggestions pour l'affectation des problèmes aux candidats appropriés. Ces suggestions sont basées sur le modèle de solution de similarité de la plateforme.

Les utilisateurs doivent former la définition de la solution après avoir installé le module d'extension GRC : Intelligence prédictive ainsi que ses dépendances. L'administrateur Machine Learning de la plateforme (ml_admin) peut également personnaliser la définition de la solution. Cette modification est basée sur les données des tables. Certains des champs critiques, tels que la condition de filtre **Affectée à [est] [non vide]**, ne doivent pas être modifiés, car la modification peut avoir un impact sur la façon dont l'interface utilisateur affiche les résultats de prédiction.

Former et utiliser la définition de solutions de similarité pour la prédiction d'affectation de problème

Entraînez et utilisez la solution d'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité Intelligence prédictive . La solution permet au système de suggérer automatiquement les délégataires appropriés pour les problèmes d'itinéraire. Ces suggestions réduisent le temps passé à décider qui devrait être propriétaire du problème.

Avant de commencer

Assurez-vous que les modules d'extension suivants sont activés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Le Policy and Compliance Management module d'extension
- Le Gestion des risques module d'extension
- GRC Le module d'extension Profiles doit être activé
- Le Intelligence prédictive module d'extension

Modifiez les éléments suivants Propriétés GRC avec le rôle sn_grc.admin.

- **Émettre la suggestion du délégataire en fonction de la** propriété (*`Similarity Analysis`*).
- **Solution d'apprentissage machine pour la prédiction de la propriété du délégataire de problème** (*`ml_sn_global_global_similarity_solution_definition_for_assigned_to_for_issue`*).

Rôle requis : ml_admin

Procédure

1. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions**.
2. Cliquez sur la **définition de la solution de similarité pour Affecté à pour la** solution du problème.

Formulaire de définition de similarité

Champ	Valeur
Étiquette	Nom unique de la solution de similarité.
Nom	Nom de la solution de similarité. Ce champ est automatiquement défini sur le nom affecté par le système qui ressemble le plus à votre valeur pour le champ **Étiquette** .
Corpus de mots	Corpus de mots existant pertinent pour votre solution. Pour ce cas d'utilisation, sélectionnez le **corpus de mots pour l'affectation de problème** . **Remarque :** Pour les corpus de mots dans les solutions de similarité, le nombre d'enregistrements par table est limité à 300 000.
Table	Table qui contient les enregistrements sur lesquels vous souhaitez vous entraîner et pour lesquels vous souhaitez faire des prédictions. Lorsque vous affectez une valeur de table, un lien apparaît dans le formulaire. Le lien affiche le nombre d'enregistrements qui correspondent à vos conditions actuelles. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_issue]. Ne modifiez pas ce champ pour cette définition de solution.
Champs	Types de champs susceptibles de contribuer à l'identification du propriétaire. Vous pouvez sélectionner les colonnes de la table dans le champ **Table** afin que leurs données aident à prédire le problème avec plus de précision. Dans ce cas d'utilisation, les champs **Brève description** et **Description** sont sélectionnés. Ces champs sont les types de champs qui

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	contiennent le texte des enregistrements de problèmes dont vous essayez d'identifier le propriétaire. **Remarque :** Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, car ces champs peuvent aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires des problèmes.
Table de test	Table qui contient l'enregistrement pour lequel vous voulez faire une prédiction. Pour ce cas d'utilisation, le champ est automatiquement défini sur la table Problème [sn_grc_issue]. **Remarque :** Le nombre d'enregistrements que la fenêtre de similarité peut récupérer est limité à 10. Ce champ ne doit pas être modifié pour cette définition de solution.
Champs de test	Champs qui sont utilisés comme entrée pendant la prédiction. Dans ce cas d'utilisation, sélectionnez **Brève description** et **Description**. **Remarque :** Vous pouvez modifier les champs sélectionnés ici s'il existe d'autres champs importants non vides sur l'enregistrement de problème dans votre base de données, car ces champs peuvent aider à trouver des problèmes similaires pour prédire les propriétaires des problèmes.
Filtre	Filtre qui applique des conditions aux enregistrements de champ que vous utilisez comme base pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, dans ce cas d'utilisation, vous pouvez définir une condition **Affecté à [est] [non vide],** car laisser le champ vide ne fournira pas de suggestion.
Langue de traitement	Langue dominante du jeu de données que vous formez sur la définition de la solution. Si la langue du jeu de données est l'anglais, choisissez **Anglais**. Par défaut, le traitement en anglais est appliqué à tous les jeux de données. Par exemple, si vous sélectionnez **l'italien**, le système traite les données en anglais et en italien. **Remarque :** Le terme *traitement* indique certaines des étapes spécifiques à la langue qui sont utilisées dans le cadre de la formation d'une solution. Ces étapes incluent la tokénisation des mots, la suppression des mots vides et la racinisation.
Mots vides	Liste de mots vides. Lorsque vous sélectionnez votre langue de traitement, le système ajoute automatiquement une liste de mots vides qui utilise la même langue. Par exemple, si votre langue

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Valeur
	de traitement est l'anglais, l'option **Mots vides anglais par défaut** s'affiche. La liste Mots vides anglais par défaut s'affiche également dans votre sélection. Vous pouvez ajouter votre propre liste personnalisée de mots vides.
Fréquence de la formation	Fréquence de la formation. L'option de reformation peut aller d'une fois par jour à tous les 30 jours par incréments de 3 mois jusqu'à 180 jours.
Fréquence de mise à jour	Fréquence à laquelle vous souhaitez actualiser les données que vous utilisez pour récupérer vos résultats de similarité. Par exemple, les nouveaux problèmes surviennent fréquemment tout au long de la journée. Si vos enregistrements de problèmes sont ouverts, vous pouvez sélectionner une fréquence de mise à jour **Toutes les 15 minutes**. Cette fréquence peut augmenter la probabilité que les enregistrements nouvellement ouverts soient inclus dans l'actualisation.

3. Cliquez sur le bouton approprié pour la définition de la solution.

Utiliser les dépendances d'entité et de risque à l'aide de GRC: Console

Le GRC: Console utilise des CMDB informations pour afficher les relations en amont et en aval dans toutes les applications. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Le GRC gestionnaire [sn_grc.manager] utilise la console GRC pour :

- Créez des classes d'entités.
- Définissez les relations en amont/en aval entre les classes d'entités. Ces relations constituent le modèle de dépendance et garantissent que les risques sont définis et évalués de façon cohérente dans l'ensemble de l'entreprise.
- Créer des types d'entités, créer des entités et classer des entités

Remarque :
Le GRC gestionnaire ne peut pas afficher le GRC: Console **Risque** > **Console GRC**. Le GRC gestionnaire [sn_grc.manager] saisit `/$grc_workbench.do` après le nom de son instance dans l'URL pour accéder au GRC: Consolefichier .

Le gestionnaire des risques [sn_risk.manager] utilise le GRC: Console pour :

- Effectuer les mêmes tâches que le GRC gestionnaire
- Créer des cadres de travail, des déclarations de risque et des risques
- Définir les relations de risque

Onglet Configuration du modèle

L'onglet Configuration du modèle contient des liens permettant d'effectuer les tâches suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lien	Action
Modèle de dépendance	Créer des classes d’entités et développer le modèle de relation organisationnelle
Types d'entité	Créer et modifier des types d’entité
Carte de dépendance	Créer et visualiser des relations d’entités

Onglet Dépendances de risque

L’onglet Dépendances de risque contient des liens pour effectuer les tâches suivantes.

Lien	Action
Cadres du risque	Créer et modifier des cadres du risque
Déclarations de risque	Créer et modifier des déclarations de risque
Relations	Créer et visualiser les relations de risque

Activer GRC: Console

Le GRC: Console module d’extension n’est pas activé par défaut, il est disponible sous la forme d’un abonnement distinct dans la suite GRC.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer des classes d’entités, des dépendances d’entités et des dépendances de risque, activez les modules d’extension GRC: Console, et : GRCGestion des risques [com.sn_risk].

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

   Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

Remarque :
Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Information associée

Liste des modules d'extension

Créer une classe d’entité à l’aide de GRC: Console

GRC Les gestionnaires créent des classes d’entités représentant les types d’éléments qui font partie du modèle de dépendance. Les rapports peuvent être filtrés pour définir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les relations entre les différentes classes d'identité. Une classe d'entité définit ce qu'est réellement une entité.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sur la gauche, dans la section Classes d'entités, cliquez sur **Ajouter une classe**.
3. Entrez un nom de classe d'entité et cliquez sur l'icône plus (+)

   La classe d'entité nouvellement créée est ajoutée à la liste de gauche.

Que faire ensuite
Créer des relations entre les classes d'entités à l'aide de GRC: Console.

Créer des relations entre les classes d'entités à l'aide de GRC: Console

Les gestionnaires créent des relations entre les classes d'entités à l'aide de la GRC: Console pour développer la carte de dépendance et mieux comprendre la façon dont les entités sont liées les unes aux autres.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.manager

Créer des classes de profil à l'aide de GRC: Console, avant de créer des relations entre les classes d'entités.

Les classes d'entités peuvent être déployées les unes sur les autres, ce qui conduit au développement du modèle de dépendance.

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Modèle de dépendance** .
3. Si nécessaire, créez des classes d'entités.
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
S'il n'existe aucune relation entre les classes d'entités	Faites glisser une classe d'entité de la gauche vers le centre et déposez-la.
S'il existe des relations entre les classes d'entités	Faites glisser des classes d'entité supplémentaires de la liste de gauche et déposez-les en haut ou en bas de n'importe quelle classe d'entité de l'arborescence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	Remarque : Lorsque vous faites glisser vers le haut d'une classe d'entité, la classe d'entité cible est déployée jusqu'à la classe supprimée. Lorsque vous faites glisser vers le bas d'une classe d'entité, la classe supprimée est déployée jusqu'à la classe cible.

Remarque :
Tant que vous restez sur le GRC: Console, cliquez sur **Annuler** après avoir créé une relation entre les classes d'entités pour annuler la modification. Quitter le GRC: Console entraîne la perte de l'historique d'annulation.

Que faire ensuite

Après avoir modélisé les entités, définissez les risques dans votre organisation :

- Générer un risque à partir d'un cadre de travail des risques
- Générer un risque à partir d'une définition du risque
- Associer un cadre du risque ou une définition du risque à un type d'entité pour générer des risques

Après avoir généré des risques, Relier les risques les uns aux autres.

Associer un cadre du risque ou une définition du risque à un type d'entité pour générer des risques

Les risques sont générés automatiquement lorsque vous faites des associations entre les cadres du risque ou les déclarations de risque et les types d'entités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.admin et sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Ouvrez l'enregistrement de type d'entité.
3. Dans la liste connexe **Cadre du risque** ou **Définition du risque** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez les cadres du risque ou les déclarations de risque à associer à l'entité, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Tous les cadres ou déclarations de risque sont associés au type d'entité et un risque est créé pour chaque définition du risque à l'encontre de chaque entité du type d'entité.

Visualiser et modifier les dépendances d'entités à l'aide de GRC: Console

La GRC: Console donne GRC aux administrateurs une interface graphique pour créer des dépendances d'entité. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des entités et des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Dépendance** en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez une entité dans la liste de gauche.
   Les entités sont organisées hiérarchiquement par classe d'entité, puis par types d'entités.
4. Après avoir sélectionné une entité à gauche, celle-ci s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
   Sur la droite, les entités éligibles qui peuvent être ajoutées en tant que dépendances en amont ou en aval sont répertoriées.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour ajouter une dépendance d'entité en amont	Faites glisser une entité en amont éligible de la liste des entités éligibles sur la droite et déposez-la sur la moitié supérieure de l'entité au centre de la page.
Pour ajouter une dépendance d'entité en aval	Faites glisser une entité en aval éligible de la liste des entités éligibles sur la droite et déposez-la sur la moitié inférieure de l'entité au centre de la page.

Les entités sont supprimées du menu de droite lorsqu'elles sont déplacées vers le centre de la page.

Supprimer les dépendances d'entités à l'aide de GRC: Console

Lors de la suppression des dépendances entre entités, seule la relation entre les entités est supprimée. Les entités elles-mêmes ne sont pas modifiées.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Carte de dépendance** situé en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez l'entité souhaitée dans la liste de gauche.
   Après avoir sélectionné une entité à gauche, celle-ci s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
4. Dans l'arborescence centrale, pointez sur le risque en amont ou en aval qui doit être dissocié du risque central sélectionné.
   Lorsque vous pointez la souris sur le risque, une icône de suppression apparaît, cliquez sur l'icône de suppression.
5. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue de confirmation pour confirmer la suppression de la relation.

Remarque :
Seule la relation entre les entités est supprimée. Les entités elles-mêmes ne sont pas modifiées.

Supprimer une classe d'entité à l'aide de GRC: Console

La suppression d'une classe d'entité supprime toutes les relations en dessous.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Configuration du modèle** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Modèle de dépendance** .
3. Sélectionnez la classe d'entité souhaitée dans la liste sur la gauche.
   Après avoir sélectionné une entité à gauche, celle-ci s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
4. Cliquez sur l'icône de suppression à droite du nom de classe de l'entité.
5. Dans la fenêtre contextuelle de confirmation de suppression, cliquez sur **Supprimer**.
   La suppression de la classe d'entité supprime toutes les relations situées en dessous.

Créer un risque à l'aide d' GRC: Console

Les gestionnaires des risques peuvent créer des risques directement à partir du GRC: Consolefichier .

Avant de commencer
Rôle requis : sn._risk.admin ou sn.risk.manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Relations** situé en dessous.
3. Sur la gauche, dans la section Risques, cliquez sur **Créer un risque**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Risque

Champ	Description
Nom	Nom du risque. Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque, mais il peut être modifié sans affecter la relation entre le risque et la définition du risque.
Numéro	Numéro d'identification unique. Ce champ est automatiquement renseigné.
État	État du risque. Les choix possibles sont : ○ **Projet** Dans cet état, tous les utilisateurs du risque peuvent modifier le risque. Disponible uniquement lors de la création d'un contrôle ponctuel. Des contrôles ponctuels sont possibles mais non recommandés. ○ **Attester** Lorsque le risque est créé à partir d'une définition du risque, les contrôles sont dans cet état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Lorsqu'un risque revient à l'état de brouillon, l'évaluation est annulée. ○ **Examen** Les risques sont automatiquement transférés vers Examen à partir de la phase d'évaluation. ○ **Moniteur** Dans cet état, tous les gestionnaires des risques peuvent passer du statut de revue à celui de surveillance. ○ **Retraite** Les gestionnaires ou les administrateurs des risques peuvent déplacer un risque de la surveillance vers l'état Mis hors service. Les indicateurs ne s'exécutent pas lorsque le risque est dans cet état. **Remarque :** Lorsqu'un risque est mis hors service, toute évaluation qui lui est associée est annulée.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire pour le risque.
Catégorie	Catégorie de risque qui s'applique au profil. ○ Juridique ○ Financier ○ Opérationnel ○ Réputation ○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique Le champ est renseigné automatiquement si le risque est généré à partir d'une définition du risque.
Propriétaire	Propriétaire du risque. **Remarque :** Le propriétaire est toujours ajouté en tant que personne interrogée.
Instruction	Déclaration à laquelle ce risque est associé.
Entité	Entité liée au risque. **Remarque :** Seules les entités actives sont affichées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Description	Description du risque et en quoi il représente une menace pour l'organisation.
Informations supplémentaires	Plus de détails qui aident d'autres personnes à comprendre l'enregistrement du risque.

5. Cliquez sur l'onglet **Évaluation**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Évaluation du risque

Champ	Description
Évaluation	Évaluation à joindre à ce risque.
Personnes chargées de répondre sur l'évaluation	Utilisateurs affectés à l'évaluation de ce risque. **Remarque :** Seul un utilisateur ayant le rôle sn_grc.user peut être ajouté en tant que personne chargée de répondre.

Lorsque les champs **Évaluation** et **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** sont définis, les évaluations sont créées lorsque vous cliquez sur **Évaluer**.

7. Cliquez sur l'onglet **Notation** .
8. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Évaluation du risque

Champ	Description
SLE inhérente	Valeur monétaire d'un risque s'il se produit avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place.
SLE résiduelle	Valeur monétaire d'un risque s'il se produit après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ARO inhérent	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée avant que des stratégies d'atténuation ne soient mises en place.
ARO résiduel	Probabilité qu'un risque se produise au cours d'une année donnée après la mise en place de toutes les stratégies d'atténuation.
ALE inhérente	Perte estimée annualisée ALE = SLE x ARO avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation.
ALE résiduelle	Perte estimée annualisée ALE = SLE x ARO une fois que toutes les stratégies d'atténuation sont en place.
Score inhérent	Score du risque avant la mise en place de toute stratégie d'atténuation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Score résiduel	Score du risque une fois toutes les stratégies d'atténuation en place.
ALE calculée	Perte estimée annualisée basée sur tous les calculs.
Score calculé	Score correspondant à l'ALE calculée.

9. Cliquez sur l'onglet **Réponse** .
10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de réponse aux risques

Champ	Description
Réponse	○ Accepter ○ Éviter ○ Atténuer ○ Transférer
Justification	Entrez une justification raisonnable pour la réponse sélectionnée

11. Cliquez sur l'onglet **Surveillance** .

Formulaire Surveillance des risques

Champ	Description
Conformité des contrôles	Pourcentage des contrôles de conformité
Non-conformité du contrôle	Pourcentage des contrôles non conformes
Facteur d'échec du contrôle	Somme de la pondération des contrôles ayant échoué divisée par la pondération totale des contrôles
Facteur d'échec de l'indicateur	Utilise le dernier résultat de chaque indicateur associé. Nombre des derniers résultats ayant échoué divisé par le nombre total d'indicateurs associés.
Facteur de risque calculé	Cette valeur est calculée à partir de (Facteur de défaillance de l'indicateur + Facteur de défaillance du contrôle) / 2.

12. Cliquez sur l'onglet **Journal d'activité** .
13. Saisissez des commentaires supplémentaires, au besoin.
14. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le risque est créé et centré au milieu de la page. En outre, le risque est sélectionné à droite.

Visualiser et modifier les dépendances de risque à l'aide d' GRC: Console

La GRC: Console fournit aux GRC administrateurs une interface graphique pour créer des dépendances de risque. Ces relations permettent une cartographie et une modélisation cohérentes des entités et des risques dans l'ensemble de l'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Relations** situé en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez un risque dans la liste de gauche.
   Les risques sont organisés hiérarchiquement par classe d'entité, puis par entité.
4. Après avoir sélectionné un risque sur la gauche, le risque s'affiche au centre avec ses dépendances directes en amont et en aval.
   Sur la droite, les risques éligibles qui peuvent être ajoutés en tant que dépendances en amont ou en aval sont répertoriés.
5. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour ajouter une dépendance de risque en amont	Faites glisser un risque éligible en amont de la liste des risques éligibles à droite et déposez-le sur la moitié supérieure du risque au centre de la page.
Pour ajouter une dépendance de risque en aval	Faites glisser un risque en aval éligible de la liste des risques éligibles sur la droite et déposez-le sur la moitié inférieure du risque au centre de la page.

Supprimer les dépendances de risque à l'aide de GRC: Console

Lors de la suppression des dépendances de risque, seule la relation entre les risques est supprimée. Les risques eux-mêmes restent inchangés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à https://myCompany.service-now.com/$grc_workbench.do.
2. Sélectionnez l'onglet **Dépendances de risque** en haut, puis sélectionnez l'onglet **Relations** situé en dessous.
3. Recherchez et sélectionnez un risque dans la liste de gauche.
   Les risques sont organisés hiérarchiquement par classe d'entité, puis par entité.
4. Dans l'arborescence centrale, pointez sur le risque en amont ou en aval qui doit être dissocié du risque central sélectionné.
   Lorsque vous pointez la souris sur le risque, une icône de suppression apparaît, cliquez sur l'icône de suppression.
5. Cliquez sur **Supprimer** dans la boîte de dialogue de confirmation pour confirmer la suppression de la relation.

Remarque :
Seule la relation entre les risques est supprimée. Les risques eux-mêmes restent inchangés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Surveiller les risques à l'aide GRC des indicateurs Performance Analytics

Vous pouvez lier Gestion des risques la définition du risque et les risques aux indicateurs, répartitions et seuils d'Analyse des performances. Vous pouvez associer les indicateurs de Performance Analytics aux déclarations de risque et aux risques pour afficher les tableaux de résultats et les tendances, et analyser les conditions et les tendances actuelles.

Les risques et contrôles associés à un indicateur PA ou à un indicateur/répartition/élément PA surveillent automatiquement tout seuil PA ayant le même indicateur PA ou indicateur PA, répartition ou relation d'élément. Toute violation de seuil PA est signalée au niveau de la relation des indicateurs de risque ou de contrôle et Performance Analytics dans un compteur de violations.

Impact de la violation du seuil PA

Lorsqu'un compteur de violations de relations de risque, de contrôle et d'indicateurs Performance Analytics est différent de zéro (par exemple, un seuil PA avec le même indicateur PA ou indicateur PA, répartition ou relation d'élément est rompu), et si aucun problème ouvert n'existe, un problème est créé et est associé au risque ou au contrôle. De même, pour les risques, le **facteur d'échec de l'indicateur** représente le nombre de relations d'indicateurs de risque et de Performance Analytics avec un compteur de violations différent de zéro.

Réinitialiser tous les compteurs de violation des indicateurs PA

Réinitialisez les compteurs de violation associés à un risque ou à un contrôle en cliquant sur **Réinitialiser tous les compteurs de violation de l'indicateur PA** ou en ouvrant la relation spécifique et en cliquant sur **Réinitialiser le compteur de violations**.

GRC Rapports sur les violations d'indicateurs PA

Il existe deux rapports pour le signalement des violations :

- Violations des indicateurs PA des risques
- Violations de l'indicateur PA de contrôle

Activer GRC: Performance Analytics Integration

Le GRCmodule d'extension : Performance Analytics Integration assure l'intégration entre les applications Performance Analytics et and Gestion des risquesPolicy and Compliance Management . Ce module d'extension fournit plus d'informations sur les performances en matière de risque et de conformité de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce module d'extension inclut des données de démonstration et active les modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension à l'aide des critères de filtre et de la barre de recherche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez rechercher le module d'extension par son nom ou son ID. Si vous ne trouvez pas le module d'extension souhaité, vous devrez peut-être le demander au personnel ServiceNow.

3. Cliquez sur **Installer**, puis sur **Activer** dans la boîte de dialogue Activer le module d'extension.

> **Remarque :**
> Lorsque Séparation de domaine et l'administrateur délégué sont activés dans une instance, l'utilisateur administratif doit être dans le domaine **global**. Sinon, l'erreur suivante s'affiche : L'installation de l'application n'est pas disponible, car une autre opération est en cours d'exécution : activation du module d'extension pour <plugin name>.

Que faire ensuite

Après avoir activé le module d'extension Intégration de Performance GRCAnalytics sur une instance avec des listes connexes personnalisées sur le contenu (risque ou objectif de contrôle) ou les éléments (risque ou contrôle), vous devrez peut-être ajouter manuellement l'indicateur PA aux relations de contenu et/ou l'indicateur PA aux relations d'éléments.

Information associée

Liste des modules d'extension

Associer un indicateur PA à une définition du risque ou à un objectif de contrôle

Vous pouvez associer des indicateurs Performance Analytics à des déclarations de risque et à des déclarations de politique pour analyser les tendances liées au risque ou à la politique.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Indicateurs PA**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur Performance Analytics auquel associer la définition du risque ou l'objectif de contrôle.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire de définition du risque ou d'objectif de contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur. Les associations d'indicateurs PA sont reportées sur tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

ou à l'objectif de contrôle d'origine. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Associer un indicateur PA à des risques et des contrôles

Vous pouvez associer les indicateurs Performance Analytics aux risques et contrôles pour analyser les tendances liées à l'entité à laquelle le risque ou le contrôle appartient.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Contrôles** > **Tous les contrôles**.
   - **Risque** > **Registre des risques** > **Tous les risques**.
2. Ouvrez un risque ou un contrôle.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Indicateurs PA**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateurs PA

Champ	Description
Indicateur PA	Indicateur Performance Analytics auquel associer le risque ou le contrôle.
Répartition	Décomposez-le pour afficher une tendance spécifique en fonction de l'élément de répartition.
Élément	Décomposez l'élément pour afficher une tendance et un tableau de résultats particuliers. **Remarque :** Ce champ dépend du champ **Répartition** renseigné. Lorsqu'elle est visible, elle est obligatoire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Sur le formulaire Risque ou Contrôle, dans la liste connexe **Indicateurs PA** , vous voyez l'indicateur associé. Vous pouvez éventuellement cliquer sur **Afficher l'indicateur** sur l'indicateur souhaité pour afficher le tableau de résultats Performance Analytics de l'indicateur.

Mettre à jour les indicateurs associés GRC pour un ensemble d'éléments

Vous pouvez mettre à jour tous les éléments appartenant à un GRC enregistrement de contenu afin que chaque élément soit associé individuellement à l'indicateur PA.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Objectifs de contrôle**.
   - **Tous** > **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.
2. Ouvrez une définition du risque ou un objectif de contrôle associé à un indicateur Performance Analytics.
3. Cliquez sur le lien connexe **Mettre à jour les relations PA** .
   Tous les risques ou contrôles associés à la définition du risque ou à la déclaration de politique sont automatiquement associés à tous les indicateurs de définition du risque ou de politique de la déclaration. En outre, si l'indicateur présente une répartition qui correspond au risque ou à l'entité du contrôle (par exemple, une répartition de service d'entreprise), les champs **Répartition** et **Élément** de la relation sont automatiquement renseignés.

Créer un modèle d'indicateur GRC

Les gestionnaires de conformité ou des risques créent des modèles d'indicateurs à partir desquels de nombreux indicateurs peuvent être créés.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager
- sn_grc.user

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
   - **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Modèles des indicateurs**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèle d'indicateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur.
Description	Description de l'indicateur.
Catégorie	Catégorie pour laquelle vous créez un modèle d'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Modèle d'indicateur de risque** pour créer un modèle d'indicateur de risque.
Actif	Option qui détermine si le modèle d'indicateur est actif.
Méthode	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type de modèle d'indicateur. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers. ○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source de l'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur doit réussir ou échouer.
Instructions	Instructions supplémentaires pour le modèle.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée si **l'option Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type** cible.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur sont affichées. Auparavant, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table	Table utilisée pour la collecte des données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source à utiliser pour la collecte des données associées.
Type de collection d'échantillons	Type de collecte de données de support, par exemple nombre ou pourcentage.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées. Par exemple, un indicateur de base peut interroger une grande table et renvoyer des milliers d'enregistrements à chaque exécution d'indicateur. Vous n'avez pas besoin de tous les enregistrer ; ce n'est qu'un échantillon de ces enregistrements. Si vous saisissez une taille d'échantillon de 100, seuls 100 enregistrements sont enregistrés, même si la requête en a renvoyé des milliers.
Critères de base	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**.
Champ de référence	Connexion entre la table de données de support et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Critères supplémentaires	Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Heure de la première collecte pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du moment où un indicateur ou un modèle d'indicateur s'exécute pour la première fois. La valeur de ce champ ne peut pas être modifiée.
Date du cycle suivant	Prochaine heure d'exécution pour collecter les résultats de tous les indicateurs en aval de ce modèle d'indicateur.
Durée de la date d'échéance (en jours)	Durée de la date d'échéance, en jours, entre la création et la date d'échéance de la tâche d'indicateur et la génération de ses résultats. La durée de la date d'échéance ajoutée à la date de création est reflétée comme la **date d'échéance** de la tâche d'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Pour plus d'informations, consultez Améliorations des performances pour la tâche nocturne de l'indicateur.

4. Lorsque vous avez terminé ces entrées, vous pouvez également afficher des informations sur les listes connexes suivantes :
   - Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
   - Références de contenu

   Remarque :
   L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque, ou les deux.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un indicateur de risque

Créez un indicateur de risque pour identifier la possibilité d'un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En général, les indicateurs sont créés automatiquement à l'aide du processus normal des modèles d'indicateurs. Vous pouvez également créer manuellement de nouveaux indicateurs. Vous pouvez également créer un indicateur à l'aide d'un modèle d'indicateur. Lorsque vous associez un modèle d'indicateur à une définition du risque, les indicateurs de risque sont générés automatiquement.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Indicateurs** > **Indicateurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hériter du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle, telles que le nom de l'indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Méthode	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Les choix sont les suivants : ○ **Manuel** : les indicateurs manuels sont utilisés pour les données qui ne peuvent pas être récupérées à partir d'une ServiceNow instance car elles proviennent d'un système externe, telles que les données client d'un système de vente tiers. ○ **Basique** : les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d'indicateur. La source de l'indicateur spécifie une table et une fréquence à laquelle les scores de cette table sont enregistrés. ○ **Script** : les indicateurs scriptés utilisent un script personnalisé pour collecter les données.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur doit être obligatoire dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option s'affiche uniquement si **l'option Manuel** est sélectionnée dans le champ **Type** . Cette option est automatiquement sélectionnée lorsque l'option **Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type** cible.
Cible	Valeur permettant de déterminer la réussite ou l'échec de l'indicateur.
Résultat basé sur la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans ce champ. Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est validé ou échoué en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Instructions de collecte des données	Plus d'instructions sur la façon de collecter des données.
Données associées	
Remarque : À partir de la version 10.1, le système affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur.	
Inclure les données associées	Option permettant d'activer la collecte de données ou de preuves associées à chaque exécution de l'indicateur.
Table source	Table utilisée pour la collecte des données associées.
Champs de données associées	Champs de la table source utilisés pour la collecte des données associées.
Taille de l'échantillon	Nombre minimum d'enregistrements à utiliser pour la collecte des données associées.
Critères de base	
Pour filtrer les données sur la table source, utilisez les critères de base. Cette section s'affiche uniquement lorsque l'option **Manuel** ou **De base** est sélectionnée dans le champ **Type** .	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source.
Champ de référence utilisateur	Option permettant d'activer l'utilisation du **champ de référence**.
Champ de référence	Connexion entre la table de données de support et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité.
Critères supplémentaires	
Pour créer des indicateurs avec des cibles, utilisez les critères de filtre avancés. Cette section s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez **Basique** dans le champ **Type** . Cette section est utilisée pour fournir d'autres critères de filtre.	
Critères supplémentaires	Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** .
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Prochaine heure d'exécution	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** .
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur pour indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
L'indicateur de risque est créé et prêt à être exécuté.

Afficher la vue d'ensemble des risques

La vue d'ensemble des risques est contenue dans l'application Gestion des risques et fournit une vue de direction, permettant aux gestionnaires des risques d'identifier rapidement les domaines préoccupants en identifiant les entités présentant un risque élevé connu.

La Vue d'ensemble des risques contient les rapports suivants dans le système de base.

Vue d'ensemble du risque

Nom	Visual	Description
Risque inhérent		
Risque résiduel		
Perte exposée annuelle inhérente		
Pertes exposées annuelles résiduelles		
Problèmes de risque par cadre de travail (date d'ouverture)		
Risques par réponse		
Attentes en matière de risque		
Profil	Liste déroulante	Sélectionnez un ou plusieurs profils pour afficher et comparer leurs risques.
GRC - États à risque	Cases à cocher	Sélectionnez un ou plusieurs états de risque à afficher et à comparer.
Risques par catégorie		
Risque très élevé	Score unique	Affiche le nombre de risques très élevés.
Risque élevé	Score unique	Affiche le nombre de risques élevés.
Risque modéré	Score unique	Affiche le nombre de risques modérés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du risque (suite)

Nom	Visual	Description
Risque faible	Score unique	Affiche le nombre de risques faibles.
Risque très faible	Score unique	Affiche le nombre de risques très faibles.
Carte thermique des risques inhérents		
Carte thermique des risques résiduels		

Utilisation du Espace de travail Risk

À partir de la version 13.0.5, un nouvel espace de travail a été introduit pour l'application Gestion des risques . Le nouvel espace de travail vous offre une expérience utilisateur (UX) améliorée et un parcours utilisateur simplifié.

Créer un cadre de travail des risques dans l' Espace de travail Risk

Créez des cadres de travail du risque pour regrouper les déclarations de risque en catégories gérables et générer des risques. Une fois les risques générés, vous pouvez identifier des méthodes pour les atténuer.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Bibliothèque** > **Cadres du risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Cadre du risque

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Actif	Option permettant d'indiquer si le cadre du risque est actif. **Remarque :** Si un cadre du risque devient inactif ou mis hors service, toutes les déclarations de risque et tous les enregistrements de risque associés sont également désactivés.
Nom	Nom du cadre du risque.
Description	Description du cadre du risque.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires pour ce cadre du risque.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour ajouter des entités à partir de types d'entités, cliquez sur la liste connexe Types d'entités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Cliquez sur **Ajouter**.

b. Sélectionnez les types d'entités.

c. Cliquez sur **Ajouter**.

6. Pour ajouter des déclarations de risque, cliquez sur la liste connexe Déclarations de risque et effectuez l'une des actions suivantes.

Résultats
Le nouveau cadre du risque est créé.

Créer une définition du risque dans le Espace de travail Risk

Créez des déclarations de risque pour regrouper les risques en catégories gérables.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une définition du risque, vous pouvez associer des types d'entités ou ajouter des entités supplémentaires pour générer des risques.

Remarque :
Lorsque l'un des champs de définition du risque suivants change : nom, description, référence, catégorie, type, classification et attestation, tous les contrôles et risques associés sont mis à jour et leur état revient à Brouillon. Toutes les évaluations des risques associées sont également annulées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Risk** > **Bibliothèque** > **Déclarations de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de définition du risque

Champ	Description
Nom	Nom de la définition du risque.
Description	Description de la définition du risque.
Parent	Déclaration de risque parente. Vous pouvez définir la hiérarchie à l'aide de ce champ.
Cadre de travail	Cadre de travail auquel cette définition du risque est associée. **Remarque :** Ce champ n'apparaît que si la *Migrate to Advanced Risk Assessment* propriété est activée. Pour plus d'informations, voir Déploiement du score de risque dans l'évaluation Advanced Risk
Catégorie	Catégorie de la définition du risque. Les choix sont les suivants : ○ Juridique ○ Financier ○ Opérationnel ○ Réputation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Juridique/Réglementation ○ Crédit ○ Marché ○ Informatique ○ Projet
Niveau	Niveau auquel la définition du risque est créée. Par exemple, si la définition du risque a un parent et un grand-parent, alors le niveau de cette nouvelle définition du risque sera 3.
Évaluation	Modèle d'évaluation des risques à affecter à cette définition du risque. Un modèle d'évaluation est un questionnaire utilisé pour évaluer un risque. **Remarque :** Ce champ s'affiche lorsque vous utilisez le risque classique avec l'activation de la propriété de risque avancé.
Règle de regroupement des problèmes	Règle de groupe de problèmes affectée à cette définition du risque pour la génération de rapports. L'objectif de la règle de regroupement des problèmes est de regrouper des problèmes similaires dans un problème parent en fonction des conditions définies dans la règle. Cette fonctionnalité vous permet de travailler simultanément sur des problèmes similaires et de fermer le problème parent une fois résolu, ce qui fermera tous les problèmes enfants.
Information supplémentaire	Informations supplémentaires pour cette définition du risque.

4. Pour renseigner les champs de la section Appétence au risque, reportez-vous à la section Définir l'appétence au risque pour une définition du risque.
5. Si vous utilisez le risque classique, renseignez les champs de la section Scores par défaut.

Champ	Description
SLE inhérente	La perte estimée unique (SLE) est la valeur monétaire attendue de la survenance d'un risque sur un actif s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
SLE résiduelle	Valeur monétaire attendue de la survenance d'un risque sur un actif s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.
ARO inhérent	Le taux d'occurrence annualisé (ARO) est une estimation de la fréquence de la menace qui se produit au cours d'une année. Le TAO est utilisé pour calculer la perte estimée annualisée (ALE). La valeur dans ce champ indique la probabilité que l'événement se produise s'il n'existe aucun contrôle pour vérifier l'événement.
ARO résiduel	La valeur de ce champ indique la probabilité que l'événement se produise s'il existe des contrôles pour vérifier l'événement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Si vous utilisez le risque classique avec le module d'extension Advanced Risk activé, renseignez les champs de la section **Déploiement et tolérance des risques** .

Champ	Description
ALE attendue	ALE fait référence au produit de l'ARO et du SLE. ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**.
Somme de l'ALE calculée	Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE maximale calculée	Ce calcul est basé sur l'ALE maximale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE acceptable maximale	Valeur de seuil de l'ALE pour la définition du risque. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à **l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ **État de tolérance** .
ALE moyenne calculée	Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE minimale calculée	Ce calcul est basé sur le minimum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
État de tolérance	État global du risque. Ce champ s'affiche lorsque les autres champs ALE sont renseignés.
Score calculé	Score correspondant à l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevée

7. Dans la section Catégorisation de Bâle, sélectionnez la hiérarchie des catégories de Bâle.
Les catégories de Bâle sont les suivantes :
   - Fraude interne : détournement d'actifs, évasion fiscale, maladresse intentionnelle de position, corruption.
   - Fraude externe : vol d'informations, dommages causés par le piratage, vol par des tiers et falsification.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pratiques d’emploi et sécurité au travail : discrimination, indemnisation des accidents du travail, santé et sécurité des employés.
- Clients, produits et pratiques commerciales : manipulation du marché, antitrust, commerce irrégulier, défauts de produits, violations, désabonnement de comptes.
- Dommages aux biens matériels : catastrophes naturelles, terrorisme, vandalisme.
- Interruption de l’activité et défaillances des systèmes : perturbations des services publics, défaillances logicielles, défaillances matérielles.
- Exécution, livraison et gestion des processus : erreurs de saisie de données, erreurs comptables, échec des rapports requis, perte négligente des actifs des clients.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Pour ajouter des types d’entités, cliquez sur la liste connexe Types d’entités.
   a. Cliquez sur **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les types d’entité à ajouter.
   c. Cliquez sur **Ajouter**.
10. Pour ajouter des entités supplémentaires, cliquez sur la liste **connexe Entités supplémentaires** .
    a. Cliquez sur **Ajouter**.
    b. Sélectionnez les entités à ajouter.
    c. Cliquez sur **Ajouter**.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
La définition du risque est créée.

Que faire ensuite
Vous pouvez continuer à ajouter des objectifs de contrôle, des modèles d’indicateurs et des objets d’informations à la définition du risque. Vous pouvez également évaluer les risques générés dans l’onglet Risques. Vous pouvez également afficher la hiérarchie de la définition des risques dans la barre latérale de la définition du risque. Pour afficher le profil de risque complet en un coup d’œil, cliquez sur l’onglet **Vue d’ensemble** .

Associer une définition du risque à un objectif de contrôle dans Espace de travail Risk

Associez les déclarations de risque aux objectifs de contrôle dans la Espace de travail Risk. Cette association vous aide à gérer vos risques en vous assurant que les risques disposent de contrôles d’atténuation.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_compliance.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu’un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l’entité de contrôle correspond à l’entité de risque, l’association risque-contrôle est créée. Cette association permet d’atténuer les risques et les menaces.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Dans , Espace de travail Risksélectionnez la liste icône.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Accédez à la **Bibliothèque** > **Objectifs de contrôle**.
4. Sélectionnez et ouvrez l'objectif de contrôle requis.
5. Sélectionnez la liste connexe Déclarations de risque.
   a. Sélectionnez **Ajouter**.
   b. Sélectionnez les déclarations de risque que vous souhaitez ajouter.
   c. Sélectionnez **Ajouter**.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les risques associés à la définition du risque héritent automatiquement des contrôles associés aux objectifs de contrôle avec des entités correspondantes.

Contrôles communs dans Gestion des risques

En liant les risques à un contrôle commun dans l'application Gestion des risques , vous pouvez réduire le temps et les efforts nécessaires pour gérer et appliquer ces contrôles centralisés à vos entités dépendantes. Par exemple, un système de gicleurs d'incendie peut être un contrôle commun pour plusieurs unités business, telles que les finances, la sécurité et les ressources humaines (RH).

Vue d'ensemble des contrôles communs

Chaque organisation a plusieurs (BU) et fonctions partagées, telles que les technologies de l'information (IT), les RH et les finances. Ces fonctions partagées définissent les politiques et les contrôles que les BU peuvent utiliser pour répondre aux exigences réglementaires ou pour gérer les risques de leurs BU. Plusieurs unités business peuvent utiliser des contrôles communs détenus et gérés par un département ou une équipe différents. Ce processus permet à une organisation de conserver un contrôle centralisé sur certains processus, tandis que chaque BU peut tirer parti de ces contrôles communs. Pour plus d'informations sur les contrôles communs, consultez Contrôles communs.

Pour atténuer les risques dans les entités dépendantes, un propriétaire de risque peut lier ses risques aux contrôles communs. En liant les risques, un propriétaire de risque peut réduire l'effort nécessaire pour attester et tester ces contrôles communs pour les entités dépendantes.

Avantages des contrôles communs

Un contrôle commun présente les avantages suivants :

- Vous consacrez moins de temps et d'efforts à la gestion d'un contrôle commun, car vous pouvez tester et appliquer un contrôle commun à toutes vos entités dépendantes.
- Vous n'avez qu'à gérer les contrôles actifs, afin d'améliorer la génération de rapports globale des contrôles.

Contrôles courants dans un risque

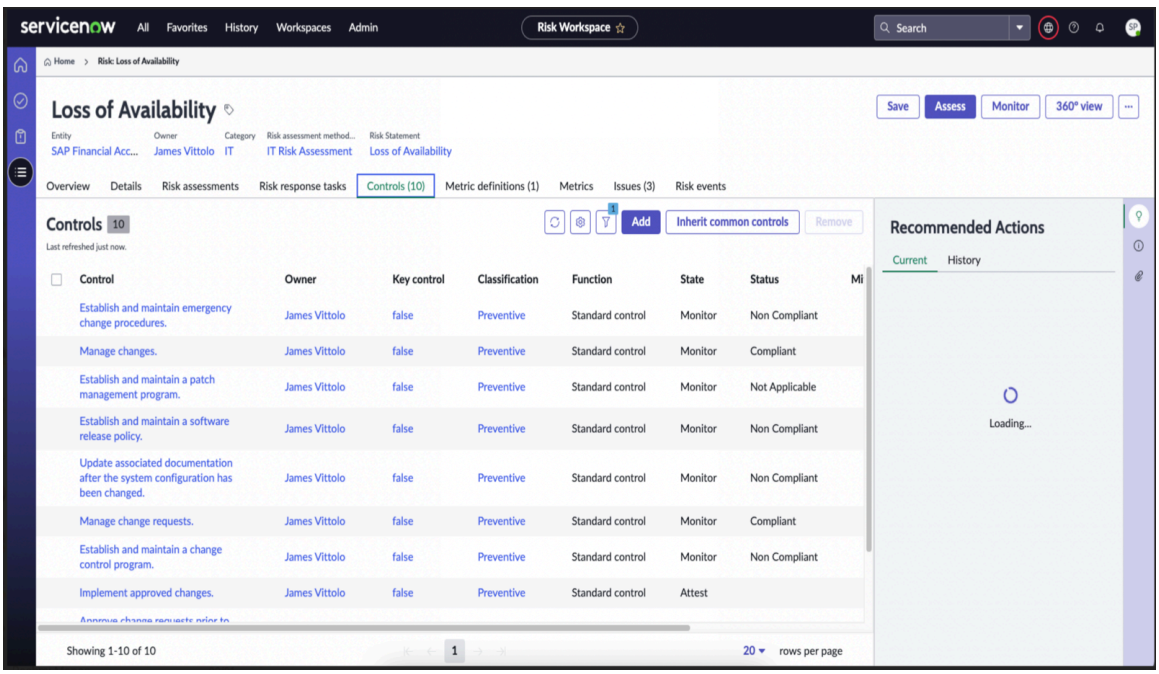
Si un objectif de contrôle et une définition du risque sont associés et que l'entité dépendante du contrôle correspond à l'entité de risque, l'association risque-contrôle est établie automatiquement. Vous pouvez également hériter de contrôles communs à un risque lorsque l'entité à risque est marquée comme entité dépendante dans un contrôle commun. Toute modification apportée à la définition du risque et à la relation objective du contrôle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

peut également avoir un impact sur l'association risque-contrôle. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire de risque :

Hériter de contrôles communs

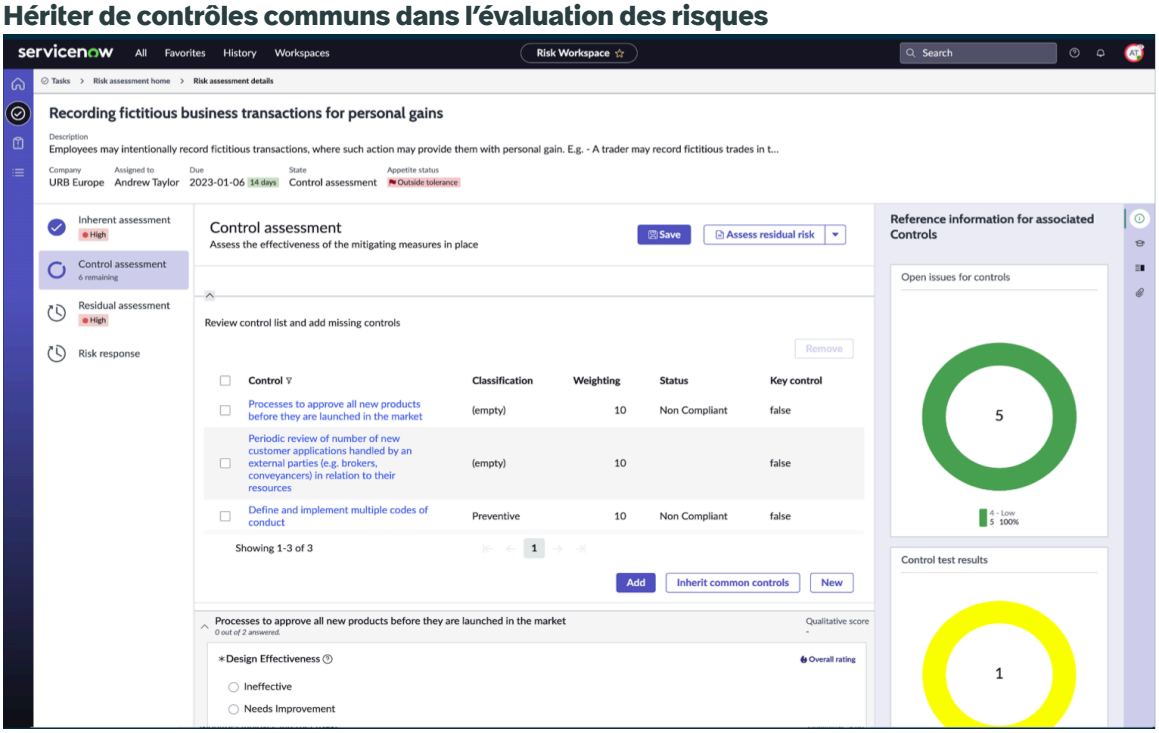


Remarque :
Seules les relations actives entre les risques et les contrôles sont conservées et toutes les relations historiques sont automatiquement supprimées.

Contrôles communs dans une évaluation des risques

Vous pouvez hériter de contrôles communs dans l'évaluation des risques lorsque l'entité est marquée comme entité dépendante dans le contrôle commun. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire d'évaluation des risques.

Hériter de contrôles communs dans l'évaluation des risques



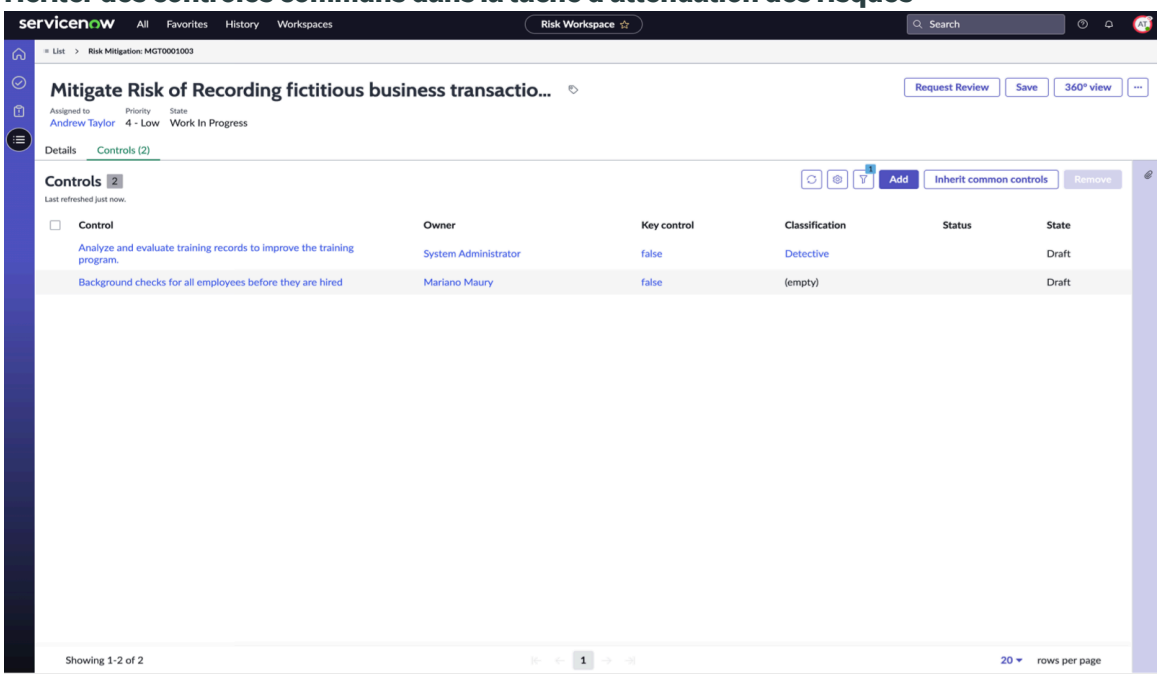
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles communs dans une tâche d'atténuation des risques

Vous pouvez hériter des contrôles communs à une tâche d'atténuation des risques lorsque l'entité est marquée comme entité dépendante dans le contrôle commun. Vous pouvez hériter des contrôles communs pour une tâche d'atténuation des risques lorsqu'elle est à l'état Brouillon ou Travail en cours. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire de tâche d'atténuation des risques.

Hériter des contrôles communs dans la tâche d'atténuation des risques



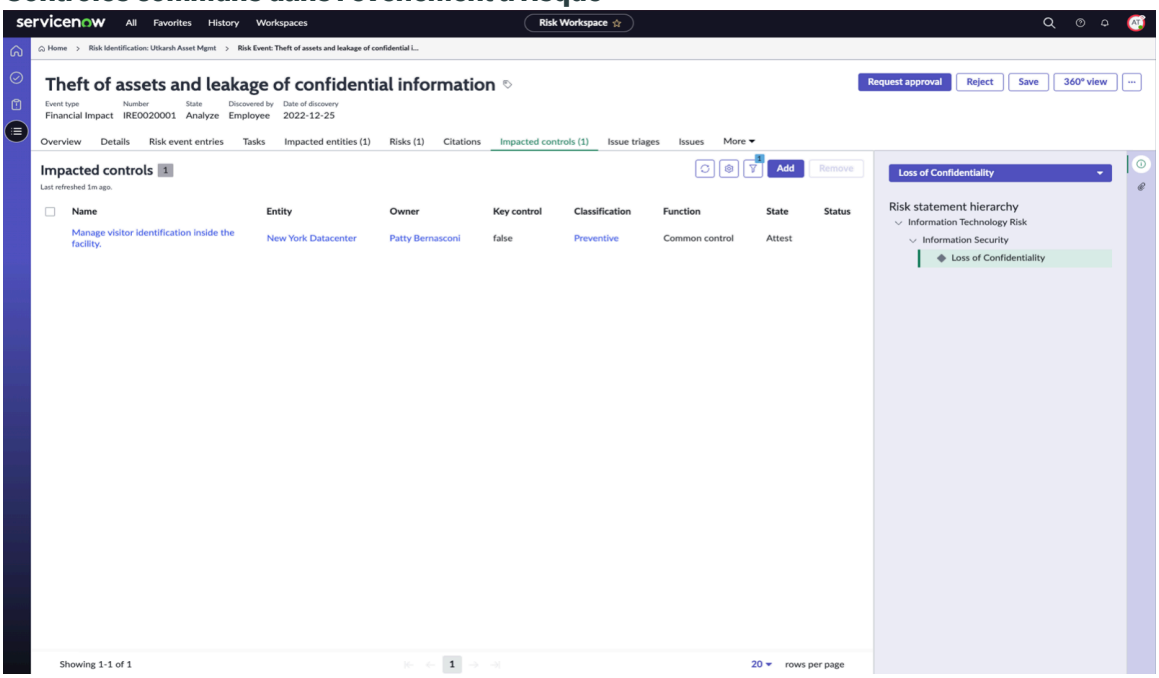
Contrôles communs dans un événement à risque

Un contrôle commun est automatiquement lié à un événement à risque lorsque le risque sous-jacent s'est matérialisé pour l'événement à risque. Cela permet au propriétaire du contrôle d'identifier quand le contrôle commun échoue et de prendre des mesures immédiates en cas d'échec d'un contrôle commun. L'exemple suivant montre l'option Hériter des contrôles communs sur le formulaire d'événement à risque :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles communs dans l'événement à risque



Créer et exécuter un indicateur de risque manuel dans Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque manuel pour identifier la possibilité d'un impact défavorable futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques. Dans un indicateur manuel, les résultats sont collectés manuellement à l'aide d'affectations de tâches.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hériter du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle, telles que le nom de l'indicateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique. Ce champ est automatiquement défini.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction du groupe propriétaire du risque.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Méthode	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **Manuel**.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Valeur obligatoire	Option permettant de décider si une valeur est requise dans la tâche d'indicateur pour un indicateur manuel. **Remarque :** Cette option est automatiquement sélectionnée lorsque l'option **Nombre** ou **Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type** cible.
Cible	Valeur numérique qui est votre objectif pour l'indicateur. Cette valeur détermine si l'indicateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	a réussi (réussi) ou échoué. Par exemple, si votre objectif de rétention des employés est de 80 %, vous pouvez saisir l'objectif comme valeur. Tout résultat inférieur à 80 % signifierait l'échec de l'indicateur.
Résultat si la valeur atteint ou dépasse la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, imaginons que vous saisissez 80 dans le champ **Cible** . Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 80, le champ **État de l'indicateur** est défini sur **Réussite** ou **Échec** en fonction de la valeur configurée dans le champ **Résultats basé sur la valeur cible** .
Instructions de collecte des données	Plus d'instructions sur la façon de collecter des données.
Champ de référence	Connexion entre la table de données de support et le champ **d'enregistrement S'applique à** de l'entité.
Critères de base	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement une fois que vous avez spécifié les données associées.	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Date à laquelle l'indicateur a été exécuté pour la première fois.
Date du cycle suivant	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et modifier la date. **Remarque :** Ce champ n'est mis à jour qu'en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Résultats	
Statut	État de l’indicateur indiquant si l’indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l’indicateur pour indiquer si l’indicateur a réussi ou échoué.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour collecter des données associées, cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour la collecte des données associées.
   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour la collecte des données associées.
   Lorsque vous spécifiez les champs de données associés, vous ne pouvez pas remonter pas à pas dans le Espace de travail Riskfichier .
   c. Dans le champ **Taille de l’échantillon** , spécifiez le nombre minimal d’enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.
   d. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.
6. Cliquez sur **Exécuter**.
   Une tâche d’indicateur est créée et affectée au propriétaire du risque. Une fois que le propriétaire du risque a fermé la tâche d’indicateur, la liste connexe Résultats de l’indicateur s’affiche.
7. Pour afficher les résultats de la tâche d’indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l’indicateur et effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez sur le résultat que vous souhaitez afficher.
   b. Pour afficher l’instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.
   c. Pour afficher un enregistrement en direct particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
   Les enregistrements Live s’ouvrent toujours dans l’interface utilisateur classique et non dans l’interface Espace de travail Risk utilisateur.

Créer et exécuter un indicateur de risque de base dans Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque de base pour identifier la possibilité d’un impact négatif futur sur votre organisation. Les indicateurs sont un système d’alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques. Les indicateurs de base sont des indicateurs automatisés basés sur une source d’indicateur.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un indicateur de base, les données sont automatiquement collectées à partir de la source que vous spécifiez. Vous devez spécifier les données associées avant d’ajouter les critères pour filtrer les données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hériter du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle, telles que le nom de l'indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Méthode	
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **De base**.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur a réussi (réussi) ou échoué.
Résultat basé sur la valeur cible	Champ de configuration de résultat. Les choix sont les suivants : ○ **Réussi** ○ **Échoué** Par exemple, supposons que vous saisissiez 100 dans le champ **Cible** . Si la sortie de résultat de l'indicateur est supérieure à 100, l'état de l'indicateur est **défini sur Réussite** ou **Échec** en fonction de la valeur configurée dans ce champ.
Critères de base	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement une fois que vous avez spécifié les données associées.	
Critère	Critères pour filtrer les données de la table source. Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions.
Critères supplémentaires	
Critères supplémentaires	Plus de critères pour filtrer les données afin de calculer la valeur cible. Cette section s'affiche uniquement lorsque **l'option Pourcentage** est sélectionnée dans le champ **Type de cible** . Cliquez sur **Définir les conditions** à l'intérieur du champ et créez des filtres pour les conditions.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Date à laquelle l'indicateur a été exécuté pour la première fois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date du cycle suivant	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et modifier la date. **Remarque :** Ce champ n'est mis à jour qu'en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement.
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur pour indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour collecter des données associées, cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :
   a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour la collecte des données associées.
   b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour la collecte des données associées.
   Lorsque vous spécifiez les champs de données associés, vous ne pouvez pas remonter pas à pas dans le Espace de travail Riskfichier .
   c. Dans le champ **Taille de l'échantillon** , spécifiez le nombre minimal d'enregistrements à utiliser pour collecter les données associées.
   d. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.
6. Cliquez sur **Exécuter**.
   La liste connexe Résultats de l'indicateur s'affiche.
7. Pour afficher les résultats de l'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et effectuez les actions suivantes :
   a. Cliquez sur le résultat que vous souhaitez afficher.
   b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.
   c. Pour afficher un enregistrement en direct particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
   Les enregistrements Live s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer et exécuter un indicateur de risque scripté dans Espace de travail Risk

Créez et exécutez un indicateur de risque scripté pour identifier la possibilité d'un impact défavorable futur sur votre organisation. Un indicateur scripté vous permet d'écrire votre propre script pour exécuter les indicateurs. Les indicateurs sont un système d'alerte précoce et vous permettent de prendre des mesures préventives sur les risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager ou sn_risk.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Indicateurs** > **Indicateurs de risque**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Indicateur

Champ	Description
Catégorie	Catégorie de l'indicateur. Par exemple, sélectionnez **Indicateur de risque** pour créer un indicateur de risque.
Hériter du modèle	Option permettant de créer l'indicateur à partir d'un modèle existant.
Modèle	Modèle utilisé pour créer l'indicateur. Ce champ s'affiche uniquement si **l'option Hériter du modèle** est sélectionnée.
Remplacer le modèle	Option permettant de remplacer les propriétés du modèle, telles que le nom de l'indicateur.
Nom	Nom de l'indicateur. Si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** , ce champ est automatiquement défini sur le nom du modèle.
Description	Brève description de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini si vous sélectionnez un modèle dans le champ **Modèle** .
Entité	Entité utilisée pour filtrer les risques.
Concerne l'enregistrement	Enregistrement auquel l'entité s'applique.
Risque	Risque filtré associé à l'indicateur. **Remarque :** Si vous avez sélectionné un modèle d'indicateur, le risque est également filtré en fonction du modèle.
Groupe propriétaire	Groupe propriétaire de l'indicateur.
Propriétaire	Propriétaire de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini sur le nom du propriétaire en fonction du risque.
Méthode	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type	Méthode utilisée pour déterminer le type d'indicateur. Sélectionnez **Script**. **a.** Pour ajouter votre script, enregistrez le formulaire et cliquez sur **Ajouter un script**. **b.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Type cible	Type de la valeur cible. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : utilisez cette option si vous ne souhaitez pas définir de cible ou de seuil pour l'indicateur. ○ **Pourcentage** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur en pourcentage. ○ **Nombre** : utilisez cette option pour déterminer le résultat de l'indicateur par une valeur de nombre ou un nombre total.
Cible	Valeur qui détermine si l'indicateur a réussi (réussi) ou échoué.
Programmation	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur.
Date du premier cycle	Date à laquelle l'indicateur a été exécuté pour la première fois.
Date du cycle suivant	Heure de collecte suivante pour les résultats de l'indicateur. Ce champ est automatiquement défini en fonction de la valeur du champ **Fréquence de collecte** . Vous pouvez également modifier ce champ et modifier la date. **Remarque :** Ce champ n'est mis à jour qu'en fonction des exécutions planifiées et non lorsque les indicateurs sont exécutés manuellement.
Résultats	
Statut	État de l'indicateur indiquant si l'indicateur a réussi ou échoué.
Statut précédent	État précédent de l'indicateur pour indiquer si l'indicateur a réussi ou échoué.

4. Pour collecter des données associées, enregistrez le formulaire et cliquez sur **Spécifier les données associées** et procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans le champ **Table source** , sélectionnez la table utilisée pour la collecte des données associées.

b. Dans le champ **Champs de données associées** , sélectionnez les champs de la table source utilisés pour la collecte des données associées.
Lorsque vous spécifiez les champs de données associés, vous ne pouvez pas remonter pas à pas dans le Espace de travail Riskfichier .

c. Cliquez sur **Enregistrer** et rechargez le formulaire.

5. Cliquez sur **Exécuter**.
La liste connexe Résultats de l'indicateur s'affiche.
6. Pour afficher les résultats de l'indicateur, cliquez sur la liste connexe Résultats de l'indicateur et effectuez les actions suivantes :

a. Cliquez sur le résultat que vous souhaitez afficher.

b. Pour afficher l'instantané des données associées, cliquez sur **Afficher les données associées**.

c. Pour afficher un enregistrement en direct particulier, cliquez sur **Afficher** pour cet enregistrement.
Les enregistrements Live s'ouvrent toujours dans l'interface utilisateur classique et non dans l'interface Espace de travail Risk utilisateur.

Gestion des problèmes dans Espace de travail Risk

La page de destination Problèmes dans le Espace de travail Risk fournit aux gestionnaires et aux utilisateurs connectés toutes les informations dont ils ont besoin pour gérer les problèmes sur une seule et même page. La page de destination comporte des aperçus exploitables, des boutons d'action rapide, des filtres et un accès au triage des problèmes ouverts.

La page de destination des problèmes est disponible dans les espaces de travail suivants :

- Compliance Workspace
- Audit Workspace
- Privacy Workspace
- Espace de travail Risk

Ouvrir la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

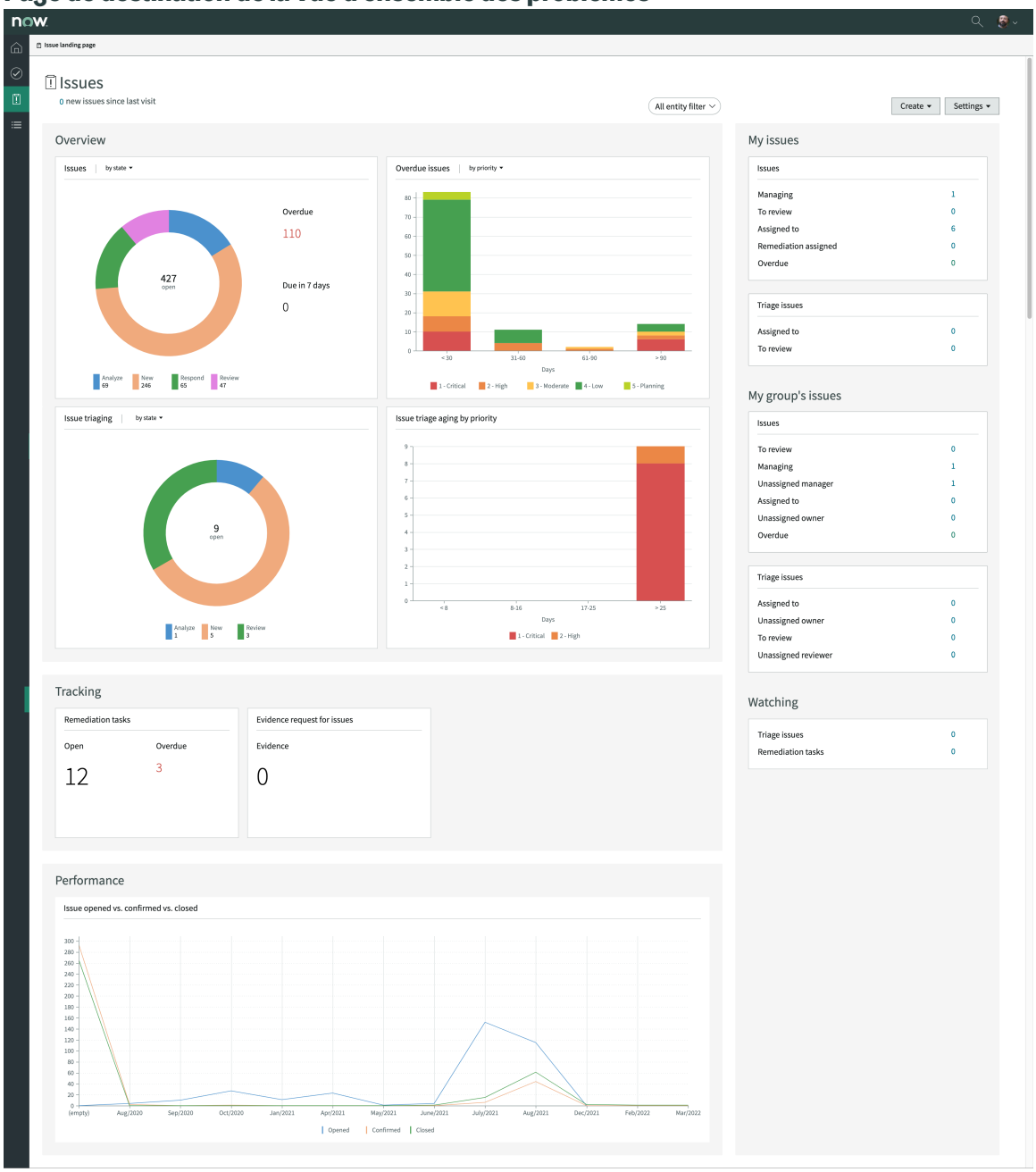
Sur chacun des espaces de travail répertoriés, vous pouvez accéder aux problèmes en cliquant sur l'icône Vue d'ensemble du problème (

Cliquez sur cette icône pour ouvrir la page de destination Vue d'ensemble des problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de destination de la vue d'ensemble des problèmes



Traduction automatique

Sections de la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

Graphiques et graphiques sur la page de destination Vue d'ensemble des problèmes

Vue d'ensemble	
Problèmes	Ce graphique présente les problèmes répartis par état, type de problème, évaluation du problème ou priorité. Le nombre de problèmes en retard et de problèmes à échéance dans sept jours est également affiché.
Problèmes en retard	Ce graphique de vieillissement affiche les problèmes en retard par différentes plages de temps. Par exemple, vous pouvez déterminer en un coup d'œil les problèmes qui sont en retard de 61 à 90 jours. Le graphique peut être filtré par priorité et évaluation du problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Graphiques et graphiques sur la page de destination Vue d'ensemble des problèmes (suite)

Triage des problème	Ce graphique présente les triages des problèmes par état, type de problème ou priorité. Elle peut aider les gestionnaires des problèmes à identifier la façon dont les problèmes sont triés et classés par ordre de priorité.
Ancienneté du triage des problèmes par priorité	Ce graphique de vieillissement donne une vue d'ensemble de la durée d'ouverture des problèmes.
Suivi	
Tâches de rattrapage	Ce widget affiche l'état des tâches de rattrapage ouvertes et en retard associées aux problèmes.
Demande de preuves pour les problèmes	Ce widget affiche le nombre de demandes de preuves qui ont été ouvertes pour des problèmes.
Performances	
Problème ouvert par rapport à confirmé par rapport à fermé	Ce graphique présente les données de tendance des problèmes ouverts, confirmés et fermés au fil du temps.
Mes problèmes	
Problèmes	La section affiche les problèmes affectés à l'utilisateur connecté qui peuvent être examinés, réaffectés, affectés pour correction et qui sont en retard.
Problèmes de triage	La section affiche les problèmes de triage affectés à l'utilisateur connecté qui peuvent être réaffectés et examinés.
Problèmes de mon groupe	
Problèmes	La section affiche les problèmes affectés au membre du groupe de l'utilisateur connecté.
Problèmes de triage	La section affiche les problèmes de triage affectés au groupe de l'utilisateur connecté.
Visualisation	
Problèmes de triage	Cette section affiche le nombre de problèmes de triage pour lesquels l'utilisateur connecté figure sur la liste de surveillance.
Tâches de rattrapage	Cette section affiche le nombre de tâches de rattrapage pour lesquelles l'utilisateur connecté figure sur la liste de surveillance.

Traduction automatique

Créer un périmètre d'évaluation des risques dans le Espace de travail Risk

Créez un périmètre d'évaluation des risques pour identifier les risques pour une entité, définir des évaluateurs et des approbateurs, définir la fréquence d'évaluation et lancer des évaluations à l'aide de l'application Gestion des risques .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.IT_risk_manager, sn_risk_workspace.operational_risk_manager ou sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La création d'un périmètre d'évaluation des risques garantit que les évaluations sont effectuées efficacement, ce qui fournit des informations précieuses pour l'équipe de gestion des risques et permet une prise de décision éclairée. Vous pouvez créer un périmètre d'évaluation des risques avec une expérience guidée à l'aide du playbook. Chaque étape du playbook comprend une ou plusieurs activités qui doivent être effectuées, fournissant une approche structurée du périmètre de l'évaluation des risques. Le playbook vous guide à travers chaque étape, en recommandant les activités nécessaires et en assurant une couverture complète du workflow. Les étapes peuvent également inclure des activités automatisées, telles que l'envoi automatique d'un e-mail à l'évaluateur lorsque vous lancez une évaluation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône de liste  .
3. Dans la liste, accédez à **Planification de l'évaluation des risques** , sélectionnez **Entités concernées**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
   Le playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre et lance la première activité de définition de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et de l'entité évaluable, c'est-à-dire l'étape de définition du périmètre.
5. Renseignez les champs de la carte d'activité Définition du périmètre.

Carte de définition du périmètre

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
Entité évaluable	Entités associées aux classes d'entités sélectionnées définies dans le champ **Classes d'entités applicables** sur la RAM. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entités spécifiées dans la RAM que vous avez sélectionnée. Seules les entités qui appartiennent aux classes sélectionnées sont affichées dans ce champ.
Propriétaire	Propriétaire de l'entité. Ce champ est automatiquement défini en fonction de l'entité évaluable.

6. Sélectionnez **Continuer**.
   La carte d'activité de sélection des risques s'ouvre et vous permet de sélectionner et d'évaluer les risques associés à l'entité à l'aide de la RAM sélectionnée.
7. Pour ajouter des risques existants, sélectionnez **Ajouter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez les risques à ajouter.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
8. **Facultatif :** Pour créer des risques, sélectionnez **Créer un risque** et procédez comme suit :
   a. Renseignez les détails du nouveau risque.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
9. **Facultatif :** Pour créer des risques à partir de la taxonomie des risques, sélectionnez l'icône flèche vers le bas en regard du bouton **Créer un risque** , sélectionnez **Créer à partir des déclarations de risque**, puis procédez comme suit :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Sélectionnez les déclarations de risque à ajouter.

b. Sélectionnez **Ajouter**.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
L'étape Affectation du playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre.

11. Renseignez les champs de la carte d'activité Affectation.

Carte d'affectation

Champ	Description
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du risque. Les choix sont les suivants : ○ **Identique au propriétaire de l'entité** ○ **Identique au propriétaire du risque** ○ **Spécifier les utilisateurs** ○ **Spécifier les groupes**
Évaluateur	Utilisateur responsable de l'évaluation du risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de l'évaluation du risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'évaluateur** .
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants : ○ Identique au propriétaire de l'entité ○ Identique au gestionnaire de l'évaluateur ○ Spécifier les utilisateurs ○ Spécifier les groupes ○ Néant
Approbateur	Utilisateur responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque l'option **Spécifier les utilisateurs** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .
Groupe d'approbateurs	Groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Spécifier les groupes** est sélectionnée dans le champ **Type d'approbateur** .

12. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
L'étape Fréquence de réévaluation du playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre.

13. Renseignez les champs de la carte d'activité Fréquence de l'évaluation.

Carte de fréquence de réévaluation

Champ	Description
Fréquence de l'évaluation	À quelle fréquence vous souhaitez évaluer les risques. Les choix sont les suivants : ○ Néant ○ Hebdomadaire

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Mensuel ○ Trimestriel ○ 2 fois par an ○ Annuel **Remarque :** Si vous effectuez une évaluation non planifiée des risques avant la prochaine date de réévaluation prévue, la date d'évaluation suivante est déterminée par la fréquence établie lors de la dernière évaluation. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez l'évaluation initiale le 1er janvier. Ensuite, si vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, la prochaine évaluation sera toujours basée sur la dernière date d'évaluation.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours pendant lesquels l'évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10 dans ce champ, la date d'échéance de l'évaluation sera fixée à 10 jours après la date de début de l'évaluation. La valeur par défaut est de 5.

14. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L'étape Lancer des évaluations du Playbook du périmètre de l'évaluation des risques s'ouvre.
15. Pour lancer les évaluations, sélectionnez **Initier toutes les évaluations**.
    Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur ou le groupe d'évaluateurs reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation leur a été affectée.
16. **Facultatif :** Pour revenir en arrière dans le workflow et modifier le champ d'application, l'affectation ou la fréquence, sélectionnez ⋮, puis **sélectionnez Redéfinir le champ d'application**.

Planifier les évaluations des risques dans Espace de travail Risk

Planifiez automatiquement les évaluations des risques pour plusieurs entités. Le planificateur d'évaluation des risques permet aux administrateurs des risques de gagner du temps en lançant automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence souhaitée.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la plupart des organisations, la deuxième ligne de gestionnaires des risques est responsable de la coordination des évaluations des risques. Ce groupe identifie les entités et les risques associés qui nécessitent une évaluation. Ils déterminent également les personnes responsables de l'évaluation de ces risques. Cependant, ce cycle continu d'évaluation des risques exige que les gestionnaires des risques créent des périmètres d'évaluation des risques individuels et lancent des évaluations, ce qui entraîne une perte de temps importante. Pour résoudre ce problème, vous pouvez utiliser le planificateur d'évaluation des risques. En utilisant le planificateur, vous pouvez planifier des évaluations et spécifier leur fréquence. Le système lancera automatiquement les évaluations en fonction de la fréquence définie. En outre, vous pouvez désigner les évaluateurs et les approbateurs pour chaque évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Pour accéder au playbook du calendrier d'évaluation, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Sur la page d'accueil de Risk Workspace, sous **Actions rapides**, sélectionnez **Planifier les évaluations des risques**.
   - Sélectionnez l'icône de liste , accédez à **Planification de l'évaluation des risques**, sélectionnez **Évaluations planifiées**, puis sélectionnez **Nouveau**.

   Le playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre et lance la première activité de définition de la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) et des entités évaluables, c'est-à-dire l'étape de définition du périmètre.
3. Renseignez les champs de la carte d'activité Définition du périmètre.

Carte de définition du périmètre

Champ	Description
Méthodologie d'évaluation des risques	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) que vous utilisez pour évaluer les risques.
classes d'entités applicables	Classes d'entités associées à la RAM sélectionnée. La valeur de ce champ change en fonction des classes d'entités spécifiées dans la RAM que vous avez sélectionnée. Ce champ est automatiquement défini en fonction des classes d'entités applicables pour la RAM sélectionnée.

4. Sélectionnez **Continuer**.
   La carte d'activité de sélection d'entité s'ouvre, vous permettant d'ajouter les entités évaluables qui appartiennent aux classes d'entités applicables.
5. Pour ajouter des entités, sélectionnez **Ajouter** et procédez comme suit :
   a. Sélectionnez les entités à ajouter.
   b. Sélectionnez **Ajouter**.
6. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   L'étape Affectation du playbook du planificateur d'évaluation s'ouvre.
7. Renseignez les champs de la carte d'activité Affectation.

Carte d'affectation

Champ	Description
Type d'évaluateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'évaluation du risque. Les choix sont les suivants : ○ Propriétaires de l'entité ○ Propriétaires des risques ○ Groupe
Groupe d'évaluateurs	Groupe responsable de l'évaluation du risque. Ce champ s'affiche uniquement lorsque le **groupe** est sélectionné dans le champ **Type d'évaluateur** .
Type d'approbateur	Utilisateur ou groupe responsable de l'approbation de l'évaluation. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Propriétaires de l'entité ◦ Gestionnaire de l’évaluateur ◦ Groupe ◦ Néant
Groupe d'approbateurs	Groupe responsable de l’approbation de l’évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque le **groupe** est sélectionné dans le champ **Type d’approbateur** .

8. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
   L’étape Fréquence de réévaluation du playbook du calendrier d’évaluation s’ouvre.
9. Renseignez les champs de la carte d’activité Fréquence de l’évaluation.

Carte de fréquence de réévaluation

Champ	Description
Initier ultérieurement	Option permettant de lancer les évaluations à une date ultérieure.
Lancer des évaluations	Date à laquelle vous souhaitez planifier une évaluation. Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option **Initier ultérieurement** est sélectionnée.
Fréquence de l'évaluation	À quelle fréquence vous souhaitez évaluer les risques. Les choix sont les suivants : ◦ Néant ◦ Hebdomadaire ◦ Mensuel ◦ Trimestriel ◦ 2 fois par an ◦ Annuel **Remarque :** Si vous effectuez une évaluation non planifiée des risques avant la prochaine date de réévaluation prévue, la date d’évaluation suivante est déterminée par la fréquence établie lors de la dernière évaluation. Par exemple, si votre fréquence est mensuelle et que vous effectuez l’évaluation initiale le 1er janvier. Ensuite, si vous effectuez une évaluation non planifiée le 15 janvier, la prochaine évaluation sera toujours basée sur la dernière date d’évaluation.
Nombre de jours avant l'échéance	Nombre de jours pendant lesquels l’évaluation doit être terminée après son lancement. Par exemple, si vous définissez une valeur de 10 dans ce champ, la date d’échéance de l’évaluation sera fixée à 10 jours après la date de début de l’évaluation. La valeur par défaut est 30.

10. Sélectionnez **Marquer comme terminé**.
    L’étape Examiner et initier du playbook du planificateur d’évaluation s’ouvre.
11. Pour lancer les évaluations, sélectionnez **Initier les évaluations**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous générez une évaluation, l'évaluateur ou le groupe d'évaluateurs reçoit une notification par e-mail indiquant que l'évaluation leur a été affectée.

12. **Facultatif :** Pour revenir en arrière dans le workflow et modifier le champ d'application, l'affectation ou la fréquence, sélectionnez ⋮, puis **sélectionnez Redéfinir le champ d'application**.

Résultats

Les évaluations sont lancées. Vous pouvez afficher toutes les évaluations planifiées sous **Planification de l'évaluation des risques** > **Évaluations planifiées**.

Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk

Effectuez des évaluations des risques pour évaluer les risques inhérents, l'efficacité des contrôles, les risques résiduels et les risques cibles dans l'application Espace de travail Risk . Vous pouvez définir des réponses aux risques qui vous permettent de gérer et d'atténuer les risques identifiés au cours du processus d'évaluation des risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Remarque :
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour savoir comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la base de Now Support connaissances. Vous devez vous connecter pour Now Support afficher l'article.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une évaluation des risques est effectuée pour les éléments suivants :

- Risques inhérents
- Efficacité des contrôles
- Risques résiduels
- Risques cibles

Les évaluations des risques génèrent des scores de risque qui sont automatiquement calculés en fonction des configurations effectuées dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). Si vous souhaitez modifier les scores calculés automatiquement, vous pouvez remplacer les scores calculés et fournir une justification. Si vous n'avez aucun contrôle à évaluer, le score de risque résiduel est le même que le score de risque inhérent.

Après avoir effectué l'évaluation, vous pouvez définir la réponse au risque. La réponse au risque fait référence au processus de gestion des risques identifiés. Il s'agit d'un processus de planification et de prise de décision dans le cadre duquel les gestionnaires des risques décident de la façon de gérer chaque risque. Lors de l'évaluation, vous pouvez afficher des informations de référence détaillées dans le panneau latéral contextuel. Ce panneau fournit des informations sur les événements à risque, les problèmes ouverts, les violations d'indicateurs clés, les résultats des tests de contrôle et les échecs d'indicateurs de contrôle.

Si l'évaluation des risques est effectuée par un délégué de l'évaluateur, le champ **Délégués de l'évaluateur** affiche le nom du délégué.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez l'évaluation des risques que vous souhaitez évaluer et effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Si vous souhaitez commencer l'évaluation, sélectionnez **Commençons**.
- Si vous pensez que l'évaluation des risques doit être affectée à quelqu'un d'autre, sélectionnez **Réaffecter** et renseignez les détails nécessaires.
- Si ce risque a déjà été évalué, pour afficher l'évaluation précédente, sélectionnez **Revoir la dernière évaluation**.

3. Pour effectuer l'évaluation inhérente, répondez à toutes les questions de l'évaluation inhérente.
   a. **Facultatif :** Pour afficher les conseils concernant un facteur, sélectionnez l'icône représentant un point d'interrogation (.
   b. **Facultatif :** Pour afficher la pondération qualitative et quantitative, sélectionnez l'icône d'évaluation verticale.

   L'application enregistre automatiquement vos réponses et calcule le score de risque global.
4. **Facultatif :** Pour modifier les résultats des risques inhérents calculés, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer le risque inhérent** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Entrez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
5. Sélectionnez **Déplacer vers l'évaluation de contrôle**.
6. Pour l'évaluation de contrôle, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour évaluer l'efficacité des contrôles, répondez à tous les facteurs d'évaluation de contrôle.
   - Pour continuer sans évaluer les contrôles d'atténuation, sélectionnez l'option **Évaluation de contrôle non applicable** .
   - Pour évaluer l'environnement de contrôle sans ajouter de contrôles, sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** et reportez-vous à l'étape 8.

   Vous pouvez également modifier les résultats calculés de l'efficacité du contrôle en fournissant une justification pour le changement du score.
7. Pour ajouter ou créer des contrôles pour l'évaluation des contrôles, effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour ajouter des contrôles existants, sélectionnez **Ajouter**.
   - Pour hériter des contrôles communs, sélectionnez **Hériter des contrôles communs**.
   - Pour créer un contrôle, sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton **Hériter des contrôles communs** , puis sélectionnez **Créer un contrôle**.
   - Pour ajouter des contrôles à partir de la taxonomie de contrôle, sélectionnez la flèche vers le bas en regard du bouton **Hériter des contrôles communs** , puis sélectionnez **Créer à partir des objectifs de contrôle**.
8. **Facultatif :** Pour évaluer l'environnement de contrôle sans ajouter de contrôles, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez **l'option Je souhaite modifier le score calculé** .
   b. Dans le champ **Remplacer l'efficacité du contrôle** , sélectionnez la valeur appropriée.
   c. Entrez des commentaires qui expliquent les raisons de la modification du score calculé.
9. Pour évaluer les risques restants après l'implémentation des contrôles d'atténuation, sélectionnez **Passer à l'évaluation résiduelle** et répondez aux facteurs.
   Vous pouvez également modifier le score résiduel calculé en fournissant une justification pour modifier le score.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

10. **Remarque :**
    La disponibilité de l'évaluation des risques cibles sur le formulaire d'évaluation dépend des conditions décrites dans la RAM.

    Pour évaluer le niveau de risque souhaité que vous souhaitez atteindre à l'avenir, sélectionnez **Passer à l'évaluation cible** et répondez aux facteurs.
    Vous pouvez également modifier le score cible calculé en fournissant une justification pour modifier le score.

11. Pour sélectionner une stratégie appropriée et définir le plan d'action pour les risques évalués, procédez comme suit.

    a. Sélectionnez **Définir la réponse au risque**.

    b. Sélectionnez les réponses au risque appropriées.

    c. **Facultatif :** Pour créer une tâche de réponse aux risques, cliquez sur le bouton **Créer une tâche** , puis sélectionnez les valeurs appropriées.

    d. Sélectionnez **Examiner et soumettre** , puis examinez vos réponses.
    Les tâches de réponse au risque sont créées et affectées au délégataire. Vous pouvez modifier la tâche et la modifier pour changer le propriétaire.

12. **Facultatif :** Si vous souhaitez modifier l'évaluation, sélectionnez **Modifier**.

13. **Facultatif :** Pour afficher les activités ayant lieu pour l'évaluation, sélectionnez l'icône Journal d'activité .

14. Si vous avez défini des approbateurs, sélectionnez **Soumettre**.
    La page d'accueil de l'évaluation s'affiche. Vous pouvez consulter le résumé de votre évaluation.

15. Pour demander l'approbation, modifier l'affectation ou réaffecter, sélectionnez l'une des options suivantes.

Résultats

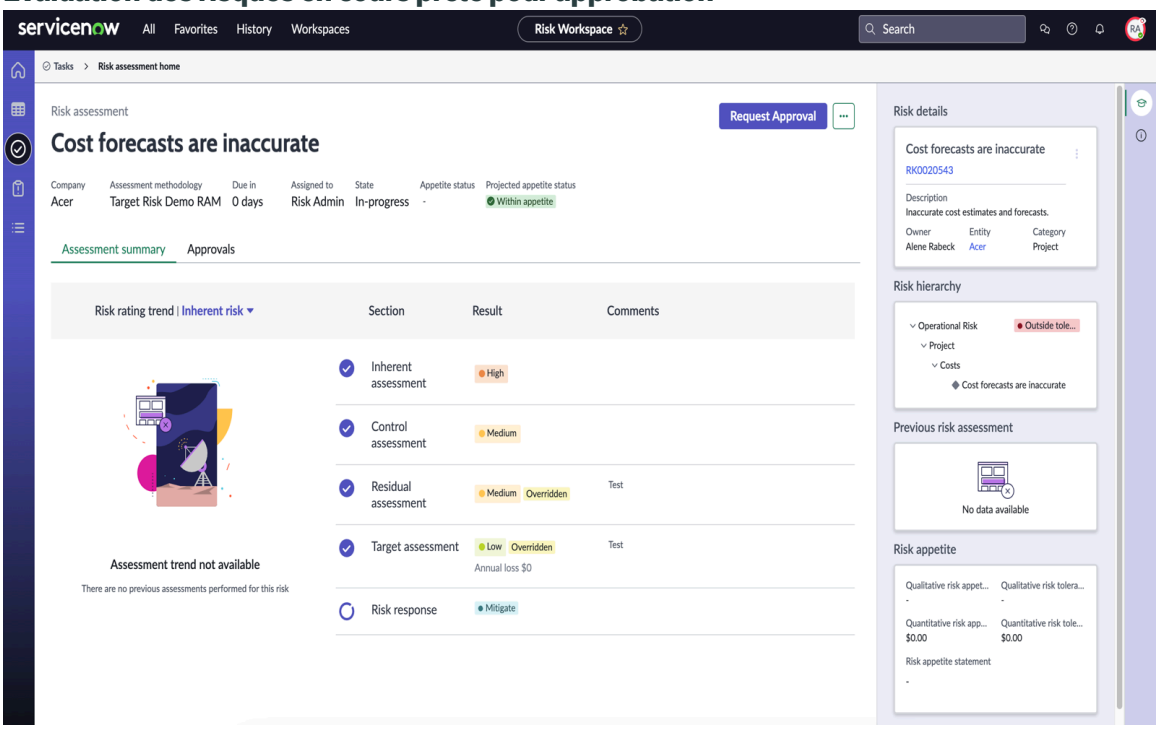
L'évaluation est envoyée à l'approbateur et le workflow d'approbation commence.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Example:

Évaluation des risques en cours prête pour approbation



Effectuer une évaluation d'objet dans le Espace de travail Risk

Évaluez les risques sur n'importe quel objet ou enregistrement dans ServiceNow®. Un exemple d'évaluation d'objet est l'évaluation de la gestion du changement ou l'évaluation d'une citation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.business_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour effectuer une évaluation des risques d'objets, il n'est pas nécessaire d'avoir des connaissances préalables en matière de risques. Lorsque vous effectuez une évaluation d'objet dans le Espace de travail Risk, vous ne voyez pas la description du risque ni aucune information de référence, car l'ensemble du contexte du risque n'est pas requis. Vous pouvez configurer le bouton d'évaluation des risques dans l'enregistrement d'objet et démarrer l'évaluation. Pour plus d'informations, consultez évaluation de n'importe quel objet à l'aide de l'évaluation Advanced Risk.

Procédure

1. Accéder à mon **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Cliquez sur la file d'attente de travail ( )
3. Sous **Mes tâches en attente**, sous Évaluations des risques avancées, ouvrez l'objet d'évaluation des risques qui vous est affecté.
4. Si vous sélectionnez **Démarrer l'évaluation**, répondez aux questions de l'évaluation.
   Pour plus d'informations, consultez Effectuer une évaluation des risques avancée dans Espace de travail Risk.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous avez configuré la réponse au risque dans votre méthodologie d'évaluation des risques, sélectionnez la stratégie de réponse au risque appropriée, puis cliquez sur **Définir la réponse au risque**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Pour envoyer l'évaluation pour révision, cliquez sur **Examiner et soumettre**.
   La page d'accueil de l'évaluation s'affiche. Vous pouvez consulter le résumé de votre évaluation.
8. Pour demander l'approbation, modifier l'affectation ou réaffecter, sélectionnez l'une des options suivantes.
   Demandez l'approbation.

Workflow pour l'identification des risques dans Espace de travail Risk

Les workflows fournissent des instructions étape par étape pour terminer le processus d'identification des risques dans .GRC Espace de travail Risk

Dans , Espace de travail Riskun gestionnaire des risques peut utiliser le workflow d'identification des risques pour identifier les risques. Le workflow comporte plusieurs étapes. La progression de l'étape est mise à jour à mesure que les activités sont terminées. Le workflow d'identification des risques est divisé en plusieurs voies. Chaque voie du workflow comprend une ou plusieurs activités qu'un propriétaire de tâche doit réaliser.

L'avantage d'utiliser le workflow d'identification des risques est que vous pouvez obtenir une vue détaillée sur une interface unique. Vous pouvez également facilement revenir à n'importe quelle étape et redémarrer une activité.

Pour l'identification des risques, après la création d'un enregistrement d'identification des risques, le questionnaire de collecte d'informations est envoyé à l'utilisateur affecté. Vous pouvez également envoyer des rappels par e-mail aux utilisateurs pour qu'ils répondent au questionnaire. Une fois les réponses reçues, le gestionnaire des risques peut effectuer les activités suivantes :

1. Consultez les réponses.
2. Approuvez ou rejetez les réponses.

   Remarque :
   En cas de rejet, le gestionnaire des risques peut fournir une raison du rejet et renvoyer le questionnaire.

3. Lancer l'évaluation inhérente.
4. Effectuez l'évaluation des risques.
5. Affichez les scores de l'évaluation.
6. Associez les risques recommandés ou associez-les à partir de la bibliothèque. Le gestionnaire des risques peut également créer des risques.

   Remarque :
   Les risques recommandés sont des risques générés à partir d'objets d'informations.

7. Marquez l'activité comme terminée.
8. Reliez les politiques recommandées ou reliez-les à partir de la bibliothèque.
9. Associez ou créez des contrôles supplémentaires après que les contrôles pour divers risques et politiques sont automatiquement générés.
10. Demander des attestations pour tous les contrôles ou pour des contrôles sélectifs.

Il est important de se rappeler les points suivants :

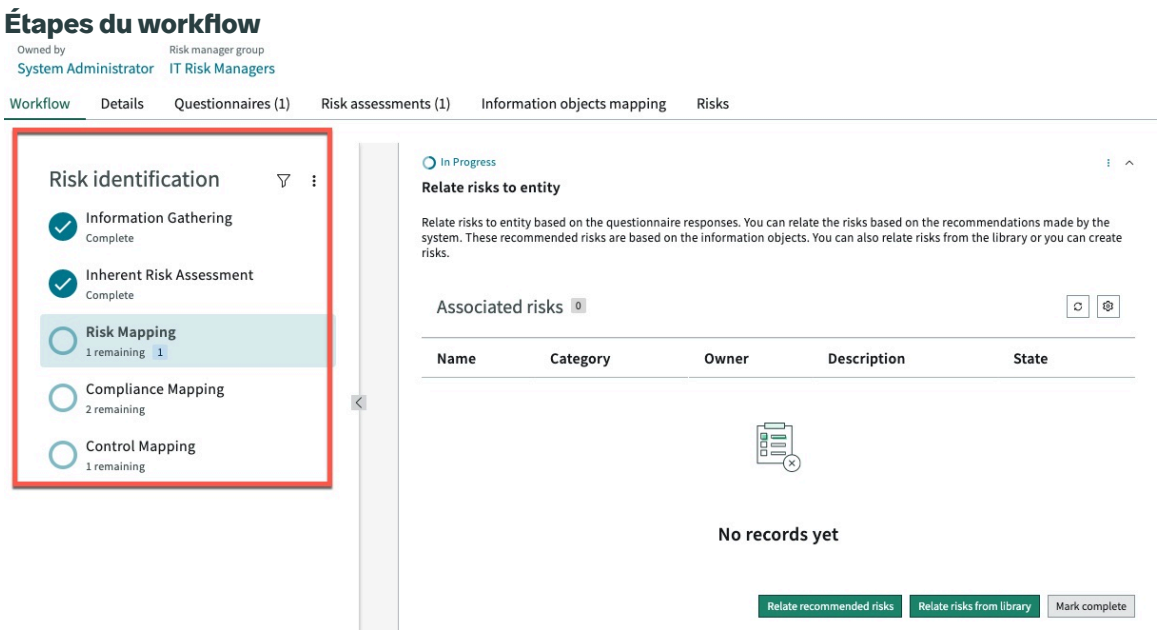
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dans un workflow, la progression de l'étape est automatique, cependant, si vous redémarrez une activité après l'avoir terminée, vous devez passer manuellement à l'étape suivante.
- Si vous avez terminé de mettre en relation les contrôles, puis que vous passez à nouveau au mappage des risques, l'étape de mappage des contrôles passe à l'état En attente.
- Lorsque vous relancez un workflow, une nouvelle instance de workflow est créée.

Pour plus d'informations, consultez Évaluation des risques de l'application à l'aide de l'évaluation des risques avancés

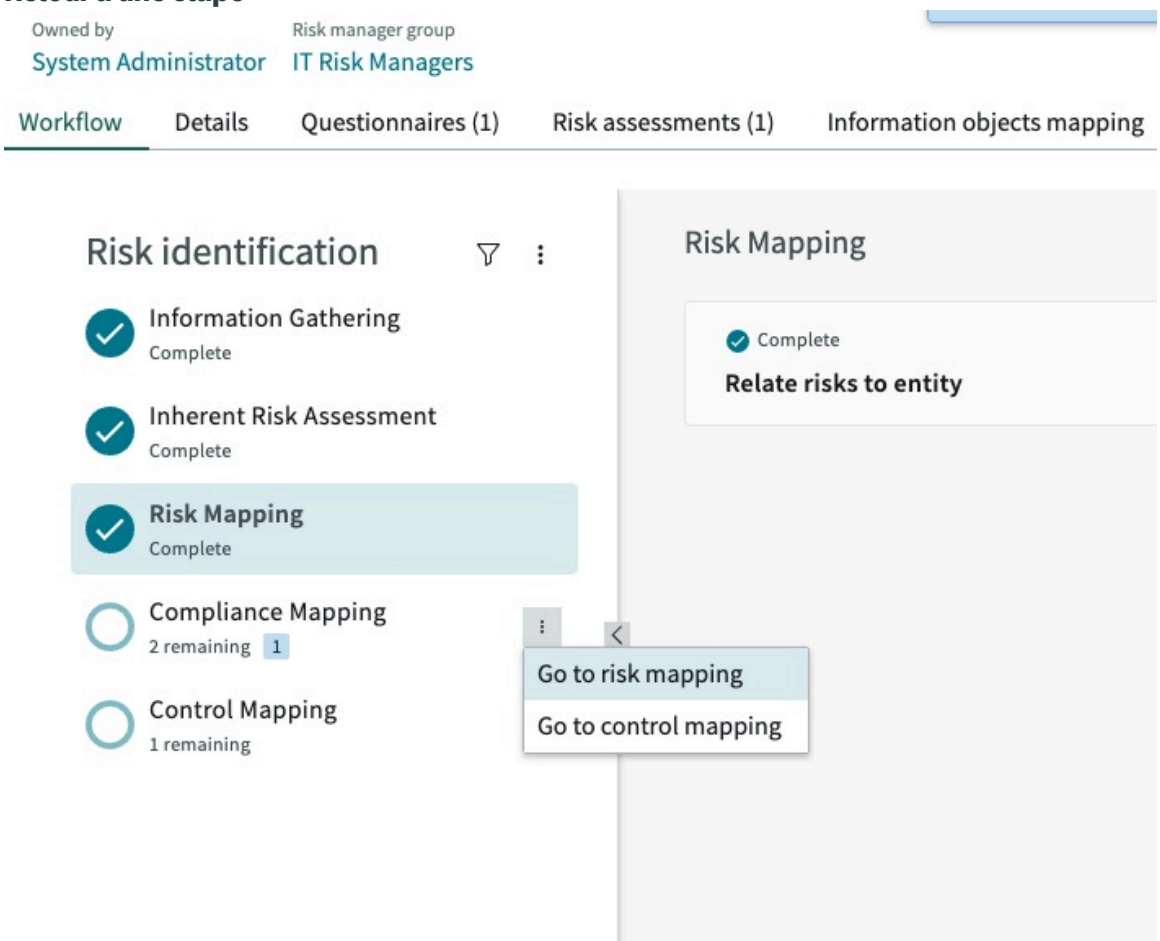
Les figures suivantes montrent les étapes et les actions du workflow :



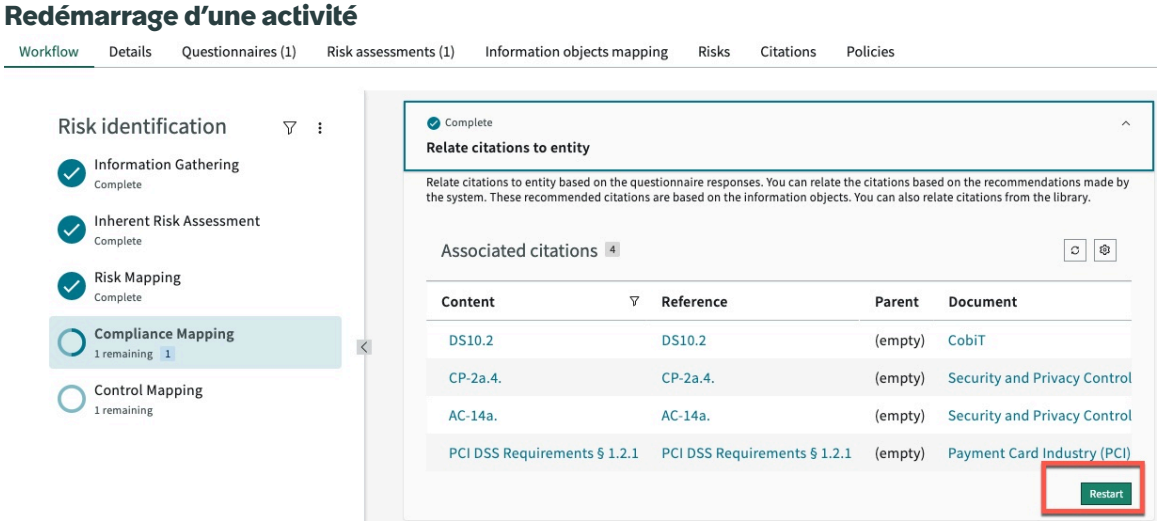
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Retour à une étape



Redémarrage d'une activité



Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk

Créer un événement à risque dans le Espace de travail Risk. Les événements à risque sont des pertes financières et non financières potentielles ou réelles, des accidents évités de justesse et des gains qui se produisent au sein d'une organisation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un événement à risque, celui-ci passe par son cycle de vie défini d'analyse, d'approbation et de fermeture. La création ou l'enregistrement des événements à risque permet à votre organisation d'empêcher que des événements similaires ne se produisent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs suivants du formulaire :

Formulaire Créer un événement à risque

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement à risque, tel que le vol de distributeur automatique de billets.
Description	Description de l'événement à risque signalé.
Classification	
Type d'événement	Type d'événement. Les options sont les suivantes : ○ **Impact financier** : sélectionnez cette option lorsque l'événement entraîne des pertes monétaires. ○ **Impact non financier** : sélectionnez cette option lorsque l'événement n'entraîne pas de pertes monétaires.
Catégorie	Catégorie de l'événement. Vous pouvez modifier la catégorie pour appliquer l'une des options suivantes : ○ **Personnel** : par exemple, tout préjudice physique causé à un employé. ○ **Juridique** : par exemple, lorsqu'un employé exerce une activité qui constitue un conflit d'intérêts. ○ **Sécurité de l'information** : par exemple, en cas de vol, de cambriolage ou de panne du système. ○ **Ressources humaines** : par exemple, poursuites judiciaires sensibles intentées par un employé contre un autre employé.
Sous type	Sous-type d'événement. Les choix sont les suivants : ○ **Réel** : sélectionnez cette option si l'événement s'est réellement produit. ○ **Potentiel** : sélectionnez cette option si l'événement est susceptible de se produire.
Détecté par	Personne ayant découvert l'événement à risque.
Ouvert	Date de création de l'événement à risque.
Ouvert par	Personne qui crée l'événement à risque.
Risques évités de justesse	Option permettant de spécifier si l'événement à risque était susceptible d'entraîner des pertes, mais n'a pas entraîné de pertes. Ce champ est disponible lorsque **Potentiel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** .
Profit financier	Option permettant d'afficher si l'événement à risque a entraîné un gain au lieu d'une perte. Cette option est automatiquement sélectionnée si l'événement à risque répond à l'une des conditions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si **Potentiel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** et que le champ **Perte attendue** ou le champ **Perte potentielle** a une valeur négative en raison du gain. ○ Si **Réel** est sélectionné dans le champ **Sous-type** et que le champ **Perte nette** a une valeur négative.
Utilisé dans la modélisation	Option permettant de partager les enregistrements d'événements à risque avec des systèmes externes où une analyse avancée est effectuée à l'aide de techniques de simulation telles que la simulation de Monte-Carlo. La simulation de Monte-Carlo est une technique mathématique utilisée pour estimer les résultats possibles d'un événement incertain.
Propriété	
Entité primaire	Entité qui supporte la perte. Cette entité est visible par la direction pour la génération de rapports.
Groupe propriétaire	Groupe responsable du suivi de l'événement jusqu'à la clôture.
Centre de coûts	Numéro de compte de l'entité.
Propriétaire	Personne propriétaire de l'événement à risque. Un gestionnaire des risques peut être un propriétaire d'événement. Si le groupe propriétaire est spécifié, les propriétaires sont filtrés à partir du groupe propriétaire.
Dates clés	
Date de survenue	Date à laquelle l'événement s'est produit.
Date de détection	Date à laquelle l'événement a été découvert ou remarqué pour la première fois.
Estimations pertes/gains	
Perte attendue	Montant de la perte attendue. La perte attendue est la moyenne pondérée par probabilité de toutes les pertes possibles. Ce montant est basé sur l'évaluation par l'utilisateur du montant attendu que l'organisation pourrait perdre.
Impact non financier	Évaluation de l'impact non financier associé à l'événement.
Perte potentielle	Montant attendu comme une perte potentielle due à l'événement à risque. Ce montant correspond à la perte maximale qu'une entité peut subir en raison de la perte résultant de l'événement à risque.
Chevauchement des risques de crédit/marché	
Événement limite	Option permettant de marquer l'événement comme événement limite. Un événement limite est un événement à risque opérationnel qui entraîne une conséquence, telle qu'une perte financière, dans une autre catégorie de risque.
Type de risque externe	Type de risque externe que l'événement à risque peut avoir. Les choix sont les suivants : ○ **Crédit** : Le risque de crédit est la possibilité d'une perte résultant du défaut d'un emprunteur de rembourser un prêt ou de respecter ses obligations contractuelles. Par exemple, lorsque les prêteurs offrent des cartes de crédit ou des prêts, il y a un risque que l'emprunteur ne rembourse pas le prêt.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Marché** : Le risque de marché est la possibilité pour un investisseur de subir des pertes en raison de facteurs qui affectent la performance des marchés financiers dans lesquels l'investisseur est impliqué. Par exemple, une récession peut avoir un impact sur l'ensemble du marché. Cette option s'affiche lorsque **l'option Événement limite** est sélectionnée.
Référence du risque externe	ID pour le rapprochement dans le livre des comptes. Cette valeur est automatiquement définie. Cette option s'affiche lorsque **l'option Événement limite** est sélectionnée.
Analyse de la cause première	
Cause	Raison principale pour laquelle l'événement à risque s'est produit.
Description de la cause	Brève description de la raison pour laquelle l'événement à risque s'est produit.
Conséquence	Conséquence de l'événement à risque. Par exemple, des amendes réglementaires peuvent être imposées à la suite de l'événement à risque.
Actions effectuées	Actions correctives qui ont été prises pour résoudre le problème. Il s'agit de l'enregistrement initial de l'événement.
Activité	
Notes de travail	Notes sur l'événement à risque. Ces notes ne sont pas visibles pour les utilisateurs externes.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires sur l'événement à risque. Ces notes sont visibles par les utilisateurs externes.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Associer des événements à risque similaires

Formez une définition de solution de similarité qui utilise l'apprentissage machine en activant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive . La solution permet au système d'afficher automatiquement les événements à risque similaires.

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (IA) et l'apprentissage machine (ML) pour gérer plus efficacement les événements à risque. Vous pouvez identifier des événements à risque similaires et les regrouper pour capturer et analyser l'impact réel de l'événement à risque.

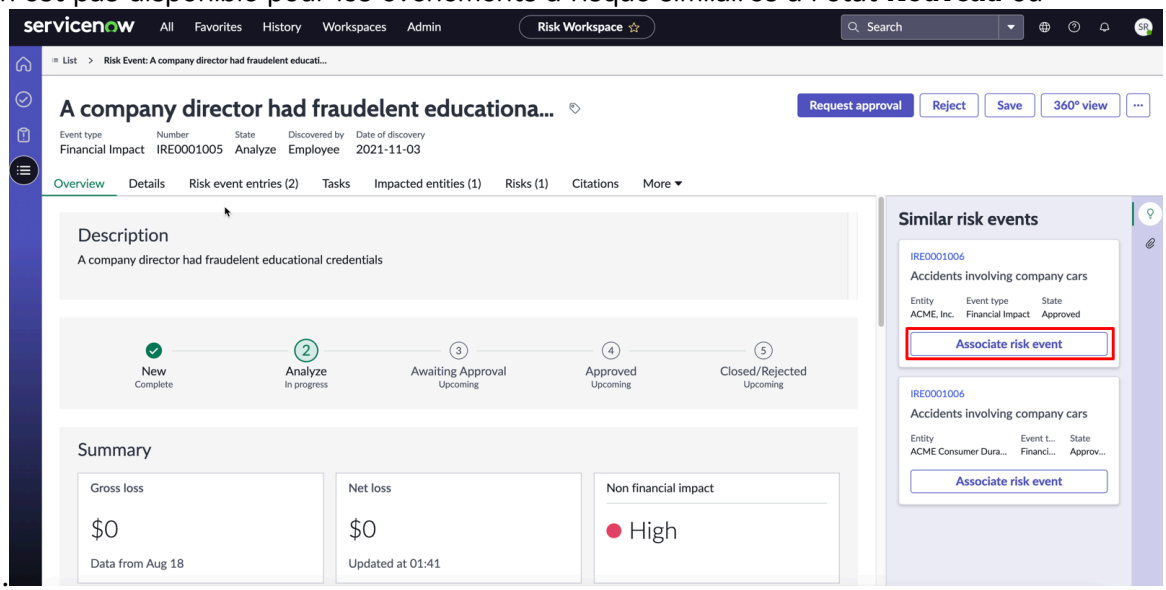
Par exemple, dans une organisation ayant des opérations à plusieurs emplacements, les équipes d'événements à risque de différents emplacements peuvent travailler sur des types d'événements à risque similaires. Ce défi entraîne des efforts en double pour gérer les événements à risque au sein de l'organisation. Cette aptitude réduit l'effort manuel dans la gestion d'événements à risque similaires et améliore l'efficacité globale de l'organisation.

Vous pouvez associer des événements à risque similaires uniquement lorsque l'événement à risque principal est dans l'état **Analyser** . En outre, le bouton Associer l'événement à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

risque n'est pas disponible pour les événements à risque similaires à l'état **Nouveau** ou **Rejeté** .



L'administrateur de l'apprentissage machine de la plateforme (ml_admin) peut créer une définition de solution et modifier une définition existante. Vous pouvez accéder à **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés** pour mettre à jour la propriété d'événement à risque avec le nom de la nouvelle définition de solution.

Catégoriser les risques avec le Gouvernance, risque et conformitéplugin : Intelligence prédictive

En utilisant le module d'extension Gouvernance, risque et conformité: Intelligence prédictive , vous pouvez prédire les déclarations de risque pour vos risques orphelins (les risques qui n'ont pas de déclarations de risque) sur les enregistrements de risque de votre organisation. Vous pouvez ensuite identifier la définition du risque correcte pour les risques, puis les regrouper en catégories gérables.

Vue d'ensemble

Habituellement, les employés de première ligne ou les champions du risque au sein d'une organisation identifient les risques pour l'entreprise.

Remarque :
Un champion des risques est un cadre qui est chargé d'identifier et de signaler les risques au sein d'une organisation.

À mesure que les champions des risques identifient ces risques, ils associent manuellement les risques à la définition du risque correcte. La direction de l'organisation a une visibilité sur le profil de risque de l'organisation, car ces risques opérationnels sont regroupés dans les risques de l'entreprise.

Toutefois, vos champions du risque doivent rechercher manuellement la bibliothèque de risques complète afin d'identifier la définition du risque correcte pour les risques identifiés. Cette activité prend beaucoup de temps et constitue une utilisation inefficace des ressources. Lorsque les champions du risque recherchent manuellement les déclarations de risque, ils ont tendance à sélectionner celle qui correspond le plus tôt plutôt que de rechercher l'ensemble de la bibliothèque, ce qui entraîne une catégorisation incorrecte des risques avec les déclarations de risque.

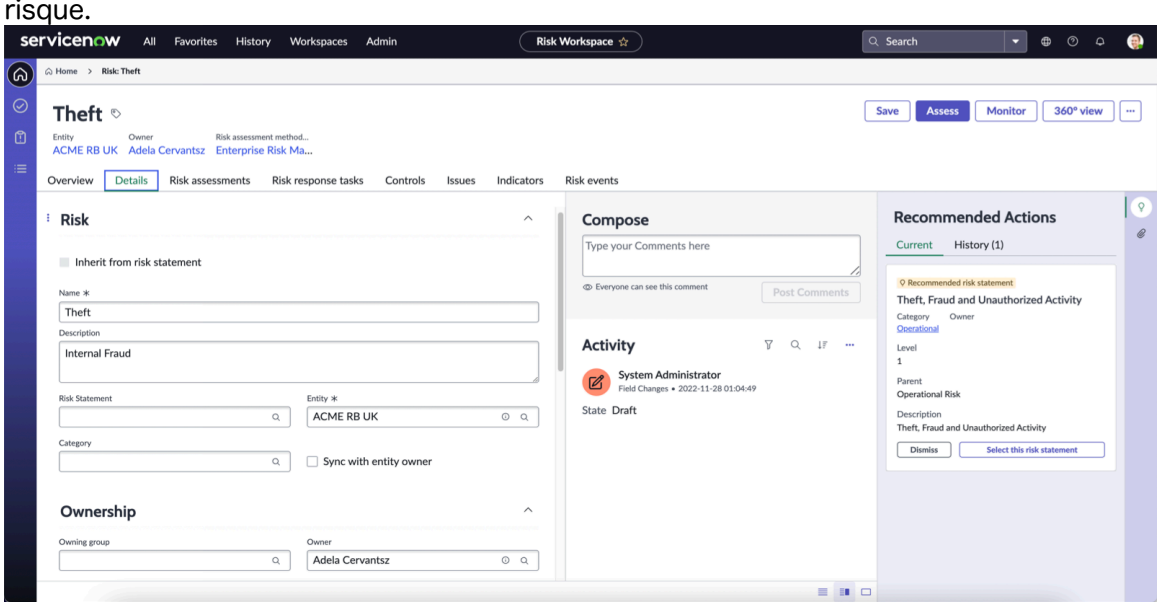
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Prédire les déclarations de risque sur les enregistrements de risque

Le Gouvernance, risque et conformitémodule d'extension : Intelligence prédictive utilise l'intelligence artificielle (AI) et l'apprentissage machine (ML) pour prédire les déclarations de risque connexes sur les enregistrements de risque. Le Intelligence prédictive module d'extension utilise l'aptitude de similarité du Intelligence prédictive moteur pour comparer le nom et la description du risque avec les déclarations de risque. Grâce à ce module d'extension, votre organisation peut réduire l'effort nécessaire pour rechercher et identifier les déclarations de risque à associer aux risques identifiés. Votre organisation bénéficie également d'une plus grande précision dans l'agrégation des risques et la génération de rapports et d'une meilleure visibilité sur le profil de risque de l'organisation.

L'exemple suivant montre les déclarations de risque recommandées sur l'enregistrement de risque.



Remarque :
Un utilisateur Risk (sn_risk.user) peut uniquement voir les recommandations relatives à la définition du risque lorsque la définition du risque n'est pas définie dans l'enregistrement de risque. En fonction des recommandations, un utilisateur Risk peut associer le risque à une définition du risque connexe.

Avantages de la catégorisation des risques à l'aide de déclarations de risque

En catégorisant les risques de votre organisation avec la définition des risques, les avantages suivants sont fournis à différents utilisateurs :

- Propriétaires des risques : identifiez la définition du risque correcte pour les risques orphelins afin de regrouper les risques en catégories gérables.
- Gestionnaires des risques : réduisez le nombre de risques orphelins créés par les employés de première ligne ou les champions du risque. Les gestionnaires des risques ont une visibilité sur le profil de risque de l'organisation et peuvent analyser l'impact du type de risque similaire.
- Administrateur des risques : configurez la définition de la solution pour prédire les déclarations de risque en fonction des besoins de l'organisation.

Configurer la fonctionnalité

Un administrateur des risques disposant du rôle ml_admin peut configurer la catégorisation des risques dans l'application Espace de travail Risk . Pour que votre organisation puisse

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utiliser cette fonctionnalité, l'administrateur des risques doit installer et activer les applications et les modules d'extension suivants :

- Gestion des risques
- Espace de travail Risk
- Intelligence prédictive
- Recommended Actions - Avancé

Un administrateur des risques peut former une solution de similarité par défaut pour les risques de votre organisation à l'aide du module d'extension Intelligence prédictive .

Remarque :
Une solution de similarité est une solution d'apprentissage machine qui permet de collecter et de comparer vos enregistrements existants à de nouveaux enregistrements similaires.

Pour plus d'informations, consultez Créer et former une solution de similarité .

Remarque :
Vous devez avoir au moins 1 000 enregistrements de risque pour que l'algorithme de similarité fonctionne.

Un administrateur des risques disposant du rôle ml_admin peut examiner la définition de la solution de similarité par défaut pour le risque et la modifier en fonction des besoins de votre organisation.

Analyser un événement à risque dans Espace de travail Risk

Analyser les événements à risque soumis par l'utilisateur. Vous pouvez ajouter des détails supplémentaires à l'événement à risque, demander plus d'informations à l'émetteur ou rejeter l'événement à risque si l'événement n'est pas valide.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un événement à risque est soumis, il contient peu ou peu d'informations. En tant que gestionnaire des risques, vous devez y ajouter des détails supplémentaires lorsque l'événement est à l'état **Analyser** . Ces informations supplémentaires comprennent les éléments suivants :

- Approbateurs de l'événement à risque.
- Cause première de l'événement.
- Mesures préventives et correctives pour l'événement.
- Entrées supplémentaires pour l'événement afin de répartir les pertes de l'événement.
- Contenu des documents de référence
- Tâches
- Contrôles concernés
- Problèmes

Si vous avez besoin de plus d'informations sur l'événement à risque, vous pouvez demander à l'émetteur de vous fournir des informations supplémentaires. Si vous pensez que l'événement ne mérite pas d'attention ou n'est pas valide, vous pouvez le rejeter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l'événement à analyser, puis cliquez sur **Analyser**.
3. Cliquez sur la liste connexe Détails et modifiez toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin. Si l'événement à risque s'est produit, mais que les pertes ont été rapidement récupérées, l'option**Récupération rapide complète** est sélectionnée. Si l'événement à risque a entraîné un gain, au lieu d'une perte, l'option **Gain financier** est sélectionnée. Pour comprendre comment un événement à risque peut se traduire par un gain, consultez Gérer les événements à risque
4. Cliquez sur **Enregistrer**
5. À ce stade, vous pouvez effectuer l'une des opérations suivantes.
6. Pour ajouter d'autres informations à l'événement à risque, cliquez sur la liste connexe appropriée et ajoutez les détails nécessaires.

Que faire ensuite

Si l'événement à risque est de sous-type **Réel**, créez des entrées d'événement à risque. Pour en savoir plus, voir Créer une entrée d'événement à risque dans Espace de travail Risk.

Créer une entrée d'événement à risque dans Espace de travail Risk

Créez une entrée d'événement à risque pour déterminer l'impact monétaire ou non monétaire de l'événement à risque. Un événement à risque peut avoir plusieurs entrées d'événement à risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les entrées d'événements à risque capturent les pertes directes et indirectes signalées en raison de l'événement à risque. Par exemple, si un événement à risque d'incendie dans une organisation est signalé, les pertes directes et indirectes qui y sont associées peuvent être le remplacement de meubles, le remplacement de matériel, la perte de données importantes, etc. Toutes ces pertes associées doivent être saisies individuellement. Vous pouvez ajouter des entrées d'événements à risque uniquement pour les événements réels. Les entrées d'événements à risque potentiels ne peuvent pas comporter d'entrées d'événements à risque. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle devise lors de la déclaration des pertes et le système de conversion de devise convertira la devise en USD.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque** > **Tous les événements**.
2. Ouvrez l'événement pour lequel vous souhaitez ajouter des entrées d'événement à risque.
3. Cliquez sur la liste connexe Entrées de l'événement à risque.
4. Pour créer des pertes directes et indirectes, un nouveau recouvrement de pertes, un nouveau coût supplémentaire ou un nouvel impact non financier, effectuez les actions suivantes si nécessaire.
5. Cliquez sur **Enregistrer** et actualisez la page.
   Les montants des pertes sont mis à jour sur la page.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un événement externe ORX

Créez un événement à risque externe ORX (Operational Riskdata eXchange) pour partager l'événement à risque de votre entreprise avec d'autres organisations. Cet échange d'informations sur les événements à risque sert d'apprentissage à d'autres organisations de l'industrie et les empêche de commettre les mêmes erreurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'association ORX permet aux professionnels des risques opérationnels et non financiers de collecter, de mesurer et d'analyser les données d'une manière efficace et cohérente avec l'industrie. Pour afficher et créer un événement ORX, vous devez activer la `Show ORX External Events` propriété.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Événements à risque externes** > **Événements ORX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel événement externe ORX

Champ	Description
Nom	Nom de l'événement à risque
Description	Brève description de l'événement.
Détails de l'entreprise	
Société	Société dans laquelle l'événement s'est produit.
Région	Région dans laquelle l'événement s'est produit.
Rôle de l'entreprise	Rôle de l'entreprise dans le cadre de la transaction.
Secteur d'activité de niveau 2	Secteur d'activité de l'événement.
Pays	Pays dans lequel l'événement s'est produit.
Contrepartie	Type de contrepartie ou de réclamant impliqué dans l'événement.
Membre ORX	Option permettant d'afficher si la société est un membre ORX existant.
Détails de la perte	
ID de l'événement de perte	ID de l'événement de perte.
Catégorie de perte	Catégorie de la perte.
Type d'événement de niveau 2	Niveau 2 de l'événement, comme la finance d'entreprise, la banque d'affaires, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Code de processus	Code du processus.
Code produit	Code du produit.
Ouvert	Option à indiquer si l’événement à risque est ouvert.
Sources	Source de l’événement.
Classification	
Risque limite	Événement à risque opérationnel qui déclenche une conséquence, par exemple, une perte financière dans une autre catégorie de risque.
État AMA	L’approche de mesure avancée (AMA) est l’une des trois méthodes possibles de gestion des risques opérationnels qui peuvent être utilisées dans le cadre de Bâle II par une banque ou une autre institution financière.
Montants financiers	
Montant de la perte brute	Montant de la perte brute.
Récupération directe	Tout paiement autre qu’un recouvrement indirect reçu par l’entreprise qui compense la perte.
Récupération indirecte	Recouvrement effectué par le biais d’une assurance.
Perte nette (en devise locale)	Perte nette encourue dans la devise locale.
Perte nette (en euro)	Perte nette encourue convertie en euros.
Dates clés	
Date de détection	Date à laquelle l’événement a été détecté.
Date de début de l'événement	Date à laquelle l’événement a commencé
Date de l'accord	Date à laquelle l’événement a été réglé.
Date de publication	Date à laquelle l’événement a été publié.
Date de fin de l'événement	Date à laquelle l’événement s’est terminé.
Cause	
Niveau de cause 3	Troisième niveau de cause de l’événement.
Informations supplémentaires	
Juridiction	Juridiction de l’événement.
Catégorie de scénarios	Catégorie du scénario telle que la conduite, la fraude externe, la technologie, etc.
Volatilité environnementale	Aspect de l’environnement ou des circonstances dans lesquelles la banque exerçait ses activités au moment de l’événement.
Activité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Notes de travail	Notes visibles par tout répondant à cet événement, par leur gestionnaire ou par un administrateur.
Commentaires supplémentaires	Commentaires supplémentaires sur cet événement.

Signaler un événement à risque à partir du portail des risques

Signalez un événement à risque à partir du portail des risques. Le portail des risques fournit une méthode simple pour signaler rapidement les événements à risque.

Avant de commencer

Rôle requis : rôle sn_grc.business_user

Procédure

1. Accédez à la **Portail des risques**.
2. Sous Rapport, cliquez sur **Événement à risque**
   Le formulaire Signaler un événement à risque s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.
4. Cliquez sur **Envoyer pour révision**.

Résultats

L'événement à risque est créé et soumis à l'examen de l'équipe des risques.

Couleurs des graphiques pour les données de risque

Vous pouvez afficher vos visualisations de données de risque dans différentes couleurs pour obtenir une vue d'ensemble rapide de vos risques.

Divers rapports de risque s'affichent sur la page d'accueil Risque. Les graphiques circulaires, les histogrammes, etc. sont des exemples de ces rapports. Ces rapports affichent les évaluations des risques dans différentes couleurs. Fournit par défaut ServiceNow® les couleurs du graphique pour les évaluations de risque suivantes pour les évaluations Advanced Risk.

- Très élevé
- Critique
- Non effectif
- Élevée
- Moyen
- Modéré
- Nécessite des améliorations
- Faible
- Effectif
- Très faible

Pour le risque classique, les critères de risque suivants sont définis avec les couleurs respectives :

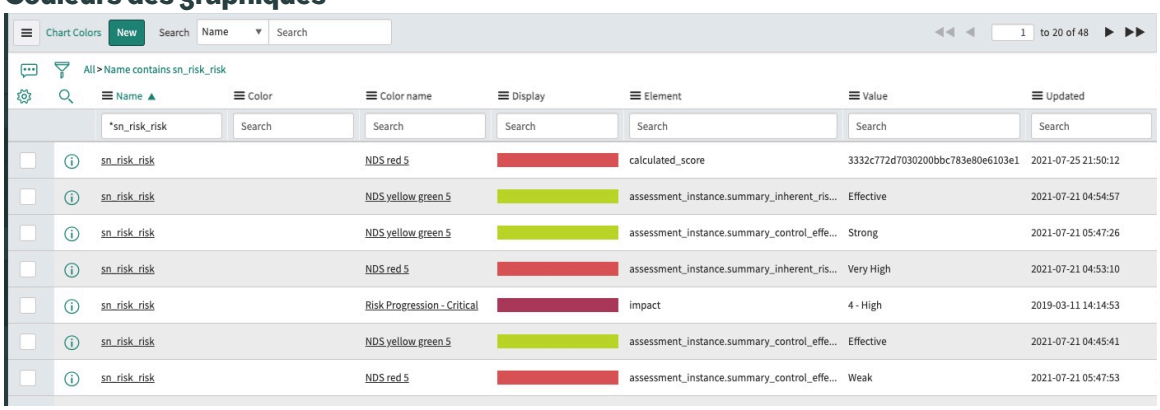
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Très faible
- Faible
- Modéré
- Élevée
- Très élevé

Si vous souhaitez ajouter ou modifier un critère de risque ou une cote de risque, un administrateur de rapports doté du rôle, report_admin, peut configurer les couleurs de votre graphique. Pour plus d'informations sur la configuration des couleurs des graphiques, reportez-vous à la rubrique Utilisation des couleurs des graphiques .

Couleurs des graphiques



Créer un processus de gestion dans le Espace de travail Risk

Créez un processus business dans et Espace de travail Risk définissez les propriétaires, les approbateurs, la criticité opérationnelle et la fréquence de révision du processus.

Avant de commencer

Rôle requis : architecte d'entreprise, propriétaire de service ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous créez un processus business, il est important de déterminer la triade CIA. La triade CIA fait référence à la confidentialité, à l'intégrité et à la disponibilité. La triade de la CIA est un modèle commun qui constitue la base du développement des systèmes et des politiques de sécurité. Ceux-ci sont utilisés pour l'identification des vulnérabilités et des méthodes pour résoudre les problèmes et créer des solutions.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Processus business**.
2. Cliquez sur **Créer**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Processus business

Champ	Description
Nom	Nom du processus business.
Description	Description du processus business.
Parent	Processus business parent, s'il existe, pour créer une hiérarchie des processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Fréquence de révision	Fréquence de révision du processus business.
Propriété	
Étape du cycle de vie	Étape d'enregistrement dans le cycle de vie de l'entreprise. L'étape détermine l'état et affiche les actions. Ce champ est automatiquement défini sur **Idéation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état **Brouillon** .
Géré par groupe	Groupe qui gère le processus business.
Groupe d'approbation	Groupe devant examiner et approuver le processus business.
Propriété de	Utilisateur responsable du processus business. Cet utilisateur est membre du groupe Géré par.
Statut de l'étape du cycle de vie	État du processus business au sein de l'étape du cycle de vie. Ce champ est automatiquement défini sur **En cours d'évaluation** lorsque vous enregistrez le formulaire pour un processus à l'état **Brouillon** .
Date d'examen suivante	Date planifiée à laquelle le processus business doit être revu. La valeur de ce champ n'est automatiquement définie qu'une fois le processus business approuvé.
Description	Brève description du processus business. La description peut inclure l'arrière-plan, les étapes réelles et l'interaction du processus.
Impact sur l'entreprise	
Criticité opérationnelle déclarée	Criticité du processus business en fonction de votre évaluation subjective. Les choix possibles sont les suivants : ○ **1 – Très critique** ○ **2- Assez critique** ○ **3- Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Criticité opérationnelle déterminée	Criticité du processus business calculée en fonction de l'évaluation des sous-processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **1 – Très critique** ○ **2- Assez critique** ○ **3- Peu critique** ○ **4 – Non critique**
Triade CIA	
Impact sur la confidentialité	Cote de risque pour le risque de perte de confidentialité du processus. Les choix possibles sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Impact sur l'intégrité	Cote de risque pour le risque d'impact sur l'intégrité du processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**
Impact sur la disponibilité	Cote de risque pour le risque de perte de disponibilité du processus. Les choix possibles sont les suivants : ○ **Élevé** ○ **Moyen** ○ **Faible**

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris et enregistrez le formulaire.
   L'enregistrement passe à l'état **Brouillon** .

Information associée

Ajouter des actifs connexes à un processus business

Ajouter des actifs connexes à un processus business

Ajoutez des actifs business connexes à un processus business pour obtenir une visibilité sur les actifs IT et leurs performances.

Avant de commencer

Rôle requis : architecte d'entreprise, propriétaire de service ou itil

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un processus business est pris en charge par divers actifs tels que des applications d'entreprise, des serveurs réseau, des serveurs d'applications et leurs services, etc. Il est important qu'un propriétaire de processus soit en mesure d'établir cette relation, puis d'avoir une visibilité sur ces ressources informatiques et leurs performances. Par exemple, supposons que la gestion des congés des employés soit un processus de gestion. Ce processus business dépend d'une application pour l'automatiser. L'application, à son tour, dépend des serveurs pour l'exécuter. Ainsi, si vous associez les actifs à un processus, vous pouvez suivre les performances globales de vos processus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Processus business**.
2. Ouvrez le processus de gestion auquel vous souhaitez ajouter des actifs et cliquez sur la liste connexe Actifs associés.
3. Cliquez sur **Ajouter**.
   La fenêtre contextuelle Actifs associés s'affiche.
4. Sélectionnez les actifs associés que vous souhaitez ajouter au processus business.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Cliquez sur **Ajouter**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un plan de tests dans Espace de travail Risk

Créez un plan de tests pour documenter la procédure de test de contrôle. Vous pouvez créer un plan de tests à partir de zéro ou basé sur un modèle de test pour décrire la façon dont une fonctionnalité doit être testée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Test de contrôle** > **Plans de test de contrôle**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un plan de tests

Champ	Description
Numéro	Numéro d'identification unique.
Nom	Nom du plan de tests.
Contrôle	Contrôle couvert par ce plan de tests.
Entité	L'entité est renseignée automatiquement en fonction de la valeur sélectionnée dans le champ **Contrôle** .
Modèle de test	Modèle de test associé. Si vous sélectionnez un modèle de test, tous les champs des sections **Test de conception** et **Test opérationnel** sont renseignés avec les valeurs du modèle de test.
Durée	Durée prévue du test.
Test de la conception	
Attentes de conception	Exigence de base qui doit être satisfaite pour qu'un contrôle soit efficace.
Procédures d'évaluation de la conception	Procédure ou étapes à suivre pour déterminer si la conception du contrôle est efficace pour atteindre l'objectif du contrôle ou non. Ceci est basé sur les attentes de conception.
Test du fonctionnement	
Attentes du fonctionnement	Attentes qui doivent être satisfaites pour s'assurer que le contrôle fonctionne efficacement pour atteindre l'objectif du contrôle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Procédures d'évaluation du fonctionnement	Étapes détaillées, pour réaliser les attentes opérationnelles, qui doivent être effectuées pour conclure que le contrôle fonctionne avec succès.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour explorer visuellement les relations entre les différents types de données d'audit critiques qui affectent votre entreprise, cliquez sur le bouton **Vue à 360°** .

Filtrer les données dans la console de la carte thermique des risques

En tant qu'utilisateur des risques, filtrez les données dans la console de la carte thermique des risques pour obtenir une vue granulaire de vos risques.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk_workspace.operational_risk_manager, sn_risk_workspace.business_op_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À l'aide de la fonctionnalité du créateur de condition, la console de la carte thermique des risques vous permet de filtrer davantage les risques qui nécessitent votre attention. Par exemple, vous pouvez filtrer les risques avec une évaluation élevée. Si vous avez un filtre important que vous utilisez fréquemment, vous pouvez également l'enregistrer.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risk**.
2. Sur la page d'accueil, sélectionnez l'icône de lancement de la console ( ).
3. Sélectionnez le filtre icône.
4. Dans la boîte de dialogue Vue avancée, indiquez les valeurs de champ, d'opérateur et de valeur.
5. Sélectionnez **Envoyer**.
   La carte thermique est actualisée avec les résultats filtrés.
6. Pour afficher les conditions de filtre que vous avez créées et appliquées, sélectionnez **Vue d'ensemble du filtre**.
7. Pour effacer les résultats de la condition de filtre, sélectionnez **Effacer les résultats**.
8. Pour enregistrer le filtre, sélectionnez le bouton Enregistrer le filtre ( ) dans le panneau latéral contextuel.
   a. Dans le champ **Titre** , donnez un titre au filtre.
   b. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le filtre enregistré apparaît dans la liste connexe Mes filtres enregistrés.
9. Pour supprimer une condition de filtre que vous avez créée, ouvrez la boîte de dialogue Filtre, sélectionnez le bouton de suppression de la condition ( ), puis cliquez sur **Soumettre**.

Définir l'appétence au risque pour une entité

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements d'entité dans l'application Gestion des risques afin d'évaluer tous les risques possibles et de définir les limites des risques acceptables et inacceptables pour votre entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_risk.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les propriétaires d'entités peuvent définir l'appétence et la tolérance au risque, puis copier l'appétence qualitative au risque vers les entités en aval. En effectuant cette tâche, une entreprise peut définir et gérer un plan d'action en cas de violation. En définissant l'appétence qualitative (échelle numérique et évaluations) et quantitative (valeur monétaire), un utilisateur du risque peut comprendre l'appétence au risque et prendre des décisions. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence et tolérance au risque Advanced Risk.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Liste et accédez à l'entité.
3. Définissez l'appétence au risque pour une nouvelle entité ou une entité existante :
   - Pour définir l'appétence au risque pour une nouvelle entité, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour une entité existante, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement d'entité requis.
4. Sur le formulaire d'entité, sélectionnez la section **Appétence au risque** et renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour copier l'appétence qualitative vers les entités en aval, sélectionnez l'icône Actions sur le formulaire et sélectionnez **Copier l'appétence qualitative**.

Important :
Vous pouvez uniquement copier l'appétence qualitative et la tolérance vers les entités en aval lorsque l'appétence au risque de l'entité en aval n'est pas remplacée. Vous devez définir l'appétence quantitative et la tolérance pour chaque niveau de la hiérarchie.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité
Prenez connaissance des champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité. Utilisez ces champs pour définir l'appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Remarque :
Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés de l'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité

Champ	Description
Remplacer l'appétence au risque qualitative	Option permettant de remplacer l'appétence au risque qualitative de l'entité parente. Par défaut, toutes les entités héritent de l'appétence au risque de l'entité en amont dans le formulaire d'entité. Lorsque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d’appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs d’appétence au risque pour l’entité actuelle. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsqu’une entité en amont est disponible pour l’entité actuelle.
Appétence qualitative	Appétence au risque en termes d’échelle numérique et de notation. L’appétence qualitative est comparée à l’évaluation qualitative du risque pour calculer l’état de l’appétence qualitative. Vous pouvez définir l’appétence qualitative en fonction de l’échelle d’appétence définie par l’administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d’appétence au risque en fonction des besoins de l’organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d’appétence au risque. Une fois que vous avez défini l’appétence qualitative, vous pouvez la copier dans les entités en aval. **Remarque :** Un utilisateur et un lecteur de risques disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher que les valeurs d’appétence qualitative et de tolérance qualitative sur le formulaire et à d’autres endroits.
Appétence quantitative	Appétence au risque en termes quantitatifs. L’appétence quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. L’appétence quantitative est le montant de la perte qu’une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d’avoir 10 000 USD (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l’organisation définit 10

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d’appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	000 USD (USD) comme l’appétence quantitative au risque. L’appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l’état de l’appétence quantitative. **Remarque :** Un utilisateur et un lecteur de risques disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher que les valeurs d’appétence quantitative et de tolérance quantitative sur le formulaire et à d’autres endroits.
Tolérance qualitative	Tolérance au risque en termes d’échelle numérique et de notation. La tolérance au risque est l’écart-type par rapport à l’appétit au risque défini. La tolérance qualitative est comparée à l’évaluation qualitative du risque pour calculer l’état de l’appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l’appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l’échelle d’appétence définie par l’administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d’appétence au risque en fonction des besoins de l’organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d’appétence au risque.
Tolérance quantitative	Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l’écart-type par rapport à l’appétit au risque défini. La tolérance quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d’avoir 15 000 USD (USD) comme actif non performant cible (NPA) pour cette année, ce qui signifie que l’organisation définit 15 000 USD comme la tolérance quantitative au risque. La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l’état de l’appétence quantitative.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	Remarque : La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie.
État de l'appétit au risque	
Statut d'attitude qualitative	Statut d'attitude qualitative de l'entité. L'état de l'appétence qualitative est calculé en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative mappée à l'évaluation finale du risque. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). **Remarque :** La RAM primaire associée à la classe d'entité est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative sur 2-Minimaliste et la tolérance qualitative sur 4-Ouvert, alors les états suivants apparaissent : • Pour une cote de risque qualitative de 1- Averse ou 2-Minimaliste, l'état de l'appétence se situe à l'intérieur de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétence est en dehors de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude quantitative	Statut d'attitude quantitative de l'entité. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence. **Remarque :** La valeur ALE agrégée de la RAM primaire associée à la classe d'entité est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative sur 1 000 $ (dollars US) et la tolérance quantitative sur 1 500 $, les états suivants apparaissent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Entité (suite)

Champ	Description
	• Pour un ALE égal ou inférieur à 1 000 $, l'état de l'appétence correspond à l'appétence. • Pour les ALE varie de 1001 $ à 1500 $, le statut de l'appétit est en dehors de l'appétit. • Pour une ALE supérieure à 1500 $, le statut de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude	État de l'appétence globale. L'état de l'appétence globale tient compte du pire scénario entre le statut qualitatif et le statut quantitatif. Par exemple, si l'état d'appétence qualitative est à l'intérieur de l'appétit et que l'état d'appétence quantitatif est à l'extérieur de l'appétit, alors l'état d'appétence global est à l'extérieur de l'appétit.

Définir l'appétence au risque pour un risque

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements de risques de l'application Gestion des risques afin d'évaluer tous les risques possibles et de définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les risques héritent de la valeur d'appétence de la définition du risque associée. Les propriétaires de risques peuvent également définir l'appétence et la tolérance au risque sur le formulaire de risque lorsqu'il existe un besoin professionnel de remplacer la valeur parente. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence et tolérance au risque Advanced Risk.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Liste et accédez au risque.
3. Définissez l'appétence au risque pour un risque nouveau ou existant :
   - Pour définir l'appétence au risque pour un nouveau risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour un risque existant, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement de risque requis.
4. Sur le formulaire de risque, sélectionnez la section **Appétence au risque** et renseignez les champs.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque sur le formulaire Risque.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d’appétence au risque sur le formulaire Risque

Prenez connaissance des champs d’appétence au risque dans le formulaire Risque. Utilisez ces champs pour définir l’appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l’application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Remarque :
Les champs d’appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d’entité dépendent des propriétés de l’évaluation Advanced Risk définies par l’administrateur des risques.

Champs d’appétence au risque sur le formulaire Risque

Champ	Description
Remplacer l’appétence au risque qualitative	Option permettant de remplacer l’appétence au risque qualitative de la définition du risque. Par défaut, tous les risques héritent de l’appétence au risque de la définition du risque dans le formulaire de risque. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs de l’appétence au risque pour le risque actuel. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsqu’une définition du risque associée est disponible pour le risque actuel.
Justification du remplacement	Raison de remplacer les valeurs qualitatives d’appétence au risque de la définition du risque dans le risque actuel. Ces informations aident le gestionnaire des risques à comprendre le besoin professionnel pour le remplacement. **Remarque :** Ce champ s’affiche uniquement lorsque l’option **Remplacer l’appétence au risque qualitative** est sélectionnée.
Appétence qualitative	Appétence au risque en termes d’échelle numérique et de notation. L’appétence qualitative est comparée à l’évaluation qualitative du risque pour calculer l’état de l’appétence qualitative. Vous pouvez définir l’appétence qualitative en fonction de l’échelle d’appétence définie par l’administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque. **Remarque :** Un utilisateur et un lecteur de risques disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher que les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative sur le formulaire et à d'autres endroits.
Appétence quantitative	Appétence au risque en termes quantitatifs. L'appétence quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant de la perte qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 USD (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 USD (USD) comme l'appétence quantitative au risque. L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** Un utilisateur Risk et un lecteur Risk disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader ne peuvent afficher que les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative sur le formulaire et à d'autres emplacements.
Tolérance qualitative	Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et de notation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	• 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque.
Tolérance quantitative	Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d'avoir 15 000 USD (USD) comme actif non performant cible (NPA) pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 15 000 USD (USD) comme la tolérance au risque quantitative. La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie.
Déclaration d'appétence pour le risque	Déclaration d'appétence au risque qui définit la quantité et les types de risques qu'une organisation est prête à accepter pour atteindre ses objectifs. Il documente ce que l'organisation considère comme des menaces et ses stratégies d'intervention. Ces énoncés fournissent un contexte supplémentaire pour comprendre l'appétit pour le risque et aident l'entreprise à prendre des décisions éclairées par le risque. Par exemple, « ACME Inc. n'a aucune appétence pour l'accès non autorisé aux systèmes et aux données confidentielles et maintiendra des contrôles rigoureux pour atténuer les menaces externes contre son infrastructure technologique. ACME Inc. est peu encline à perdre la continuité de ses activités commerciales en raison d'un manque de fiabilité des télécommunications ou de la disponibilité du système. La planification et l'exécution de la résilience de l'entreprise doivent être alignées sur les objectifs stratégiques. ACME Inc. a un appétit modéré pour les solutions technologiques innovantes afin de répondre aux demandes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	des utilisateurs dans un environnement en évolution rapide. L'organisme fera preuve d'une gouvernance et d'une discipline appropriées lors de l'examen et de l'adoption de nouvelles technologies.
État de l'appétit au risque	
Statut d'attitude qualitative	Statut d'appétence qualitative du risque. L'état de l'appétence qualitative est calculé en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative mappée à l'évaluation finale du risque. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la méthodologie d'évaluation des risques (RAM). **Remarque :** La RAM primaire définie dans l'entité associée est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative sur 2-Minimaliste et la tolérance qualitative sur 4-Ouvert, alors les états suivants apparaissent : • Pour une cote de risque qualitative de 1- Averse ou 2-Minimaliste, le statut de l'appétence est dans l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétence est en dehors de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude quantitative	Statut d'appétence quantitative du risque. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence. **Remarque :** La valeur ALE de l'évaluation des risques de la RAM primaire définie dans l'entité associée est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative sur 1 000 $ (dollars US) et la tolérance quantitative sur 1 500 $ (dollars US), les états suivants apparaissent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire Risque (suite)

Champ	Description
	• Pour une ALE égale ou inférieure à 1 000 USD (dollars américains), l'état de l'appétence correspond à l'appétence. • Pour les ALE varie de 1001 $ à 1500 $ (dollars américains), le statut de l'appétit est en dehors de l'appétit. • Pour une ALE supérieure à 1500 $ (dollars américains), le statut de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude	État de l'appétence globale. L'état de l'appétence globale tient compte du pire scénario entre le statut qualitatif et le statut quantitatif. Par exemple, si l'état d'appétence qualitative est à l'intérieur de l'appétit et que l'état d'appétence quantitatif est à l'extérieur de l'appétit, alors l'état d'appétence global est à l'extérieur de l'appétit.

Définir l'appétence au risque pour une définition du risque

Définissez l'appétence au risque sur les enregistrements de définition du risque dans l'application Gestion des risques pour évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_risk.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un gestionnaire des risques peut définir l'appétence au risque et la tolérance pour la définition du risque, puis copier l'appétence qualitative au risque dans les déclarations de risque et les risques en aval. Il aide les entreprises à prendre des risques dans le cadre de leurs capacités organisationnelles et à définir et gérer un plan d'action en cas de violation. En définissant l'appétence qualitative (échelle numérique et évaluations) et quantitative (valeur monétaire), un utilisateur du risque peut comprendre l'appétence au risque et prendre des décisions. Pour plus d'informations sur l'appétence et la tolérance au risque, reportez-vous à la section Appétence et tolérance au risque Advanced Risk.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Liste et accédez à la définition du risque.
3. Définissez l'appétence au risque pour une nouvelle définition du risque ou une définition du risque existante :
   - Pour définir l'appétence au risque pour une nouvelle définition du risque, sélectionnez **Nouveau**.
   - Pour définir l'appétence au risque pour une définition du risque existante, sélectionnez et ouvrez l'enregistrement requis de la définition du risque.
4. Sur le formulaire, sélectionnez la section **Appétence au risque** et renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour obtenir une description des valeurs de champ, consultez la rubrique Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour copier l'appétence qualitative vers la définition du risque et des risques en aval, sélectionnez l'icône Actions sur le formulaire et sélectionnez **Copier l'appétence qualitative**.

> **Important :**
> Vous ne pouvez copier l'appétence qualitative et la tolérance vers les risques et les déclarations de risque en aval que lorsque l'appétence au risque n'est pas remplacée. Vous devez définir l'appétence quantitative et la tolérance pour chaque niveau de la hiérarchie.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque

Prenez connaissance des champs d'appétence au risque dans le formulaire de déclaration de risque. Utilisez ces champs pour définir l'appétence au risque, évaluer tous les risques possibles et définir les limites des risques acceptables et inacceptables dans l'application Gestion des risques .

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

> **Remarque :**
> Les champs d'appétence au risque qui apparaissent sur le formulaire d'entité dépendent des propriétés de l'évaluation Advanced Risk définies par l'administrateur des risques.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque

Champ	Description
Remplacer l'appétence au risque qualitative	Option permettant de remplacer l'appétence au risque qualitative de la définition du risque parente. Par défaut, toutes les déclarations de risque héritent de l'appétence au risque de la définition du risque parente. Lorsque vous sélectionnez cette option, vous pouvez définir séparément les valeurs de l'appétence au risque pour la définition du risque actuelle. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'une définition du risque parente est disponible pour la définition du risque actuelle.
Appétence qualitative	Appétence au risque en termes d'échelle numérique et de notation. L'appétence qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. Vous pouvez définir l'appétence qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	• 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque. Une fois que vous avez défini l'appétence qualitative, vous pouvez la copier dans les risques et les déclarations de risque en aval. **Remarque :** Un gestionnaire des risques disposant du rôle sn_risk_advanced.qualitative_risk_appetite_reader peut uniquement afficher les valeurs d'appétence qualitative et de tolérance qualitative sur le formulaire et à d'autres endroits.
Appétence quantitative	Appétence au risque en termes quantitatifs. L'appétence quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. L'appétence quantitative est le montant de la perte qu'une organisation est prête à risquer. Par exemple, une organisation décide d'avoir 10 000 USD (USD) comme actif non performant (NPA) cible pour cette année, ce qui signifie que l'organisation définit 10 000 USD (USD) comme l'appétence quantitative au risque. L'appétence quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** Un gestionnaire des risques disposant du rôle sn_risk_advanced.quantitative_risk_appetite_reader peut uniquement afficher les valeurs d'appétence quantitative et de tolérance quantitative sur le formulaire et à d'autres emplacements.
Tolérance qualitative	Tolérance au risque en termes d'échelle numérique et de notation. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance qualitative est comparée à l'évaluation qualitative du risque pour calculer l'état de l'appétence qualitative. La tolérance qualitative doit être supérieure à l'appétence qualitative définie. Vous pouvez définir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	la tolérance qualitative en fonction de l'échelle d'appétence définie par l'administrateur des risques. Les options par défaut sont les suivantes : • 1 – Aversion • 2 - Minimaliste • 3 - Prudent • 4 - Ouvert • 5 - Faim Un administrateur des risques peut modifier ou créer les échelles d'appétence au risque en fonction des besoins de l'organisation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une échelle d'appétence au risque.
Tolérance quantitative	Tolérance au risque en termes quantitatifs. La tolérance au risque est l'écart-type par rapport à l'appétit au risque défini. La tolérance quantitative au risque peut être mesurée et exprimée en valeurs monétaires. Par exemple, une organisation décide d'avoir 15 000 USD (USD) comme actifs non productifs (NPA) cibles pour cette année. Cela signifie que l'organisation définit 15 000 $ (dollars américains) comme la tolérance au risque quantitative. La tolérance quantitative est comparée à la perte estimée annuelle (ALE) pour calculer l'état de l'appétence quantitative. **Remarque :** La tolérance quantitative doit être supérieure à l'appétence quantitative définie.
Déclaration d'appétence pour le risque	Déclaration d'appétence au risque qui définit la quantité et les types de risques qu'une organisation est prête à accepter pour atteindre ses objectifs. Il documente ce que l'organisation considère comme des menaces et ses stratégies d'intervention. Ces énoncés fournissent un contexte supplémentaire pour comprendre l'appétit pour le risque et aident l'entreprise à prendre des décisions éclairées par le risque. Par exemple, « ACME Inc. n'a aucune appétence pour l'accès non autorisé aux systèmes et aux données confidentielles et maintiendra des contrôles rigoureux pour atténuer les menaces externes contre son infrastructure technologique. ACME Inc. est peu encline à perdre la continuité de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	ses activités commerciales en raison d'un manque de fiabilité des télécommunications ou de la disponibilité du système. La planification et l'exécution de la résilience de l'entreprise doivent être alignées sur les objectifs stratégiques. ACME Inc. a un appétit modéré pour les solutions technologiques innovantes afin de répondre aux demandes des utilisateurs dans un environnement en évolution rapide. L'organisme fera preuve d'une gouvernance et d'une discipline appropriées lors de l'examen et de l'adoption de nouvelles technologies.
Date d'examen suivante	Date de mise à jour des champs d'appétence au risque et de révision de la déclaration d'appétence au risque. Une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de la définition du risque avant la date de révision suivante. Un administrateur des risques peut planifier la notification par e-mail dans les propriétés de l'évaluation avancée des risques. Pour plus d'informations, consultez Configurer une appétence et une tolérance au risque dans Advanced Risk.
État de l'appétit au risque	
Méthodologie de calcul de l'état	Méthodologie d'évaluation des risques (RAM) dont les résultats agrégés sont utilisés pour calculer l'état de l'appétence au risque de la déclaration de risque.
Statut d'attitude qualitative	État de l'appétence qualitative de la définition du risque. L'état de l'appétence qualitative est calculé en comparant l'appétence qualitative définie avec l'appétence qualitative mappée à l'évaluation finale du risque. Un administrateur des risques peut mapper les échelles d'appétence aux critères d'évaluation des risques pour le type d'évaluation final dans la RAM. **Remarque :** La RAM sélectionnée dans le champ **Méthodologie pour le calcul de l'état** est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence qualitative sur 2-Minimaliste et la tolérance qualitative sur 4-Ouvert, alors les états suivants apparaissent : • Pour une cote de risque qualitative de 1- Averse ou 2-Minimaliste, l'état de l'appétence se situe à l'intérieur de l'appétit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs d'appétence au risque sur le formulaire de définition du risque (suite)

Champ	Description
	• Pour une cote de risque qualitative de 3-Prudent ou 4-Ouvert, l'état de l'appétence est en dehors de l'appétit. • Pour une cote de risque qualitative de 5-Faim, l'état de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude quantitative	État de l'appétence quantitative de la définition du risque. Les valeurs de perte estimée annuelle (ALE) sont comparées à l'appétence quantitative définie pour calculer cet état d'appétence. **Remarque :** La valeur ALE agrégée de la RAM sélectionnée dans le champ **Méthodologie de calcul de l'état** est prise en compte pour le calcul de l'état. Par exemple, si vous définissez l'appétence quantitative sur 1 000 $ (dollars US) et la tolérance quantitative sur 1 500 $ (dollars US), les états suivants apparaissent : • Pour une ALE égale ou inférieure à 1 000 $, l'état de l'appétence correspond à l'appétit. • Pour les ALE varie de 1001 $ à 1500 $, le statut de l'appétit est en dehors de l'appétit. • Pour une ALE supérieure à 1500 $, le statut de l'appétence est en dehors de la tolérance.
Statut d'attitude	État de l'appétence globale. L'état de l'appétence globale tient compte du pire scénario entre le statut qualitatif et le statut quantitatif. Par exemple, si l'état d'appétence qualitative est à l'intérieur de l'appétit et que l'état d'appétence quantitatif est à l'extérieur de l'appétit, alors l'état d'appétence global est à l'extérieur de l'appétit.

Examen parallèle et commentaire dans Advanced Risk

Découvrez comment utiliser le workflow Révision et commentaires pour permettre aux responsables de niveau 2 et 3 d'examiner les enregistrements, de capturer les commentaires et de suivre la clôture des commentaires.

Vue d'ensemble

L'application Examen parallèle et commentaire favorise la collaboration et l'engagement Advanced Risk entre les différents services hiérarchiques au sein d'une organisation. Le workflow permet aux gestionnaires de niveau 2 et 3, tels que les responsables des opérations, du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

service informatique et des risques de l’entreprise, de fournir des commentaires sur les enregistrements ou les champs des enregistrements. Par exemple, un gestionnaire des risques peut fournir des commentaires en demandant une analyse de la cause première au niveau du champ de l’événement à risque. Il peut également demander au propriétaire de l’événement à risque de fournir les détails des entrées de perte supplémentaires au niveau de l’enregistrement pour le même événement à risque. Les gestionnaires des risques peuvent créer des commentaires sur les enregistrements disponibles sur la table et les ServiceNow enregistrements externes.

Avantages de Examen parallèle et commentaire

L'application Examen parallèle et commentaire vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Fournissez des commentaires à n’importe quelle étape du workflow.
- Mettez à jour les réponses aux commentaires directement à partir de l’enregistrement source à l’aide de la fonctionnalité de panneau latéral.
- Affichez et gérez les workflows de commentaires soulevés par rapport aux enregistrements à partir d’un tableau de bord centralisé.
- Affichez l’historique des changements, ce qui permet de comparer rapidement les commentaires antérieurs et postérieurs.
- Rouvrez le commentaire si les réponses sont jugées insatisfaisantes.
- Surveillez les commentaires et assurez le suivi avec les propriétaires d’enregistrements via un tableau de bord intuitif.
- Collaborez efficacement avec l’examinateur, la personne chargée de répondre et d’autres personnes concernées via une messagerie instantanée de discussion Sidebar.
- Initiez et liez d’autres actions en tant que résultats des commentaires, telles que la création d’un problème ou la liaison à un problème existant.
- Configurez une configuration d’intégration de commentaires pour n’importe quel type d’enregistrement, y compris les tables personnalisées où vous pouvez définir la table ou le type d’enregistrement à partir duquel créer un commentaire.

Workflow Examen parallèle et commentaire

Le Examen parallèle et commentaire workflow décrit le processus systématique par lequel la solution facilite la soumission de commentaires sur un enregistrement ou sur des champs spécifiques au sein d’un enregistrement. Les commentaires peuvent être liés à toute amélioration ou recommandation au niveau d’un enregistrement, comme l’intégrité des données, la conformité et les procédures opérationnelles.

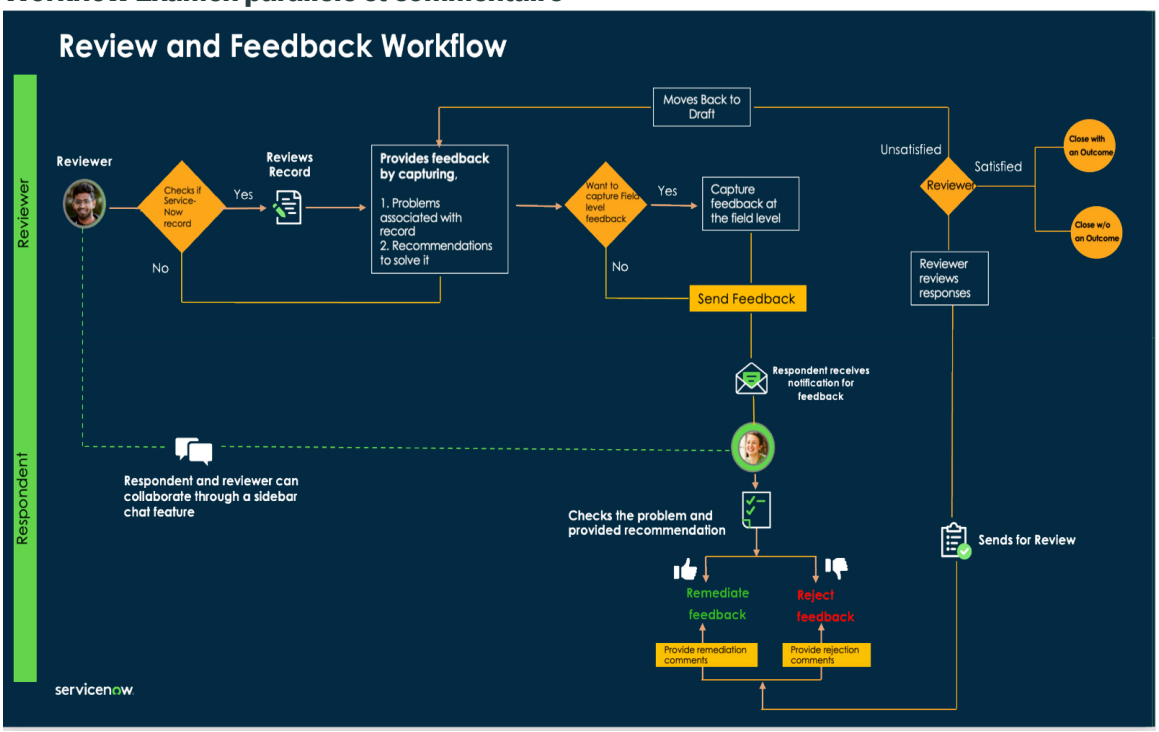
Explorer le parcours de l'utilisateur pour Examen parallèle et commentaire

Le diagramme suivant montre le workflow de Révision et commentaires.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Examen parallèle et commentaire



Les étapes permettant à chaque utilisateur d'utiliser l'application Révision et commentaires en fonction des besoins de son organisation sont expliquées comme suit.

Configurer une intégration des commentaires

Configurez une configuration d'intégration de commentaires dans l'application Advanced Risk pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser Examen parallèle et commentaire. Cette configuration vous permet de définir l'espace de travail, le réviseur et la personne chargée de répondre pour créer des commentaires sur les enregistrements de table. Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.admin peut configurer une intégration de commentaires. Pour en savoir plus, consultez Configurer une intégration des commentaires.

Créer le commentaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.reviewer peut créer des commentaires sur un enregistrement qu'il est en train d'examiner, suggérant des améliorations globales ou des changements à apporter à des champs spécifiques de l'enregistrement. Vous pouvez créer des commentaires sur les enregistrements externes et sur les ServiceNow® enregistrements existants. Pour plus d'informations, consultez Créer un commentaire dans Espace de travail Risk et Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement.

Répondre au commentaire

Un utilisateur disposant du rôle sn_rvw_feedback.respondent peut prendre les mesures nécessaires et fournir des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis. La personne chargée de répondre peut corriger ou rejeter le commentaire, à condition qu'il y ait une justification appropriée. Après avoir fermé tous les éléments ouverts, la personne chargée de répondre peut envoyer les commentaires au réviseur. Pour plus d'informations, consultez Répondre au commentaire.

Collaborer via la fonctionnalité de messagerie instantanée Sidebar

La Sidebar fonctionnalité de messagerie instantanée permettant aux utilisateurs de risque de première et de deuxième ligne de discuter des commentaires en temps réel. La fonctionnalité de chat permet une meilleure collaboration entre les différentes parties prenantes pour réfléchir à des solutions, clarifier des détails ou coordonner les actions concernant les commentaires reçus. Pour plus d'informations, consultez Lancer une conversation instantanée à partir de Sidebar dans l'Examen parallèle et commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Examiner et fermer le commentaire

Lorsque l'auteur de l'avis est satisfait des commentaires du répondant, plusieurs options s'offrent à lui. Ils peuvent choisir de fermer le commentaire avec ou sans action. Si une action est sélectionnée, ils peuvent prendre d'autres mesures en fonction des commentaires reçus. Il s'agit de lancer de nouvelles actions ou tâches, telles que la création d'un problème ou sa liaison à un enregistrement existant, afin de faciliter le suivi et la résolution. Par exemple, une organisation a effectué une évaluation des risques et des contrôles (RCSA) concernant les risques liés à la fraude et a suggéré la mise en place de 3 contrôles. Par la suite, la deuxième ligne de défense a examiné l'évaluation et a émis une rétroaction, recommandant l'ajout d'un nouveau contrôle, car il s'aligne sur les meilleures pratiques mondiales pour atténuer ce risque. La mise en œuvre de ce nouveau contrôle nécessite une allocation budgétaire et un échéancier estimé de 1 à 2 ans. L'organisation peut décider de fermer le commentaire en créant un problème pour suivre et gérer la progression.

Lorsque le réviseur n'est pas satisfait des commentaires de la personne interrogée, il peut passer le commentaire à l'état Brouillon et relancer le workflow. Pour plus d'informations, consultez Examiner et fermer le commentaire.

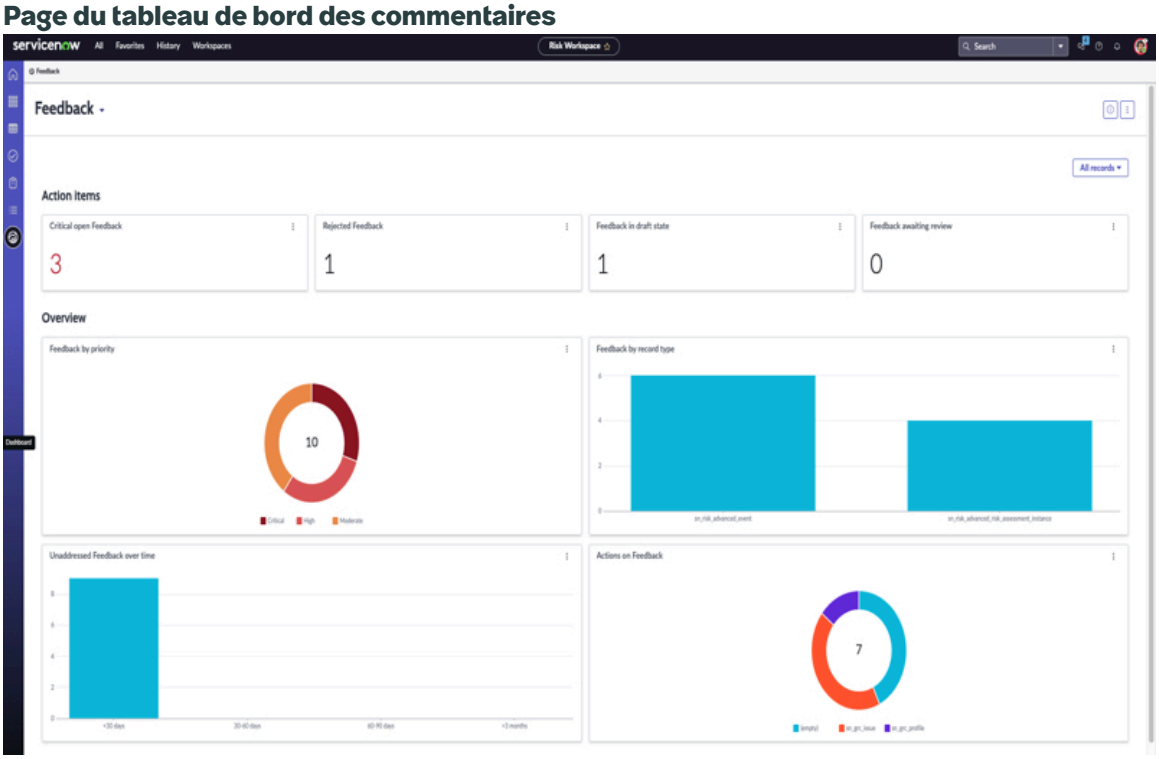
Tableau de bord des commentaires

Utilisez le tableau de bord Commentaires pour suivre et gérer les commentaires à l'aide de .Espace de travail Risk Le tableau de bord Commentaires organise les commentaires en fonction de leur état, de leur importance, de leur type et d'autres facteurs spécifiques.

Vue d'ensemble

Vous pouvez lancer le tableau de bord des commentaires à l'aide de du lanceur. L'exemple suivant montre les cartes disponibles sur le tableau de bord des commentaires.

Page du tableau de bord des commentaires



Vous pouvez analyser et surveiller uniquement les informations pertinentes en filtrant le tableau de bord en fonction de différents types d'enregistrements. Vous pouvez accéder à **Tous les enregistrements** et sélectionner le type d'enregistrement respectif pour afficher

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les informations connexes sur le tableau de bord. Les types d'enregistrements disponibles dépendent des configurations de commentaires actives.

Le tableau suivant décrit les cartes disponibles sur la page de destination du tableau de bord des commentaires.

Tableau de bord des commentaires

Section	Carte	Description
Éléments d'action	Commentaire critique ouvert	Affiche les commentaires avec la priorité définie sur **Critique**.
	Commentaire rejeté	Affiche le commentaire avec la réponse **Rejeté**.
	Commentaire à l'état de brouillon	Affiche les commentaires qui n'ont pas encore été envoyés à la personne interrogée.
	Commentaire en attente d'examen	Affiche les commentaires qui n'ont pas encore été examinés par le réviseur à la suite des commentaires de la personne interrogée.
Vue d'ensemble	Commentaire par priorité	Affiche les commentaires actifs en fonction des priorités affectées. Cela aide à comprendre la proportion de commentaires classés par niveaux d'urgence.
	Commentaire par type d'enregistrement	Affiche les commentaires en fonction de leurs types d'enregistrements. Cela aide à comprendre la proportion de commentaires classés par les enregistrements sources.
	Commentaire non traité au fil du temps	Affiche les commentaires non traités au fil du temps. L'histogramme affiche la tendance des commentaires non résolus, ce qui permet aux équipes de mesurer leur réactivité et la répartition de leur charge de travail.
	Actions sur le commentaire	Affiche les commentaires fermés avec des actions initiées et les commentaires sans actions effectuées. Il facilite l'analyse des actions ultérieures qui sont généralement prises à la suite du retour d'information.

Configurer une intégration des commentaires

Configurez une configuration d'intégration de commentaires dans l'application Advanced Risk pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser Examen parallèle et commentaire. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

configuration vous permet de définir l'espace de travail, le réviseur et la personne chargée de répondre pour créer des commentaires sur les enregistrements de table.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Examen parallèle et commentaire** > **Commentaire** > **Administration** > **Configuration de l'intégration du commentaire**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Configuration de l'intégration du commentaire, reportez-vous à la section Formulaire Configuration de l'intégration des commentaires.
4. Sélectionnez **Envoyer**.

Formulaire Configuration de l'intégration des commentaires

Utilisez le formulaire Configuration de l'intégration des commentaires pour définir une configuration pour le Examen parallèle et commentaire.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Configuration de l'intégration des commentaires

Champ	Description
Table	Nom de la table pour intégrer la révision et le commentaire. Par exemple, si vous souhaitez fournir des commentaires sur les enregistrements d'événements à risque, vous devez sélectionner la table sn_risk_advanced_event.
Groupe de réviseur	Groupe de réviseurs qui peut fournir des commentaires sur les enregistrements de table sélectionnés.
Actif	État de la configuration de l'intégration des commentaires. Seules les configurations actives peuvent être prises en compte pour fournir des commentaires sur les enregistrements de table sélectionnés.
Adresse URL de l'espace de travail	Chemin de l'URL de l'espace de travail pour envoyer des notifications liées aux commentaires à un espace de travail particulier. Par exemple, pour l'utiliser sur le Espace de travail Risk, sélectionnez risque/risque.
personne chargée de répondre	
Type de personne chargée de répondre	Personne chargée de répondre qui peut répondre aux commentaires soulevés sur les enregistrements de table sélectionnés. Les options sont les suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'intégration des commentaires (suite)

Champ	Description
	• **Utilisateur sur l'enregistrement cible** : personne qui peut répondre au commentaire. • **Groupe sur l'enregistrement cible** : groupe d'utilisateurs qui peuvent répondre au commentaire.
Champ de la personne chargée de répondre	Champ d'utilisateur ou de groupe sur l'enregistrement cible. Par exemple, si vous souhaitez que le propriétaire de l'enregistrement réponde au commentaire soulevé, sélectionnez Propriétaire dans ce champ.

Créer un commentaire dans Advanced Risk

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur des champs d'un enregistrement dans l'application Advanced Risk . Les commentaires vous permettent de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents.

Vous pouvez créer un commentaire en utilisant l'une des options suivantes :

- Créer un commentaire dans Espace de travail Risk
- Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement

Créer un commentaire dans Espace de travail Risk

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement pour recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents, tels que la disposition et la responsabilité.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Liste de icône.
3. Dans la liste, accédez à **Examen parallèle et commentaire** et sélectionnez **Commentaire**.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Créer un commentaire, reportez-vous à Formulaire Créer un nouveau commentaire.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le commentaire passe à l'état Brouillon.
7. Pour ajouter des éléments de commentaire, sélectionnez la liste connexe **Éléments** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Sélectionnez **Nouveau**.
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer un nouvel élément de commentaire

Champ	Description
État	État de l'élément de commentaire. Ce champ est automatiquement défini sur **Ouvert**.
Contexte	Champs de l'enregistrement sur lesquels vous souhaitez fournir des commentaires.
Commentaires du réviseur	Observations ou commentaires sur le contexte sélectionné.
Commentaires de la personne interrogée	Commentaires ou explications fournis par la personne interrogée pour la rétroaction. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur.

10. Sélectionnez **Enregistrer**.
11. Sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
    Les commentaires sont soumis et affectés à la personne interrogée. Le commentaire passe à l'état Affecté.

Formulaire Créer un nouveau commentaire

Utilisez le formulaire Créer un commentaire pour fournir des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Créer un nouveau commentaire

Champ	Description
Nom	Nom du commentaire.
Description	Une brève description du commentaire.
Se réfère à l'enregistrement ServiceNow	Option permettant de sélectionner un enregistrement de table sur lequel vous souhaitez fournir des ServiceNow commentaires. Désactivez cette option pour sélectionner un enregistrement externe.
Type d'enregistrement	Configuration de l'intégration des commentaires sur laquelle vous souhaitez fournir des commentaires. Cela vous permet de sélectionner la table définie dans la configuration. **Remarque :** Ce champ **s'affiche uniquement lorsque l'option Se réfère à l'enregistrement ServiceNow** est sélectionnée.
Priorité	Priorité du commentaire.
Enregistrement	Enregistrement sur lequel vous souhaitez fournir des commentaires. Cela vous permet de sélectionner les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Créer un nouveau commentaire (suite)

Champ	Description
	enregistrements associés dans la table définie dans la configuration.
Liste de surveillance	Personnes devant être informées du commentaire.
Réviseurs	
Groupe de réviseur	Groupe fournissant les commentaires.
Réviseur	Personne fournissant des commentaires. Ce champ est automatiquement renseigné sur votre nom. Vous pouvez également fournir des commentaires au nom de quelqu'un.
Personnes chargées de répondre	
Groupe de personnes interrogées	Groupe qui répond aux commentaires.
personne chargée de répondre	La personne qui répond au commentaire.
Réponse	
Réponse	État de la réponse. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur.
Commentaires de la personne interrogée	Commentaires ou explications fournis par la personne interrogée pour la rétroaction. Il s'agit d'un champ en lecture seule pour un réviseur.
Activité	
Notes de travail	Notes ou informations sur le commentaire. Par exemple, les problèmes associés à l'enregistrement et sa solution possible.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires sur les commentaires que vous souhaitez partager avec les clients.

Créer un commentaire à partir du panneau latéral d'enregistrement

Créez des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement à partir du panneau latéral d'enregistrement à l'aide de l'application Advanced Risk . Les commentaires vous permettent de recommander des améliorations liées à l'intégrité des données, à la conformité, aux procédures opérationnelles et à d'autres domaines pertinents.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Liste de  icône.
3. Ouvrez l'enregistrement sur lequel vous souhaitez créer un commentaire.
4. Dans le panneau latéral, sélectionnez 
5. Sélectionnez **Nouveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Renseignez les champs du formulaire.

   Pour obtenir une description des valeurs de champ sur le formulaire Créer un commentaire, reportez-vous à Formulaire Détails du commentaire.

7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Le commentaire passe à l'état Brouillon.

8. **Facultatif :** Pour lancer une discussion Sidebar, sélectionnez l'icône Plus d'actions ⋮ sur les commentaires, puis sélectionnez **Discuter**.

9. Pour ajouter des éléments de commentaire, sélectionnez Ajouter un **élément**.

10. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de commentaire

Champ	Description
Contexte d'enregistrement	Champs de l'enregistrement sur lesquels vous souhaitez fournir des commentaires.
Commentaires	Observations ou commentaires sur le contexte sélectionné.

11. Sélectionnez **Enregistrer**.

12. Sélectionnez **Envoyer un commentaire**.
    Les commentaires sont soumis et affectés à la personne interrogée. Le commentaire passe à l'état Affecté.

Formulaire Détails du commentaire

Utilisez le formulaire Détails du commentaire pour fournir des commentaires sur un enregistrement ou sur les champs d'un enregistrement à partir du panneau latéral d'enregistrement.

Consultez la table suivante pour obtenir une description des valeurs de champ.

Formulaire Détails du commentaire

Champ	Description
Nom	Nom du commentaire.
Description	Une brève description du commentaire.
Groupe de réviseur	Groupe fournissant les commentaires.
Réviseur	Personne fournissant des commentaires. Ce champ est automatiquement renseigné sur votre nom. Vous pouvez également fournir des commentaires au nom de quelqu'un.
Groupe de personnes interrogées	Groupe qui répond aux commentaires.
personne chargée de répondre	La personne qui répond au commentaire.
Priorité	Priorité du commentaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancer une conversation instantanée à partir de Sidebar dans l'Examen parallèle et commentaire

Lancez une Sidebar messagerie instantanée pour que les différentes personnes concernées réfléchissent à des solutions, clarifient des détails ou coordonnent les actions concernant les commentaires reçus.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Liste de  icône.
3. Dans la liste, accédez à **Examen parallèle et commentaire** et sélectionnez **Commentaire**.
4. Ouvrez le commentaire dont vous souhaitez discuter.
5. Sélectionnez **Discuter**.
   La boîte de dialogue Démarrer une discussion Sidebar s'affiche.
6. Pour lancer une discussion Sidebar à partir du panneau latéral d'enregistrement, ouvrez l'enregistrement dont vous souhaitez discuter et effectuez les actions suivantes :
   a. Dans le panneau latéral, sélectionnez 
   b. Sélectionnez le commentaire.
   c. Sélectionnez sur les commentaires, puis sélectionnez **Discuter**.
7. Dans la boîte de dialogue Démarrer une discussion Sidebar, renseignez les champs comme il convient.

Démarrer une discussion Sidebar

Champ	Description
Objet	Option permettant de donner un titre à la discussion Sidebar.
Ajouter des participants	Options permettant d'ajouter des participants à la discussion Sidebar. **Remarque :** Vous pouvez inclure tous les utilisateurs ayant accès à cet enregistrement dans cette discussion.
Inclure un bref message pour les participants	Bref résumé des commentaires à discuter dans la discussion dans la barre latérale.

8. Sélectionnez **Démarrer une discussion**.

Répondre au commentaire

Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis à l'aide de l'application Advanced Risk . Vous pouvez corriger ou rejeter le commentaire, à condition qu'il y ait une justification appropriée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.respondent

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le commentaire auquel vous souhaitez répondre.
3. Pour répondre aux commentaires du panneau latéral d'enregistrement, sélectionnez  de liste. sur l'enregistrement et effectuez les actions suivantes :
   a. Fournissez des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis dans le champ **Réponse** .
   Le champ Réponse est requis pour rejeter un élément de commentaire.
   b. Sélectionnez **Corriger** ou **Rejeter**.
4. Pour répondre aux commentaires sur l'enregistrement, accédez à la section **Réponse** et effectuez les actions suivantes :
   a. Sélectionnez la réponse dans le champ **Réponse** .
   b. Fournir des commentaires ou des explications concernant la rétroaction soumise dans les **commentaires du répondant**.
   Le champ **Commentaires de la personne interrogée** devient obligatoire lorsque vous sélectionnez la réponse comme **Rejetée**.
   c. Sélectionnez **Enregistrer**.
5. Pour répondre aux éléments de commentaire, sélectionnez la liste connexe **Éléments** et effectuez les actions suivantes :
   La liste connexe **des éléments** s'affiche uniquement lorsque le réviseur ajoute des éléments de commentaire tout en fournissant les commentaires.
   a. Sélectionnez les éléments de commentaire.
   b. Sélectionnez la réponse dans le champ **État** .
   c. Fournir des commentaires ou des explications concernant la rétroaction soumise dans les **commentaires du répondant**.
   Le champ **Commentaires de la personne interrogée** devient obligatoire lorsque vous sélectionnez la réponse comme **Rejetée**.
   d. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Sélectionnez **Envoyer pour révision**.
   Vous devez fermer tous les éléments ouverts pour envoyer le commentaire au réviseur.

Examiner et fermer le commentaire

Examinez la réponse aux commentaires et prenez d'autres mesures à l'aide de l'application Advanced Risk .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_rvw_feedback.reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mes tâches**.
2. Ouvrez le commentaire que vous souhaitez examiner et évaluez les commentaires et la réponse de la personne interrogée.
3. Si vous êtes satisfait de la réponse, vous avez les choix suivants :
   - Pour fermer le commentaire, sélectionnez **Fermer**.
   - Pour fermer le commentaire avec une action, sélectionnez **Fermer et lancer une action**.

   Remarque :
   Vous pouvez créer un problème ou lier le commentaire à un enregistrement existant pour faciliter le suivi et la résolution.

4. **Facultatif :** Si vous n'êtes pas satisfait de la réponse, sélectionnez l'icône Plus d'actions et ••• et effectuez les actions suivantes :

   a. Sélectionnez **Passer au brouillon**.
   Cette action efface les réponses précédentes de la personne interrogée.

   b. Sélectionnez **OK**.

Rôles pour Examen parallèle et commentaire

Lorsque vous intégrez Examen parallèle et commentaire à d'autres applications, les utilisateurs doivent disposer des rôles nécessaires pour examiner les enregistrements, capturer les commentaires et suivre la fermeture des commentaires.

Les rôles suivants ont été introduits pour permettre aux utilisateurs d'autres applications d'utiliser la Examen parallèle et commentairecommande :

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description
sn_rvw_feedback.admin	sn_risk.admin	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent configurer une configuration d'intégration de commentaires pour définir la table sur laquelle vous souhaitez utiliser la révision et les commentaires parallèles.
sn_rvw_feedback.réviseur	sn_risk_workspace.IT_risk_manager sn_risk_workspace.operational_risk_manager	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des commentaires sur un enregistrement qu'ils sont en train d'examiner, suggérant des améliorations globales ou des changements à apporter à des champs spécifiques de l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description
sn_rvw_feedback.personne interrogée	sn_risk_workspace.business_op_risk_manager	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent prendre les mesures nécessaires et fournir des commentaires ou des explications concernant les commentaires soumis.
sn_rvw_feedback.lecteur	sn_risk.reader	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture aux commentaires.

GRC: Metrics dans Integrated Risk Management

Les mesures de risque sont définies comme une mesure quantifiable qui est utilisée pour suivre et évaluer l'état d'un risque spécifique. Les mesures aident à suivre l'exposition d'un risque au fil du temps.

Les indicateurs de risque sont un outil important dans le cadre de la gestion des risques opérationnels. Les indicateurs facilitent le suivi et le contrôle des risques. Par conséquent, ils peuvent être utilisés pour soutenir une gamme d'activités et de processus de gestion des risques opérationnels, tels que l'identification des risques, les évaluations des risques et des contrôles, la mise en œuvre d'une appétence au risque efficace et les cadres de gestion et de gouvernance des risques. Les indicateurs ne prennent en charge qu'un seul type de résultats appelé Réussite ou Échec et ne prennent pas en charge les types de données tels que le nombre, le pourcentage ou le montant monétaire. Les mesures fournissent un meilleur mécanisme d'escalade et de notification pour les indicateurs, permettent une définition spécifique des propriétaires de données et la classification des indicateurs.

Les principaux avantages des mesures sont les suivants.

- Fournit une visibilité continue sur les performances des risques et des contrôles.
- Alerte les propriétaires respectifs de la modification des performances des risques et des contrôles.
- Automatise les tâches de collecte de données de mesures, ce qui fait gagner du temps à l'organisation.
- Surveille et partage efficacement les informations sur les risques dans l'ensemble de l'organisation.

Utilisations des champs GRC: Metrics in ESG Management et IRM

L'application GRC: Metrics est utilisée par diverses applications telles que Integrated Risk Management et ESG Management.

La gestion des risques et les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) sont des concepts qui se recoupent de plusieurs façons, les critères ESG faisant référence aux critères utilisés par les investisseurs pour évaluer la durabilité d'une entreprise. Les facteurs ESG prennent en compte des questions telles que le changement climatique, les droits de la personne, la diversité et l'inclusion, la gouvernance d'entreprise et la gestion de la chaîne d'approvisionnement, entre autres. La gestion des risques implique l'identification, l'évaluation et l'atténuation des risques qui peuvent affecter la capacité d'une organisation à atteindre ses objectifs, y compris les risques financiers, opérationnels et de réputation, entre autres. La relation entre la gestion des risques et les facteurs ESG est forte, car une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mauvaise gestion des facteurs ESG peut créer des risques importants pour les entreprises. Par exemple, une entreprise ayant de mauvaises pratiques environnementales peut être confrontée à des risques juridiques, réglementaires, de réputation et opérationnels. De même, une entreprise dont les pratiques de gouvernance sont faibles peut être confrontée à des risques juridiques et à des risques de réputation, ainsi qu'à des risques liés aux conflits d'intérêts et à une mauvaise prise de décision. En intégrant les facteurs ESG dans leurs processus de gestion des risques, les entreprises peuvent identifier et atténuer ces risques, ce qui conduit à des modèles d'affaires plus durables et résilients. Par exemple, une entreprise qui identifie et atténue ses risques environnementaux peut réduire son exposition aux futures réglementations environnementales, tandis qu'une entreprise qui améliore ses pratiques de gouvernance peut réduire son exposition aux risques juridiques et de réputation. Par conséquent, les entreprises qui gèrent efficacement leurs risques ESG peuvent améliorer leurs capacités globales de gestion des risques, créer de la valeur à long terme et assurer la durabilité de leurs modèles d'affaires.

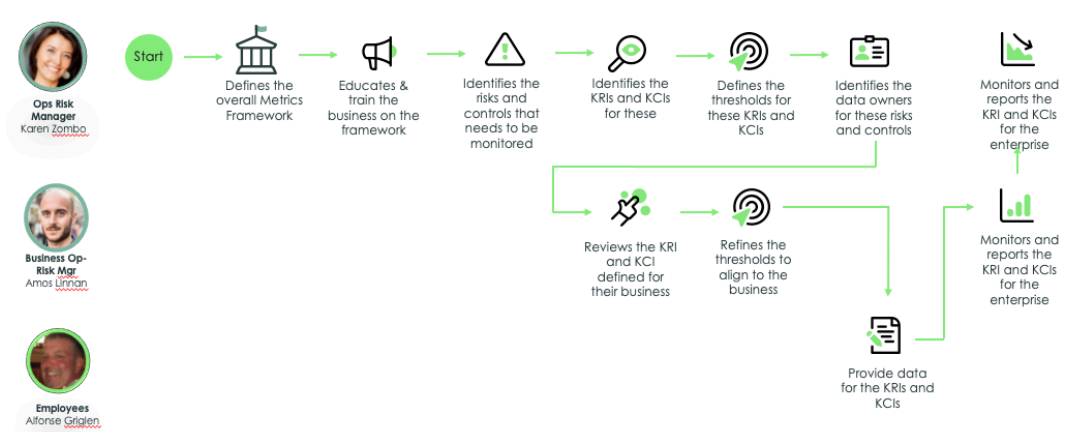
Types de mesures

Voici les types de mesures.

- Indicateurs clés de risque (KRI) : ces indicateurs identifient le degré d'exposition à un risque donné ou à un ensemble de risques. Voici quelques exemples de KRI : le moral du personnel déterminé par le biais d'enquêtes auprès des employés, le nombre de tentatives de piratage informatique, le nombre de publications négatives sur les réseaux sociaux à la suite d'un événement de perte, etc.
- Indicateurs clés de contrôle (KCI) : ces indicateurs identifient l'efficacité des contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition donnée à un risque.
- Indicateurs clés de performance (KPI) : ces indicateurs indiquent l'efficacité de la gestion de l'exposition au risque. Ces indicateurs montrent l'atteinte des objectifs.

L'image suivante montre le workflow de mesures.

Workflow de mesures



Différence entre les indicateurs et les mesures

Les indicateurs sont utilisés en tant que tests de contrôle automatisés ou évaluations, tandis que les mesures sont utilisées comme outil de surveillance des KRI et des KCI. Le tableau suivant répertorie les différences entre un indicateur et une mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Comparaison des indicateurs et des mesures

Indicateurs GRC	Mesures
Utilisé pour la surveillance continue des risques et des contrôles et pour la collecte des données complémentaires.	Utilisé pour mesurer le degré auquel un système, un composant ou un processus possède un attribut donné.
Permet de surveiller un risque ou un contrôle.	Peut être utilisé pour mesurer n'importe quel GRC objet.
Ne peut avoir que des valeurs binaires telles que réussite ou échec.	Peut avoir n'importe quelle valeur : Quantitatif (nombres) ou Qualitatif (texte).

Explorer GRC: Metrics

Une mesure est utilisée pour mesurer et évaluer l'efficacité des processus de votre organisation. Une mesure ou une combinaison de mesures peut fournir un aperçu d'un système, d'un composant ou d'un processus. L'application GRC: Metrics permet à d'autres applications d'évaluer, de comparer et de suivre les performances des processus.

Mesures

L'application GRC: Metrics est installée automatiquement avec l'application ESG Management à partir du ServiceNow® Store. Le rôle d'utilisateur responsable de la lecture, de la création et de la mise à jour des mesures et des définitions de mesures est le gestionnaire de mesures ESG Management (sn_esg.metrics_manager).

Avec l'application GRC: Metrics, vous pouvez définir des mesures à l'aide du formulaire de mesures. Les mesures sont une combinaison d'une définition de mesure et d'une entité. L'application de la définition de mesure à une entité crée une mesure. Une fois les mesures définies, des données sont collectées pour suivre l'efficacité et la performance de vos processus. Par exemple, imaginez une mesure qui évalue l'efficacité d'un processus de résolution d'incident en calculant le temps nécessaire à sa résolution.

Chaque entreprise dispose de diverses sources de données lui permettant de créer et structurer ses propres analyses de mesures. Pour établir une mesure utile, le gestionnaire de mesures doit d'abord évaluer et définir les objectifs. Puis il définit les cibles pour les mesures intégrées à ses décisions d'entreprise.

Mesures qualitatives et quantitatives

Vous pouvez classer vos mesures en mesures qualitatives et quantitatives.

Les mesures qualitatives dans ESG Management sont dérivées de l'opinion subjective que vous formez en fonction d'autres informations. Certains exemples de mesures qualitatives dans les secteurs de ESG Management sont la crédibilité de la marque, la valeur de l'entreprise, etc.

Les mesures quantitatives dans ESG Management sont celles que vous pouvez exprimer en nombre, à l'aide de certaines formules. Les exemples de mesures quantitatives d'une organisation incluent la déclaration de la consommation totale d'énergie, de la consommation d'énergie par région, etc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

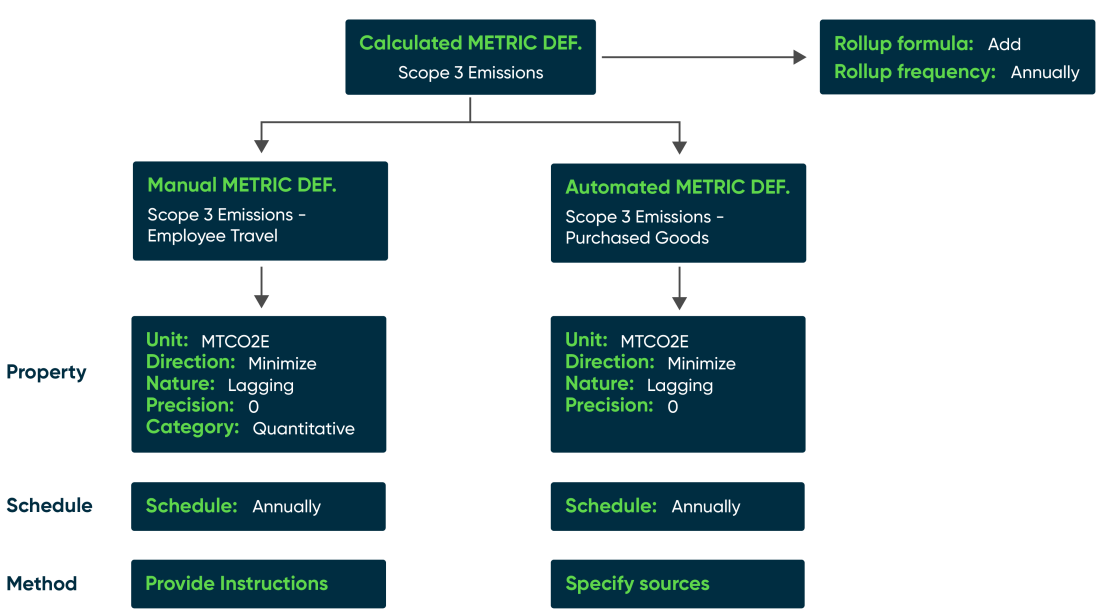
Exemples de mesures

Prenons l'exemple de la mesure des émissions de gaz à effet de serre pour les entités business de votre entreprise. Les émissions de gaz à effet de serre sont classées en trois groupes appelés Scopes par le Protocole international sur les gaz à effet de serre (GES).

Vous souhaitez mesurer des émissions du Scope 3 pour les catégories suivantes : déplacements des employés et produits achetés. La politique de déplacement des employés s'applique à tous les employés de l'organisation. Vous pouvez collecter manuellement les mesures de la politique de déplacement des employés en fournissant des instructions dans la définition de mesure.

D'autre part, les mesures des produits achetés sont collectées automatiquement en fonction de la méthode, du calendrier et de la propriété de base des conditions spécifiées dans la définition de mesure. Le processus de collecte de mesures est illustré dans l'image suivante.

Définir une mesure



Données de mesure par entité

Les données de mesures par table d'entité (sn_grc_metric_data_by_entity) comprennent des données de définition de mesure et des données de mesures pour les entités, ainsi que des données agrégées pour les entités parentes définies dans la hiérarchie des entités. Par exemple, si un gestionnaire de divulgation de rapports ESG souhaite comprendre le total des émissions pour une année entière pour un emplacement particulier et si l'emplacement comporte des sous-emplacements, vous pouvez également agréger les données et les utiliser pour générer des rapports. Par exemple, imaginons que votre organisation est implantée au Japon. L'emplacement Japon comporte, quant à lui, deux sous-emplacements, Tokyo et Kyoto. Supposons que vous souhaitez connaître vos émissions totales annuelles du Scope 1 pour l'année 2022 pour le Japon. À l'aide de la fonctionnalité des dimensions temporelles, vous pouvez agréger vos données et visualiser vos émissions totales pour une année. Vous pouvez également agréger les données pour un trimestre, une semaine ou un mois en fonction de vos besoins en matière de génération de rapports.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants de GRC: Metrics

Une mesure se compose de plusieurs composants tels que la définition de mesure, les données de mesure, les données de définition de mesure et les tâches de données de mesures. Tous ces éléments ou parties contribuent au processus de collecte de mesures de diverses façons.

Définitions de mesures

Une définition de mesure est un enregistrement au niveau du modèle qui permet de définir les propriétés principales d'une mesure. Ces propriétés comprennent l'unité, la direction, la nature, la précision, la fréquence de collecte des données et la catégorie de la mesure. La mesure elle-même collecte des scores, qui sont ensuite agrégés dans le modèle de mesure défini. L'avantage de créer et d'utiliser une définition de mesure réside dans sa capacité à rationaliser le processus de création de mesures à l'aide de ces modèles de définition de mesure. Par exemple, imaginez que vous avez plusieurs unités commerciales et que vous devez collecter des données sur les revenus pour chacune d'entre elles. Sans définition de mesure, vous devriez créer des modèles distincts pour chaque unité business et spécifier à plusieurs reprises les propriétés des mesures. Toutefois, l'utilisation d'une définition de mesure vous simplifie la tâche. Une fois que vous avez créé la définition de mesure, vous pouvez facilement joindre vos entités (en l'occurrence des unités business) et collecter les mesures sans dupliquer les efforts.

L'application GRC: Metrics fournit les types de définitions de mesures suivants :

- Définition de mesure automatisée : les données sont collectées automatiquement.
- Définition de mesure manuelle : les données sont collectées manuellement.
- Définition de mesure calculée : les données sont collectées en agrégeant des données provenant d'autres mesures enfants.

Données de mesures

Lorsque vous exécutez une mesure, les données de mesures sont créées. Les valeurs des données de mesures sont copiées à partir des tâches de données de mesures lorsque les tâches de données de mesures sont fermées dans le cas d'une définition de mesure manuelle. Pour une définition de mesure automatisée scriptée, les valeurs sont mises à jour lorsque vous exécutez le script. Pour une définition de mesure automatisée de base, les valeurs sont mises à jour à partir de la table sélectionnée. Le champ **Variance (%)** affiche la variation entre les données de mesure de la période en cours et de la période précédente. Cette différence est exprimée en pourcentage. Le champ **Données de la dernière période** fait référence aux données de mesures de la période précédente.

Données de définition de mesure

Les données de définition de mesure sont automatiquement créées lorsque la définition de mesure est exécutée et agrégée. Sur la page de données de définition de mesure, le champ **Variance (%)** affiche la variation entre la période actuelle et les données de définition de mesure de la période précédente. Cette différence est exprimée en pourcentage. Le champ **Données de la dernière période** fait référence aux données de définition de mesure de la période précédente.

Tâches des données de mesure

Les tâches de données de mesures s'appliquent uniquement aux définitions de mesures manuelles. Ces tâches sont générées chaque fois que des définitions de mesures manuelles sont exécutées et que les propriétaires de données fournissent manuellement des réponses pour ces tâches. Vous pouvez fournir des réponses à plusieurs tâches de données de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

mesures à l'aide de la table de données de mesures. Pour plus d'informations, consultez Table de données de mesures.

Types de définition de mesure

Un gestionnaire de mesures définit les mesures via la création d'une définition de mesure. Une définition de mesure est un enregistrement au niveau du modèle. Dans la définition de mesure, vous définissez les propriétés principales de la mesure, telles que l'unité, la direction, la nature, la précision et la catégorie. Les mesures collectent les scores, et ces scores sont déployés dans la définition de mesure.

L'application GRC: Metrics fournit les types de définitions de mesures suivants :

- Définition de mesure automatisée : les données sont collectées automatiquement.
- Définition de mesure manuelle : les données sont collectées manuellement.
- Définition de mesure calculée : les données sont collectées en agrégeant des scores à partir d'autres mesures enfants.

Ces types de définitions de mesures sont expliqués plus en détail dans les sections suivantes.

Définition de mesure automatisée

Dans les définitions de mesures automatisées, les données sont collectées automatiquement en fonction des conditions définies dans la définition de mesure, telles que les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier. Pour la méthode, le gestionnaire de mesures spécifie la table source ou le script utilisé pour collecter les données de mesures et les critères de filtre pour filtrer les données de mesures. Consultez Créer une définition de mesure automatisée pour plus d'informations.

Définition de mesure manuelle

Dans les définitions de mesures manuelles, la collecte de données se fait manuellement. Le propriétaire des données d'une mesure particulière fournit les données de mesures selon les instructions. En tant que gestionnaire de mesures, vous devez définir les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier de la définition de mesure. Dans la méthode, spécifiez les instructions pour la définition de mesure en tant que gestionnaire de mesures. Spécifiez également les détails de la collecte de données, tels que le type de propriétaire des données, le propriétaire des données et les détails d'approbation.

Dans une définition de mesure manuelle, une tâche de données de mesures est générée en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. En tant que gestionnaire de mesures, vous pouvez affecter la tâche à un propriétaire de données qui fournit les données pour la tâche. Consultez Créer une définition de mesure manuelle pour plus d'informations. Lorsqu'une tâche de données de mesures est créée, une notification par e-mail générée par le système est envoyée au propriétaire de la tâche. En tant que propriétaire de données de mesures, vous pouvez fournir les données pour plusieurs mesures à l'aide du module Tâches de mesures (). Pour plus d'informations, consultez Fournir des données pour plusieurs mesures .

Chaque tâche de données de mesures a une date d'échéance définie dans le formulaire de définition de mesure manuelle. Par défaut, la date d'échéance suit le calendrier 8h-17h. Toutefois, un administrateur des risques peut également modifier le calendrier. Pour plus d'informations, référez-vous à Create a new schedule . Si l'administrateur des risques souhaite remplacer le calendrier, il peut modifier la `sn_grc_metric.metric_data_task_schedule` propriété.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les catégories de mesures quantitatives et qualitatives peuvent être créées à l'aide de la définition de mesure manuelle.

Il est possible de convertir une définition de mesure manuelle en une définition de mesure automatisée, et une définition de mesure automatisée en une définition de mesure manuelle. Si une définition de mesure manuelle comporte des tâches ouvertes, il est nécessaire de les fermer avant de convertir la définition de mesure manuelle.

Définition de mesure calculée

Une définition de mesure calculée permet de calculer les scores de ses enfants. Elle peut inclure les définitions de mesures automatisées et manuelles, les mesures (quantitatives) et d'autres définitions de mesures calculées de fréquence identique. En tant que gestionnaire de mesures, vous devez spécifier la façon dont vous souhaitez calculer le score des définitions de mesures et la fréquence à laquelle vous souhaitez le calculer.

La définition de mesure calculée déploie les scores de ses enfants. La propriété de déploiement définie dans la définition de mesure calculée se compose d'une formule de déploiement et d'un calendrier pour la fréquence de déploiement. Une définition de mesure calculée peut inclure ces définitions de mesures automatisées et manuelles, ainsi que les mesures de ses enfants qui sont effectuées à la même fréquence que la définition de mesure calculée parente. Consultez Créer une définition de mesure calculée pour plus d'informations.

Appliquer la définition de mesure aux entités

Vous pouvez appliquer les définitions de mesures aux entités de votre organisation. Au lieu de définir la mesure pour chaque entité, vous pouvez définir la définition de mesure une seule fois, puis appliquer cette définition de mesure à vos entités.

Par exemple, supposons que vous souhaitez mesurer les émissions de gaz à effet de serre des entités de votre organisation. Définir la mesure pour chaque entité est un processus chronophage. En créant une définition de mesure, vous pouvez définir la mesure une seule fois, puis appliquer cette définition de mesure à vos entités.

L'illustration suivante montre comment appliquer la définition des données de mesures à une entité. Si vous disposez d'une définition de mesure automatisée pour la catégorie de mesure des produits achetés, la mesure peut être appliquée à l'entité Produits et à l'entité IT de votre entreprise. Si vous disposez d'une définition de mesure manuelle telle que Déplacement des employés, la mesure peut être appliquée à l'entité Entreprise de votre organisation, car la politique de déplacement s'applique à tout le monde dans l'ensemble de l'entreprise.

Appliquer la définition des données de mesures à une entité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Seuils dans Integrated Risk Management

Dans le contexte des mesures, les seuils font référence à des valeurs ou limites prédéterminées utilisées pour évaluer les performances d'une mesure. Ces seuils sont généralement définis en fonction de critères ou d'objectifs spécifiques et servent de points de référence pour déterminer si la valeur mesurée ou les performances atteignent, dépassent ou tombent en dessous du niveau souhaité.

Les trois couleurs des seuils (rouge, ambre et vert) sont couramment utilisées pour indiquer différents niveaux de performance ou d'état. Ces couleurs indiquent l'état, où le vert signifie que la mesure fonctionne bien par rapport aux attentes, l'orange signale la prudence ou l'avertissement, et le rouge indique une situation critique. Par exemple, imaginez un scénario dans lequel vous avez établi une définition de mesure visant à réduire le risque de crédit, avec la direction de la mesure définie sur Minimiser. Dans ce cas, les valeurs de mesure doivent être inférieures à la valeur de seuil spécifiée. Cette exigence découle de l'intention d'empêcher l'augmentation de la pollution et de promouvoir sa réduction. Si la valeur de la mesure est supérieure à la limite définie, la valeur apparaîtra en rouge ou en orange. Les seuils s'appliquent uniquement aux définitions de mesures quantitatives.

Types de seuil

Il existe deux types de seuil pour une mesure.

- Statique : un seuil statique pour une mesure ou une définition de mesure fait référence à une valeur fixe utilisée comme limite pour le suivi d'une mesure.
- Dynamique : les seuils dynamiques sont exprimés en pourcentages. Cela signifie que la variance en pourcentage est calculée en fonction de deux facteurs : la direction et les données précédentes.

  Par exemple, en juin 2023, le taux d'attrition est de 12 % selon la moyenne de l'industrie, ce qui indique un niveau de risque relativement faible. L'objectif est de minimiser le risque d'attrition, de sorte que toute augmentation de la valeur métrique est considérée comme indésirable. En juillet 2023, de nouvelles données de mesure sont collectées et montrent que la mesure du risque d'attrition a dévié de 5 %. Pour évaluer l'importance de cette augmentation, vous pouvez définir différents seuils représentant différents niveaux de changement. Ces seuils sont exprimés sous forme d'écarts en pourcentage par rapport aux données de la période précédente, en l'occurrence de juin 2023. Par exemple, l'organisation définit une plage de seuil de 5 % à 10 %. Si la variation en pourcentage de la mesure du risque d'attrition entre juin et juillet se situe dans cette plage, l'état du seuil est classé « orange ». Cela indique un niveau de changement modéré, signalant que la mesure s'est écartée de la valeur cible souhaitée, mais qu'elle n'est pas encore critique. Toutefois, si la variation en pourcentage de la mesure du risque d'attrition dépasse ou atteint 15 %, l'état du seuil est classé en rouge. Il s'agit d'un changement important qui nécessite une attention immédiate ou une action corrective, car il s'écarte considérablement de la valeur cible souhaitée. En surveillant ces seuils, l'organisation peut identifier et traiter rapidement les risques d'attrition croissants, ce qui permet une gestion efficace des risques.

Pour plus d'informations, référez-vous à Créer un seuil pour une définition de mesure.

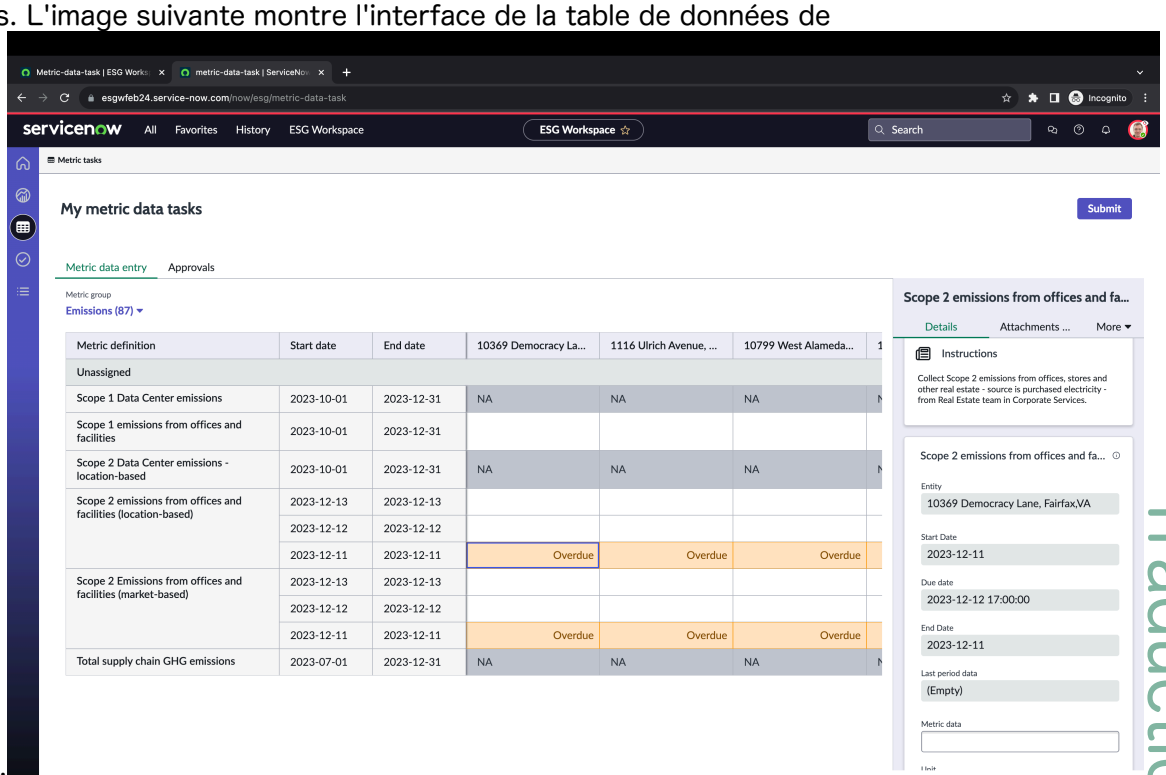
Table de données de mesures

La table de données de mesures permet la collecte de données pour les mesures dans l'ensemble de l'organisation à l'aide d'une interface aussi facile à utiliser qu'une feuille de calcul avec un workflow de gestion des tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En tant que propriétaire des données, vous pouvez accéder à la table de données de mesures ( ) et effectuer les tâches qui vous sont affectées. L'image suivante montre l'interface de la table de données de mesures.



La table de données de mesures offre les avantages suivants :

- Simplification de la collecte de données dans l'ensemble de l'organisation.
- Affichage de toutes les mesures auxquelles le propriétaire des données doit répondre en un seul endroit au lieu de naviguer dans plusieurs tâches.
- Gestion d'une piste d'audit de tous les changements apportés aux données et des utilisateurs qui les ont apportées.
- Possibilité d'afficher les mesures réparties par entités.
- Apport d'informations supplémentaires au propriétaire des données pour référence, telles que les instructions à suivre lors de la fourniture des données.
- Possibilité pour les utilisateurs de joindre des fichiers dans le panneau latéral contextuel et de joindre les documents et liens pertinents.
- Possibilité pour les gestionnaires de programme ESG et les gestionnaires de mesures d'afficher les données soumises par les propriétaires des données et d'approuver ou rejeter les données avec des commentaires.
- Possibilité pour les propriétaires des données d'afficher les commentaires liés au rejet dans l'onglet Activité.
- Visualisation de la tendance des trois dernières données de mesures quantitatives.
- Filtre pour afficher les groupes de mesures ayant des tâches ouvertes et affichage du nombre de tâches ouvertes entre parenthèses.
- Vous permet de voir les approbateurs de votre tâche et l'état d'approbation.
- Affiche l'écart en pourcentage des données par rapport aux données de la période précédente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Affiche l’état du seuil si la mesure dépasse le seuil.
- Vous permet d’afficher les données de la dernière période.

Configurer les mesures

Vous pouvez configurer GRC : Metrics de manière à répondre aux besoins de votre organisation.

En tant qu’administrateur des mesures, vous pouvez :

- Créer une définition de mesure manuelle
- Créer une définition de mesure calculée
- Créer une définition de mesure automatisée
- Mettre à jour une mesure
- Créer une unité de mesure
- Créer une mesure
- Créer un seuil pour une définition de mesure

Créer une définition de mesure manuelle

Créez une définition de mesure manuelle pour collecter les données d'une mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans la définition de mesure manuelle, la collecte de données se fait manuellement. Une option est disponible pour configurer les mesures qualitatives et quantitatives.

Remarque :
Les formulaires de création d'une définition de mesure automatisée ou d'une définition de mesure manuelle pointent vers la même table sn_grc_metric_definition. La différence entre les deux formulaires est la méthode de collecte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions de mesures manuelles**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d’informations sur les champs, reportez-vous à Champs de définition de mesures manuelles.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

La définition de mesure est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

Champs de définition de mesures manuelles

Explication détaillée des champs du formulaire de définition de mesure manuelle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle

Champ	Description
Détails de base	
Nom	Nom de la définition de mesure manuelle. Par exemple, Nombre d'incidents.
Actif	Option permettant de marquer cette définition de mesure manuelle comme active.
Description	Brève description de la définition de mesure manuelle.
Catégorie	Catégorie des données de mesures. Les choix sont les suivants : • **Qualitative** : les données qualitatives sont de nature intangible et non numérique. Elles sont définies par les caractéristiques d'un processus ou d'une activité d'entreprise. • **Quantitative** : les données quantitatives sont de nature tangible et numérique. Elles sont définies par les chiffres ou les indicateurs clés de performance. **Remarque :** Ces champs **Nature**, **Direction**, **Précision** et **Unité** ne sont affichés que lorsque la catégorie de la définition de mesure manuelle est **Quantitatif**.
Méthode d'agrégation	Méthode utilisée pour calculer les données de mesures pour toutes les entités. Par exemple, si vous avez une mesure que vous souhaitez mesurer pour plusieurs entités telles que des personnes, des départements ou des régions, vous voudrez peut-être savoir comment calculer les scores de chaque entité en un score unique qui représente les performances globales. Votre choix de méthode d'agrégation dépend de votre objectif de collecte de mesures. Par exemple, si vous vous intéressez aux performances globales et souhaitez prendre en compte les différences d'échelle ou de taille entre les entités, la somme ou la moyenne peut être plus appropriée. Si vous souhaitez identifier l'entité la plus performante, le maximum peut être plus approprié, tandis que si vous souhaitez identifier l'entité la moins performante, le minimum peut être plus approprié. L'agrégation se produit sur plusieurs périodes en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. Si la fréquence est mensuelle, le calcul aura lieu tous les mois. Les quatre choix de méthodes d'agrégation sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	• **Somme** : les données de mesures de toutes les entités sont additionnées pour créer un score unique. • **Moyenne** : les données de mesures de toutes les entités sont moyennées pour créer un score unique. • **Maximum** : les données de mesure les plus élevées parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique. • **Minimum** : les données de mesure les plus basses parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique.
Unité	Unité de la définition de mesure manuelle.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Ce champ est automatiquement défini sur **0**. Lorsque la précision est fixée sur 0, le résultat est arrondi au nombre entier le plus proche. Par exemple, si une définition de mesure avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), le résultat est arrondi à 10. Lorsque la précision est fixée sur une valeur supérieure à 0, le résultat est arrondi à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, pour une précision de 1, un résultat de 4,45 sera arrondi à 4,5.
Fréquence	Fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants : • **Quotidien** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel** • **Semi-annuel** • **Annuel**
Date du premier cycle	Date de début de l'exécution de la définition de mesure pour la collecte de données en fonction de la fréquence. Ce champ apparaît lorsque le champ **Catégorie** est défini sur **Quantitatif**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
Collecte de données	
Type de propriétaire des données	Type de propriétaire des données responsable de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Propriétaire des données	Propriétaire des données responsable de la définition de mesure manuelle. Sélectionnez un propriétaire des données dans la liste.
Instructions	Instructions pour le propriétaire des données. Méthode de collecte pour la définition de mesure manuelle.
Approbation requise	Option permettant d'indiquer si une approbation est requise pour la définition de mesure manuelle. **Remarque :** Lorsque l'option **Approbation requise** est activée, les champs **Type d'approbateur** et **Approbateur** s'affichent.
Type d'approbateur	Type d'approbateur de la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Approbateur	Utilisateur approbateur ou groupe d'approbateurs chargé d'approuver la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **Approbateur** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée. • **Groupe d'approbateurs** : s'affiche lorsque l'option Utilisateur est sélectionnée.
Propriétés de la mesure	
Type	Méthode utilisée pour déterminer si le score est collecté manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants : • **Automatisé** • **Manuel** Sélectionnez **Manuel**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Direction	Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. • **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. • **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option.
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence.
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Décalage de date d'échéance	Nombre de jours après la date de fin lorsque la tâche de données de mesures arrive à échéance. Par exemple, si la fréquence d'une définition de mesure est mensuelle et que vous saisissez 15 dans ce champ, la date d'échéance de la tâche de données de mesures sera dépassée 15 jours après la fin du mois.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure manuelle.
Nature	Nature de la définition de mesure manuelle. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Mesure avancée** (prédictive) : est prédictive et permet d'anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En suivant sa consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
	futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cet indicateur avancé permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. • **Mesure de retard** (mesure l'impact) : mesure l'impact d'actions ou d'événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cet indicateur au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines dans lesquels des améliorations supplémentaires sont nécessaires. Les mesures retardées permettent de mesurer les résultats des actions passées et d'éclairer les stratégies futures. • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. En ce qui concerne les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques au sein de ses opérations qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables.
Sous-groupe	Sous-groupe auquel la mesure fait référence
Mesure clé	Option permettant d'indiquer s'il s'agit d'une mesure clé pour votre entreprise.
Confidentialité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure manuelle (suite)

Champ	Description
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : • La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. • L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

Créer une définition de mesure automatisée

Créez une définition de mesure automatisée pour collecter les données d'une mesure. Une définition de mesure spécifie la méthode et les propriétés clés de la mesure, telles que l'unité, la direction ou la nature de la mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans les définitions de mesures automatisées, les données sont collectées automatiquement en fonction des conditions que vous définissez dans la définition de mesure. Dans la condition, spécifiez les tables utilisées pour la collecte des données de mesures. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données pour tous les incidents enregistrés au cours d'un mois particulier, vous pouvez spécifier la table Incidents comme source de collecte de données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions de mesures automatisées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour obtenir une explication détaillée des champs, reportez-vous à la section Champs de définition de mesures automatisées.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Dans le formulaire de la nouvelle définition de mesure automatisée, seul l'onglet **Détails** s'affiche. Une fois qu'une nouvelle définition de mesure automatisée est créée, des listes connexes supplémentaires s'affichent en plus de l'onglet **Détails** dans le formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La définition de mesure automatisée est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

Champs de définition de mesures automatisées

Les champs du formulaire de définition de mesure automatisée sont expliqués dans cette rubrique.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée

Champ	Description
Détails de base	
Nom	Nom de la définition de mesure automatisée. Par exemple, Nombre d'incidents.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure automatisée comme active.
Description	Brève description de la définition de mesure automatisée.
Unité	Unité de la définition de mesure automatisée. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les données sont affichées.
Méthode d'agrégation	La méthode d’agrégation fait référence à la méthode utilisée pour calculer les données de mesures pour toutes les entités. Par exemple, si vous souhaitez mesurer une mesure pour plusieurs entités telles que des personnes, des départements ou des régions, vous voudrez peut-être savoir comment calculer les données de chaque entité en un score unique qui représente les performances globales. Votre choix de méthode d’agrégation dépend de votre objectif de collecte de mesures. Par exemple, si vous vous intéressez aux performances globales et souhaitez prendre en compte les différences d’échelle ou de taille entre les entités, la somme ou la moyenne peut être plus appropriée. Si vous souhaitez identifier l’entité la plus performante, le maximum peut être plus approprié, tandis que si vous souhaitez identifier l’entité la moins performante, le minimum peut être plus approprié. L’agrégation se produit sur plusieurs périodes en fonction de la fréquence définie dans la définition de mesure. Si la fréquence est mensuelle, le calcul aura lieu tous les mois. Les quatre choix de méthodes d’agrégation sont les suivants : • **Somme** : les données de mesures de toutes les entités sont additionnées pour créer un score unique. • **Moyenne** : les données de mesures de toutes les entités sont moyennées pour créer un score unique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	• **Maximum** : les données de mesure les plus élevées parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique. • **Minimum** : les données de mesure les plus basses parmi toutes les entités sont utilisées comme score unique.
Classe	Classe à laquelle appartient la définition de mesure. Les choix sont les suivants : • **KPI** : indique dans quelle mesure l'exposition au risque est bien gérée par rapport aux objectifs. Utilisez cette option pour ajouter des entités et des entités supplémentaires à la définition de mesure. • **KRI** : indique le degré d'exposition à un risque donné ou à un ensemble de risques. Utilisez cette option pour ajouter des risques et des déclarations de risque à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Advanced Risk est activé. • **KCI** : indique l'efficacité de tous les contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition à un risque donné. Utilisez cette option pour ajouter des contrôles et des objectifs de contrôle à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Policy and Compliance Management est activé. **Important :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque la définition de mesure est créée à partir de la IRM suite d'applications. Il n'apparaît pas pour Environmental, Social, and Governance Management.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Lorsqu'un indicateur a une précision de 0, l'indicateur arrondit le résultat au nombre entier le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	Lorsqu'un indicateur a une précision supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec une précision de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5.
Fréquence	Fréquence de collecte selon laquelle la mesure est exécutée. Indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les données. Les choix sont les suivants : • **Quotidien** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel** • **Semi-annuel** • **Annuel**
Date du premier cycle	Date de début du calendrier de fréquence de collecte pour la définition de mesure automatisée.
Collecte de données	
Type de méthode	Type de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : • **Basique** : indique l'utilisation de méthodes d'agrégation telles que la somme, la moyenne, le maximum, le minimum et le nombre distinct. • **Scripté** : indique l'utilisation d'un script pour collecter les données. Cette option peut être utilisée lorsque, par exemple, vous souhaitez collecter des données à partir de plusieurs tables. • **Source externe** : indique que les données seront collectées à partir de sources externes. Par exemple, si vous souhaitez obtenir des données sur le nombre d'employés de votre organisation et leur ratio hommes-femmes, vous pouvez obtenir ces informations auprès d'une source externe, par exemple Workday une application qui stocke des données de ressources humaines.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	Remarque : Si vous sélectionnez **Scripté**, vous devez enregistrer le formulaire et sélectionner **Ajouter un script** pour ajouter votre script. Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_metric.developer peuvent ajouter des scripts.
Table	Table à partir de laquelle les données sont obtenues pour les mesures. Ce champ n'apparaît que si le champ **Type de méthode** est défini sur **De base**.
Critère	Condition de l'enregistrement à partir duquel les données sont collectées. Créez un filtre en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs, puis cliquez sur **Définir**. Par exemple, vous pouvez créer une condition selon laquelle vous souhaitez collecter des données uniquement pour les incidents dont la date d'échéance se trouve dans le mois en cours. **Remarque :** Sélectionnez une valeur pour le champ **Table** avant de modifier ce champ.
Agrégat	Méthode ou calcul utilisé pour agréger les données de la table choisie. Lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Agréger**, un nouveau **Champ d'agrégation** s'affiche à côté du champ **Agréger**. Le **Champ d'agrégation** affiche l'enregistrement sélectionné. Les choix pour le champ **Agréger** sont les suivants : • **Nombre** : nombre d'enregistrements obtenus à partir de la table choisie. Par exemple, si vous souhaitez obtenir un décompte des incidents, vous pouvez sélectionner cette option. **Remarque :** Le **champ d'agrégation** ne s'affiche pas lorsque **Nombre** est sélectionné. • **Somme** : somme de la colonne sélectionnée dans le **champ d'agrégation**. • **Moyenne** : moyenne des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ d'agrégation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	• **Maximum** : maximum des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ d'agrégation**. • **Minimum** : minimum des valeurs de la colonne sélectionnée dans le **champ d'agrégation**. • **Nombre distinct** : nombre de groupes dans l'ensemble de résultats qui sont regroupés par le **Champ d'agrégation**.
Champ de table	Colonne ou champ de la table sélectionnée dans le champ **Table** . Par exemple, vous pouvez sélectionner la colonne **Appelant** dans la table Incident. Cette sélection vous permet de comprendre quels appelants sont associés à la table Incident et de les comparer avec les appelants de vos entités. **Remarque :** Sélectionnez une table avant de modifier ce champ.
Champ d'agrégation	Colonne ou champ de la table sélectionnée dans le champ **Table** sur lequel l'agrégation doit être effectuée. **Remarque :** Ce champ n'apparaît pas si **l'option Nombre** est sélectionnée dans le champ **Agrégat** .
Domaine de l'entité	Colonne ou champ de la table d'entité. Les entités sont appariées en fonction du champ sélectionné dans le **champ Table** et du champ sélectionné dans le **champ Entité**. Ce champ est automatiquement défini sur **S'applique à l'enregistrement**. Dans le contexte de la table Incident de cette procédure, ce champ vous permet de comparer, par exemple, quel incident particulier a été consigné par quel appelant.
Propriétés de la mesure	
Type	Méthode utilisée pour déterminer si les données sont collectées manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants : • **Automatisé** • **Manuel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	Sélectionnez **Automatisé** , car la procédure consiste à créer une définition de mesure automatisée.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Direction	Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants : • **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez réduire la consommation de carburant. • **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources naturelles au sein de votre organisation. • **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation va lancer un nouveau produit basé sur les énergies renouvelables sur le marché, la date de lancement à venir est considérée comme un jalon.
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence. Par exemple, la métrique peut être liée au domaine de la diversité des genres, de l'énergie, de la consommation d'eau, etc.
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Propriétaire de l'entreprise	Utilisateur propriétaire de la mesure et responsable de celle-ci. Par exemple, pour une mesure telle que la collecte des revenus, le vice-président ou le directeur général de l'unité business peut être le propriétaire de l'entreprise.
Nature	Nature de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	• **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Mesure avancée** (prédictive) : est prédictive et permet d'anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En suivant sa consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cet indicateur avancé permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. • **Mesure de retard** (mesure l'impact) : mesure l'impact d'actions ou d'événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cet indicateur au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines dans lesquels des améliorations supplémentaires sont nécessaires. Les mesures retardées permettent de mesurer les résultats des actions passées et d'éclairer les stratégies futures. • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. En ce qui concerne les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques au sein de ses opérations qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée (suite)

Champ	Description
	de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables.
Sous-groupe	Sous-groupe auquel la mesure fait référence.
Mesure clé	Option permettant d'indiquer si la mesure est une mesure clé pour votre entreprise.
Confidentialité	
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : • La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. • L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

Créer une définition de mesure calculée

Créez une définition de mesure calculée en agrégeant la définition de mesure automatique et la définition de mesure manuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ajoutez la définition de mesure automatique et la définition de mesure manuelle en tant qu'enfants à la définition de mesure calculée parente. Spécifiez la fréquence et la méthode pour agréger les deux définitions de mesures.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Définition de mesure calculée.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Résultats

La définition de mesure est enregistrée dans la liste Définitions de mesures.

Que faire ensuite

Vous pouvez associer un type d'entité, créer des mesures et ajouter des citations à la définition de mesure. Consultez Mettre à jour une définition de mesure pour plus d'informations.

Formulaire Définition de mesure calculée

Champ du formulaire de définition de mesure calculée.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée

Champ	Description
Détails de base	
Nom	Nom de la définition de mesure calculée. Par exemple, Nombre d'employés.
Actif	Option permettant de marquer cette définition de mesure calculée comme active.
Description	Brève description de la définition de mesure calculée.
Unité	Unité de la définition de mesure. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les scores sont affichés. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score. Ce champ est automatiquement défini sur **0**. Lorsque la précision est fixée sur 0, le résultat est arrondi au nombre entier le plus proche. Par exemple, si une définition de mesure avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), le résultat est arrondi à 10. Lorsque la précision est fixée sur une valeur supérieure à 0, le résultat est arrondi à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, pour une précision de 1, un résultat de 4,45 sera arrondi à 4,5.
Fréquence	Fréquence pour la définition de mesure calculée. Ce champ indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants : • **Quotidien** • **Hebdomadaire** • **Mensuel** • **Trimestriel**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
	• **Semi-annuel** • **Annuel**
Calcul	
Niveau de calcul	Niveau auquel le calcul est effectué. Les choix sont les suivants : • **Définition de mesure** : si vous calculez les données au niveau de la définition de mesure, les données de toutes les définitions de mesures enfants ou des mesures enfants sont utilisées pour le calcul. • **Entité** : si vous calculez les données au niveau de l'entité et spécifiez la méthode de calcul à l'aide du générateur de formule, les entités communes à toutes les définitions de mesures enfants sont mises en correspondance et les données sont calculées pour chaque entité. Pour agréger les données en vue d'obtenir un score global au niveau de la définition de mesure, sélectionnez **Entité**.
Méthode d'agrégation	Méthode pour agréger le score de mesure au niveau de l'entité. Les choix sont les suivants : • **Aucun** • **Somme** • **Moyenne** • **Maximum** • **Minimum** Ce champ n'apparaît que lorsque le champ **Niveau de calcul** est défini sur **Entité**.
Propriétés de la mesure	
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure calculée. Les choix sont les suivants : • **Utilisateur** • **Groupe d'utilisateurs**
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure.
Direction	Direction dans laquelle vous souhaitez voir la mesure. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
	• **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. • **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, si vous souhaitez réduire les émissions de carbone provoquées par les centres de données. • **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, si vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources économes en énergie au sein de votre organisation. • **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation a pour objectif d'utiliser 100 % d'énergies renouvelables d'ici la fin de 2029, la date de l'objectif est considérée comme un jalon.
Nature	Nature de la définition de mesure calculée. Les choix sont les suivants : • **Aucun(e)** : • **Mesure avancée** (prédictive) : est prédictive et permet d'anticiper les résultats futurs. Dans ce cas, l'entreprise peut utiliser une mesure avancée liée aux émissions de GES, comme la quantité d'énergie consommée par unité de production. En suivant sa consommation d'énergie, l'entreprise peut prédire ses futures émissions de GES en fonction des sources d'énergie utilisées et de l'efficacité de ses processus de production. Cet indicateur avancé permet à l'entreprise d'identifier de manière proactive les domaines à améliorer et de prendre des décisions éclairées pour réduire les émissions. • **Mesure de retard** (mesure l'impact) : mesure l'impact d'actions ou d'événements passés. Dans notre exemple, une mesure retardée liée aux émissions de GES pourrait être

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
	le total des émissions produites par l'entreprise au cours d'une année donnée. Cette mesure fournit une évaluation de l'impact environnemental historique de l'entreprise. En surveillant cet indicateur au fil du temps, l'entreprise peut évaluer l'efficacité de ses efforts de réduction des émissions et identifier les domaines dans lesquels des améliorations supplémentaires sont nécessaires. Les mesures retardées permettent de mesurer les résultats des actions passées et d'éclairer les stratégies futures. • **Mesure actuelle** : surveille les processus en cours et identifie les domaines d'amélioration en temps réel. En ce qui concerne les émissions de GES, une mesure actuelle pourrait être l'intensité des émissions, qui mesure les émissions générées par unité de production. En suivant l'intensité des émissions, l'entreprise peut identifier des domaines spécifiques au sein de ses opérations qui contribuent à des émissions plus élevées. Cette mesure aide l'entreprise à identifier les opportunités d'amélioration en temps réel, telles que l'optimisation de la consommation d'énergie, la mise en œuvre de technologies économes en énergie ou l'adoption de sources d'énergie renouvelables.
Groupe	Domaine auquel la mesure fait référence. Par exemple, la mesure peut être liée au domaine de l'énergie, des émissions d'eau, etc.
Classification du rapport	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Sous-groupe	Sous-groupe auquel la mesure fait référence.
Mesure clé	Option permettant d'indiquer s'il s'agit d'une mesure clé pour votre entreprise.
Confidentialité	

Remarque :
Cette section s'affiche uniquement si les situations suivantes sont vraies :

- La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC.
- L'enregistrement est à l'état Brouillon.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure calculée (suite)

Champ	Description
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

Création de formule dans une définition de mesure calculée

Dans une définition de mesure calculée, vous pouvez créer des formules pour effectuer des calculs pour toutes les données dont vous pourriez avoir besoin.

Une formule se compose d'opérandes, d'opérateurs et de fonctions. Par exemple, si vous souhaitez calculer le nombre total d'employés à partir de deux définitions de mesures, à savoir le nombre d'employés masculins et le nombre d'employées féminines, les définitions de mesures sélectionnées sont les opérandes et l'opérateur est le symbole ou la fonction qui effectue une opération spécifique sur les opérandes pour obtenir un résultat. Des exemples d'opérateurs incluent l'addition (+), la soustraction (-), la multiplication (*) et la division (/).

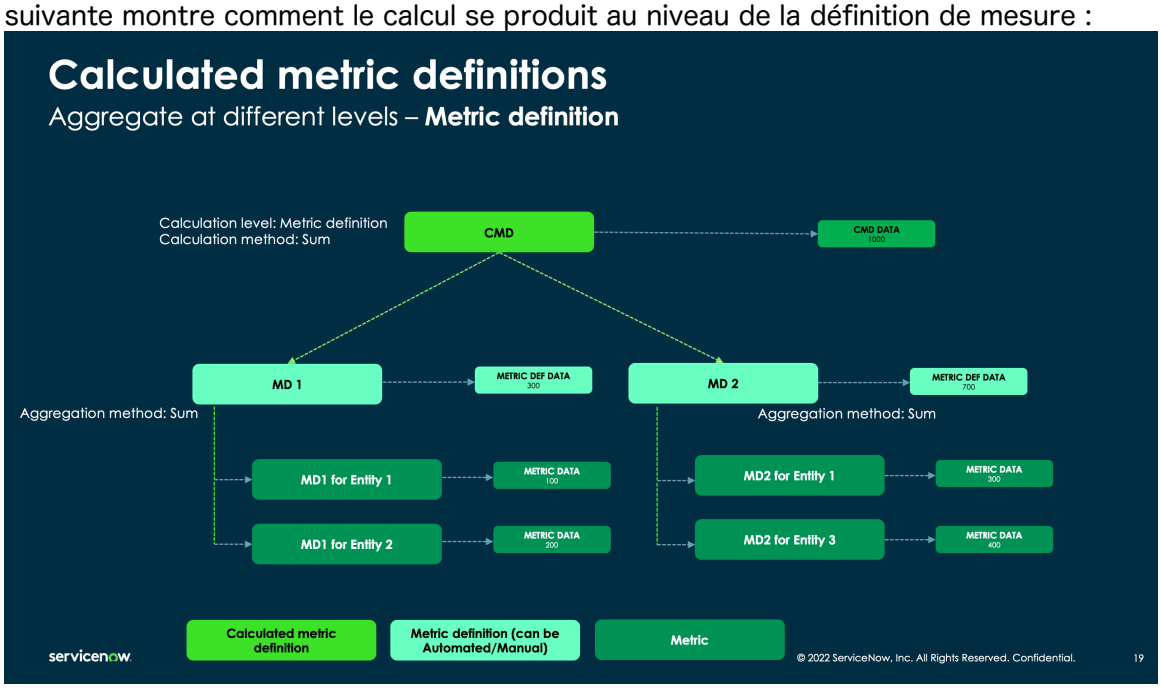
Lorsque vous créez une formule dans une définition de mesure calculée, vous pouvez choisir de la créer au niveau de la définition de mesure ou au niveau de l'entité. Avant d'enregistrer le formulaire de définition de mesure calculée et de créer la formule pour le calcul du score de définition de mesure, vous devez spécifier le niveau de calcul dans le formulaire de définition de mesure calculée. Les deux niveaux sont les suivants :

- **Définition de mesure** : si vous sélectionnez **Définition de mesure** dans le champ **Niveau de calcul**, les données de toutes les définitions de mesures enfants ou les mesures enfants sont utilisées pour le calcul. Lorsque vous sélectionnez **Exécuter**, la formule est appliquée et les données de la définition de mesure calculée sont générées. Pour plus d'informations, consultez Configurer le générateur de formule. L'image

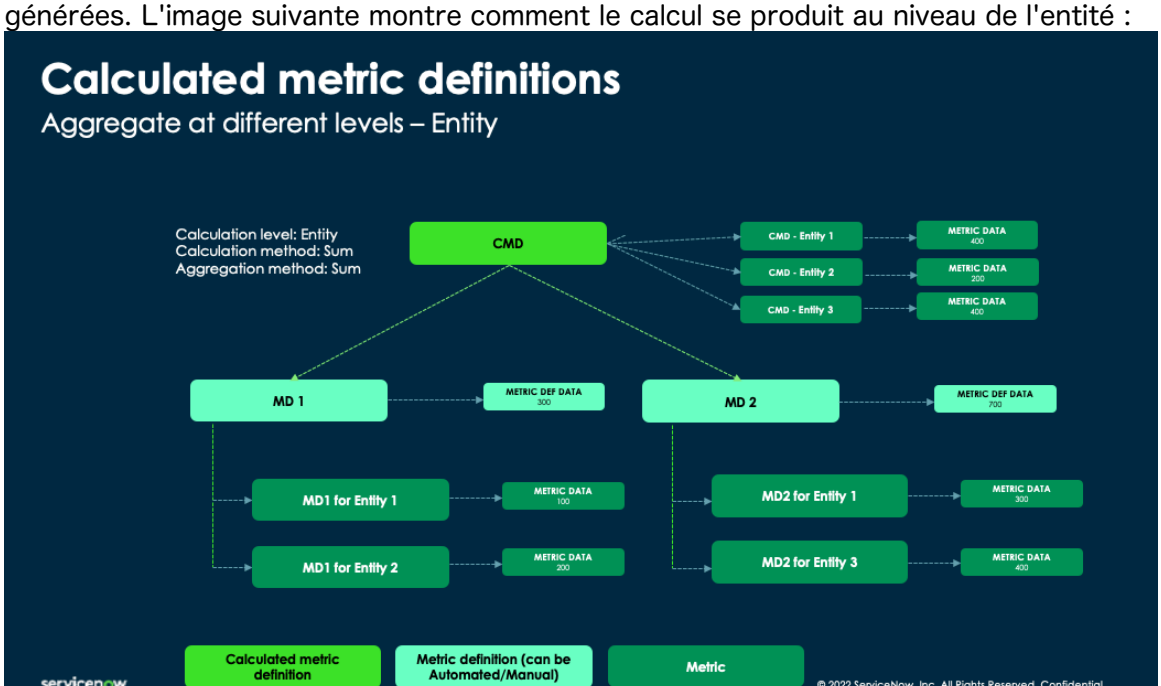
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

suivante montre comment le calcul se produit au niveau de la définition de mesure :



- **Entité** : si vous sélectionnez **Entité** dans le champ **Niveau de calcul** et indiquez la méthode de calcul à l'aide du générateur de formule, les mesures enfants sont créées pour la définition de mesure calculée. Ces mesures sont créées pour chaque entité distincte associée aux définitions de mesures qui ont été utilisées comme opérandes dans la formule. Lorsque vous exécutez la définition de mesure, la formule est appliquée et les données de mesures sont générées. Lorsque vous agrégez la définition de mesure, les données de mesures sont agrégées et les données de mesure calculée sont générées. L'image suivante montre comment le calcul se produit au niveau de l'entité :



Configurer le générateur de formule

Spécifiez le contexte de la formule, les tables et les identificateurs avant de pouvoir créer une formule.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est nécessaire de configurer le générateur de formule pour pouvoir créer une formule dans une définition de mesure calculée. Pendant la configuration, vous pouvez spécifier le contexte de la formule, les tables à utiliser et leurs conditions. Dans le contexte de , si vous créez la formule au niveau de la définition de mesure, vous devez sélectionner la table de définition de ESG Managementmesure et la table de mesures pendant la configuration. Pour créer la formule au niveau de l'entité, vous devez sélectionner la définition de mesure et la table de facteurs d'émission. D'autres applications peuvent utiliser les tables requises pour leur utilisation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Générateur de formule** > **Configuration**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du générateur de formules

Champ	Description
Contexte de la formule	Configuration que vous pouvez utiliser pour créer la formule d'une option spécifique. Les choix disponibles pour ESG sont les suivants : ○ **Niveau de calcul : entité** ○ **Niveau de calcul : définition de la mesure** **Remarque :** Les utilisateurs d'autres applications peuvent sélectionner différentes options de contexte.
Application	Périmètre de l'application. Ce champ est automatiquement défini.
Table	Tables que vous souhaitez utiliser lors de la création de la formule.
Condition	Critères à l'aide desquels les enregistrements sont filtrés à partir de la table sélectionnée lors de la création de la formule. Par exemple, vous pouvez créer une condition indiquant que **Domaine est ESG**.
Champ d'affichage	Nom d'affichage unique pour les opérandes, tels que le champ **Nom** ou le champ **ID** .
Identificateur	Combinaison abrégée de deux lettres minuscules associée à un nom de table spécifique. Par exemple, si le nom de votre table est Accessoires de matériel, votre identificateur peut être `ha`. **Remarque :** L'utilisation de `fn` comme identificateur n'est pas autorisée car fn fait référence à la fonction.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une formule

Créez votre propre formule à l'aide d'entités ou de définitions de mesures.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_esg.program_manager

sn_risk.user (pour les utilisateurs Risk).

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lors de la création d'une formule, vous pouvez utiliser des fonctions telles que maximum, minimum ou moyenne, ainsi que des opérateurs tels que +, -, / ou * pour définir la méthode de calcul. Pour créer une formule avec succès, il est important qu'au moins un opérande de définition de mesure ou un opérande d'entité soit présent.

Remarque :
La formule peut être créée à l'aide de tous les navigateurs, à l'exception de Safari.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants en fonction de l'application que vous utilisez pour créer la formule.
   - **Tous** > **Environmental, Social, and Governance** > **Espace de travail ESG** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
   - **Tous** > **Gestion des risques** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Définitions des mesures calculées**.
2. Ouvrez la définition de mesure pour laquelle vous souhaitez créer une formule et sélectionnez **Générer une formule** > **Générateur de formule**.
3. Dans le champ de texte de la formule, tapez \ pour commencer à créer votre formule.
4. Pour créer la formule au niveau de la définition de mesure ou au niveau de l'entité, effectuez les étapes suivantes.
   a. Pour créer une formule au niveau de la définition de mesure, sélectionnez deux définitions de mesures ou mesures, ainsi qu'un opérateur entre elles.

      Example
      Par exemple, vous pouvez sélectionner les émissions de GES liées aux trajets domicile-travail des employés + les émissions du centre de données (basées sur le marché) pour calculer une somme.

   b. Pour créer une formule au niveau de l'entité, sélectionnez deux définitions de mesures ou facteurs d'émission, ainsi qu'un opérateur entre eux.
5. Pour copier, réinitialiser ou prévisualiser la formule, procédez comme suit.
   a. Pour copier la formule, sélectionnez **Copier**.
   b. Pour réinitialiser la formule à son état initial, sélectionnez **Réinitialiser**.
   c. Pour afficher la formule sans aucun identificateur dans un format soigné, sélectionnez **Aperçu**.
6. Pour enregistrer la formule, sélectionnez **Enregistrer la formule**.
7. Pour exécuter la formule, sélectionnez **Exécuter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Il est important d’enregistrer la formule avant de l’exécuter.

8. Sur la page du générateur de formules, sélectionnez **Besoin d’aide ?** pour recevoir des conseils sur les étapes nécessaires à la création de la formule.

Mettre à jour une définition de mesure

Mettez à jour une définition de mesure existante pour collecter les nouvelles mesures. Vous pouvez associer de nouveaux objectifs, de nouvelles cibles et entités à la définition de mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.metric_manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser le même formulaire pour mettre à jour la définition de mesure automatisée, la définition de mesure manuelle et la définition de mesure composite.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une définition de mesure dans la liste.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Mettre à jour les onglets de définitions de mesures et les listes connexes

Champ	Description
Onglets et listes connexes	
Onglet Détails	Détails de la mesure, tels que la définition de mesure, les propriétés de mesure, la méthode et le calendrier dans la définition de mesure automatisée. Détails de la mesure, tels que la méthode de collecte, le calendrier, les détails de la collecte de données et l'approbation dans la définition de mesure manuelle. Détails de la mesure, des propriétés de mesure et des propriétés de déploiement dans la définition de mesure calculée. Les champs de l'onglet Détails sont détaillés dans les formulaires de définition de mesure.
Type d'entité	Détails du type d'entité à associer à la mesure. Il fournit, par exemple, le nom, la description et les conditions, telles que les entités actives, à mettre à jour et en cours de traitement. Pour ajouter un nouveau type d'entité, cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : La liste connexe Type d'entité s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée.
Entités supplémentaires	Entités supplémentaires pouvant être associées à la définition de mesure. Elles fournissent des détails, tels que le nom, le propriétaire, la classe et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter de nouvelles entités, cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée.
Définition de mesure enfant	Définition de mesure enfant associée à la définition de mesure parente. Elle affiche les détails tels que le nom, la fréquence et la description de la définition de mesure enfant. Pour ajouter une nouvelle définition de mesure enfant, cliquez sur **Ajouter**. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour la définition de mesure calculée. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure automatisée et la définition de mesure manuelle.
Mesures	Détails des mesures, tels que le nom, l'entité associée et l'état actif de la mesure. Pour ajouter une nouvelle mesure, cliquez sur **Nouveau**.
Citations	Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, cliquez sur **Ajouter**.
Objectifs	Détails des objectifs tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, cliquez sur **Ajouter**.
Cibles	Détails de la cible, tels que le nom, le propriétaire, l'état, le statut, la progression, la valeur réelle, la valeur cible et la date de fin. Pour ajouter une nouvelle cible, cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Données de définition de mesure	Détails des données de définition de mesure, tels que la fréquence de collecte, la définition de collecte, la date de fin de l'intervalle, la valeur et l'état. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour une définition de mesure automatisée et une définition de mesure manuelle. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure calculée.
Données de mesures calculées	Détails des données des mesures calculées, tels que la date de fin de l'intervalle, la fréquence de déploiement et la valeur. **Remarque :** Cette liste connexe s'affiche uniquement pour la définition de mesure calculée. Elle ne s'affiche pas pour la définition de mesure automatisée et la définition de mesure manuelle.

4. Pour enregistrer la définition de mesure, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour calculer les données de mesures composites pour la définition de mesure composite, cliquez sur **Agréger**.
   L'action **Agréger** calcule les données de mesures composites pour la date de fin de l'intervalle actuel et la fréquence de déploiement sur sa définition de mesure parente. L'enregistrement de données de mesures composites s'affiche sous la liste connexe Données de mesures composites. Un score de définition de mesure composite est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel.
6. Pour supprimer la définition de mesure, cliquez sur **Supprimer**.
7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, cliquez sur **Vue à 360°**.

Créer une mesure

Créez une mesure pour effectuer des calculs sur vos données.

Avant de commencer

Rôle requis :
sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour créer une mesure, vous avez besoin d'une définition de mesure et d'une entité. Une définition de mesure définit la méthode de collecte du score pour une entité. Lorsqu'une définition de mesure est associée à une entité, elle crée une mesure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Nouvelle définition de mesure automatisée

Champ	Description
Nom	Nom de la définition de mesure automatisée. Par exemple, Nombre d'incidents.
Description	Brève description de la définition de mesure automatisée.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure automatisée comme active.
Classe	Classe à laquelle appartient la définition de mesure. Les choix sont les suivants : ○ **KPI** : indique dans quelle mesure l'exposition au risque est bien gérée par rapport aux objectifs. Utilisez cette option pour ajouter des entités et des entités supplémentaires à la définition de mesure. ○ **KRI** : indique le degré d'exposition à un risque donné ou à un ensemble de risques. Utilisez cette option pour ajouter des risques et des déclarations de risque à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Advanced Risk est activé. ○ **KCI** : indique l'efficacité de tous les contrôles qui ont été mis en œuvre pour réduire ou atténuer une exposition à un risque donné. Utilisez cette option pour ajouter des contrôles et des objectifs de contrôle à la définition de mesure. Cette option est disponible si le module d'extension Policy and Compliance Management est activé.
Type	Méthode utilisée pour déterminer si le score est collecté manuellement ou de manière automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Automatisé** ○ **Manuel** Sélectionnez **Automatisé**.
Mesure clé	Option permettant d'indiquer si la mesure est une mesure clé pour votre entreprise.
Zone de domaine	Espace de travail à partir duquel la définition de mesure est créée. Ce champ est automatiquement défini. Par exemple, si vous créez une définition de mesure à partir de Espace de travail Risk, ce champ sera paramétré sur **Risque**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Utilisateur** ○ **Groupe d'utilisateurs**
Agrégation du score de mesure	Méthode utilisée pour résumer le score au niveau de la définition de mesure. Les choix sont les suivants : ○ **Somme** : somme de toutes les mesures. ○ **Moyenne** : moyenne de toutes les mesures actives. ○ **Maximum** : valeur maximale de toutes les mesures actives. ○ **Minimum** : valeur minimale de toutes les mesures actives.
Valeur	Valeur obtenue après l'exécution des mesures.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure automatisée.
Propriétés de la mesure	
Direction	Direction de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** : si vous ne souhaitez pas modifier la direction de la mesure, sélectionnez cette option. ○ **Réduire** : si la direction de la mesure souhaitée est descendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez réduire la consommation de carburant. ○ **Élargir** : si la direction de la mesure souhaitée est ascendante, sélectionnez cette option. Par exemple, vous souhaitez élargir l'utilisation de ressources naturelles au sein de votre organisation. ○ **Jalon** : lorsque la direction de la mesure n'est pas applicable, mais que la mesure est suivie par rapport à un jalon, sélectionnez cette option. Par exemple, si votre organisation va lancer un nouveau produit basé sur les énergies renouvelables sur le marché, la date de lancement à venir est considérée comme un jalon.
Précision	Nombre de décimales après la virgule sur un score.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Lorsqu'un indicateur a une précision de 0, l'indicateur arrondit le résultat au nombre entier pair le plus proche. Par exemple, si un indicateur avec une précision de 0 calcule les valeurs 7 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 10. En revanche, si la formule calcule 2 + (5 / 2), l'indicateur arrondit le résultat à 4. Lorsqu'un indicateur a une précision supérieure à 0, l'indicateur arrondit à la décimale la plus proche pour la précision donnée. Par exemple, un indicateur avec une précision de 1 arrondira un résultat de 4,45 à 4,5.
Unité	Unité de la définition de mesure automatisée. Vous pouvez définir les unités dans lesquelles les scores sont affichés. Les unités les plus couramment utilisées sont fournies par défaut.
Nature	Nature de la définition de mesure automatisée. Les choix sont les suivants : ○ **Aucun** ○ **Avancé** : si la mesure est un indicateur d'événements futurs, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes de nouvelles batteries solaires qu'un magasin pourrait réaliser. Ce nombre est un indicateur avancé pour les demandes d'assistance que le magasin pourrait recevoir à l'avenir. ○ **De résultats** : si la mesure est un indicateur d'événements passés, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes effectuées par un magasin au cours de l'année précédente. Ce nombre est un indicateur de résultats pour les demandes d'assistance que le magasin a reçu au cours de l'année passée. ○ **Actuel** : si la mesure est un indicateur d'événements actuels, sélectionnez cette option. Par exemple, le nombre de ventes effectuées par un magasin pendant l'année en cours. Ce nombre est un indicateur des demandes d'assistance actuelles reçues par le magasin.
Méthode	
Type de méthode	Type de mesure automatisée. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Élémentaire** ○ **Scripté** **Remarque :** Si vous sélectionnez **Scripté**, vous devez enregistrer le formulaire et sélectionner **Ajouter un script** pour ajouter votre script. Seuls les utilisateurs ayant le rôle sn_grc.developer peuvent ajouter des scripts.
Table	Table interrogée pour créer la définition de mesure automatisée.
Critères	Condition pour l'enregistrement à partir duquel un score est obtenu. Créez un filtre en ajoutant des conditions qui contiennent un champ, un opérateur et des valeurs, puis cliquez sur **Définir**. **Remarque :** Sélectionnez une valeur pour le champ **Table** avant de modifier ce champ.
Agrégat	Méthode pour agréger le score de définition de mesure automatisée. Lorsqu'une option est sélectionnée dans le champ **Agréger**, un nouveau **Champ d'agrégation** s'affiche à côté du champ **Agréger**. Le **Champ d'agrégation** affiche l'enregistrement sélectionné. Les choix pour le champ **Agréger** sont les suivants : ○ **Nombre** : nombre d'enregistrements renvoyés par la requête de table définie dans les critères de filtre. ○ **Somme** : somme des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Moyenne** : moyenne des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Maximum** : maximum des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Minimum** : minimum des valeurs des paramètres en fonction de la valeur sélectionnée dans le **Champ d'agrégation**. ○ **Nombre distinct** : nombre de groupes dans l'ensemble de résultats qui sont regroupés par le **Champ d'agrégation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Le **Champ d'agrégation** s'affiche pour toutes les options à l'exception du **Nombre**.
Champ de référence	Champ en fonction duquel les données de mesures peuvent être séparées. Ce champ connecte l'entité à la table de notation sélectionnée et calcule un score spécifique à une entité. **Remarque :** Assurez-vous que le champ de référence corresponde à la table des enregistrements vers lesquels les entités associées pointent, par le biais du champ **S'applique à** dans le formulaire de l'entité. **Remarque :** Il incombe à l'utilisateur de valider les critères mentionnés dans la note, car le système ne les valide pas. Sélectionnez une table avant de modifier ce champ.
Calendrier	
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte selon laquelle la mesure est exécutée. Indique la fréquence à laquelle la définition de mesure doit collecter les scores. Les choix sont les suivants : ○ **Quotidien** ○ **Hebdomadaire** ○ **Mensuel** ○ **Trimestriel** ○ **Semi-annuel** ○ **Annuel**
Démarrage à	Date de début du calendrier de fréquence de collecte pour la définition de mesure automatisée.
Classification	
Groupe	Zone à laquelle la mesure fait référence.
Étiquette	Balise utilisée pour catégoriser la mesure.
Sous-groupe	Sous-groupe auquel la mesure fait référence.
Confidentialité	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Remarque : Cette section s'affiche uniquement lorsque : ○ La propriété *sn_grc.enable_record_confidentiality* est activée sous les propriétés GRC. ○ L'enregistrement est à l'état **Brouillon**.	
Confidentiel	Option permettant de marquer l'enregistrement comme confidentiel.
Utilisateurs autorisés	Utilisateurs pouvant voir l'enregistrement. **Remarque :** Par défaut, l'utilisateur connecté est ajouté à la liste des utilisateurs confidentiels.
Groupes autorisés	Groupes pouvant voir l'enregistrement.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Une fois qu'une nouvelle mesure est créée, les listes connexes et l'onglet **Détails** s'affichent dans le formulaire. Vous pouvez afficher la vue d'ensemble des données de mesures dans l'onglet **Vue d'ensemble**. La page Vue d'ensemble des mesures affiche les détails des données de mesures lorsque vous exécutez une mesure ainsi que la durée pendant laquelle les données sont collectées.

Résultats
La mesure est enregistrée dans la liste Mesures.

Créer une unité de mesure

Définissez les unités dans lesquelles les scores de mesures sont affichés. Les unités peuvent être des nombres, des pourcentages, des devises, des quantités de temps ou toute autre unité que vous définissez. Les unités couramment utilisées sont fournies par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Unités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvelle unité de mesure

Champ	Description
Nom	Nom de l'unité. Par exemple, $.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Format	Format de l'unité. Par exemple, `{0} MWh` vous donne le nombre de mégawattheures avec l'abréviation MWh.

4. Pour enregistrer l'unité de mesure, cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats
L'unité de mesure est enregistrée dans la liste Unités.

Créer une famille d'unités

Créez une famille d'unités pour regrouper des unités similaires. Par exemple, les différentes unités de distance telles que les miles et les kilomètres peuvent être regroupées. Les familles d'unités vous aident à organiser les unités pendant la conversion de l'unité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La création de familles d'unités prend également en charge la conversion des unités. Parfois, l'unité dans laquelle les données de mesures sont saisies peut être différente de l'unité de génération de rapports de la définition de mesure. Dans ce cas, les unités doivent être converties. Par exemple, les données de mesures peuvent être saisies en gallons US et l'unité de génération de rapports dans la définition de mesure est Litres. Si le gallon US et les litres appartiennent à la même famille d'unités (par exemple la famille Volume), vous pouvez convertir les unités.

Différentes formules sont utilisées pour convertir des unités. Si l'unité de génération de rapports d'une définition de mesure appartient à une famille d'unités dont le facteur de conversion est **Calculé**, les tâches de données de mesures pour cette mesure doivent être fournies dans la même unité que la définition de mesure. Par exemple, si l'unité de génération de rapports de la température dans une définition de mesure est Celsius et si le facteur de conversion de la température est défini sur **Calculé**, toutes les tâches de données de mesures pour cette définition de mesure ne peuvent être fournies qu'en Celsius. Dans de tels cas, les utilisateurs peuvent spécifier la formule qui doit être utilisée pour la conversion. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Création de formule dans une définition de mesure calculée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Famille d'unités**
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Famille d'unités

Champ	Description
Nom	Nom de la famille d'unités. Par exemple, `Température`.
Facteur de conversion	Facteur de conversion qui doit être appliqué lors de la conversion des unités de la famille. Les choix sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Direct** : utilisez cette option si la conversion des unités de la famille peut être effectuée directement. Par exemple, vous pouvez convertir des kilomètres en miles à l'aide de la conversion directe. ○ **Calculé** : utilisez cette option si les formules de conversion sont complexes. Par exemple, pour convertir les degrés Celsius en Fahrenheit, la formule est °F = °C × (9/5) + 32.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Convertir les données de mesures en une unité différente

Convertissez toutes les données de mesures en unité de génération de rapports préférée.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'unité de génération de rapports préférée pour toutes les données est spécifiée dans une définition de mesure. Lorsque les utilisateurs saisissent les données dans une tâche de données de mesures, ils peuvent le faire dans une unité différente de l'unité définie dans la définition de mesure. Par exemple, un utilisateur peut saisir des données concernant l'utilisation de l'eau en litres, mais l'organisation a besoin du rapport en gallons US. Et par conséquent, la définition de mesure est également apparaître en gallons. Dans ce cas, il faut alors convertir les litres en gallons US.

Remarque :
Dans la tâche de données de mesures, seules les unités appartenant à la même famille d'unités sont disponibles pour les données. La conversion d'unité s'applique uniquement aux unités dont le facteur de conversion de la famille d'unités est défini sur **Direct**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Administration** > **Conversions de l'unité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conversion de l'unité

Champ	Description
Nom	Nom de la conversion d’unité. Par exemple, Litres en gallons.
Unité de départ	Unité à convertir.
Unité d'arrivée	Unité de conversion.
Famille d'unités	Famille d'unités à laquelle l'unité appartient. Par exemple, **Volume**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Valeur	Valeur de conversion. Par exemple, la valeur de conversion de litres en gallons est de 0,264172.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Mettre à jour une mesure

Mettez à jour une mesure pour ajouter des objectifs, des données de mesures et des cibles. Associez des citations à la mesure.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.manager, sn_risk.user et sn_compliance.user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Listes** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Sélectionnez une mesure dans la liste.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs au besoin.

Mettre à jour les onglets de mesures et les listes connexes

Champ	Description
Onglets	
Nom	Nom de la mesure. Par exemple, Nombre d'incidents - ACME Asie.
Description	Brève description de la mesure.
Définition de mesure	Définition de mesure enfant associée à la mesure.
Entité	Entité associée à la mesure.
Type de propriétaire de l'entreprise	Type de propriétaire de l'entreprise responsable de la mesure. Ce champ est automatiquement défini pour afficher le type de propriétaire de l'entreprise.
Type	Type de la définition de mesure automatisée. Ce champ est automatiquement défini.
Actif	Option permettant de marquer la définition de mesure comme active.
Mesure clé	Option permettant de marquer la définition de mesure comme mesure clé.
Propriétaire de l'entreprise	Propriétaire de l'entreprise de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Propriétés de la mesure	
Direction	Direction de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Précision	Précision de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Unité	Unité de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Nature	Nature de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Méthode	
Table	Table interrogée pour la création de la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Critères	Conditions d'interrogation de la table. Ce champ est automatiquement défini.
Agréger	Méthode pour agréger la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Champ de référence	Champ de référence pour la méthode de définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Calendrier	
Calendrier	Fréquence de collecte pour la définition de mesure. Ce champ est automatiquement défini.
Première heure d'exécution	Date de la première période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini.
Prochaine heure d'exécution	Date de la prochaine période d'exécution. Ce champ est automatiquement défini.
Détails de la collecte de données	
Type de propriétaire des données	Type de propriétaire des données, tel que Utilisateur.
Propriétaire des données	Nom de l'utilisateur en tant que propriétaire des données.
Approbation	
Approbation requise	Option à activer si une approbation est requise pour la mesure.
Onglet Tâches de données de mesures	Informations sur la tâche de données de mesures, telles que le nom, le numéro, l'affectation, la priorité et l'état.
Listes connexes	
Objectifs	Détails des objectifs associés à la mesure tels que le nom, l'état, la catégorie, la date de début, la date de fin, le propriétaire et le statut. Pour ajouter un nouvel objectif, cliquez sur **Ajouter**.
Données de mesures	Détails des données de mesures tels que la date de début, la date de fin, la valeur, les données de mesures du collecteur, la fréquence de collecte et le type. Date de début : la date de début correspond à la date à laquelle la collecte de données commence. Date de fin : la date de fin est la fin de la période qui détermine l'intervalle pour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	lequel le score est calculé. La date de fin dépend de la fréquence de la définition de mesure. La date de fin est utilisée pour suivre les scores. Chaque score dépend du temps et il a une référence à la date de fin de l'intervalle. Fréquence de collecte : les options du champ Fréquence de collecte sont les suivantes : ○ Quotidien : score créé pour chaque jour. ○ Hebdomadaire : score créé à la fin de la semaine (dimanche). Le lundi est le début de la semaine et le dimanche est la fin de la semaine. ○ Mensuel : score créé à la fin du mois. ○ Trimestriel : score créé à la fin du trimestre. Par exemple, dans une année le premier trimestre se termine le 31 mars, le 2e trimestre se termine le 30 juin, le 3e trimestre se termine le 30 septembre et le 4e trimestre se termine le 31 décembre. ○ Semi-annuel : score créé à la fin de la période de 6 mois. La date de fin du semestre est le 30 juin et le 31 décembre dans une année. ○ Annuel : score créé à la fin de l'année. La date de fin de l'année est le 31 décembre.
Cibles	Détails des cibles associées à la mesure, tels que le nom, l'état, le propriétaire, la date de début, la date de fin, le type et la mesure. Pour ajouter une nouvelle cible, cliquez sur **Ajouter**.
Citations	Détails des citations, par exemple la référence, le nom, le document d'autorité, la description et le score de conformité en pourcentage (%). Pour ajouter une nouvelle citation, cliquez sur **Ajouter**.

4. Pour enregistrer la mesure, cliquez sur **Enregistrer**.
5. Pour supprimer la définition de mesure, cliquez sur **Supprimer**.
6. Pour exécuter la mesure, cliquez sur **Exécuter**.
   Un score de données de mesures est créé s'il n'existe pas pour l'intervalle actuel. La réexécution d'une mesure ou d'une définition de mesure pour l'intervalle actuel met uniquement à jour le score.
7. Pour explorer visuellement la vue des relations à 360° de la définition de mesure, cliquez sur **Vue à 360°**.

Créer un seuil pour une définition de mesure

Évaluez les performances de votre définition de mesure quantitative en définissant un seuil pour vos définitions de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé une définition de mesure, vous pouvez définir des limites de seuil pour une mesure et une définition de mesure afin de déterminer les performances de la mesure. Lorsque la valeur seuil est dépassée ou dépassée, le système en informe les propriétaires concernés. Par exemple, vous pouvez créer une définition de mesure pour surveiller l'attrition des employés et définir votre valeur cible pour la mesure, la valeur de seuil orange et la valeur de seuil rouge pour une période spécifiée. Maintenant, considérez que vous avez défini votre valeur seuil comme 5, votre valeur orange comme 8 et votre valeur rouge comme 10. Cela signifie qu'en cas d'attrition de 8 personnes, le système vous informera de la performance de la mesure en tant qu'orange. Si votre attrition atteint 10, le système vous informera des performances de mesure en rouge. Cette notification vous permettra de prendre les mesures appropriées. Vous pouvez créer plusieurs seuils pour une mesure. Si un seuil est défini avant la création de la mesure, les mesures héritent des règles du seuil. Vous pouvez créer des seuils pour tous les types de définitions de mesures. Dans cette procédure, la définition de mesure automatisée est utilisée comme exemple.

Si le seuil est créé après la création de la définition de mesure, vous pouvez copier les seuils dans les mesures.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Mesures**.
2. Sélectionnez et ouvrez la mesure pour laquelle vous souhaitez définir le seuil.
3. Sélectionnez la liste connexe Seuils.
4. Sélectionnez **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Seuil de définition de mesure

Champ	Description
Type de seuil	Type de seuil. Les choix sont les suivants : ○ Statique : un seuil statique pour une mesure ou une définition de mesure fait référence à une valeur fixe utilisée comme limite pour le suivi d'une mesure. ○ Dynamique : les seuils dynamiques sont exprimés en pourcentages. Cela signifie que la variance en pourcentage est calculée en fonction de deux facteurs : la direction et les données précédentes Pour plus d'informations, consultez Thresholds for metrics .
Seuil orange	Valeur en pourcentage qui signifie un changement modéré de la variance de la valeur cible.
Date de début de validité	Date à partir de laquelle les données sont valides.
Valeur cible	Données précédentes par rapport auxquelles la variance en pourcentage est comparée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Seuil rouge	Valeur en pourcentage qui indique un changement critique de la variance de la valeur cible.
Fin de validité	Date jusqu'à laquelle les données sont valides.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Pour copier les seuils dans les mesures, sélectionnez **Copier le seuil**.

Utiliser GRC: Metrics pour fournir des données

À l'aide de l'application GRC: Metrics, vous pouvez suivre vos objectifs business, définir vos indicateurs clés de risque (KRI) et vos indicateurs clés de performance (KPI) et générer des rapports destinés à la direction afin de fournir des informations sur l'avancement.

Fournir des données pour une tâche de données de mesures

Utilisez la tâche de données de mesures pour fournir des données pour une mesure manuelle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.user, sn_risk.reader et sn_compliance.reader

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Mes tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez fournir les données.
3. Cliquez sur **Déplacer vers En cours**.
4. Dans le formulaire Informations sur la mesure, sous la section Entrée de mesure, renseignez les champs ci-dessous.

Champ	Description
Données de mesures	Valeur de la mesure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Quantitative** est sélectionné dans le champ **Catégorie** du formulaire de mesure.
Unité	Unité des données. Par exemple, gallon US. **Remarque :** Vous pouvez fournir les données dans n'importe quelle unité et les convertir en une unité de génération de rapports spécifiée dans la définition de mesure.
Réponse	Réponse pour la mesure. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Qualitative** est sélectionné dans le champ **Catégorie** du formulaire de mesure.
Je certifie et confirme que la réponse que j'ai soumise est exacte.	Option permettant de certifier l'exactitude des données.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations supplémentaires pour les données de mesures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Pour fournir des preuves ou des informations complémentaires, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe Documents connexes.
7. Renseignez les champs du formulaire Document connexe.

Formulaire Document connexe

Champ	Description
Nom	Fournissez un nom pour les informations complémentaires.
URL	Sélectionnez l'icône de verrouillage pour ajouter une URL complémentaire.
Tâche de données de mesures	Ce champ est automatiquement défini sur le nom de la tâche de données de mesures pour laquelle vous fournissez des informations.

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Fournir des réponses pour plusieurs mesures

Utilisez le module Tâches de mesure afin de fournir des réponses pour plusieurs mesures dans un format facile à utiliser.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que propriétaire de données, vous devez fournir des données ou des réponses pour plusieurs tâches de données de mesures. Les données que vous fournissez proviennent de plusieurs sources et il peut y avoir plusieurs propriétaires de données. Dans un tel scénario, il est difficile de maintenir la piste d'audit pour l'entrée de données. Le module Tâches de mesure vous permet de fournir des données pour plusieurs tâches de données de mesures. Utilisez les filtres pour sélectionner le groupe de mesures pour lequel vous souhaitez fournir des données. Vous pouvez afficher les réponses que vous avez saisies, soumises, et indiquer si les dates de soumission des données ou de la réponse sont en retard. Vous pouvez uniquement fournir des réponses de données de mesures pour les tâches qui ne sont pas à l'état Fermé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
2. Sélectionnez l'icône Table de données de mesures ( )
3. Dans la liste Groupe de mesures, sélectionnez le groupe de mesures pour lequel vous souhaitez fournir des données.

   Seuls les groupes ayant des tâches de données de mesures ouvertes s'affichent dans le filtre.
4. Double-cliquez sur la cellule de l'entité dans laquelle vous souhaitez fournir des données.
5. Sélectionnez l'option **Je certifie et confirme que la réponse que j'ai soumise est exacte**.
6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Effectuez cette étape pour chaque cellule pour laquelle vous souhaitez fournir des données. Vous pouvez faire défiler les cellules pour fournir des réponses pour toutes les tâches.

7. Sélectionnez les tâches pour lesquelles vous souhaitez soumettre les réponses.

8. Pour fournir des preuves pour les données que vous avez saisies, sélectionnez l'onglet **Pièces jointes et liens** dans le panneau latéral contextuel et ajoutez les liens et les pièces jointes selon vos besoins.

9. Sélectionnez **Envoyer**.

Remplacer la réponse de la tâche de données de mesures

En tant que gestionnaire de mesures, si vous pensez que la réponse fournie pour une mesure quantitative doit être modifiée, vous pouvez modifier les données et fournir une justification pour la modification.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin et sn_compliance.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Mesures** > **Tâches des données de mesure**.
2. Ouvrez la tâche pour laquelle vous souhaitez modifier les données.
3. Dans la section Entrée de mesure, sélectionnez l'option **Remplacer la réponse**.
4. Dans le champ **Réponse remplacée**, saisissez la nouvelle réponse.
5. Dans le champ **Justification**, fournissez une justification pour le remplacement des données précédentes.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, vous pouvez saisir des commentaires supplémentaires.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Remplacer les données de mesure

Si les données de mesures fournies par le propriétaire des données sont inexactes, vous pouvez modifier ou remplacer les données de mesures fournies par le propriétaire des données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_metric.admin, sn_risk.admin et sn_compliance.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois qu'une tâche de données de mesures est fermée, l'administrateur des risques peut modifier les données de mesures selon les besoins. L'administrateur des risques doit fournir une justification valide pour la modification des données.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk** > **Liste** > **Mesures** > **Mes tâches de données de mesure**.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez modifier.
3. Dans le formulaire Informations sur la mesure, sous la section Entrée de mesure, sélectionnez l'option **Remplacer les données de mesures**.
4. Dans le champ **Données de mesures remplacées**, saisissez une nouvelle valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Dans le champ **Justification**, fournissez une justification valide pour le remplacement des données.
6. Dans le champ **Commentaires supplémentaires**, fournissez des commentaires supplémentaires, le cas échéant.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

La valeur de la tâche de données de mesures est remplacée et la même valeur est mise à jour dans les données de mesures.

Référence GRC: Metrics

Plusieurs propriétés, rôles et tables sont installés avec l'application GRC: Metrics.

Composants installés avec l'application GRC: Metrics

Lorsque l'application Gestion des risques est activée, l'application GRC: Metrics est automatiquement installée. L'application GRC: Metrics ajoute les rôles répertoriés ici.

Rôles installés

Les rôles suivants sont installés avec l'application GRC: Metrics.

Rôles installés avec l'application GRC: Metrics

Rôle	Description	Contient
sn_grc_metric.admin	Ce rôle sert d'administrateur au sein de l'application et contient les responsabilités du rôle de gestionnaire de mesures. Le rôle a la possibilité de remplacer les résultats de données de mesures dans les tâches de données de mesures et a l'autorisation de supprimer des définitions de mesures et des mesures. En règle générale, ce rôle est affecté aux personnes occupant des postes de propriétaires de produits ou d'administrateurs d'applications.	sn_grc_metric.gestionnaire, schedule_admin
sn_grc_metric.manager	Ce rôle possède la capacité de lire, de créer et de mettre à jour des définitions de mesures et des mesures. Elle est principalement affectée aux gestionnaires des risques, aux responsables de la conformité ou aux directeurs commerciaux, qui doivent être habilités à définir des mesures dans leurs domaines de responsabilité respectifs.	sn_grc_metric.user
sn_grc_metric.lecteur	Ce rôle est limité à l'accès en lecture seule. Il ne possède pas les privilèges nécessaires pour créer, modifier ou mettre à jour	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec l'application GRC: Metrics (suite)

Rôle	Description	Contient
	des définitions de mesures ou des mesures. Toutefois, en tant que lecteur de mesures, ce rôle est autorisé à examiner et approuver les tâches de données de mesures pour lesquelles il a été désigné comme approbateur. Ce rôle peut être affecté aux gestionnaires et aux cadres s'ils souhaitent accéder à des tableaux de bord contenant des données de mesures afin de surveiller les performances des mesures.	
sn_grc_metric.user	Ce rôle est principalement affecté aux propriétaires de données, leur permettant de répondre aux tâches manuelles de saisie de données de mesure. En règle générale, ces utilisateurs sont issus de l'entreprise et détiennent des responsabilités de propriété au sein de l'organisation.	sn_grc.reader, sn_grc_metric.reader
sn_grc_metric.developer	Les utilisateurs disposant de ce rôle ont le privilège d'écrire et de modifier le script pour la définition de mesure automatisée de collecte de données.	Néant

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Gestion des risques

Solutions Analyse de la plateforme contiennent des tableaux de bord préconfigurés. Ces tableaux de bord contiennent des visualisations de données exploitables qui vous aident à améliorer vos processus de gestion et vos pratiques commerciales.

Celui-ci Solution Analyse de la plateforme est disponible sur le ServiceNow Store.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .

Utilisez les widgets Analyse de la plateforme sur le tableau de bord pour visualiser les données au fil du temps, analyser vos processus métier et identifier des domaines d'amélioration. Avec Solutions Analyse de la plateforme, vous pouvez optimiser votre application avec Analyse des performances sans configuration minimale. Vous pouvez aussi toujours créer vos propres objets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Configurez et testez les Solutions Analyse de la plateforme sur une instance de non-production avant de les activer dans une instance de production.

Pour activer la solution d'analyse et de génération de rapports pour GRC : Risk Management, procédez comme suit.

1. Rendez-vous sur le ServiceNow Store et obtenez une autorisation pour l'application Analyse des performances GRC : Gestion des risques et les applications associées. Reportez-vous à Installer un ServiceNow Produit sur le ServiceNow Store.
2. Sur l'instance, accédez à **Applications système** > **Toutes les applications** > **Tous**.
3. Localisez et installez l'application Analyse des performances GRC : Gestion des risques.

Les rapports et tableaux de bord suivants sont disponibles dans l'application Gestion des risques .

Carte thermique des risques opérationnels pour l'évaluation Advanced Risk dans Espace de travail Risk

En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez configurer et gérer vos cartes thermiques des risques dans .Espace de travail Risk

Une carte thermique des risques est un outil de visualisation de données utilisé pour communiquer les risques spécifiques qui menacent une organisation. Les cartes thermiques sont considérées comme un élément essentiel de la gestion des risques de l'entreprise, car elles permettent d'identifier les risques qui nécessitent une plus grande attention. Dans le Espace de travail Risk, vous pouvez configurer vos cartes thermiques d'évaluation Advanced risk à l'aide de l'UI Builder. Les cartes thermiques fournissent des informations détaillées sur vos risques inhérents et résiduels. Les axes des cartes thermiques peuvent être configurés dans les configurations de risque inhérent et de risque résiduel. Pour savoir comment configurer les détails des axes de la carte thermique, reportez-vous aux sections Configurer une évaluation inhérente et Configurer une évaluation résiduelle.

Pour afficher les cartes thermiques des risques opérationnels, vérifiez les points suivants :

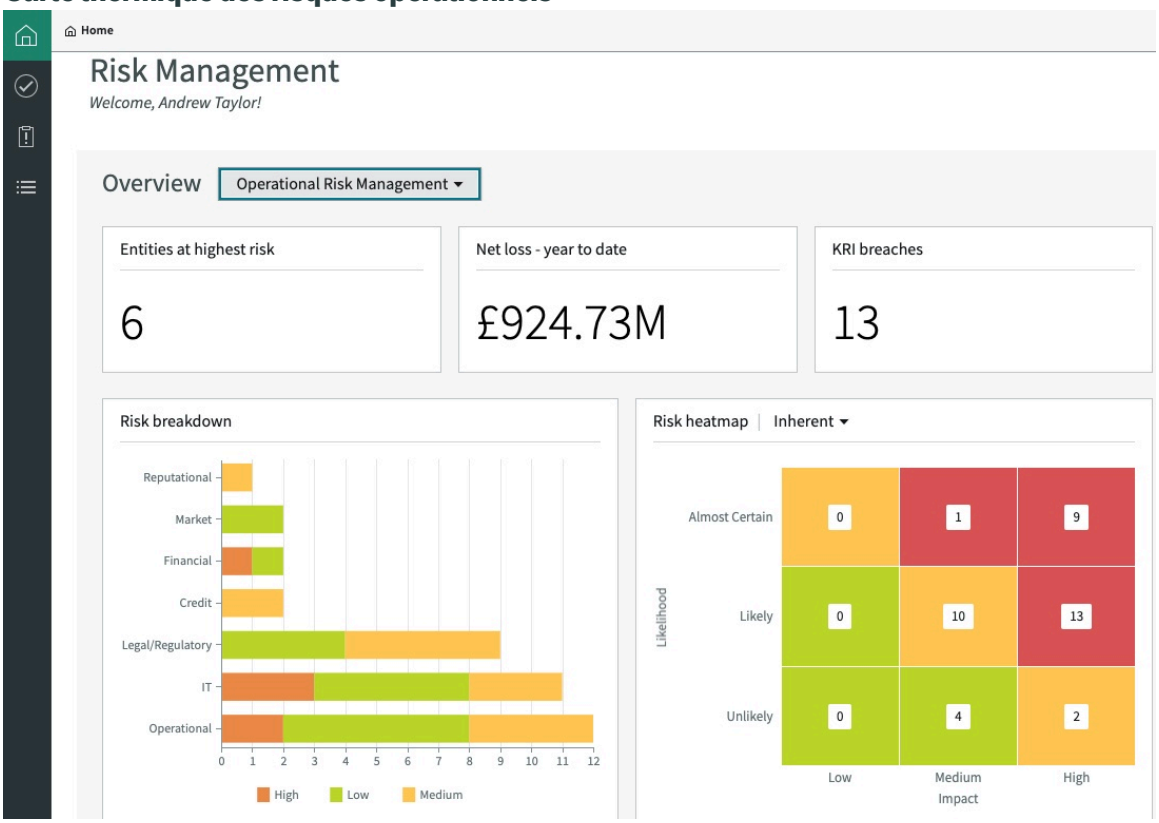
- Activez le module d'extension **GRC : Risk Management workspace** (com.sn_risk_workspace).
- Activez le module d'extension **GRC : Advanced Risk** (com.sn_risk_advanced).
- Activez la propriété `Migrate to Advanced Risk Assessments`.

Dans le champ **Résumé** , vous pouvez sélectionner la méthodologie d'évaluation des risques pour laquelle vous souhaitez afficher la carte thermique. Lorsque vous cliquez sur une mosaïque de la carte thermique, vous pouvez afficher tous les risques et leurs scores évalués pour cette méthodologie d'évaluation des risques particulière. Vous pouvez afficher la stratégie de réponse aux risques sélectionnée pour ces risques. Si vous souhaitez définir des couleurs pour vos cartes thermiques, vous pouvez définir les couleurs en fonction de vos préférences. Pour plus d'informations, consultez Créer des styles de couleur de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte thermique des risques opérationnels



Pour ajouter ou configurer la carte thermique dans d'autres pages ou espaces de travail, consultez l'article de documentation sur la carte thermique des risques [KB0994328] dans la base de Now Support connaissances

Carte thermique des risques pour l'évaluation des risques classique

En tant que gestionnaire des risques opérationnels, si vous choisissez d'utiliser l'évaluation des risques classique pour évaluer les risques dans votre organisation, vous pouvez afficher la carte thermique des risques pour obtenir une vue d'ensemble de la situation vis-à-vis du risque pour votre organisation.

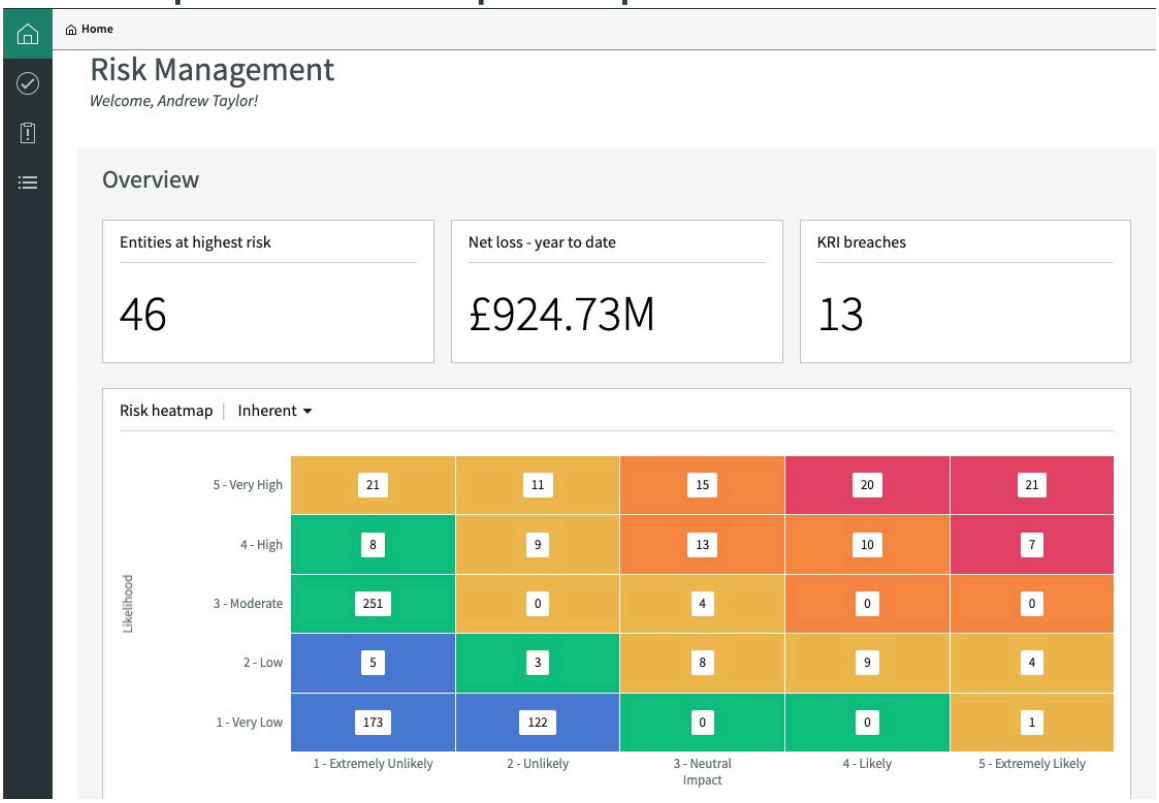
Une carte thermique des risques est un outil de visualisation de données utilisé pour communiquer les risques spécifiques qui menacent une organisation. Une carte thermique des risques est considérée comme un élément essentiel de la gestion des risques de l'entreprise, car elle permet d'identifier les risques qui nécessitent une plus grande attention.

Pour afficher les cartes thermiques des risques opérationnels, assurez-vous d'activer le module d'extension GRC Risk Management (sn_risk). Lorsque vous cliquez sur une vignette de la carte thermique, vous pouvez afficher les enregistrements de risque, ainsi que l'entité, la définition du risque, le groupe propriétaire, le propriétaire et les scores calculés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Carte thermique d'évaluation des risques classique



Console de la carte thermique des risques

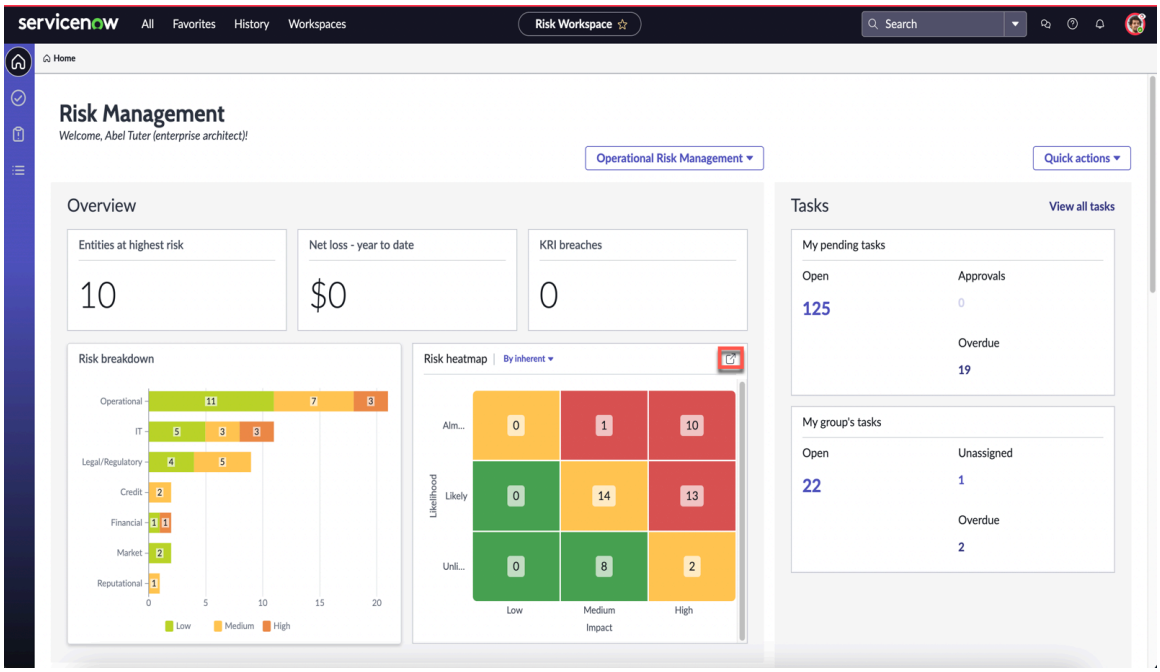
En tant que gestionnaire des risques opérationnels, vous pouvez visualiser les détails du risque et mieux comprendre la posture vis-à-vis du risque de votre entité à l'aide de la console de la carte thermique des risques de l'application Advanced Risk .

Vue d'ensemble de la console de la carte thermique

Une carte thermique des risques est une représentation graphique de vos données de risque dans laquelle les valeurs individuelles contenues dans une matrice sont représentées dans des couleurs qui dénotent une signification. Vous pouvez utiliser des cartes thermiques des risques pour afficher les résultats de votre évaluation des risques dans un format pratique, visuellement attrayant et succinct. À partir de la version 14.0, vous pouvez lancer la console de la carte thermique des risques à l'aide de l'icône de lancement de la console (

Traduction automatique

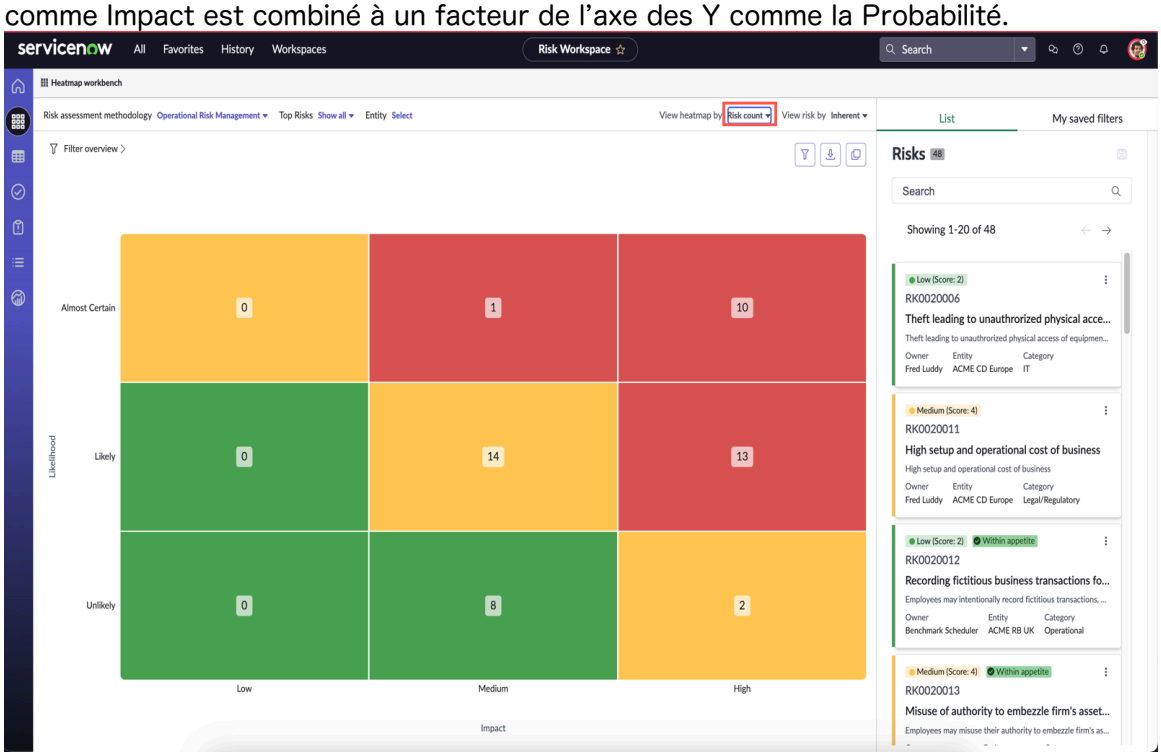
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Fonctionnalités de la console de la carte thermique

En utilisant la console de la carte thermique des risques, vous pouvez afficher les aspects suivants pour les risques :

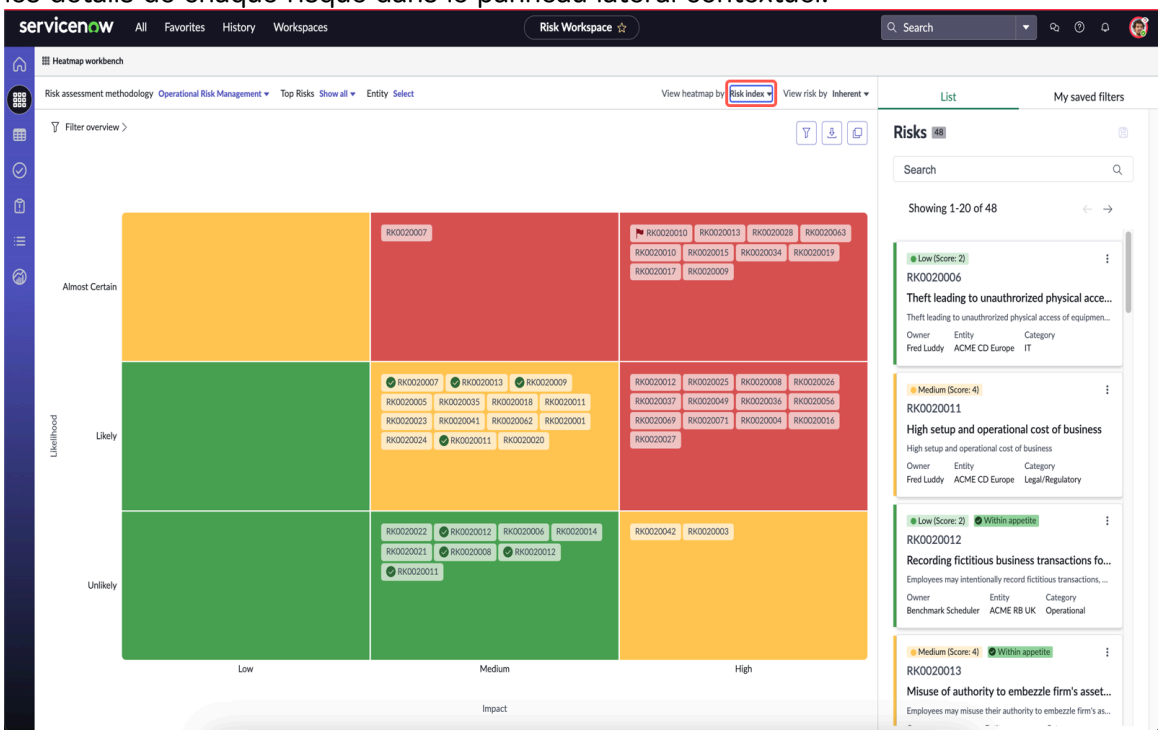
- Nombre de risques : affiche le nombre de risques présents dans chaque cellule d'une carte thermique, par exemple lorsqu'un facteur de l'axe des X comme Impact est combiné à un facteur de l'axe des Y comme la Probabilité.



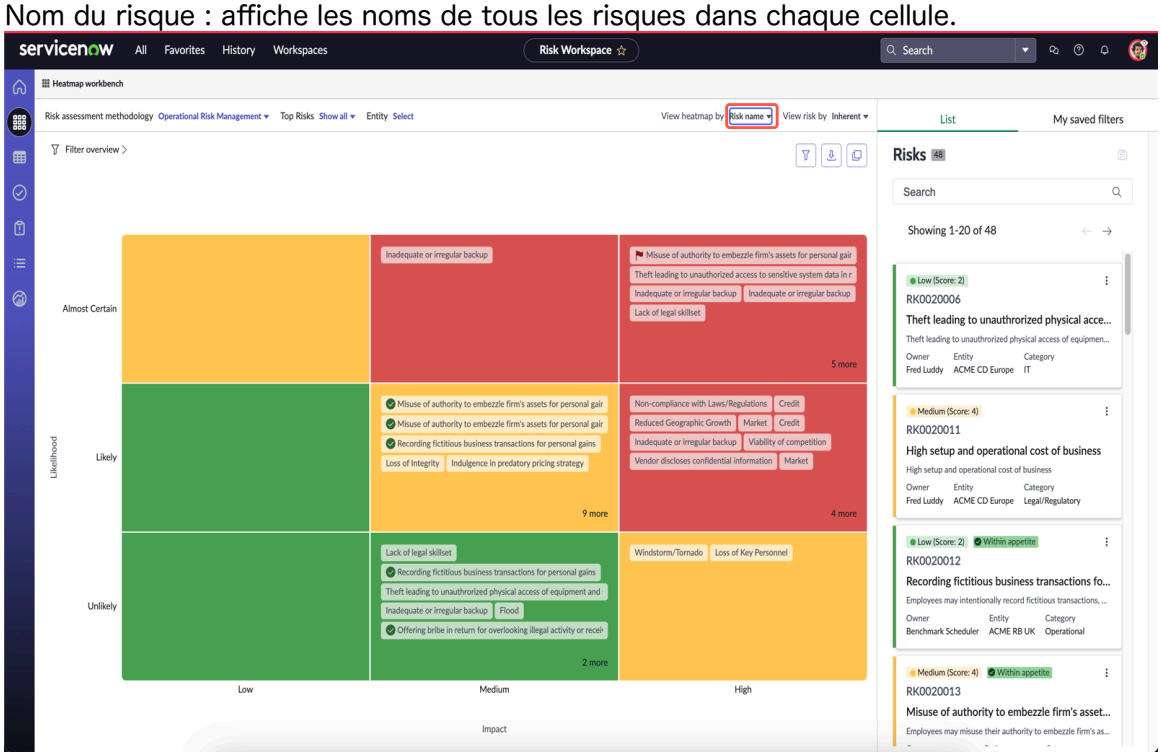
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Index de risque : affiche les ID de risque dans chaque cellule et les détails de chaque risque dans le panneau latéral contextuel.



- Nom du risque : affiche les noms de tous les risques dans chaque cellule.



- Principaux risques : affiche les principaux risques sur la console de la carte thermique. Par exemple, si vous sélectionnez 10 risques dans la liste de sélection du filtre Principaux risques, vous pouvez voir tous les 10 principaux risques associés à la méthodologie d'évaluation des risques (RAM) sélectionnée sur la carte thermique.
- Entité : affiche les risques associés aux entités spécifiques et à leurs entités en aval sur la console de la carte thermique. Vous pouvez filtrer les risques associés aux entités spécifiques définies dans la RAM.

Traduction automatique

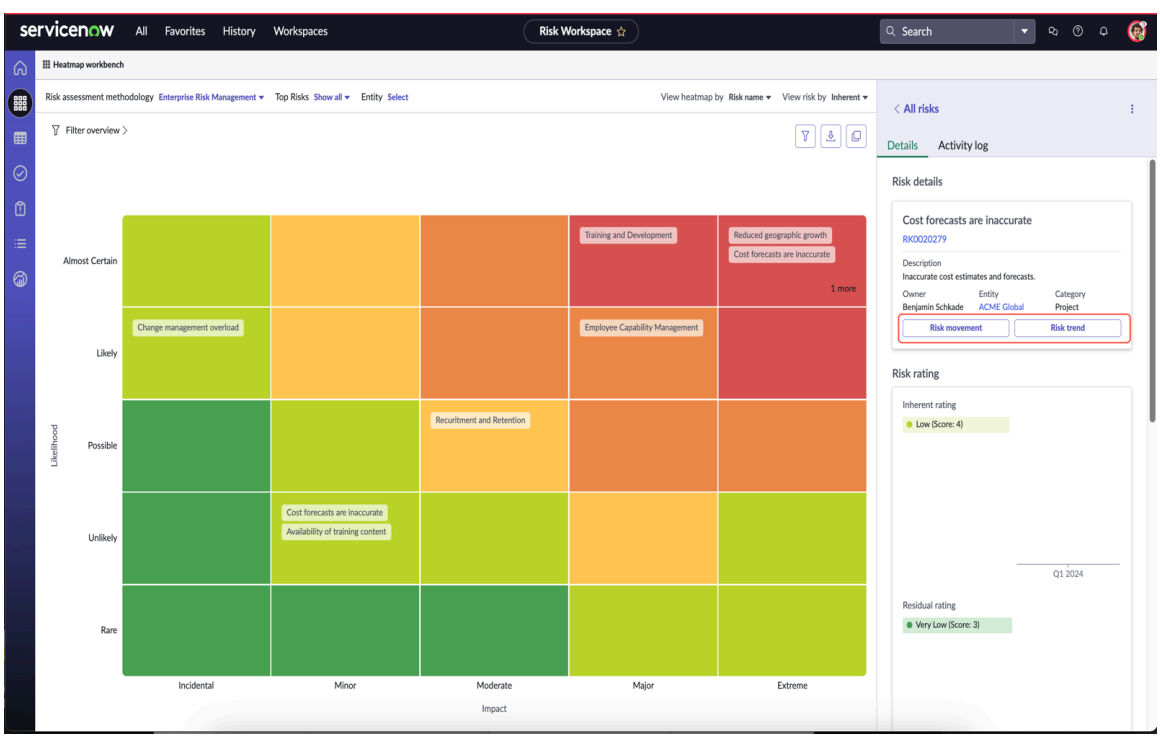
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

En pointant sur chaque risque, vous pouvez rapidement obtenir des détails sur le risque. Par exemple, vous pouvez voir qui est le propriétaire du risque, l'entité à laquelle le risque appartient et la catégorie du risque. Le panneau latéral contextuel affiche 20 entrées à la fois sur une page. Vous pouvez configurer le nombre total d'entrées que vous souhaitez afficher. Vous pouvez afficher tous les risques sous forme de cartes ou sélectionner un seul risque et afficher ses détails. Après avoir sélectionné un risque dans la cellule de la carte thermique, vous pouvez voir les détails de ce risque dans le panneau latéral. Par exemple, vous pouvez voir la cote de risque, la réponse au risque, le suivi du risque et la hiérarchie des risques. Le journal d'activité capture toutes les activités effectuées sur un risque. Si vous cliquez sur l'icône Actions ⋮, les options suivantes s'affichent :

- **Ouvert** : fournit l'enregistrement du risque.
- **Vue à 360°** : fournit une vue d'ensemble des entités, des contrôles, des déclarations de risque, des évaluations des risques et des tâches de réponse aux risques associés.
- **Afficher l'évaluation** : fournit un résumé de l'évaluation du risque.

Reporting dans la console de la carte thermique

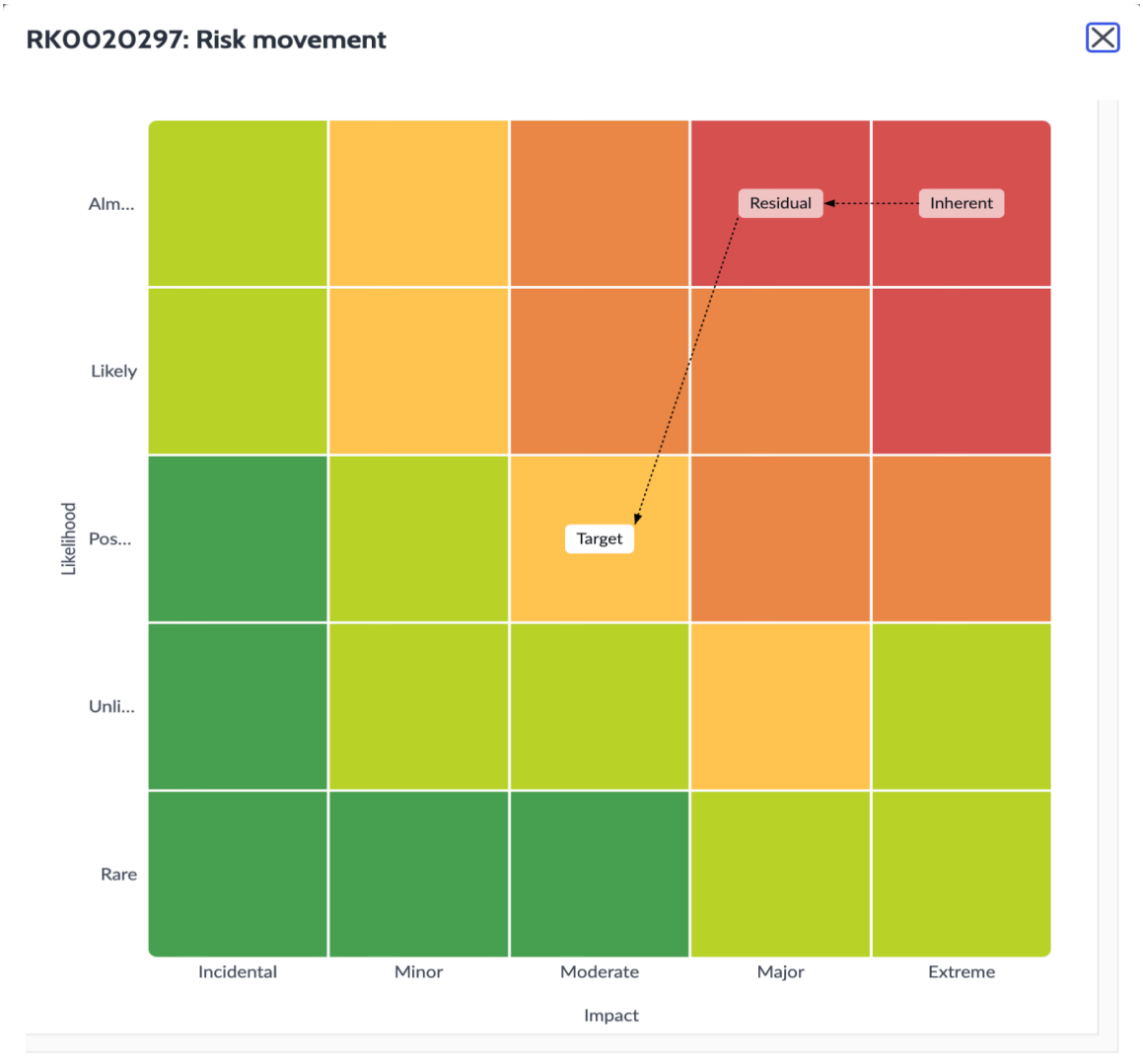
La console de la carte thermique est l'outil principal que vous utilisez pour la génération de rapports et l'analyse des risques. En examinant le mouvement et la tendance des risques, vous pouvez visualiser le profil de risque de votre organisation et partager ces informations avec vos personnes concernées.



Vous pouvez afficher le déplacement du risque du risque inhérent (niveau de risque sans contrôles ni actions d'atténuation) au risque résiduel (risque restant après l'implémentation des contrôles), puis au risque cible (niveau de risque que vous souhaitez atteindre à l'avenir) sur la console de la carte thermique. Ces informations vous permettent d'analyser les contrôles affectés afin d'atténuer si les risques sont efficaces ou non. Le déplacement du risque n'est disponible que pour les RAM pour lesquelles le risque résiduel a les mêmes facteurs qu'un risque inhérent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Vous pouvez afficher le déplacement du score de risque entre plusieurs évaluations sur la console de la carte thermique. La tendance du risque montre comment le risque a changé et analyse la façon dont vous avez géré le risque. La tendance des risques est disponible pour les cinq dernières évaluations des risques. Vous pouvez également désactiver la ligne de tendance sur la carte thermique pour obtenir une vue claire et moins encombrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



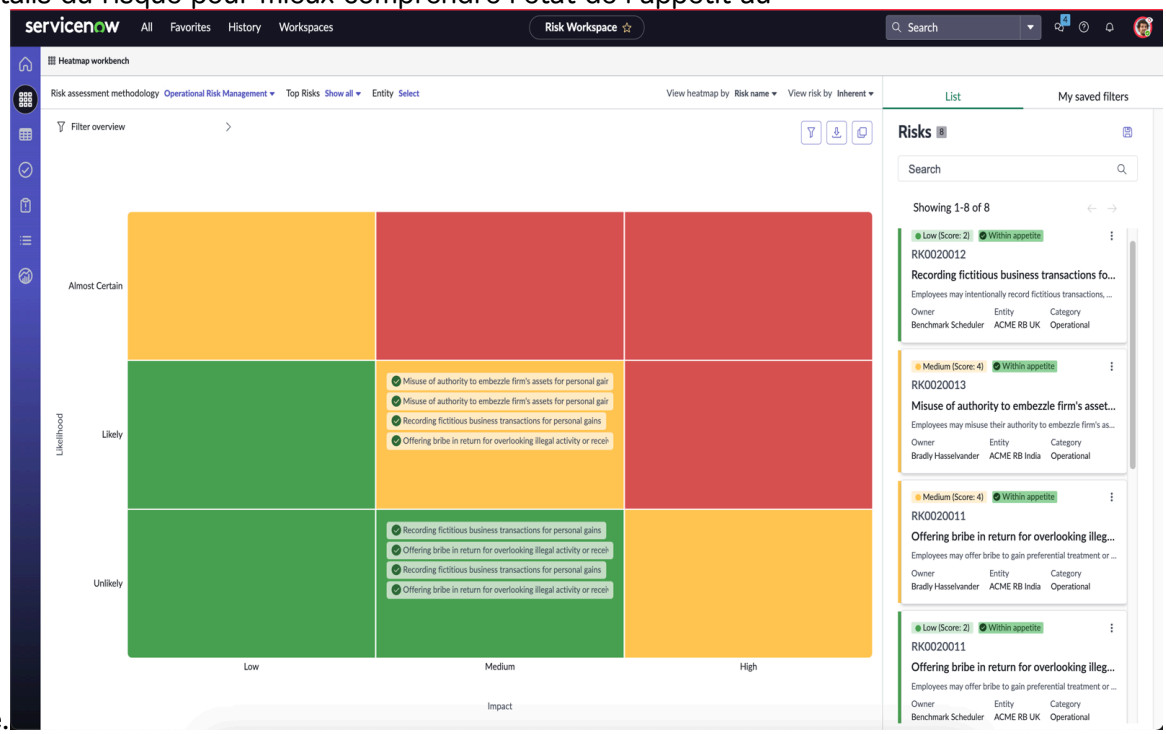
Appétence au risque dans la console de la carte thermique

Vous pouvez afficher l'état de l'appétence au risque sur la console de la carte thermique. La tendance de l'appétence au risque est également disponible sur la carte thermique. Vous pouvez également consulter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

les détails du risque pour mieux comprendre l'état de l'appétit au risque.



Filtrage dans la console de la carte thermique

Vous pouvez filtrer les données affichées sur la console de la carte thermique. Par exemple, imaginons que vous voyez 40 entrées sur la carte thermique et que vous souhaitez filtrer les risques où l'entité est ACME Global. Vous pouvez utiliser le créateur de condition et appliquer vos filtres. Une fois les filtres appliqués, la carte thermique est actualisée et affiche les données en fonction des conditions de filtre que vous avez appliquées. Pour en savoir plus sur le filtrage des données, reportez-vous à Filtrer les données dans la console de la carte thermique des risques. La possibilité de filtrer n'est disponible que dans la vue de console. Vous pouvez enregistrer les filtres fréquemment utilisés dans la section Mes filtres enregistrés.

Téléchargement et copie dans la console de la carte thermique

Vous pouvez télécharger ou copier les informations de la carte thermique des risques pour les inclure dans des rapports ou les partager avec les personnes concernées si nécessaire. vous permet de télécharger la carte thermique en tant qu'image. vous permet de copier les informations de la carte thermique dans le presse-papiers. Vous pouvez ensuite les coller dans des e-mails, des rapports, des présentations ou d'autres documents pour partager la représentation visuelle des données selon vos besoins.

Recherche dans la console de la carte thermique

En tant qu'utilisateur de risque, lorsque vous recherchez un risque particulier, vous pouvez rechercher rapidement un risque par le nom, le propriétaire ou toute autre information affichée sur la carte. Vous pouvez également filtrer les données en recherchant les risques. Dans le panneau latéral contextuel, vous pouvez entrer votre mot-clé dans le champ de recherche et les résultats filtrés sont visibles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La fonctionnalité de recherche tient compte du nom et de la description du risque, ainsi que des champs affichés sur la carte. Par exemple, si vous recherchez le mot Opérationnel, tous les risques contenant le mot Opérationnel apparaîtront dans les résultats de recherche.

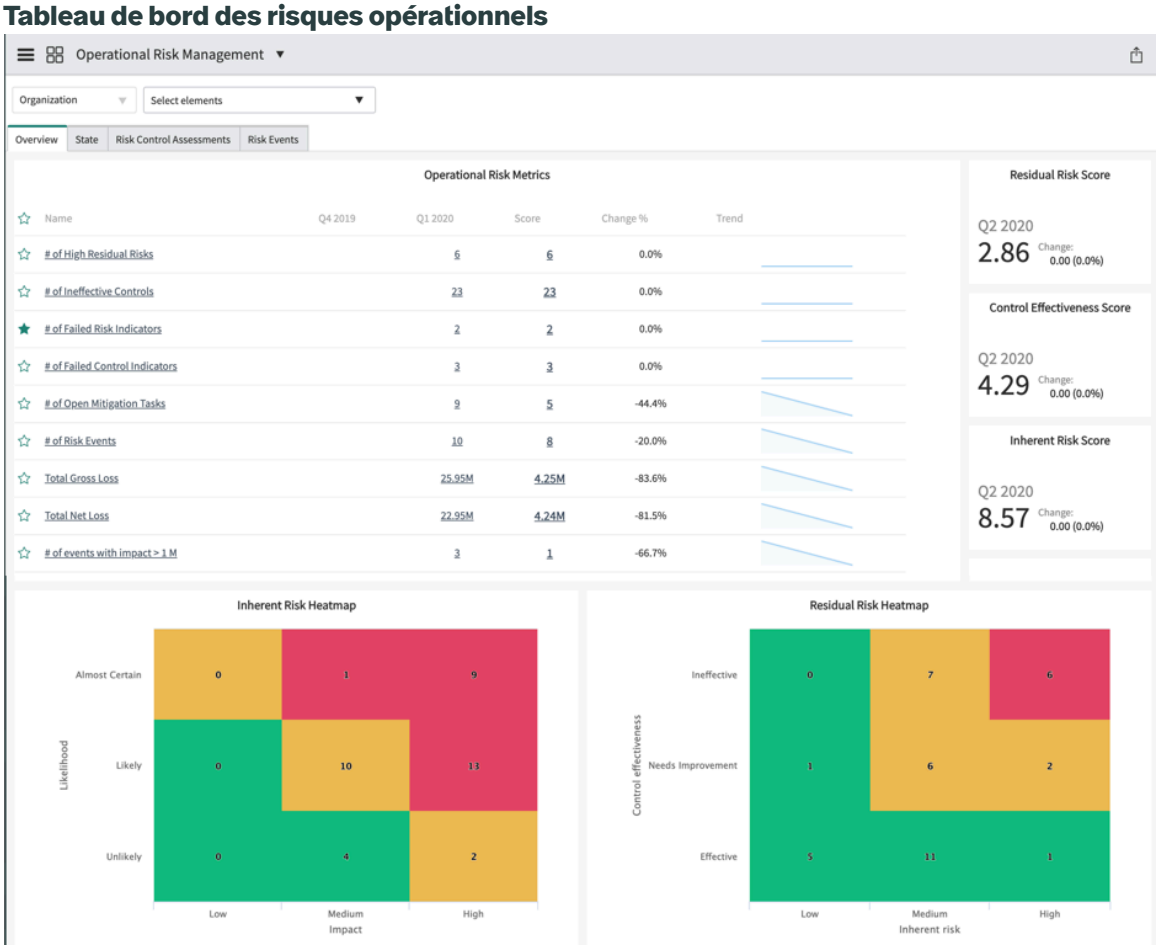
Vue immersive de la console de la carte thermique

Grâce à la vue immersive de la carte thermique, vous pouvez afficher la forme développée de la carte thermique, dans laquelle les valeurs des axes X et Y sont mises en surbrillance. L'avantage de cette vue est que si vous avez trop d'informations dans une zone, vous pouvez vous concentrer sur cette zone et analyser chaque risque. La pagination vous permet de voir tous les enregistrements. Vous pouvez pointer vers un risque pour obtenir rapidement plus de détails à son sujet. Vous pouvez également afficher les différentes valeurs des deux axes en cliquant sur la valeur. Par exemple, supposons que, dans la carte thermique, l'axe X comporte les valeurs faible, moyenne et haute, et que l'axe Y contient les valeurs peu probable, probable et presque certain. Vous pouvez cliquer sur n'importe quelle valeur des deux axes pour afficher les risques de cette combinaison.

Tableau de bord Operational Risk Management

Le tableau de bord Operational Risk Management permet à un propriétaire d'entité, avec le rôle sn_risk.user, d'afficher la situation vis-à-vis du risque complète pour l'entreprise dans un seul rapport consolidé. Ce tableau de bord permet d'analyser efficacement la situation vis-à-vis du risque et de prendre les mesures correctives nécessaires pour s'assurer qu'il n'y a pas de pertes.

Tableau de bord des risques opérationnels



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et rôles

Utilisateur final et objectif	Rôle requis	Avantages
Utilisateur Risk : le risque opérationnel capture les plans de continuité d'activité, le risque environnemental, les systèmes de processus, le risque lié aux opérations et les risques liés aux personnes.	sn_risk.user	• Améliore la fiabilité des opérations business. • Améliore l'efficacité des opérations de gestion des risques. • Renforce le processus de prise de décision. • Réduit les pertes causées par des risques non identifiés ou mal identifiés. • Détecte les activités illégales à un stade précoce. • Réduction des coûts de mise en conformité. • Réduit les dommages potentiels liés aux risques futurs.

Le risque opérationnel est le risque de perte encouru par des processus, des personnes et des systèmes internes inadéquats ou inefficaces, ou par des événements externes. Le risque opérationnel capture les éléments suivants pour fournir la posture complète d'une organisation vis-à-vis du risque :

- Identification et évaluation des risques
- Données des événements à risque
- Identification et évaluation des contrôles internes
- Surveillance et reporting des risques

Indicateurs

Les indicateurs définissent une mesure de performance effectuée à intervalles réguliers d'un service aux entreprises, d'une activité ou d'un comportement organisationnel. Ces mesures de performances génèrent une série de scores d'indicateurs dans le temps. Pour afficher ce tableau de bord, les utilisateurs doivent avoir activé leurs Policy and Compliance Management modules d'extension Advanced Risk

Pour afficher la liste de tous les indicateurs pour tous les modules d'extension associés, consultez les points suivants :

- GRC Advanced Risk Indicateurs de module d'extension
- GRC Policy and Compliance Management Indicateurs de module d'extension
- GRC Audit Management Indicateurs de module d'extension
- GRC Gestion des risquesIndicateurs de module d'extension Analyse des performances
- GRC Indicateurs de module d'extension Profiles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

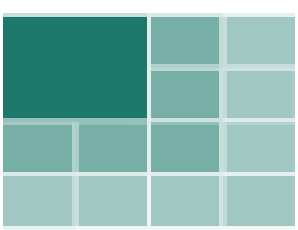
Remarque :
Il existe deux tâches que vous devez exécuter pour collecter des données pour ce tableau de bord.

- **Tâche de collecte de données quotidienne** : cette tâche est utilisée pour collecter des données pour les indicateurs. Cette tâche s'exécute quotidiennement. Pour exécuter cette tâche, vous devez renseigner le champ **Exécuter en tant que** avec une valeur appropriée. Cette tâche est préconfigurée.
- **Tâche de collecte de données historiques** : cette tâche est utilisée pour collecter des données sur une période donnée. Cette tâche est généralement préconfigurée avec les données de démonstration. Par conséquent, si vous activez les données de démonstration lors de l'activation du module d'extension, vous pouvez afficher cette tâche. Pour exécuter cette tâche, vous devez renseigner le champ **Exécuter en tant que** avec une valeur appropriée.

Répartitions

Organisation (entité)

Visualisations de données

Titre	Type	Description
Réponse au risque par cote de risque résiduel	Heatmap 	Carte thermique qui affiche le nombre de tâches de réponse aux risques différentes pour chaque risque résiduel.
Contrôles par propriétaire	Barre horizontale	Contrôles distribués sur la base de leurs propriétaires.
Risques par propriétaire	Barre horizontale	Risques répartis sur la base de leurs propriétaires.
Risques inhérents par catégorie	Barre horizontale	Nombre d'évaluations des risques avec différents niveaux de risque inhérent regroupés par catégories de définition du risque telles que crédit, marché, et ainsi de suite.
Risques résiduels par catégorie	Barre horizontale	Nombre d'évaluations des risques avec différents niveaux de risque résiduel regroupées par catégories de définition du risque telles que le crédit, le marché, et ainsi de suite.
Test de contrôle	de liste	Liste de tous les contrôles.
Indicateurs de contrôle	de liste	Indicateurs associés à chaque contrôle.
Indicateurs de risque	de liste	Indicateurs associés à chaque risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Contrôles par classifications	Graphique à secteurs	Contrôle la distribution sur la base de sa classification comme préventive ou détective.
Contrôles par fréquence d'attestation	Graphique à secteurs	Contrôles distribués sur la base de la fréquence d'attestation.
Risques par catégorie	Graphique à secteurs	Répartition des risques sur la base de la catégorie.
Problèmes en retard	Score unique	Nombre de problèmes ouverts ayant dépassé leur date de fin prévue.
Événements à risque actifs	Score unique	Nombre d'événements à risque actifs.
Attestations en attente	Score unique	Nombre de contrôles en attente d'attestation.
Tâche d'évaluation en retard	Score unique	Nombre d'évaluations des risques avec le sous-état En retard.
Expiration de l'acceptation à venir	Score unique	Nombre de tâches d'acceptation de risque avec date de fin d'acceptation au cours des 10 prochains jours.
Tâches d'atténuation en cours	Score unique	Nombre de tâches d'atténuation ouvertes.
Tâches en cours associées à l'indicateur	Score unique	Nombre de tâches d'indicateur ouvertes.
Tests de contrôle en retard	Score unique	Nombre de tests de contrôle ouverts dont la date de fin prévue est dépassée.

GRC Advanced Risk Indicateurs de module d'extension

Le module d'extension GRC Advanced Risk contient divers indicateurs.

Le Advanced Risk module d'extension comprend les indicateurs suivants :

de risques résiduels élevés

Nombre de risques résiduels élevés par trimestre.

de contrôles inefficaces

Nombre de contrôles inefficaces par trimestre.

Maximum de l'ALE maximale calculée pour ce trimestre

Maximum de l'ALE maximale calculée pour ce trimestre.

Maximum de l'attente de perte acceptable maximale pour ce trimestre

Toutes les déclarations de risque actives mises à jour au cours du trimestre en cours et calculant la moyenne des maximum_acceptable_loss_expectancy

Nombre de tâches d'atténuation en cours

Nombre de tâches d'atténuation des risques à l'état ouvert ce trimestre.

d'événements à risque

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre d’événements à risque qui ont été signalés au cours de ce trimestre.

Perte brute totale

Perte brute totale des événements à risque financier par trimestre.

Perte nette totale

Perte nette totale des événements à risque financier par trimestre.

Événements actifs

Nombre d'événements à risque actifs par trimestre.

Nb d'événements ayant un impact > 1 M

Nombre d’événements à risque avec un impact financier supérieur à un million USD.

Risque résiduel moyen

Score de risque résiduel moyen par trimestre.

Efficacité moyenne du contrôle

Efficacité moyenne du contrôle par trimestre.

Risque inhérent moyen

Score de risque inhérent moyen par trimestre.

Évaluations des risques (ouvertes)

Ouvrir les évaluations des risques.

Problèmes (créés ce trimestre)

Problèmes créés par trimestre.

Tâche d’indicateur (créée ce trimestre)

Tâches d'indicateur par trimestre.

Tests de contrôle (créés ce trimestre)

Tests de contrôle par trimestre.

Évaluations des risques dans l’état Surveillance

Évaluations des risques dans l'état de surveillance.

Événements à risque non financier

Nombre d'événements à risque non financier par trimestre.

Perte potentielle totale

Perte potentielle totale des événements à risque financier par trimestre.

Perte totale attendue

Perte totale attendue des événements à risque financier par trimestre.

d’événements à fort impact extra-financier

Nombre d'événements à risque avec un impact non financier élevé par trimestre.

Perte brute moyenne par événement

Moyenne de la perte brute encourue pour chaque événement à risque actif.

Perte nette moyenne par événement

Perte nette moyenne par événement. Perte nette = Perte brute moins perte de récupération.

Récupération moyenne effectuée par événement de perte

Récupération moyenne effectuée par événement de perte par trimestre.

Coût supplémentaire moyen par événement

Perte moyenne supplémentaire par événement à risque financier par trimestre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Perte estimée annuelle

La valeur ALE moyenne mensuelle est mesurée mensuellement en unité.

Nombre d’entités

Nombre d’entités qui sont en état Actif et mises à jour au cours de ce trimestre ou avant.

Risques évités de justesse

Nombre d'événements de risques évités de justesse par trimestre.

Nombre de déclarations de risque

Nombre de définitions du risque qui sont en état Actif et mises à jour au cours de ce trimestre ou avant.

Nombre total d’indicateurs de contrôle

Nombre d'indicateurs de contrôle exécutés par trimestre.

Risques élevés avec indicateurs défaillants

Nombre de risques avec des indicateurs d’évaluation élevée et d’échec au cours du trimestre.

Tâches des indicateurs en retard

Nombre de tâches d’indicateur dues au cours du trimestre.

Pourcentage d’indicateurs de risque ayant échoué

Pourcentage d’indicateurs de risque ayant échoué.

Nombre total d'indicateurs défaillants par trimestre

Nombre d’indicateurs ayant échoué au cours du trimestre.

Risque élevé avec contrôle défaillant

Nombre de risques élevés avec échec des tests de contrôle

Nombre total d'indicateurs de risque

Nombre d'indicateurs de risque exécutés par trimestre.

de contrôles inefficaces

Nombre de contrôles inefficaces par trimestre.

d’indicateurs de risque défaillants

Nombre d'indicateurs de risque ayant échoué par trimestre.

Nb de tests de contrôle ayant échoué

Nombre de tests de contrôle ayant échoué par trimestre.

Test de contrôle trimestriel ayant échoué

Nombre de tests de contrôle ayant échoué par trimestre

Ce trimestre-ci

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer ce trimestre.

Contrôles clés avec indicateurs d'échec

La valeur Contrôles clés avec indicateurs d'échec est mesurée tous les trois mois

GRC Audit Management Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Audit Management contient divers indicateurs.

Le Audit Management module d’extension comprend les indicateurs suivants :

Contrôles clés non testés

Nombre de contrôles clés qui ne sont pas testés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Contrôles ayant échoué

Nombre de contrôles dont les tests de contrôle sont inefficaces.

Ouvrir un problème d'audit

Nombre de problèmes d’audit ouverts

Contrôles transmis

Nombre de contrôles dont les tests de contrôle sont efficaces.

Test de contrôle en cours

Nombre de tests de contrôle en cours

Test de contrôle trimestriel ayant échoué

Nombre de tests de contrôle ayant échoué au cours d’un trimestre.

Nouveaux contrôles

Nombre de nouveaux contrôles.

GRC Policy and Compliance Management Indicateurs de module d’extension

Le module d’extension GRC Policy and Compliance Management contient divers indicateurs.

Le Policy and Compliance Management module d’extension comprend les indicateurs suivants :

d’indicateurs de contrôle ayant échoué

Nombre d'indicateurs de contrôle ayant échoué par trimestre.

Contrôles (non hors service)

Nombre de contrôles non mis hors service.

Contrôle non attesté

Nombre de contrôles dont l’état est brouillon ou certifier.

Contrôles orphelins

Nombre de contrôles sans objectif de contrôle

Contrôles obligatoires

Nombre de contrôles dont l’application est obligatoire.

Contrôles clés

Nombre de contrôles clés

Contrôles sans plans de test

Nombre de contrôles sans plans de test.

Contrôles exemptés

Nombre de contrôles exemptés.

Contrôles sans KCI

Nombre de contrôles sans indicateurs.

Contrôles actifs

Nombre de contrôles actifs.

GRC Gestion des risquesIndicateurs de module d’extension Analyse des performances

Le module d’extension GRC Gestion des risques contient divers Analyse des performances indicateurs.

Le GRCmodule d’extension : Gestion des risques inclut les indicateurs suivants Analyse des performances :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Risque sans contrôle d’atténuation

Nombre de risques sans contrôle d’atténuation.

Risque actif

Nombre de risques actifs

Nouveau risque

Nombre de risques qui sont dans l’état de brouillon.

Risque sans KRI

Nombre de risques sans KRI.

Risques orphelins

Nombre de risques sans définition du risque.

Risque non évalué

Nombre de risques qui ne sont pas évalués.

GRC Indicateurs de module d’extension Profiles

Le module d’extension GRC Profiles contient divers indicateurs.

Le GRCmodule d’extension : Profiles inclut les indicateurs suivants :

Ouvrir les tâches de rattrapage

Nombre de tâches de rattrapage ouvertes

Aujourd'hui

Nombre de problèmes fermés aujourd’hui.

Aujourd'hui

Nombre de problèmes créés aujourd’hui.

Cette année

Nombre total de problèmes à résoudre cette année.

Ce trimestre-ci

Nombre total de problèmes à résoudre ce trimestre.

Ce mois-ci

Nombre total de problèmes à résoudre ce mois.

Tous les problèmes ouverts

Nombre de problèmes ouverts

Tous les problèmes non affectés

Nombre de problèmes non affectés

Indicateur de vieillissement de la tâche de rattrapage

Répartition de l'âge des tâches de rattrapage sur la base de l'état.

Tous les problèmes ouverts en glissement trimestriel

Tous les problèmes ouverts, trimestre par trimestre

Indicateur de vieillissement des problèmes

Répartition de l’âge d’émission sur la base de l’état.

Cette semaine

Nombre total de problèmes à résoudre cette semaine.

Ce trimestre

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nombre de problèmes fermés sur le trimestre.

Nouveaux problèmes

Nombre de nouveaux problèmes

Ce mois-ci

Nombre de problèmes créés ce mois-ci.

Aujourd'hui

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer aujourd'hui.

Cette semaine

Nombre de problèmes fermés sur la semaine.

Cette semaine

Nombre de problèmes créés cette semaine

Aujourd'hui

Nombre total de problèmes à résoudre aujourd’hui.

Ce trimestre

Nombre de problèmes créés au cours de ce trimestre.

Cette année

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer cette année.

Ce mois-ci

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer ce mois-ci.

Cette semaine

Nombre total de tâches de rattrapage à terminer cette semaine.

Ce mois-ci

Nombre de problèmes fermés sur ce mois-ci

Registre des risques dans le Espace de travail Risk

Le registre des risques contient les informations sur les risques identifiés, les résultats de l’analyse des risques tels que les scores de risque et les plans de réponse aux risques. Le registre des risques vous permet de surveiller et de contrôler les risques de votre organisation.

Un registre des risques est un outil crucial d’analyse des risques utilisé dans la gestion des risques de l’entreprise. Il s’agit d’un enregistrement des informations sur les risques identifiés. Un registre des risques est utilisé pour la conformité réglementaire et tient les gestionnaires des risques informés des risques de l’entreprise. Il est important de surveiller régulièrement les risques et les réponses. Un registre des risques simplifie cette tâche en montrant en un coup d’œil :

- Quels sont les risques ?
- Quels sont les risques les plus menaçants ?
- Comment l’entreprise doit-elle gérer ces risques ?
- Faut-il accepter certains risques ?
- Qu’est-ce que le plan d’atténuation ?

Pour afficher le registre des risques, accédez à **Espace de travail Risk** > **Évaluations des risques** > **Registre des risques**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

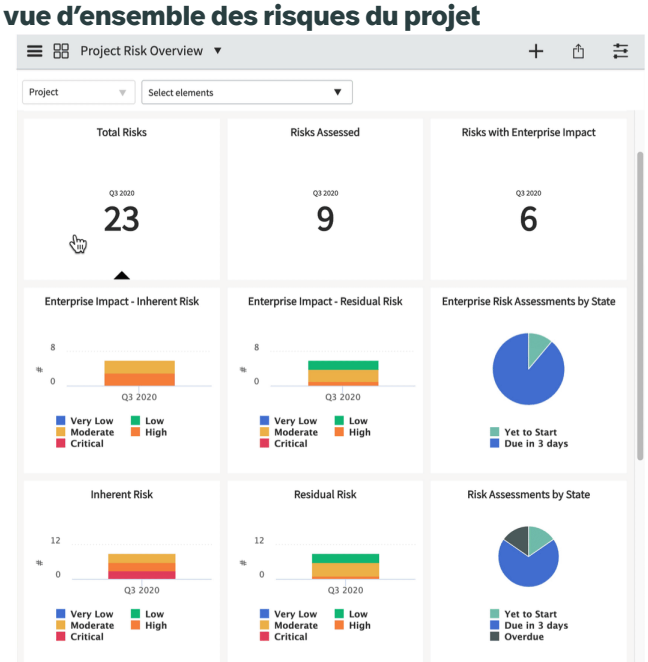
Les composantes du registre des risques sont les suivantes :

- Entités évaluées pour les risques.
- La méthodologie d'évaluation des risques utilisée pour l'évaluation des risques.
- L'évaluateur de l'évaluation des risques
- Les scores de l'évaluation des risques pour :
  - Risques inhérents
  - Efficacité du contrôle
  - Risque résiduel
- Réponses au risque pour chaque risque.

Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet

Le tableau de bord des risques du projet est utile aux gestionnaires de projet et aux gestionnaires des risques de l'entreprise. À l'aide de ce tableau de bord, les gestionnaires de projet et les gestionnaires des risques de l'entreprise peuvent consulter les performances et la situation vis-à-vis du risque globale. Ce tableau de bord aide les gestionnaires des risques à réduire les risques globaux au sein d'une organisation.

Tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet



Rôles requis

- Pour modifier le tableau de bord, les utilisateurs doivent disposer des rôles it_pps_admin ou sn_risk.admin.
- Pour afficher le tableau de bord, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_risk.reader ou des rôles it_project_manager ou sn_ppm.read.
- Pour afficher les détails des enregistrements, les utilisateurs doivent disposer du rôle sn_grc.business_user.

Cas d'utilisation

Pour obtenir des exemples sur la façon dont les différentes personnes de votre organisation utilisent ce tableau de bord, consultez ces cas d'utilisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur	Utilisation du tableau de bord
Gestionnaire des risques de l’entreprise	Le gestionnaire des risques de l’entreprise peut consulter les différents risques de l’entreprise et comprendre combien de risques sont critiques, élevés, modérés, faibles et très faibles. Ce tableau de bord permet de comprendre la situation globale de l’entreprise vis-à-vis du risque.
Chef de projet	Le gestionnaire de projet peut sélectionner le projet pour lequel il souhaite afficher les risques. Ils peuvent consulter la tendance des risques trimestre par trimestre, le nombre de risques évalués, le nombre de risques qui affectent l’entreprise, etc. La carte thermique regroupe tous les risques de projet évalués. Cela aide à garder une trace des mauvais risques et aide à les gérer. Cela réduit l’exposition globale au risque pour une organisation.

Indicateurs

PPM : risques totaux

Nombre de tous les risques avec un projet parent.

PPM – Évaluations des risques de l’entreprise

Nombre de toutes les évaluations des risques avec la méthodologie d’évaluation des risques comme Évaluation d’entreprise pour les projets et la classe d’entité comme Projet.

PPM – Entreprise du risque du projet

Nombre de toutes les évaluations des risques avec une méthodologie d’évaluation des risques comme évaluation des risques de projet et avec une table comme risque.

PPM – Risques évalués

Nombre de tous les risques avec l’évaluation des risques du projet dans l’état Surveiller.

PPM – Risques avec impact sur l’entreprise

Nombre de tous les risques avec l’évaluation des risques de l’entreprise dans l’état Surveiller.

Répartitions

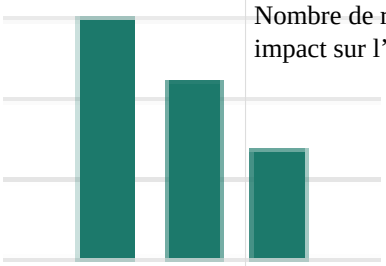
- Projet
- États d'évaluation des risques du projet et de l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation inhérente à l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation résiduelle de l'entreprise
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation inhérente au projet
- Critères d'évaluation qualitative - Évaluation résiduelle du projet

Visualisations de données

Ce tableau de bord affiche les visualisations suivantes :

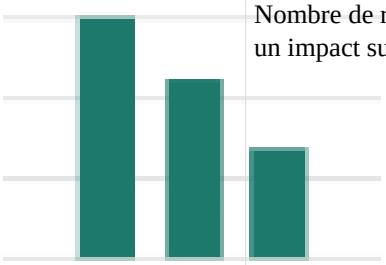
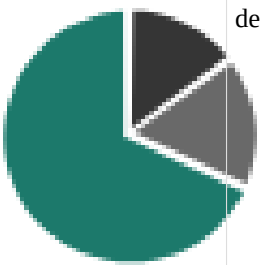
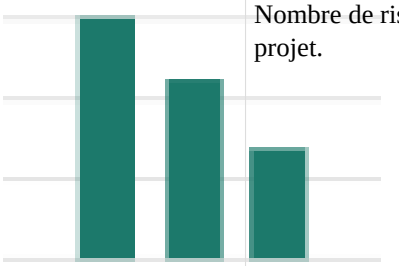
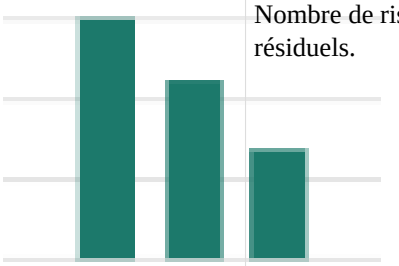
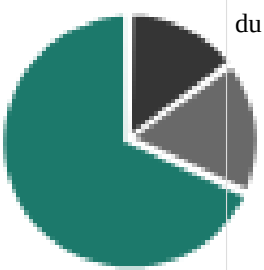
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Total des risques	Score  unique	Nombre total de risques de projet identifiés.
Risques évalués	Score  unique	Nombre total de risques de projet évalués.
Risques ayant un impact sur l’entreprise	Score  unique	Nombre total de risques ayant un impact sur l’entreprise.
Impact sur l’entreprise - Risque inhérent	 Histogramme	Nombre de risques inhérents avec impact sur l’entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Titre	Type	Description
Impact sur l’entreprise - risque résiduel	 Histogramme	Nombre de risques résiduels ayant un impact sur l’entreprise.
Évaluations des risques de l’entreprise par état	 Graphique	Nombre d’évaluations des risques de l’entreprise par états.
Risque inhérent	 Histogramme	Nombre de risques inhérents au projet.
Risque résiduel	 Histogramme	Nombre de risques de projet résiduels.
Évaluation des risques par état	 Graphique	Nombre d’évaluations des risques du projet par états.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

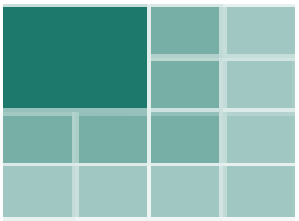
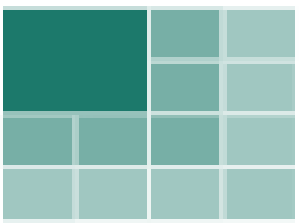
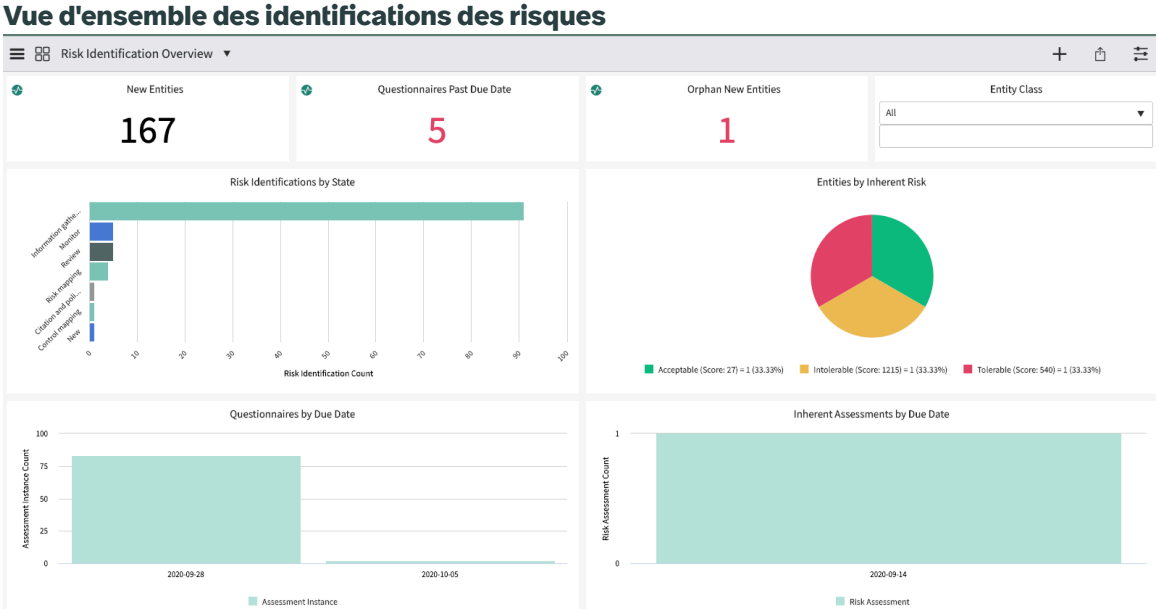
Titre	Type	Description
Risque inhérent selon la probabilité et l'impact	Heatmap 	Agrégation de tous les risques inhérents au projet et de leur impact.
Risque résiduel selon la probabilité et l'impact	Heatmap 	Agrégation de tous les risques résiduels du projet et de leur impact.

Tableau de bord Vue d'ensemble de l'identification des risques

Le tableau de bord d'identification des risques est utile aux gestionnaires des risques et les aide à garder une trace des différents enregistrements ou objets en cours de transit dans le workflow d'identification des risques.

Ce tableau de bord offre diverses perspectives aux utilisateurs. Ces informations permettent aux gestionnaires des risques de décider de l'action requise et les aident à classer par ordre de priorité les enregistrements d'identification des risques qui nécessitent une attention particulière. Par exemple, si la date d'échéance des questionnaires est dépassée, les gestionnaires des risques peuvent souhaiter effectuer un suivi auprès de la personne à qui le questionnaire a été affecté.

Vue d'ensemble des identifications des risques



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports

Ce tableau de bord affiche les rapports suivants :

Titre	Type	Description
Nouvelles entités	Score  unique	Nombre de nouvelles entités créées dans GRC au cours de la dernière semaine. Ce rapport informe le gestionnaire des risques des nouvelles entités. Le gestionnaire des risques peut mapper les risques et les contrôles pour les nouvelles entités et vérifier si le workflow d'identification des risques est initié ou non.
Date échue des questionnaires	Score  unique	Nombre de questionnaires dont la date d'échéance est dépassée. Cela permet au gestionnaire des risques de suivre le nombre de questionnaires en retard et de prendre les mesures nécessaires.
Nouvelles entités orphelines	Score  unique	Nombre de nouvelles entités créées chaque semaine sans propriétaire. Les entités orphelines comportent des risques et des contrôles, sans que personne n'agisse sur ces risques. Ce rapport permet au gestionnaire des risques de suivre les entités pour lesquelles un propriétaire est manquant et d'identifier un propriétaire pour répondre à l'enquête.
Identifications des risques par état	Barre  horizontale	Nombre d'enregistrements d'identification de risques regroupés par état, par exemple : • Nouveau • Collecte d'informations • Mappage des contrôles • Contenu des documents de référence et politiques • Mappage des risques

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

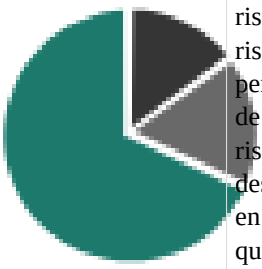
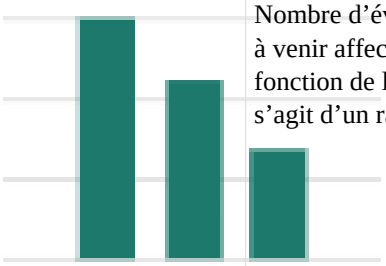
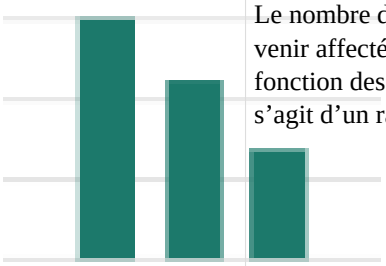
Titre	Type	Description
		• Revue • Moniteur
Entités par risque inhérent	 Graphique	Nombre d’identifications de risques regroupées par cotes de risque inhérentes. Ce rapport permet au gestionnaire des risques de suivre l’identification des risques en fonction des évaluations des risques inhérentes et de mettre en évidence les entités critiques qui nécessitent une attention immédiate.
Évaluations inhérentes par date d'échéance	 Histogramme	Nombre d’évaluations inhérentes à venir affectées à un utilisateur en fonction de la date d’échéance. Il s’agit d’un rapport hebdomadaire.
Questionnaires par date d’échéance	 Histogramme	Le nombre de questionnaires à venir affectés à un utilisateur en fonction des dates d’échéance. Il s’agit d’un rapport hebdomadaire.

Tableau de bord de Bâle

Le tableau de bord de Bâle est un moyen de partager les rapports de Bâle avec les régulateurs externes pour les réglementations de Bâle. Ce tableau de bord est utile pour les domaines bancaires et financiers où il est obligatoire de partager les rapports de Bâle.

En tant qu’utilisateur métier, vous pouvez choisir d’activer ou de désactiver l’affichage de ce tableau de bord en configurant la *`Show Basel attributes and properties`* propriété sous *`Risk Event Properties`*.

Ce tableau de bord comporte deux onglets :

- Secteur d’activité à Rapports de mappage de catégorie :
  - Perte nette par secteur d’activité et par catégorie (cumul annuel)
  - Perte nette par secteur d’activité et par catégorie (trimestriel)
  - Nombre d’événements par secteur d’activité et par catégorie (cumul annuel)
  - Nombre d’événements par secteur d’activité et par catégorie (QTD)
- Rapports sur les événements à risque par état ouvert et fermé :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

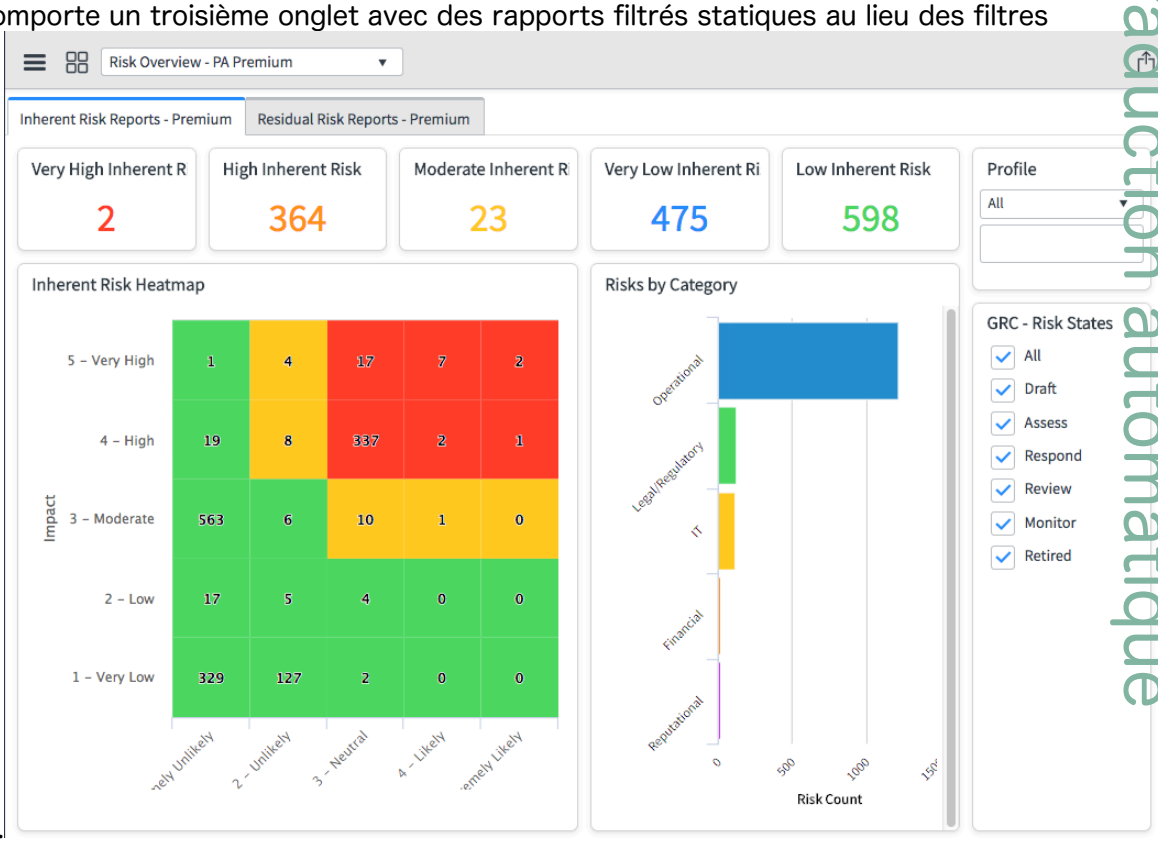
- Événements à risque ouverts par catégorie de Bâle
- Événements à risque fermés par catégorie de Bâle
- Ouvrir les événements à risque par secteur d'activité
- Événements à risque fermés par secteur d'activité

GRC Tableau de bord de vue d'ensemble des risques

Le Tableau de bord de vue d'ensemble des risques fournit à la direction une vue sur l'état et les workflows des risques inhérents et résiduels de l'entreprise et des services informatiques. L'utilisateur peut explorer les risques par cadre de travail, réponse et exception.

Il existe deux versions de ce tableau de bord. La version Premium utilise des filtres interactifs et nécessite la version sous licence de Analyse des performances.

Le a deux vues, l'une avec des rapports sur les risques inhérents et l'autre Tableau de bord de vue d'ensemble des risques avec des rapports sur les risques résiduels. La version Premium du tableau de bord, qui utilise des filtres interactifs, s'affiche. L'autre version du tableau de bord comporte un troisième onglet avec des rapports filtrés statiques au lieu des filtres interactifs.



Utilisateurs finaux

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Audit Manager : nécessite une visibilité claire sur l'état global et le volume des vulnérabilités au sein de l'organisation.	sn_risk.manager
Administrateur d'audit : doit identifier rapidement les zones de préoccupation	sn_risk.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisateur final et objectif	Rôle requis
Analyste d'audit : doit définir rapidement par ordre de priorité les risques/tâches sur lesquels se concentrer en fonction de la criticité pour l'organisation.	sn_risk.user

Visualisations de données

Le Tableau de bord de vue d'ensemble des risques contient les visualisations suivantes :

Nom	Type	Description
Risque inhérent élevé	Score unique	Nombre de risques avec un état de risque inhérent élevé
Risques résiduels élevés	Score unique	Nombre de risques avec un statut de risque résiduel élevé
Perte exposée annuelle inhérente		Calcul de la perte estimée annualisée (ALE) inhérente
Risque inhérent	Bulle	Calcul du score de risque inhérent à partir de la probabilité et de l'importance d'un risque.
Carte thermique des risques inhérents	Carte thermique	Carte thermique des risques inhérents fournissant le nombre total de risques par risque très élevé, risque élevé, risque modéré, risque faible et risque très faible
Risque inhérent faible	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques inhérents faibles.
Risque résiduel faible	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques résiduels faibles.
Risque inhérent modéré	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques inhérents modérés.
Risque résiduel modéré	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques résiduels modérés.
Pertes exposées annuelles résiduelles		Calcul de la perte estimée annualisée (ALE) résiduelle
Risque résiduel	Bulle	Calcul du score de risque résiduel à partir de la probabilité et de l'importance d'un risque.
Carte thermique des risques résiduels	Carte thermique	Nombre total de risques résiduels par risque très élevé, risque élevé, risque modéré, risque faible, risque très faible
Risque par entité	Barre	Nombre total de risques actifs répartis par profil.
Exceptions à risque	Liste	Liste de toutes les exceptions à risque
Problèmes de risque par cadre de travail (date d'ouverture)	Ligne	Nombre total de risques ouverts dans le temps, répartis par cadre de travail
Risques par catégorie	Barre horizontale	Nombre total de risques ouverts répartis par catégorie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Type	Description
Risques par réponse	Barre horizontale	Nombre total de risques ouverts répartis par réponse
Risque inhérent très élevé	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques inhérents très élevés.
Risque résiduel très élevé	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques résiduels très élevés.
Risque inhérent très faible	Score unique	Affiche le nombre (nombre) de risques inhérents très faibles.
Risque résiduel très faible	Score unique	Affiche le nombre de risques résiduels très faibles.

Tableau de bord Advanced Gouvernance, risque et conformité Application Risk

Le GRC **tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** fournit la vue la plus récente des aspects de risque et de conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise.

Le tableau de bord des risques de l'application est utile au directeur de l'information (DSI) et aux propriétaires d'applications. Ces deux utilisateurs doivent avoir les rôles sn_compliance.reader, sn_risk.reader et sn_audit.user pour afficher le tableau de bord. Accédez à la **Tableau de bord GRC avancé** > **Tableau de bord des risques de l'application**. Le **tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** s'affiche.

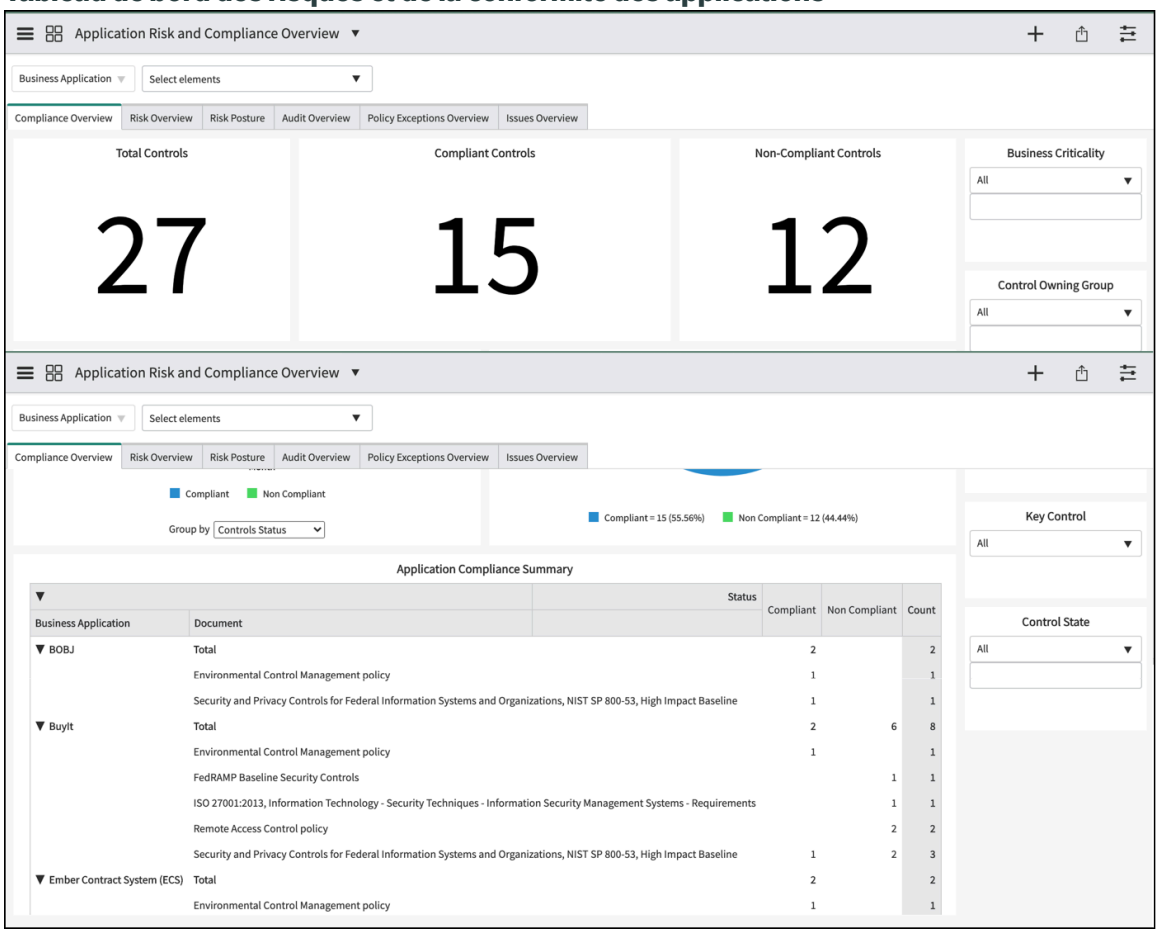
Remarque :
Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, vous devez activer les modules d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) et GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance).

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications vous fournit un rapport détaillé de la posture de risque et de conformité de toutes les applications d'entreprise d'une organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord des risques et de la conformité des applications



Ce tableau de bord met en évidence les éléments suivants :

- Impact sur la conformité des applications en cours d'utilisation.
- La posture vis-à-vis du risque des applications.
- État de l'activité de rattrapage et d'exceptions des problèmes.
- L'activité d'audit autour des applications et de l'état.

Ce tableau de bord fournit des réponses aux questions suivantes qui intéressent le DSI et le propriétaire de l'application :

1. Quelles sont les applications clés, et sont-elles toutes opérationnelles et fournissent-elles les services requis de manière optimale ?
2. Quelles sont les politiques et les documents de référence auxquels les applications doivent être conformes ? Les applications y sont-elles conformes ?
3. Quels sont les risques encourus par les applications ? L'un d'entre eux est-il élevé pour soulever une préoccupation ? Y a-t-il suffisamment de mesures d'atténuation en place ? Y a-t-il des contrôles adéquats en place et fonctionnent-ils efficacement ?
4. Pour les applications qui doivent être corrigées, les rattrapages sont-ils effectués à temps conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) ? Quelles sont les applications qui génèrent le plus grand nombre de problèmes ?
5. Des exceptions sont-elles souvent demandées dans les demandes et pourquoi ? Se situent-ils dans des limites gérables ?
6. Les demandes doivent-elles faire l'objet d'une vérification à un moment donné ? Comment les applications se sont-elles comportées dans le cadre de ces audits ?

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le tableau de bord offre différentes représentations telles que des histogrammes, des graphiques en anneau et des graphiques de tendances. Les propriétaires d'applications peuvent utiliser différents filtres sur le tableau de bord pour afficher les rapports liés aux applications d'entreprise qu'ils possèdent, telles que les applications d'entreprise critiques, les contrôles obligatoires liés à une application d'entreprise spécifique ou les problèmes de priorité élevée, etc.

Vue d'ensemble de la conformité

L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Total des contrôles : ce rapport fournit le nombre total de contrôles actifs.
- Contrôles conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
- Contrôles non conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
- État de conformité par mois : ce rapport fournit le nombre de contrôles actifs par mois.

Remarque :
Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou par application d'entreprise.

- % de conformité : ce rapport fournit le pourcentage de différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
- Résumé de conformité des applications : ce rapport fournit le résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Criticité opérationnelle
- Propriétaire de l'entité
- Application de la loi, comme les contrôles obligatoires ou volontaires
- Contrôle clé
- État du contrôle
- Groupe propriétaire du contrôle

Vue d'ensemble du risque

L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. L'onglet Vue d'ensemble des risques fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Carte thermique des risques par criticité de l'application : ce rapport affiche la carte thermique des risques de l'application en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application.
- Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques : ce rapport affiche les tâches de réponse créées pour un risque et les différents états de ces tâches.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de la réponse au risque, score calculé au risque, réponse au risque affectée à ou application d'entreprise.

- Résumé des risques de l'application : ce rapport affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à l'évaluation globale des risques de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
- État des contrôles d'atténuation des risques de l'application : ce rapport fournit les informations relatives aux risques d'une application et aux contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou retiré. Les risques pour une année seulement sont affichés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Criticité
- Cote de risque
- Propriétaire de l'application
- Propriétaire de l'entreprise

Situation vis-à-vis du risque

L'onglet Posture vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet Situation vis-à-vis du risque fournit des informations sur l'exposition au risque des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise. L'onglet Situation vis-à-vis du risque affiche les éléments suivants :

- Risques très élevés : ce rapport affiche les risques très élevés d'une application.
- Risques élevés : ce rapport affiche les risques élevés d'une application.
- Risques modérés : ce rapport affiche les risques modérés d'une application.
- Expirations des tâches d'acceptation : ce rapport affiche les tâches d'acceptation de réponse aux risques qui expirent le jour en cours, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tendance des risques de contribution : ce rapport affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur exécution sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport.

Vue d'ensemble de l'audit

L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet Vue d'ensemble de l'audit fournit une vue d'ensemble des activités d'audit et d'audit liées aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Engagements d'audit ouverts : ce rapport affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert.
- Contrôles inefficaces : ce rapport affiche le nombre de contrôles inefficaces pour un engagement d'audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes ouverts pour un engagement d'audit.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes d'audit passés arrivés à échéance pour une application.
- Engagements d'audit à venir : ce rapport affiche le nombre mensuel des engagements d'audit à venir.
- Problèmes ouverts par engagements d'audit : ce rapport affiche le nombre mensuel de problèmes d'audit ouverts.
- Problèmes d'audit passés arrivés à échéance par engagements d'audit : ce rapport affiche les problèmes d'audit passés arrivés à échéance sur une période.
- Contrôles inefficaces par engagements d'audit : ce rapport affiche les informations relatives aux engagements d'audit et aux contrôles inefficaces associés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Engagement de l'audit
- Criticité

Vue d'ensemble des exceptions à la politique

L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Nouvelles exceptions : ce rapport fournit des informations sur les nouvelles exceptions demandées.
- Exceptions approuvées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions approuvées.
- Exceptions rejetées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions rejetées.
- Exceptions expirées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions expirées.
- Exceptions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les exceptions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours.
- Extensions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les extensions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours
- Expirations d'exceptions à venir : ce rapport fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d'expirer et qui sont dues à la date actuelle, au lendemain de la date actuelle, à la semaine en cours, à la semaine suivante et au mois en cours.
- Exceptions demandées par rapport aux exceptions Approuvé : ce rapport fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d'exceptions approuvées par mois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble des problèmes

L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension ou le Gestion des risques module d'extension Policy and Compliance Management . L'onglet Vue d'ensemble des problèmes fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes à l'état ouvert.
- Problèmes à priorité critique : ce rapport affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
- Problèmes de priorité élevée : ce rapport affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
- Problèmes acceptés : ce rapport affiche le nombre de problèmes acceptés.
- Problèmes arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes arrivés à échéance.
- Problèmes à résoudre : ce rapport affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tâches de rattrapage à terminer : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être effectuées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période donnée.
- Tâches de rattrapage arrivées à échéance : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage arrivées à échéance sur une période donnée.
- Tendance de création de problème : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont créés sur une période.
- Tendance de clôture des problèmes : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
- Tendance de création de tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont créées sur une période.
- Tendance de fermeture des tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont fermées sur une période.

Analyse des performances Tableaux de bord des événements à risque et hiérarchie des risques

Utilisez les Analyse des performances tableaux de bord (PA) pour afficher les données complètes relatives aux événements à risque et à la hiérarchie des risques. Utilisez le pour afficher les Centre d'analyse données pour n'importe quelle période.

Par défaut, les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent afficher les données pendant six mois. Pour afficher les données pour différentes périodes, achetez et activez le module d'extension Analyse des performances Premium. Les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent collecter des données historiques pour une année en exécutant la ServiceNow® Gouvernance, risque et conformité tâche (GRC). *`Entity and risk statement historical data collection`*

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
N’exécutez la tâche de collecte de données historiques qu’une seule fois. L’exécution de cette tâche plus d’une fois entraîne une collecte de données incohérente et peut entraîner la perte des données précédentes.

Tableaux de bord des événements à risque

Les tableaux de bord des événements à risque présentent les données suivantes :

- Vue d’ensemble : ce tableau de bord affiche les tendances suivantes :
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements
  - Événements actifs
  - Risques évités de justesse
  - Événements par type
  - Événements par état
  - 10 premières entités de perte nette
  - 10 premières entités d’impact non financier
  - 10 premières entités ayant le nombre de pertes le plus élevé
- Tableau de bord Vue d’ensemble des événements à risque par entité : les propriétaires d’entité disposant du rôle sn.risk_user peuvent consulter les informations agrégées pour la perte brute, la perte nette et le nombre d’événements sur une base mensuelle. Le tableau de bord affiche également la perte brute moyenne par événement, la perte nette moyenne par événement, la récupération moyenne effectuée par événement et le coût supplémentaire moyen par événement. Les propriétaires d’entité dotés du rôle sn.risk_user peuvent également afficher les tendances des événements à risque suivantes pour une entité particulière. Les administrateurs disposant du rôle sn.risk_admin peuvent modifier ce tableau de bord.
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements
  - Événements actifs
  - Risques évités de justesse
  - Événements à risque
  - Événements à risque par impact non financier
  - Attente de perte annuelle par rapport à la perte nette
  - Mesures des événements à risque
- Tableau de bord Vue d’ensemble par classe de risque : les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager peuvent afficher les tendances des événements à risque de niveau 1. Les utilisateurs peuvent comprendre les pertes brutes agrégées, la perte nette, le nombre d’événements créés, le nombre d’événements actifs et le nombre total d’événements évités de justesse. Ce tableau de bord affiche également les tendances suivantes :
  - Perte brute
  - Perte nette
  - Événements

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Événements actifs
- Risques évités de justesse
- Top 10 Net Loss R isk Events
- Uneespérance annuelle de Loss vs Net Loss

Tableau de bord Exposition par déclarations de risque

Pour afficher le tableau de bord Exposition par déclarations de risque, accédez à **Risque** > **Exposition par déclarations de risque**. Ce tableau de bord est utile pour les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager. Ce tableau de bord est similaire au tableau de bord Exposition par entité, sauf qu'il affiche également les risques par définition du risque. Ce tableau de bord fournit la distribution des entités en fonction de l'état de tolérance et des scores calculés, ainsi que les tendances de perte estimée annuelle. Une carte thermique des cotes de risque par état de tolérance est incluse. Le tableau de bord Exposition par déclarations de risque affiche les tendances suivantes :

- Déclarations de risque par état de tolérance
- Déclarations de risque par évaluation
- Perte estimée annuelle
- Évaluations des risques selon l'état de tolérance

Exposition par tableau de bord d'entité

Pour afficher le tableau de bord Exposition par déclarations de risque, accédez à **Risque** > **Exposition par entité**. Ce tableau de bord est utile pour les propriétaires d'entités responsables d'une classe d'entité particulière. Le tableau de bord affiche également l'intégrité de l'entité en affichant les états suivants : Inacceptable, À surveiller et Acceptable. Utilisez ce tableau de bord pour comparer les tendances entre les trimestres en fonction de la perte estimée annuelle (ALE). Ce tableau de bord affiche les évaluations des risques par état de tolérance sous la forme d'une carte thermique. La carte thermique vous aide à identifier les entités qui nécessitent une attention particulière. Les tendances de la perte estimée annuelle et une carte thermique des évaluations du risque par état de tolérance sont également présentées. Le tableau de bord Exposition par déclarations de risque affiche les tendances suivantes :

- Entités par état de tolérance
- Entités par notation
- Perte estimée annuelle de l'entité
- Évaluations des risques selon l'état de tolérance

Tableau de bord Évaluation des risques avancés

Utilisez le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk pour obtenir une vue d'ensemble des performances de toute méthodologie d'évaluation des risques basée sur les instances d'évaluation des risques.

Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk

Accédez à la **Évaluation Advanced Risk** > **Vue d'ensemble**. Le tableau de bord Vue d'ensemble de l'évaluation Advanced Risk affiche les éléments suivants :

- Risques résiduels critiques :
- Risques résiduels élevés
- Évaluations échues

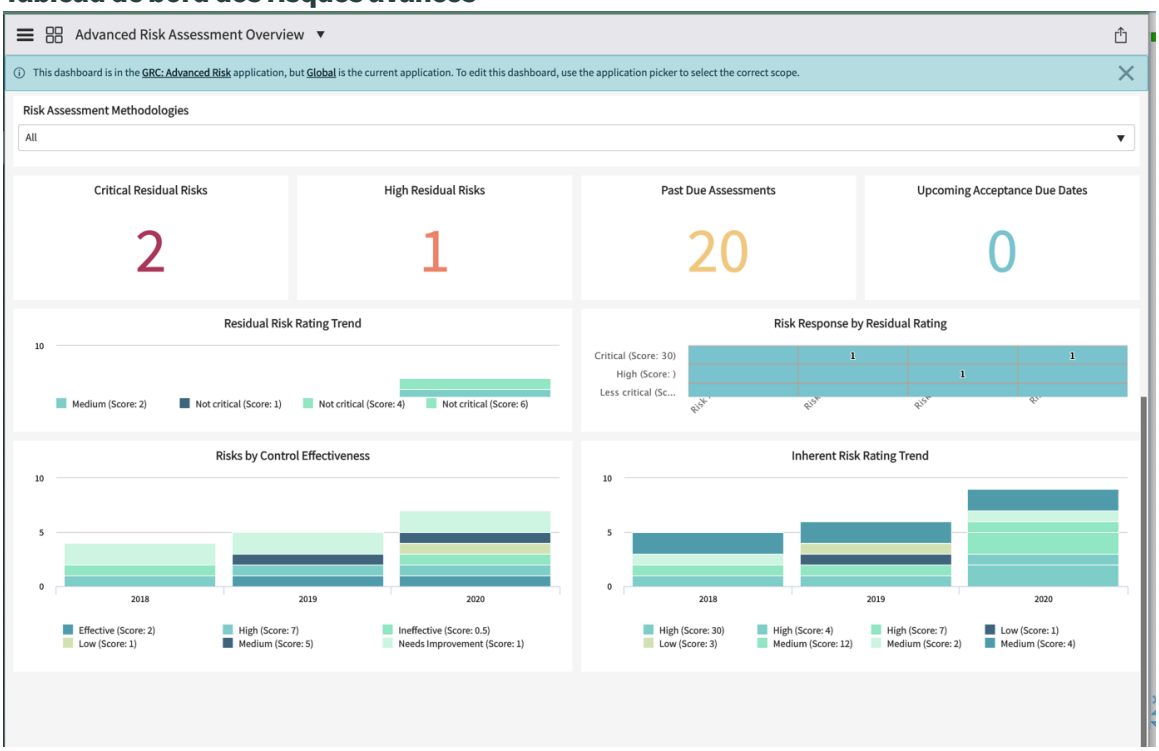
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Dates d'échéance d'acceptation à venir
- Tendance de la notation de risque résiduelle
- Réponse au risque par notation résiduelle
- Risques par efficacité du contrôle
- Tendance de la notation de risque inhérente
- Prochaines dates d’échéance d’acceptation : ce nombre indique le nombre de tâches pour lesquelles la date d’échéance d’acceptation est dans les 30 prochains jours.

Ce tableau de bord n’est visible que par les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.manager.

Tableau de bord des risques avancés



Évaluation Advanced Risk Registre des risques

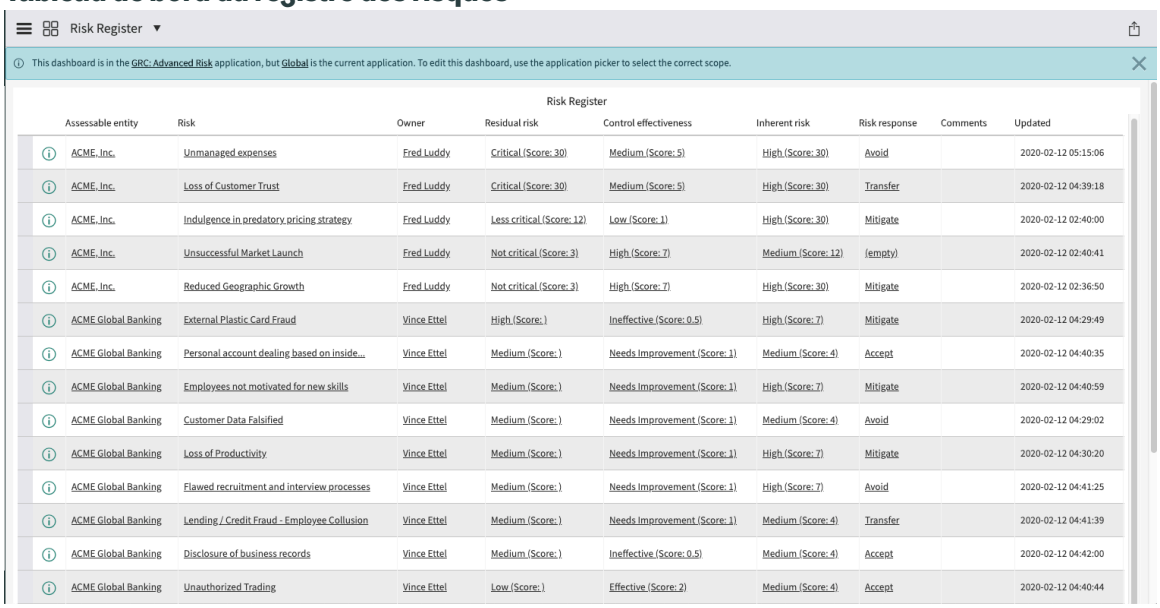
Le tableau de bord du registre des risques affiche les instances d’évaluation des risques dans la vue de liste, triées par risques résiduels.

Ce tableau de bord est visible par les utilisateurs disposant du rôle sn_risk.user.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord du registre des risques



Risk Register

Assessable entity	Risk	Owner	Residual risk	Control effectiveness	Inherent risk	Risk response	Comments	Updated
ACME, Inc.	Unmanaged expenses	Fred Luddy	Critical (Score: 30)	Medium (Score: 5)	High (Score: 30)	Avoid		2020-02-12 05:15:06
ACME, Inc.	Loss of Customer Trust	Fred Luddy	Critical (Score: 30)	Medium (Score: 5)	High (Score: 30)	Transfer		2020-02-12 04:39:18
ACME, Inc.	Indulgence in predatory pricing strategy	Fred Luddy	Less critical (Score: 12)	Low (Score: 1)	High (Score: 30)	Mitigate		2020-02-12 02:40:00
ACME, Inc.	Unsuccessful Market Launch	Fred Luddy	Not critical (Score: 3)	High (Score: 7)	Medium (Score: 12)	(empty)		2020-02-12 02:40:41
ACME, Inc.	Reduced Geographic Growth	Fred Luddy	Not critical (Score: 3)	High (Score: 7)	High (Score: 30)	Mitigate		2020-02-12 02:36:50
ACME Global Banking	External Plastic Card Fraud	Vince Ettel	High (Score:)	Ineffective (Score: 0.5)	High (Score: 7)	Mitigate		2020-02-12 04:29:49
ACME Global Banking	Personal account dealing based on inside...	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	Medium (Score: 4)	Accept		2020-02-12 04:40:35
ACME Global Banking	Employees not motivated for new skills	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	High (Score: 7)	Mitigate		2020-02-12 04:40:59
ACME Global Banking	Customer Data Falsified	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	Medium (Score: 4)	Avoid		2020-02-12 04:29:02
ACME Global Banking	Loss of Productivity	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	High (Score: 7)	Mitigate		2020-02-12 04:30:20
ACME Global Banking	Flawed recruitment and interview processes	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	High (Score: 7)	Avoid		2020-02-12 04:41:25
ACME Global Banking	Lending / Credit Fraud - Employee Collusion	Vince Ettel	Medium (Score:)	Needs Improvement (Score: 1)	Medium (Score: 4)	Transfer		2020-02-12 04:41:39
ACME Global Banking	Disclosure of business records	Vince Ettel	Medium (Score:)	Ineffective (Score: 0.5)	Medium (Score: 4)	Accept		2020-02-12 04:42:00
ACME Global Banking	Unauthorized Trading	Vince Ettel	Low (Score:)	Effective (Score: 2)	Medium (Score: 4)	Accept		2020-02-12 04:40:44

Référence Gestion des risques

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires telles que les tables, les rôles et les propriétés qui sont installés avec l'application Gestion des risques .

Composants installés avec Gestion des risques

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Gestion des risques, notamment des tables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés avec Gestion des risques

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Lecteur de risque [sn_risk.reader]	En plus des autorisations héritées, le lecteur de risque dispose de droits d'accès en lecture seule à l'application et aux modules Risk. Le lecteur de risque peut effectuer les actions suivantes dans le périmètre GRC : • Agir sur les questions qui lui sont confiées. • Disposer d'un accès en lecture à tous les modèles d'indicateurs.	• sn_grc.reader • survey_reader • sn_rvw_feedback.lecteur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Peut agir sur les tâches d'indicateur qui lui sont affectées. • Disposer d'un accès en lecture aux indicateurs. • Disposer d'un accès en lecture aux entités. Le lecteur de risques peut effectuer les actions suivantes dans l'application Risk Management : • Agir sur les tâches de rattrapage qui leur sont affectées. • Dispose d'un accès en lecture aux risques et peut être propriétaire d'un risque. • Prenons l'exemple de l'ancienne évaluation des risques. • Disposer d'un accès en lecture à la définition du risque et au cadre du risque. • Effectuez une évaluation avancée des risques. • Créer des événements à risque. • Travaillez sur les tâches et les problèmes liés aux événements à risque. • Accéder à tous les événements de risque et tableaux de bord des risques. • Avoir un accès en lecture aux commentaires.	
Utilisateur du risque [sn_risk.user]	Contient les rôles de lecteur et d'utilisateur métier dans sn_grc champ d'application, ainsi que le rôle de lecteur dans l'application Gestion des risques et le rôle d'utilisateur métier dans le champ	• sn_grc.user • sn_compliance.reader • sn_risk.reader • survey_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'application sn_grc. En plus des autorisations héritées, l'utilisateur à risque peut afficher : • Types d'entité • entités • Risques • Tâches de rattrapage • control • Objectifs de contrôle • Exceptions de politique L'utilisateur du risque peut également créer des risques. Des risques peuvent être affectés à l'utilisateur des risques et disposent d'un accès en lecture seule à l'application Policy and Compliance Management et aux modules. L'utilisateur Risk peut faire tout ce que le lecteur de Risk peut faire. Le lecteur de risques peut effectuer les actions suivantes dans l'application Risk Management : • Travaillez sur les tâches d'acceptation des risques et les tâches de rattrapage. • Créer des risques. • Accédez aux tableaux de bord associés aux risques avancés. • Disposer d'un accès en lecture à la fonctionnalité d'identification des risques d'Advanced Risk et peut effectuer une évaluation liée à l'identification des risques. • Créez un périmètre d'évaluation.	• sn_grc.business_user • sn_risk_advanced.ara_creator

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Responsable de la gestion des risques [sn_risk.gestionnaire]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans sn_grc périmètre, ainsi que les rôles de lecteur et d'utilisateur dans l'application Gestion des risques . En plus des autorisations héritées, le gestionnaire des risques peut effectuer les actions suivantes dans le champ d'application GRC • Créer des problèmes et des évaluations de problèmes. • Créez une entité, des types d'entité, des classes d'entités et des règles de classe. • Créer des références de contenu. • Créez des indicateurs et des modèles d'indicateurs. • Avoir un accès en lecture au niveau d'entité. Dans l'application Risk Management, le gestionnaire des risques peut : • Créer des cadres de travail du risque • Créer des déclarations de risque • Créer des risques • Créez un modèle de réponse aux événements à risque. • Créez des identifications des risques et pouvez afficher le tableau de bord associé à l'identification des risques. • Créer des tâches de rattrapage. • Créer un planificateur d'évaluation. • Associez des déclarations de risque à des objets	• sn_grc.manager • sn_risk.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	d'information à l'aide du module Associer les déclarations de risque.	
Administrateur des risques [sn_risk.admin]	Contient les rôles de lecteur, d'utilisateur, de gestionnaire et d'administrateur dans sn_grc champs d'application, ainsi que les rôles de lecteur, d'utilisateur et de gestionnaire dans l'application Gestion des risques . En plus des autorisations héritées, dans le champ d'application GRC, l'administrateur des risques peut créer une couche d'entité. Dans l'application Risk Management, l'administrateur des risques peut : • Supprimer les cadres du risque. • Supprimez l'entité, les tables, l'indicateur, les risques, les problèmes et les tâches. • Créer des déclarations de risque et des risques. • Modifiez les propriétés de l'administrateur. • Modifiez les critères de risque. • Créer les causes et les conséquences de l'événement à risque. • Accès au risque, propriétés liées au risque avancé. • Créer une configuration de l'identification des risques. • Créez une méthodologie d'évaluation des risques, tous types de facteurs. • Effectuer des activités administratives. • Configurez une configuration d'intégration	• sn_grc.admin • sn_risk.user • sn_risk.manager • sn_grc_appr.admin • sn_rvw_feedback.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	de commentaires pour n'importe quel type d'enregistrement.	
Créateur d'évaluation [sn_risk.asmt_créateur]	Le créateur d'évaluation est utilisé pour créer des types de mesures d'évaluation des risques GRC.	assessment_admin
Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les tâches suivantes : • Faites une évaluation des risques. • Créer des tâches de réponse aux risques. • Affichez les déclarations de risque. • Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. • Afficher et signaler les événements à risque. • Travaillez sur les tâches d'événement à risque affectées. • Affichez les données associées à l'indicateur. • Répondez aux tâches d'indicateur. • Répondez au questionnaire sur l'identification des risques. • Répondre aux tâches de données de mesures. • Signaler les problèmes. • Soumettre les demandes de triage des problèmes. • Travaillez sur les tâches de rattrapage affectées. • Travaillez sur les problèmes affectés. • S'il existe une intégration avec Gestion des portefeuilles de projets:	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	○ Afficher le tableau de bord Vue d'ensemble des risques du projet ○ Créer des risques à partir de la bibliothèque. ○ Augmentez les risques de l'entreprise. ○ Lancer l'évaluation de n'importe quel objet.	

Rôles installés avec l' GRC Espace de travail Risk

L'application GRC: Espace de travail Risk installe les rôles de gestionnaire des risques opérationnels et de gestionnaire des risques informatiques pour permettre aux utilisateurs d'effectuer leurs tâches respectives.

Rôles et leurs descriptions

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des risques opérationnels (sn_risk_workspace.operational_risk_manager)	Les gestionnaires des risques opérationnels font partie de l'équipe des risques opérationnels qui gère la posture de risque de l'organisation. Il peut effectuer les tâches suivantes : • Effectuer des évaluations des risques • Afficher les données associées aux événements à risque • Afficher les cartes thermiques pour les évaluations des risques • Créer des commentaires sur les enregistrements ou les champs d'un enregistrement **Remarque :** Le rôle de gestionnaire des risques opérationnels n'est disponible que lorsque les Espace de travail Risk applications et Advanced Risk sont installées.	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.gestionnaire • sn_rvw_feedback.réviseur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles et leurs descriptions (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Gestionnaire des risques informatiques (sn_risk_workspace.gestionnaire_des_risques_informatiques)	Les gestionnaires des risques informatiques collaborent avec diverses personnes concernées pour s'assurer que les risques informatiques sont gérés dans le cadre de l'appétit pour le risque de l'organisation. Il peut effectuer les tâches suivantes : • Identifier les risques à évaluer • Gérer les réponses aux risques • Créer des indicateurs de risques clés • Créer des commentaires sur les enregistrements ou les champs d'un enregistrement	• sn_risk.manager • sn_compliance.manager • sn_audit.gestionnaire • sn_rvw_feedback.réviseur
Gestionnaire des risques opérationnels de l'entreprise Gestionnaire (sn_risk_workspace.business_op_risk_manager)	Les gestionnaires des risques opérationnels de l'entreprise sont les premières lignes de défense de chaque secteur d'activité. Ils sont responsables de la gestion de la situation vis-à-vis du risque de leurs unités d'affaires spécifiques.	• sn_risk.user • sn_compliance.user • sn_audit.user • sn_rvw_feedback.personne interrogée

Propriétés installées avec Gestion des risques

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

Propriétés installées

Nom	Description
Définit pour lequel le risque est actif (le premier état est l'état actif par défaut) sn_risk.active_states	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : brouillon, évaluation, révision, suivi • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées (suite)

Nom	Description
Définit pour lequel le risque est inactif (le premier état est l'état inactif par défaut) sn_risk.états_fermés	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : mis hors service • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Nom du type de mesure d'évaluation utilisé pour l'évaluation des risques sn_risk.évaluation_par défaut	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Évaluation des risques • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Utiliser les scores d'impact qualitatif comme entrée sn_risk.impact_qualitatif	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux **Remarque :** Si la mise à niveau vient de Geneva (ou d'une version antérieure) ou d'Helsinki (ou d'une version ultérieure) et que la valeur était précédemment définie sur true, cette valeur est définie sur true après la mise à niveau. • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Utiliser les scores de probabilité qualitative comme entrée sn_risk.vraisemblance_qualitative	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Rendre la définition du risque obligatoire dans le risque sn_risk.risk_statement_mandatory	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : false. **Remarque :** Si la valeur est définie sur Faux, elle autorise la création de risques sans définition du risque associée. Si elle est définie sur vrai, la définition du risque est obligatoire pour la création de risques.
Comparer la tolérance au risque en fonction de sn_risk_advanced.tolérance_risque	• **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : Somme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés installées (suite)

Nom	Description
	• **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Advanced Risk .
Comparer le score de risque calculé à sn_risk_advanced.configuration_de_cotation_du_risque	• **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : ALE moyenne calculée • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Advanced Risk .
Masquer les risques en amont et en aval sn_risk.masquer_les_risques_en-aval_amont_en-amont	• **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : vrai. • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés** **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que si vous activez le module d'extension Advanced Risk .
Fermer automatiquement le problème créée par l'indicateur sn_grc.auto_indicator_issue_closure	• **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non. • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**
Une liste des tables disponibles dans le champ « S'applique à » du formulaire Risque. sn_risk.risk_applies_to_tables	• **Type** : chaîne • **Valeur par défaut** : Évaluation des risques • **Localisation** : **Risque** > **Administration** > **Propriétés**

Tables installées avec Gestion des risques

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Gestion des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées

Table	Description
Risque [sn_risk_risk]	Étend la table d'éléments [sn_grc_item] et stocke les risques spécifiques associés aux entités
Définition du risque [sn_risk_definition]	Étend la table de contenu [sn_grc_content] et stocke les définitions des risques.
Cadre du risque [sn_risk_framework]	Étend la table Document [sn_grc_document] et stocke tous les cadres du risque, une collection de déclarations de risque
Cadre du risque à Type d'entité [sn_risk_m2m_framework_profile_type]	Étend le document à la table Type d'entité [sn_grc_m2m_document_profile_type]. Il s'agit d'une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les cadres du risque et les types d'entité
Type d'entité à Définition du risque [sn_risk_m2m_risk_definition_profile_type]	Étend le contenu à la table Type d'entité [sn_grc_m2m_content_profile_type]. Il s'agit d'une table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre les types d'entité et les déclarations de risque
Tâches de risque [sn_risk_m2m_risk_task]	Stocke des relations plusieurs-à-plusieurs entre les risques et les tâches
Transfert de risque [sn_risk_transfer_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table permet au gestionnaire des risques de transférer un risque.
Paramètre de couleur [sn_risk_color_setting]	Cette table est utilisée pour que les rapports associent l'impact/la probabilité avec les couleurs de la palette.
Évitement du risque [sn_risk_avoidance_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table permet au gestionnaire des risques d'éviter un risque. Par exemple, en ayant un bâtiment en Californie, vous êtes exposé à un risque sismique. Vous pouvez éviter ce risque en choisissant de ne pas avoir de bâtiments en Californie.
Acceptation du risque [sn_risk_acceptance_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table fournit un moyen avec un processus d'approbation qui permet à un gestionnaire des risques d'approuver (accepter) ou de rejeter le risque.
Atténuation du risque [sn_risk_mitigation_task]	Lorsqu'un risque est analysé, il y a quatre façons d'y répondre. Cette table fournit un moyen pour un gestionnaire des risques d'atténuer un risque.
Risque à Contrôle	Contient les relations des risques pour les contrôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
sn_risk_m2m_risk_control	
Définition du risque à Objectif du contrôle sn_risk_m2m_risk_definition_policy_statement	Contient les relations entre les déclarations de risque et les objectifs de contrôle. Lors de l'ajout de l'entrée à cela, les risques associés aux relations de contrôle sont créés dans la table Risque à Contrôle avec l'entité correspondante.
Atténuation du risque à Contrôle sn_risk_m2m_risk_mitigation_control	Les contrôles ajoutés à la tâche d'atténuation des risques dans le cadre du flux de la tâche pour atténuer les risques sont ajoutés à cette table.
Relation de risque sn_risk_m2m_risk_risk	Contient la relation amont-aval/parent-enfant entre deux risques.
Tâche de réponse aux risques sn_risk_response_task	Table de base pour les tâches d'acceptation des risques, d'évitement des risques, d'atténuation des risques et de transfert des risques.

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Gestion des risques.

Composants installés avec Advanced Risk

L'activation du module d'extension GRC: Advanced Risk (sn_risk_advanced) ajoute ou modifie plusieurs tables, rôles d'utilisateur et autres composants. Le Advanced Risk module d'extension vous permet d'effectuer des évaluations des risques avancées et de gérer les événements à risque.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Remarque :
Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées avec Advanced Risk

Des tables sont ajoutées avec l'activation de GRC: Advanced Risk.

Table	Description
Tâche d'événement à risque [sn_risk_advanced_mitigation]	Suivez les tâches d'atténuation associées à l'événement à risque signalé.
Rapport regroupé sur les risques [sn_risk_advanced_risk_report_definition]	Créez cette définition dans laquelle le client peut choisir des entités et associer des déclarations de risque à ces entités pour générer des rapports des scores de risque agrégés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Table	Description
Rapport sur les risques [sn_risk_advanced_risk_report]	En fonction de la définition du rapport des risques agrégés, un enregistrement pour chaque combinaison d'entité et de définition du risque est créé. L'état de tolérance et le score calculé sont également affichés.
Entrée de l'événement [sn_risk_advanced_event_impact]	Entrées d'impact pour l'événement à risque à ajouter par le gestionnaire des risques pendant l'état Analyser.
Événement à risque à Risque [sn_risk_advanced_m2m_event_risk]	Chaque événement à risque peut être associé aux risques applicables. Cette table permet de suivre l'événement à risque par rapport aux relations de risque.
Événement à risque [sn_risk_advanced_event]	Suit les événements de perte ou de gain signalés par différents utilisateurs.
Événements à risque associés [sn_risk_advanced_m2m_event_event]	Un événement à risque peut être lié à plusieurs autres événements à risque. Cette table contient ces associations.
Événement à risque à Entité [sn_risk_advanced_m2m_event_profile]	Un gestionnaire des risques peut associer plusieurs entités qui sont impactées par l'événement à risque. Cette table suit les entités impactées liées à l'événement à risque.
Événement à risque à Contrôle [sn_risk_advanced_m2m_event_control]	Un gestionnaire des risques peut associer plusieurs contrôles liés aux entités qui sont liées à l'événement à risque. Cette table suit les entités impactées liées à l'événement à risque.
Événement à risque à Citation [sn_risk_advanced_m2m_event_citation]	Un gestionnaire des risques peut établir un lien entre les événements à risque et les obligations réglementaires. Cette association facilite le signalement des atteintes à la vie privée et le respect de la réglementation.

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour GRC: Advanced Risk.

Rôles pour effectuer une évaluation avancée des risques

Lorsque vous intégrez l'évaluation Advanced Risk à d'autres applications, vous devez vous assurer que les utilisateurs disposent des rôles nécessaires pour effectuer et approuver les évaluations.

À partir de la version 14.1.2, plusieurs nouveaux rôles ont été introduits pour permettre aux utilisateurs d'autres applications d'utiliser avec succès la fonctionnalité d'évaluations des risques avancés. Ces rôles indépendants ont été créés pour fournir aux utilisateurs la capacité requise pour effectuer une évaluation avancée des risques sans recourir à des Integrated Risk Management rôles spécifiques tels que Administrateur des risques et Utilisateur métier GRC.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous devez affecter manuellement les rôles d'évaluation Advanced Risk au rôle sn_grc.business_user. Pour comprendre comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes, consultez l'article Comment ajuster l'octroi de rôles et de groupes pour utiliser des tâches en arrière-plan [KB0963693] dans la Now Support base de connaissances. Pour en savoir plus sur le rôle d'utilisateur métier GRC, consultez l'article Utilisateur métier GRC [KB0864247] dans l'article Now Support de la Now Support base de connaissances. Vous devez vous connecter pour Now Support afficher l'article.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description	Contient des rôles
sn_risk_advanced.ara_admin	sn_risk.admin	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent : • Créer des méthodologies d'évaluation des risques • Créer et gérer des facteurs	• sn_risk_advanced.ara_creator • sn_risk_advanced.ara_assessor • sn_risk_advanced.ara_approver • sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_creator	sn_risk.user	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer des évaluations d'objets.	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_assessor	sn_grc.business.user	Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent : • Passer des évaluations • Effectuer des actions liées à l'évaluation, telles que passer l'évaluation et répondre à l'évaluation ou la réaffecter	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_approver	sn_grc.business.user	Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent effectuer des actions liées à l'évaluation, telles que l'approbation de celle-ci.	sn_risk_advanced.ara_reader
sn_risk_advanced.ara_reader	sn_risk.reader	Les utilisateurs disposant d'un rôle peuvent lire toutes les informations sur une instance d'évaluation	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés (suite)

Titre du rôle [name]	Contenu sous	Description	Contient des rôles
		des risques. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès en lecture à toutes les tables de l'évaluation avancée des risques. Si des utilisateurs ont uniquement besoin d'accéder aux rapports, ils peuvent utiliser ce rôle.	
sn_risk_advanced.lecteur_de_l'appétence_qualitative_au risque	sn_risk.user sn_risk.reader	Les utilisateurs peuvent afficher les champs qualitatifs de l'appétence au risque.	
sn_risk_advanced.lecteur_offre_risque_quantitative	sn_risk.user	Les utilisateurs peuvent afficher les champs quantitatifs d'appétence au risque.	

Propriétés installées avec Advanced Risk

Des propriétés sont ajoutées avec l'activation de GRC: Advanced Risk. Il existe également des propriétés disponibles pour les différentes options telles que les événements à risque et les évaluations avancées des risques.

Propriétés de Advanced Risk

Toutes les propriétés Advanced Riskde , sont répertoriées sur la page Propriétés système. Pour accéder à la page Propriétés système, dans le navigateur de filtre, tapez *`sys_properties.list`*.

Propriétés du module d'extension Advanced Risk

Propriété	Description
Nombre maximal de niveaux pour la hiérarchie des risques sn_risk_advanced.risk_hierarchy_max_levels	Définissez le nombre maximal de niveaux de hiérarchie des risques. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
Configurer la cote de risque sn_risk_advanced.configuration_de_cotation_du_risque	Comparez le score de risque calculé avec l'une des options suivantes : ALE maximale calculée, ALE minimale calculée, ALE moyenne calculée. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : moy.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés du module d'extension Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	Remarque : Cette propriété fonctionne avec le score de risque classique.
Comparer la tolérance au risque sn_risk_advanced.tolérance_risque	Comparez la tolérance au risque en fonction de l'une des options suivantes : Moyenne, Maximum, Minimum et Somme. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : sum
Activez les fonctionnalités de gestion des licences pour les risques d'entreprise GRC sn_risk_advanced.enable_irm_advanced_risk_enterprise	Cette propriété active les fonctionnalités de GRC gestion des licences de risque de l'entreprise. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux

Propriétés des événements à risque

Pour accéder aux propriétés de l'événement à risque, accédez à **Tous** > **Événements à risque** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés des événements à risque

Propriété	Description
Afficher les attributs et les rapports de Bâle sn_risk_advanced.show_basel_attr_reports	Définissez cette propriété sur vrai si vous souhaitez activer la catégorisation de Bâle des événements à risque. Cette propriété est utile pour les clients dans le domaine bancaire. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux
Rendre obligatoire la relation entre les événements à risque et les risques sn_risk_advanced.make_riskevent_to_risk_relation_mandatory	Définissez cette propriété sur vrai si vous souhaitez vous assurer que chaque événement à risque comporte des risques correspondants. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux
Non. Nombre de jours pour la classification de récupération rapide sn_risk_advanced.no_of_days_for_rapid_recovery_classification	Personnalisez le nombre de jours que les utilisateurs peuvent définir comme seuil de récupération rapide.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés des événements à risque (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 5
Afficher les événements externes ORX sn_risk_advanced.show_orx_events	Les utilisateurs peuvent choisir de voir les événements externes ORX. ORX fournit une plate-forme pour l'échange sécurisé de données de haute qualité sur les pertes liées aux risques opérationnels provenant du monde entier. Cette propriété est utile pour les clients dans le domaine bancaire. Les clients importent les informations ORX telles que partagées par l'organisation ORX. Ces informations peuvent être liées à la définition du risque ou aux objectifs de contrôle. Ces informations peuvent être modifiées par les utilisateurs. • **Type** : vrai | faux • **Valeur par défaut** : faux
Nombre d'années de données sur les événements à risque à afficher dans le rapport. sn_risk_advanced.number_of_years_report_data	Sélectionnez le nombre d'années de données sur les événements à risque qui doivent être affichées dans le rapport. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 2 **Remarque :** Cette propriété est visible sur la page Propriétés système.

Propriétés pour l'évaluation avancée des risques

Pour accéder aux propriétés de l'évaluation des risques avancés, accédez à **Tous** > **Évaluations Advanced Risk** > **Administration** > **Propriétés**.

Propriétés pour l'évaluation Advanced Risk

Propriété	Description
Migrer vers les évaluations Advanced Risk sn_risk_advanced.hide_risk_legacy_lifecycle	Migrez vers les évaluations Advanced Risk (risque avancé).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés pour l'évaluation Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	• **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non
Activer Advanced Risk PPM Integration sn_risk_advanced.enable_advanced_risk_ppm_integration	Effectuez des évaluations des risques du projet. Seuls les utilisateurs disposant des rôles risk.admin it_pps_admin ou sn_ peuvent activer cette propriété. • **Type** : oui ou non • **Valeur par défaut** : non Pour plus d'informations, voir Configurer Gestion des portefeuilles de projets et Advanced Risk intégrer **Remarque :** Cette propriété n'est disponible que lorsque Gestion des portefeuilles de projets est installé.

Rôles de processus business

Différents rôles sont disponibles pour les utilisateurs et les gestionnaires de processus business.

La table suivante répertorie les rôles que vous devez utiliser pour gérer vos processus business.

Rôles utilisés pour la gestion des processus business

Titre du rôle	Description
Administrateur de processus business business_process_admin	Ce rôle fournit un accès de création, de lecture, de mise à jour et de suppression (CRUD) à tous les enregistrements et à leurs relations dans le processus business. Ce rôle est affecté aux utilisateurs qui sont des administrateurs et qui disposent d'informations approfondies et d'une formation sur les processus business. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin qui gèrent les applications GRC et leur configuration accèdent automatiquement à ce rôle. Cet accès permet aux administrateurs d'administrer le GRC processus business et ses enregistrements similaires à d'autres GRC tables.
Gestionnaire des processus d'affaires business_process_manager	Ce rôle est affecté aux gestionnaires des processus business, qui sont généralement des spécialistes et gèrent plusieurs processus business dans l'organisation. Ils peuvent créer, lire et mettre à jour n'importe quel processus business et gérer la relation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles utilisés pour la gestion des processus business (suite)

Titre du rôle	Description
	du processus business avec d'autres enregistrements. Ces utilisateurs travaillent généralement avec d'autres employés et sont des experts des processus métier. Dans le contexte de GRC, les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.manager héritent automatiquement de ce rôle qui leur permet de gérer les processus business pour l'ensemble de l'organisation.
Utilisateur du processus business business_process_user	Ce rôle doit être affecté aux propriétaires de processus respectifs qui gèrent le processus business qu'ils possèdent. Avec ce rôle, ils peuvent mettre à jour les processus business qu'ils possèdent et peuvent également lire n'importe quel processus business. Ce rôle peut également être fourni aux utilisateurs qui sont tenus d'afficher les processus business dans l'organisation et de mieux les comprendre. Dans le contexte de GRC, ce rôle est automatiquement affecté aux utilisateurs dotés du rôle sn_risk.user, car ce rôle leur permet de gérer les processus business qu'ils possèdent et de lire tous les processus business.

Gestion des risques liés aux tiers

L'application ServiceNow® GRC : Gestion des risques liés aux tiers (TPRM) vous permet d'identifier, d'évaluer et d'atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. TPRM fournit un processus centralisé pour la gestion de votre portefeuille de tiers, l'évaluation et la notation des risques, et l'exécution de mesures correctives.

Vue d'ensemble

Regardez cette vidéo de six minutes pour en savoir plus sur Gestion des risques liés aux tiers.

Vidéo décrivant .Gestion des risques liés aux tiers

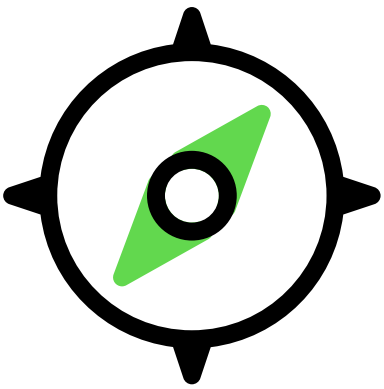
Premiers pas

Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les notes de publication relatives à ServiceNow Store l'historique des versions .

Traduction automatique

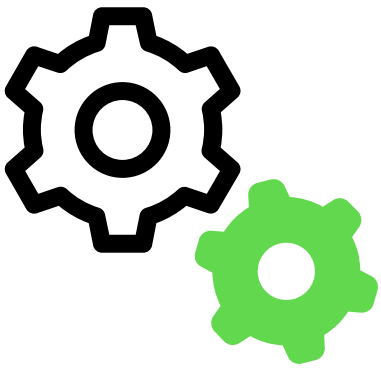
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Explorer



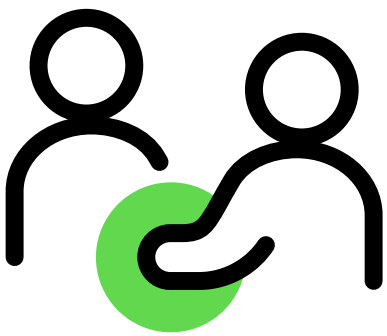
Découvrez comment les gestionnaires des risques des tiers, les utilisateurs des risques des tiers et les administrateurs des risques des tiers utilisent l’application Gestion des risques liés aux tiers .

Configurer



Vous pouvez activer ou mettre à niveau TPRMle , en téléchargeant les applications à partir de , ServiceNow Store puis en configurant les paramètres en fonction de vos besoins.

Demander un devoir de diligence pour la gestion des risques liés aux tiers



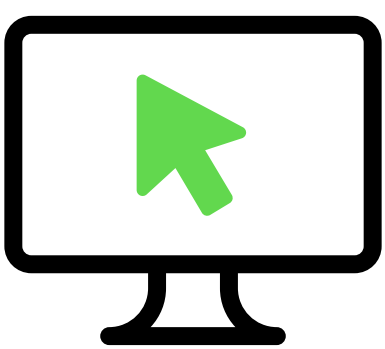
Demandez un devoir de diligence pour déterminer le niveau de risque des interactions avec un tiers et son engagement.

Évaluer le risque de tiers



Utilisez cette fonction Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers.

Surveiller le risque lié aux tiers



Utilisez l’application pour surveiller les Gestion des risques liés aux tiers risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. Un processus de surveillance continu peut aider à évaluer régulièrement la performance du tiers et le respect des conditions convenues.

Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable



Utilisez l’application pour approuver ou rejeter de nouvelles demandes de diligence raisonnable, après avoir examiné les Gestion des risques liés aux tiers réponses au questionnaire et les résultats du processus de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

servicenow

Gérer le processus de risque du contrat



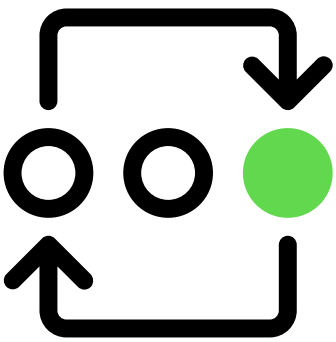
Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur de contrats de tiers risque, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez faire face aux risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Travailler dans l'interface VRM utilisateur classique



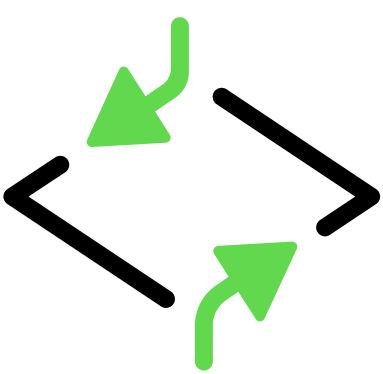
Utilisez l'interface utilisateur héritée pour effectuer toutes les Gestion des risques du fournisseur tâches.

Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques



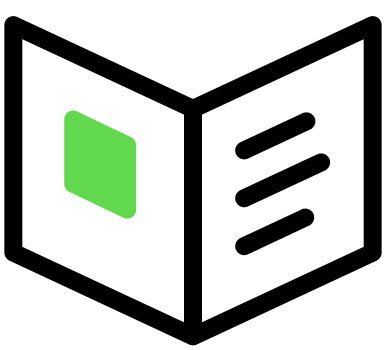
Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

Utiliser le portail du tiers



Utilisez le portail du tiers pour répondre aux questionnaires, aux demandes de documentation, aux tâches et aux problèmes. Le portail est le point d'interaction entre les contacts de tiers et les évaluateurs de risques.

Référence



Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, des propriétés, des formulaires et des rôles installés avec l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dépannage et demande d'aide

- Posez des questions ou répondez-y dans la communauté GRC .
- Recherchez des articles sur une erreur connue dans le portail d’erreurs connues .
- Découvrez comment créer des applications sur le site du développeur .
- Contact Service et assistance client .

Explorer Gestion des risques liés aux tiers

L’application Gestion des risques liés aux tiers centralise et normalise les processus, les matières premières, les personnes responsables et les méthodes de votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez améliorer vos opérations en gérant votre portefeuille de tiers et en identifiant, suivant et atténuant les problèmes qui surviennent avec des tiers.

Vue d'ensemble de Gestion des risques liés aux tiers

Pour protéger les actifs, la réputation et les opérations de votre organisation, votre programme de gestion des risques liés aux tiers doit identifier, évaluer et atténuer les risques associés aux parties externes. L’application TPRM vous aide à empêcher vos fournisseurs externalisés, partenaires et fournisseurs de perturber l’activité ou d’avoir un impact négatif sur vos performances commerciales. En utilisant l’application TPRM , vous pouvez réduire la charge manuelle et les coûts de votre processus d’évaluation des risques grâce à l’automatisation.

TPRM rassemble toutes les informations sur les risques liés aux tiers dans un seul environnement.

Les fonctionnalités clés suivantes peuvent vous aider à évaluer les risques plus efficacement :

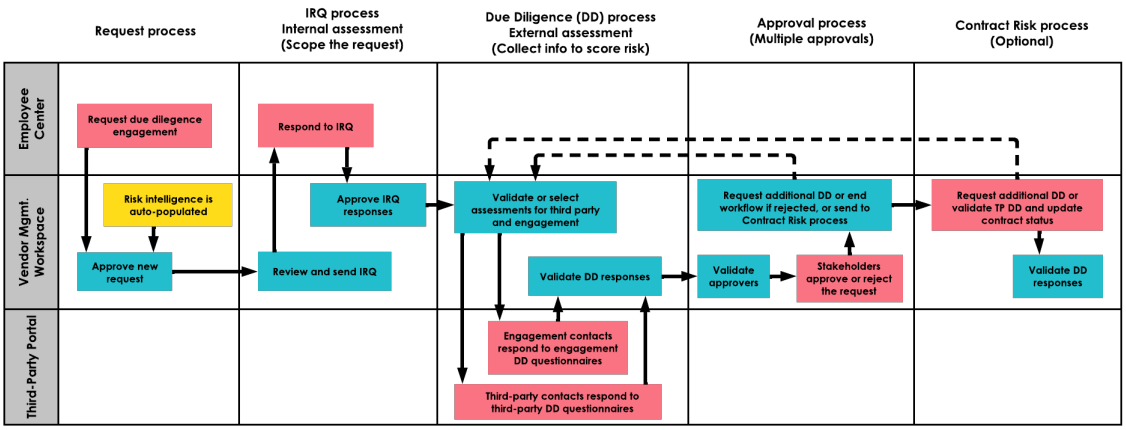
- Workflows d’intégration, de départ, de renouvellement et de diligence raisonnable supplémentaires
- Gestion de l’évaluation
- Surveillance continue des risques
- Gestion de la performance des risques

Workflow Gestion des risques liés aux tiers

L’infographie suivante montre le workflow des processus les plus importants que vous pouvez utiliser pour gérer les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Étapes de workflow de haut niveau

1. Un employé interne demande une diligence raisonnable sur un nouveau tiers ou un nouvel engagement. Consultez Terminologie pour plus d'informations.
2. Une fois la demande effectuée, le gestionnaire des risques de tiers (TPR) approuve la demande de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ). L'IRQ est un ensemble de questions qui évalue et évalue la diligence raisonnable requise sur les tiers ou les missions.
3. Une fois que l'évaluateur désigné a rempli l'IRQ, le gestionnaire TPR l'examine et l'approuve.
4. Tous les questionnaires tiers externes sélectionnés par le gestionnaire TPR sont automatiquement envoyés. Si vous disposez de renseignements sur les risques intégrés, les informations pertinentes sont extraites à ce moment-là.
5. Les informations sont notées et combinées en une vue unique du processus de diligence raisonnable pour afficher tous les scores, questionnaires remplis, problèmes, approbations et commentaires.
6. Tous les approbateurs peuvent consulter la diligence raisonnable et consulter les informations détaillées avant d'effectuer une approbation.
7. Une fois que tous les approbateurs ont approuvé la demande de diligence raisonnable, toutes les informations de diligence raisonnable peuvent être mises à la disposition de la personne qui négocie le contrat. Le processus de risque de contrat ne s'applique que si un contrat est requis.
8. Le négociateur du contrat peut voir les informations détaillées de toutes les notes et de tous les questionnaires. Si une diligence raisonnable supplémentaire est requise, ils peuvent en faire la demande.
9. Si le négociateur du contrat exécute avec succès un contrat avec le tiers, il peut le télécharger et spécifier que le contrat est exécuté. Cette action informe automatiquement toutes les personnes concernées clés de l'état du contrat.
10. Le négociateur du contrat peut également spécifier que le contrat n'est pas exécuté et que le tiers n'est pas engagé à des fins commerciales.

Pour obtenir une description détaillée du workflow de diligence raisonnable, reportez-vous à Workflow de diligence raisonnable.TPRM

Gestion des risques liés aux tiers avantages

Le tableau suivant présente les avantages de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avantage	Fonctionnalité	Utilisateurs
Affichez les informations importantes sur les risques et accédez rapidement aux actions.	TPRM Page d'accueil	Tous les utilisateurs TPRM
Utilisez les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer les responsabilités.	TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable	Tous les utilisateurs TPRM
Identifiez et évaluez le risque potentiel associé à votre relation avec un tiers.	TPRM Page Activité du risque	Tous les utilisateurs TPRM
Repérez les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des évaluations des risques et des types d'engagement particuliers.	TPRM Carte de concentration de risque	Tous les utilisateurs TPRM
Classez par ordre de priorité les évaluations, les problèmes et les tâches à surveiller.	TPRM Page Activité du risque	Tous les utilisateurs TPRM
Accéder aux tâches qui vous sont affectées et aux membres de votre groupe.	TPRM Page de tâche	Tous les utilisateurs TPRM
Accédez à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez intervenir dans TPRM.	TPRM Page de liste	Tous les utilisateurs TPRM
Utilisez la page d'engagement pour accéder à toutes les informations et à l'état actuels d'un tiers ou d'un engagement.	Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers ou d'un engagement	Tous les utilisateurs internes
Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). L'importation des données ne vous est pas facturée.	Importer des données existantes à partir d'autres systèmes	Gestionnaires et administrateurs TPR
Travaillez sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat et demandes fermées.	Surveiller le processus de demande de diligence raisonnable	Gestionnaires et administrateurs TPR
Utilisez le portail du tiers comme point d'interaction principal pour les tiers et les évaluateurs de risques.	Gestion du portail du tiers	Gestionnaires de TPR, évaluateurs de TPR et tiers

Traduction automatique

Profil de risque

Un *profil de risque* est une évaluation complète des risques potentiels associés à un tiers donné. Pour générer un profil de risque, vous évaluez et documentez plusieurs aspects des opérations, des pratiques et des relations du tiers. L'objectif est de comprendre le niveau de risque qu'ils peuvent représenter pour votre organisation.

Un profil de risque vous permet de prendre des décisions éclairées sur l'engagement, la surveillance et l'atténuation des risques associés aux tiers. Identifiez les domaines de préoccupation, mettez en œuvre des stratégies d'atténuation des risques et établissez des processus de surveillance continue pour vous aider à aligner les relations avec les tiers sur votre tolérance au risque et vos objectifs stratégiques.

Pour classer les risques par ordre de priorité et les gérer efficacement, vous attribuez des scores ou des évaluations à de nombreux facteurs de risque et les agrégez pour générer

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

une évaluation globale des risques pour le tiers. TPRM affiche les informations de profil de risque sur la page d'accueil.

Composants d'un profil de risque de tiers

Informations sur le tiers

Détails de base tels que le nom, l'emplacement, les informations de contact, la taille et la structure de propriété.

Cotes de risque composites

- Résultats IRQ
- Cotes de l'évaluation des risques externes
- Cotes des engagements
- Cotes des renseignements sur les risques

Domaine à risque

- Stabilité financière : Évaluation de la santé financière du tiers afin d'évaluer sa capacité à remplir ses obligations contractuelles. Cela inclut des facteurs tels que les revenus, la rentabilité et les niveaux d'endettement.
- Risque opérationnel : évaluation des opérations et processus business du tiers, y compris sa capacité à fournir des produits ou des services de manière cohérente et fiable.
- Conformité et risque juridique : examen de la conformité du tiers aux lois, réglementations et normes du secteur pertinentes. Cela peut inclure des évaluations de leur conformité aux normes de protection des données, de sécurité et d'éthique.
- Risque de cybersécurité : évaluation des mesures de cybersécurité et des pratiques de protection des données du tiers afin de déterminer sa capacité à protéger les informations sensibles.
- Risque géopolitique : analyse des facteurs géopolitiques susceptibles d'avoir une incidence sur les activités du tiers, tels que la stabilité politique et les changements réglementaires dans son pays d'origine.
- Risque de réputation : prise en compte de la réputation du tiers dans le secteur, y compris tout incident ou controverse passé qui pourrait affecter la marque de l'organisation.
- Risque de continuité d'activité : évaluation des plans et des options du tiers pour maintenir les opérations en cas d'interruption ou de sinistre.

Renseignements sur les risques

Les fournisseurs de renseignements sur les risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?

La vérification diligente des tiers est un élément crucial de votre programme complet de gestion des risques liés aux tiers. Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés à un tiers afin que vous puissiez décider en toute confiance de la manière de former votre relation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La gestion des risques liés aux tiers se concentre sur l'évaluation et la gestion des risques introduits par des parties externes. Cela comprend l'évaluation de facteurs tels que les risques de cybersécurité, la conformité en matière de confidentialité des données, la stabilité financière, la conformité réglementaire et la résilience opérationnelle associés aux missions. Vous faites preuve de diligence raisonnable (une enquête ou un examen du risque lié à une relation d'affaires) afin de prendre des décisions éclairées, d'établir des contrôles appropriés et d'atténuer l'impact négatif potentiel de l'engagement avec des tiers.

Objectifs de la diligence raisonnable

Se conformer à la réglementation

Les entreprises sont souvent soumises à diverses réglementations et exigences légales qui imposent de faire preuve de diligence raisonnable à l'égard des tiers. Ces réglementations visent à prévenir les activités illégales, telles que le blanchiment d'argent, la corruption, la fraude et d'autres formes de malversations financières. En faisant preuve de diligence raisonnable, vous démontrez votre engagement envers la conformité et l'atténuation des risques. Consultez Réglementations ayant une incidence sur le risque lié aux tiers.

Protégez votre réputation

S'engager avec un tiers peut avoir un impact direct sur la réputation d'une entreprise. En faisant preuve de diligence raisonnable, vous pouvez découvrir toute association ou activité négative potentielle qui pourrait nuire à votre image de marque ou à la perception du public. Cela vous permet de prendre des décisions éclairées quant à la poursuite de l'engagement ou à la prise des mesures d'atténuation appropriées.

Protection contre les interruptions opérationnelles

Les tiers tels que les fournisseurs, les prestataires de services ou les partenaires jouent un rôle essentiel dans les opérations de votre organisation. Une mauvaise performance, une instabilité financière ou d'autres problèmes avec des tiers peuvent perturber vos opérations et votre chaîne d'approvisionnement, entraînant des retards, des problèmes de qualité ou d'autres problèmes. La diligence raisonnable permet d'évaluer la fiabilité et la capacité des tiers, réduisant ainsi le risque de perturbations opérationnelles.

Protégez les informations sensibles

Vous pouvez partager des informations sensibles avec des tiers, telles que des données client, la propriété intellectuelle ou des secrets commerciaux. La diligence raisonnable permet d'évaluer les mesures de sécurité des données, les pratiques de confidentialité et l'engagement global d'un tiers à protéger les informations confidentielles. Ceci est crucial pour maintenir l'intégrité des données et aider à prévenir les violations ou les divulgations non autorisées.

Atténuer les risques financiers

S'engager avec des tiers financièrement instables peut présenter des risques financiers importants. La diligence raisonnable permet d'évaluer la santé financière, la solvabilité et l'historique de paiement des partenaires potentiels ou des tiers. Il vous permet d'évaluer les risques financiers associés à un tiers et de prendre des décisions éclairées en fonction de sa stabilité financière et de ses antécédents.

Se conformer aux politiques internes

Vous disposez peut-être de politiques et de normes internes qui dictent les critères d'engagement avec des tiers. La diligence raisonnable permet de s'assurer que les tiers potentiels s'alignent sur les politiques, telles que les pratiques de durabilité, les exigences en matière de diversité et d'inclusion ou les directives éthiques.

Information associée

Types de diligence raisonnable

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types de diligence raisonnable

Dans le cadre du processus de diligence raisonnable, vous effectuez généralement plusieurs types de vérifications préalables afin de recueillir des informations pertinentes et d'évaluer divers aspects du tiers. Les types particuliers de diligence raisonnable que vous effectuez varient en fonction de la nature et de la criticité de la mission et des risques encourus.

Diligence raisonnable en matière de sécurité de l'information

La diligence raisonnable en matière de sécurité de l'information est essentielle. Il s'agit d'évaluer les pratiques de protection des données, les mesures de cybersécurité et les processus de traitement des informations du tiers. Cela comprend l'évaluation de leurs politiques de sécurité des données, de leurs capacités de réponse aux incidents, de leurs pratiques de chiffrement et de la formation des employés à la protection des données. L'objectif est de protéger les informations sensibles et d'atténuer le risque de violation de données ou d'accès non autorisé.

Due diligence financière

La diligence raisonnable financière consiste à évaluer la santé et la stabilité financières du tiers. Il comprend l'examen des états financiers, l'analyse de la rentabilité, des liquidités, des niveaux d'endettement, des flux de trésorerie et d'autres indicateurs financiers. L'objectif est de comprendre la viabilité financière du tiers et de s'assurer qu'il a la capacité de remplir ses obligations.

Diligence raisonnable juridique

La due diligence juridique consiste à examiner la conformité juridique et réglementaire du tiers. Elle comprend l'examen des contrats, des accords, des licences, des permis et des documents juridiques. L'objectif est d'identifier les risques juridiques, les responsabilités, les litiges en cours ou la non-conformité réglementaire qui pourraient avoir un impact sur les intérêts de votre organisation.

Diligence raisonnable opérationnelle

La diligence raisonnable opérationnelle se concentre sur l'évaluation des capacités opérationnelles et des processus du tiers. Il s'agit d'évaluer leur infrastructure, leurs installations, leur chaîne d'approvisionnement, leurs processus de production, leurs contrôles de qualité et leur capacité à répondre aux exigences de votre organisation. L'objectif est de s'assurer que le tiers peut fournir efficacement les produits ou services souhaités.

Diligence raisonnable en matière de conformité

La diligence raisonnable en matière de conformité consiste à vérifier le respect par le tiers des lois, réglementations et normes du secteur applicables. Il s'agit notamment d'évaluer leurs programmes, politiques et procédures de conformité liés à des domaines tels que la lutte contre la corruption, la confidentialité des données, la sécurité de l'information, les pratiques environnementales et les normes du travail. L'objectif est d'identifier les lacunes ou les risques de conformité qui pourraient entraîner des problèmes juridiques ou de réputation pour votre organisation.

Diligence raisonnable en matière de réputation

La diligence raisonnable en matière de réputation se concentre sur l'évaluation de la réputation, de l'intégrité et des performances passées du tiers. Il s'agit d'effectuer des vérifications des antécédents, d'examiner les références, de rechercher des nouvelles ou une couverture médiatique et d'évaluer toute controverse ou question éthique passée. L'objectif est de vous assurer que le

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

tiers a une réputation positive et qu'il s'aligne sur les valeurs et les attentes de votre organisation.

Pourquoi pouvez-vous avoir plusieurs engagements avec un seul tiers ?

Lors de l'intégration d'un tiers particulier, vous pouvez effectuer un engagement distinct pour chaque type de relation distinct que vous entretenez avec le tiers. Une mission consiste à évaluer le risque associé au développement de logiciels par le tiers pour votre organisation, et une mission distincte concerne le service de gestion des installations qu'il fournit.

Différents engagements du même tiers peuvent nécessiter différents niveaux d'évaluation des risques

Remarque :
Une fois qu'une demande d'engagement est approuvée, la première étape interne consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers. Un engagement commence avec l'état *Inactif* . Un engagement passe à l'état *actif* lorsqu'un contrat est en place ou que vous prenez part à une relation active avec le tiers.

Différents engagements d'un même tiers peuvent nécessiter différents niveaux d'évaluation des risques en raison des variations dans la nature des services fournis, le niveau d'accès aux données sensibles ou aux systèmes critiques et l'impact potentiel sur l'infrastructure de votre organisation. En effectuant une évaluation des risques distincte pour chaque mission, vous pouvez adapter vos stratégies et contrôles de gestion des risques afin de gérer efficacement les risques associés à chaque mission.

Exemple : le tiers fournira deux services distincts

Dans cet exemple, votre organisation engage avec un tiers pour deux services distincts :

Service : engagement de développement logiciel

Le tiers est responsable du développement d'une application logicielle personnalisée pour l'institution financière. Cet engagement implique que le tiers accède aux données client sensibles et les traite, qu'il les intègre à des systèmes critiques et qu'il peut apporter des modifications à l'infrastructure de l'organisation.

Service : Gestion des installations

Le tiers est également responsable de la gestion de la sécurité physique et de l'entretien des immeubles de bureaux de l'institution financière. Cet engagement comprend la mise à disposition de personnel de sécurité, la gestion des systèmes de contrôle d'accès et la confirmation de la sûreté et de l'entretien globaux des installations.

Les services présentent différents profils de risque et nécessitent des missions d'évaluation des risques distinctes :

Engagement pour le service de développement logiciel

Cet engagement implique un niveau de risque plus élevé en raison des facteurs suivants :

- Accès aux données sensibles : le tiers a accès aux données des clients, ce qui nécessite des contrôles stricts en matière de protection des données et de confidentialité afin d'empêcher tout accès non autorisé ou toute violation de données.
- Intégration du système : le logiciel du tiers doit s'intégrer à des systèmes critiques, ce qui peut avoir un impact sur la stabilité, la disponibilité ou la sécurité de ces systèmes. Des procédures de test et d'assurance qualité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

appropriées sont essentielles pour minimiser le risque de défaillances ou de vulnérabilités du système.

- Gestion des modifications : l'introduction de nouveaux logiciels ou la modification de systèmes existants peut présenter des risques, tels que des problèmes de compatibilité, des perturbations du système ou des vulnérabilités logicielles. Des pratiques rigoureuses de gestion du changement et des processus de révision du code sont nécessaires pour atténuer ces risques.

Engagement pour le service de gestion des installations

Même si cet engagement implique également le même tiers, le profil de risque est inférieur par rapport à l'engagement de développement logiciel :

- Sécurité physique : L'accent est mis ici sur la gestion des mesures de sécurité physique, telles que les systèmes de contrôle d'accès et de surveillance. Bien qu'ils restent importants, les risques associés à la sécurité physique sont généralement plus simples et plus faciles à gérer que les risques de cybersécurité.
- Maintenance et sécurité : La responsabilité du tiers est principalement liée à l'entretien général et à la promotion d'un environnement de travail sûr. Bien qu'il existe toujours des risques associés à l'entretien des bâtiments (par exemple, les risques pour la sécurité), ils peuvent être plus prévisibles et gérables par rapport aux risques complexes de cybersécurité liés à l'engagement de développement de logiciels.

Types d'engagement avec des tiers

Les engagements de tiers particuliers que vous pouvez avoir dépendent de votre secteur d'activité, de votre taille et de vos besoins opérationnels. Chaque mission comporte son propre ensemble de risques et nécessite des mesures de gestion des risques appropriées (diligence raisonnable) pour protéger vos intérêts.

Types d'engagement

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Agences de publicité	Entreprises qui créent et exécutent des campagnes publicitaires pour le compte d'organisations.	Développer des stratégies marketing, créer des campagnes publicitaires, gérer les placements médias.
Sociétés affiliées/filiales	Sociétés liées ou filiales qui font partie de la structure d'entreprise de l'organisation.	Dépend du type d'organisation
Auditeurs	Les cabinets indépendants qui effectuent des audits financiers et fournissent des services de certification pour vérifier l'exactitude des états financiers.	Effectuer des audits financiers, fournir des évaluations de contrôle interne, offrir des conseils en matière de gestion des risques.
Partenaires commerciaux	Sociétés ou organisations qui collaborent avec l'organisation dans le cadre de coentreprises, de partenariats ou d'alliances stratégiques.	Initiatives de marketing conjointes, co-développement de produits, partage des ressources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Externalisateurs de processus d'affaires (BPO)	Fournisseurs tiers qui assument la responsabilité de processus ou de fonctions commerciales spécifiques.	Support client, traitement de la paie, support d'assistance informatique.
Centres d'appels	Fournisseurs de services qui traitent les demandes des clients, l'assistance et les activités de télémarketing.	Service à la clientèle, assistance technique, appels de vente.
Clients	Les entités ou les individus qui font appel aux services de l'organisation ou achètent ses produits.	Service à la clientèle
Fournisseurs de services dans le cloud (CSP)	Entreprises qui proposent une infrastructure, des plateformes ou des solutions logicielles basées sur le cloud.	Stockage et sauvegarde des données, cloud computing, solutions SaaS (Software-as-a-Service).
Agences de recouvrement	Des tiers engagés pour recouvrer des dettes impayées ou des paiements en souffrance pour le compte d'organisations.	Services de recouvrement de créances, skip tracing, négociation avec les débiteurs.
Consultants	Personnes ou entreprises qui fournissent des conseils d'experts, des conseils et des solutions dans des domaines spécifiques.	Conseil en management, conseil en informatique, amélioration des processus, développement de stratégies.
Prestataires	Personnes ou entreprises embauchées pour effectuer des tâches, des services ou des projets spécifiques.	Projets de construction, développement de logiciels, campagnes de marketing, planification d'événements.
Contreparties	Entités ou personnes avec lesquelles l'organisation a des accords contractuels ou des relations d'affaires.	Contrats fournisseurs, accords de partenariat, accords de licence.
Processeurs de cartes de crédit	Entités qui facilitent le traitement des paiements et gèrent les transactions par carte de crédit.	Traitement des paiements par carte de crédit, prévention des fraudes, services aux commerçants.
Clients	Personnes ou entités qui achètent des biens ou des services auprès de l'organisation.	Ventes de produits, abonnements de services, contrats clients.
Centre de données	Installations qui assurent l'hébergement, le stockage et la gestion sécurisés des données numériques et de l'infrastructure informatique.	Colocation de serveurs, sauvegarde et restauration des données, gestion du réseau.
Processeurs de données	Tiers qui traitent ou traitent des données sensibles pour le compte de l'organisation	fournisseurs de stockage dans le cloud.
Agences de marketing numérique	Agences spécialisées dans les stratégies et tactiques de marketing numérique.	Optimisation pour les moteurs de recherche (SEO), marketing

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
		des médias sociaux, création de contenu, publicité en ligne.
Distributeurs	Tiers responsables de la distribution ou de la vente de produits ou de services pour le compte de fabricants ou de fournisseurs.	Accords de distribution de produits, gestion de la chaîne d'approvisionnement, partenariats commerciaux.
Plateformes de commerce électronique	Plateformes en ligne qui permettent aux entreprises de vendre des produits ou des services directement aux clients sur Internet.	Configuration de la vitrine en ligne, intégration du traitement des paiements, exécution des commandes.
Fournisseurs d'avantages sociaux	Les entreprises qui offrent des services d'administration des avantages sociaux.	Couverture d'assurance maladie, régimes de retraite, programmes de bien-être des employés.
Fournisseurs d'énergie	Entités qui fournissent de l'électricité, du gaz ou d'autres formes d'énergie nécessaires aux opérations de l'organisation.	Contrats d'approvisionnement en énergie, services publics, conseil en gestion de l'énergie.
Consultants en environnement	Des experts qui évaluent et fournissent des conseils sur les questions d'impact environnemental, de conformité et de durabilité.	Études d'impact sur l'environnement, conseil en conformité réglementaire, planification de la durabilité.
Sociétés de gestion d'événements	Fournisseurs de services qui planifient, organisent et exécutent des événements d'entreprise, des conférences, des salons professionnels ou des activités promotionnelles.	Organisation d'événements, coordination des lieux, gestion de la logistique.
Sociétés de gestion des installations	Tiers responsables de la gestion et de l'entretien des installations physiques.	Services de sécurité, nettoyage et entretien, réparations et rénovations.
Conseillers financiers	Des professionnels qui fournissent des conseils et des orientations en matière de planification financière, de stratégies de placement et de gestion de patrimoine.	Planification financière, gestion de portefeuilles de placements, planification de la retraite.
Transitaires	Entités qui gèrent et coordonnent le transport des marchandises.	Logistique de fret, dédouanement, gestion de la chaîne d'approvisionnement.
Franchises	Les entités ou les individus qui se voient accorder le droit d'exploiter une entreprise sous la marque et le modèle d'affaires de l'organisation.	Contrats de franchise, licences de marque, services de soutien aux franchises.
Agences gouvernementales	Organismes gouvernementaux ou entités avec lesquels l'organisation interagit.	Conformité réglementaire, permis et licences, contrats gouvernementaux.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
Sous-traitants des ressources humaines	Fournisseurs de services qui gèrent diverses fonctions RH.	Traitement de la paie, administration des avantages sociaux, externalisation du recrutement.
Fournisseurs/courtiers d'assurance	Entreprises ou courtiers qui fournissent une couverture d'assurance ou des services de gestion des risques.	Polices d'assurance, évaluations des risques, gestion des sinistres.
Partenaires de coentreprise	Sociétés ou organisations qui concluent une coentreprise avec l'organisation.	Développement commercial commun, campagnes marketing partagées, accords de coproduction.
Prestataires de services juridiques	Cabinets d'avocats ou prestataires de services juridiques engagés pour traiter des questions juridiques.	Rédaction de contrats, accompagnement contentieux, conseil en conformité réglementaire.
Agences de marketing et de publicité	Agences externes ou consultants engagés pour des activités de marketing, de publicité ou de relations publiques.	Développement de la stratégie marketing, exécution des campagnes publicitaires, positionnement de la marque.
Fournisseurs d'externalisation	Tiers qui gèrent des fonctions ou des processus business spécifiques.	Externalisation informatique, services financiers et comptables, externalisation de la fabrication.
Entités réglementaires/de conformité	Agences gouvernementales, organismes de réglementation ou consultants en conformité.	Audits de conformité, rapports réglementaires, certifications de l'industrie.
Revendeurs/Distributeurs	Les tiers qui distribuent ou revendent les produits ou services de l'organisation.	Partenariats de vente au détail, accords de distribution, réseaux de revendeurs.
Partenaires de recherche et de développement	Universités, instituts de recherche ou entreprises de R&D spécialisées.	Projets de recherche collaboratifs, licences de technologie, partenariats d'innovation.
Fournisseurs de services	Entités externes qui offrent divers services pour prendre en charge les opérations de l'organisation.	Soutien informatique, maintenance des installations, services de conseil.
Fournisseurs de logiciels	Entreprises qui fournissent des solutions logicielles pour soutenir les opérations de l'organisation.	Licences de logiciels d'entreprise, maintenance et support logiciels, développement de logiciels personnalisés.
Sous-traitants	Tiers engagés par des sous-traitants ou des fournisseurs pour effectuer des tâches spécifiques.	Travaux de construction en sous-traitance, sous-traitance de services spécialisés, sous-traitance spécifique au projet.
Fournisseurs	Entités externes qui fournissent des biens ou des matériaux nécessaires aux opérations de l'organisation.	Contrats d'approvisionnement, contrats d'approvisionnement et partenariats avec des tiers.
Fournisseurs de technologie	Entreprises qui fournissent des solutions technologiques, des logiciels ou du matériel.	Déploiement de l'infrastructure informatique, intégration de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de tiers	Description	Types d'engagement possibles
		logiciels, configuration et gestion du réseau.
Fournisseurs de services de télécommunications	Entreprises qui fournissent des services de communication, tels que la voix, les données et la connectivité Internet.	Services téléphoniques et Internet, réseaux privés virtuels (VPN), solutions de sécurité réseau.
Fournisseurs de tests et d'assurance qualité	Entreprises qui offrent des services de test de logiciels et d'assurance qualité.	Tests logiciels, évaluations de l'assurance qualité, tests d'expérience utilisateur.
Prestataires de formation et de perfectionnement	Entités qui proposent des programmes, des cours ou des ateliers de formation et de perfectionnement.	Formation des employés, développement du leadership, ateliers sur les compétences.
Fournisseurs de services de transport	Entités qui fournissent des services de transport de biens ou de personnes.	Transport de marchandises, transport de passagers, coordination logistique.
Agences de voyages	Entreprises qui aident à l'organisation des voyages, aux réservations et à la planification des itinéraires.	Gestion des voyages d'affaires, services de réservation de voyages, coordination des voyages de groupe.
Fournisseurs de services publics	Entreprises qui fournissent des services publics essentiels, tels que l'eau, le gaz ou l'électricité.	Approvisionnement en eau, services de gaz, distribution d'électricité.
Fournisseurs	Entités externes qui fournissent des biens ou des services nécessaires aux opérations de l'organisation.	Gestion de la chaîne d'approvisionnement, contrats d'approvisionnement et partenariats avec des tiers.
Prestataires d'entreposage et de logistique	Entreprises qui offrent des services d'entreposage, de stockage et de logistique.	Gestion des stocks, exécution des commandes, gestion du réseau de distribution.
Agences de développement et de design web	Agences spécialisées dans le développement web, le design et les expériences digitales.	Développement de sites web, conception d'interfaces utilisateurs, intégration de plateformes de commerce électronique.
Grossistes	Entités qui achètent des marchandises en gros et les revendent à des détaillants ou à des distributeurs.	Accords de distribution en gros, gestion de la chaîne d'approvisionnement, achats en vrac.
Agences de main-d'œuvre	Agences qui fournissent des solutions de main-d'œuvre temporaire ou temporaire.	Personnel temporaire, travailleurs contractuels, main-d'œuvre à la demande.

Traduction automatique

Réglementations ayant une incidence sur le risque lié aux tiers

Lors de la mise en œuvre de votre programme de gestion des risques liés aux tiers, vous devez examiner attentivement la réglementation. Les réglementations applicables varient en fonction de votre secteur d'activité, de votre emplacement géographique, de votre juridiction et de la nature de vos activités.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Réglementations qui ont généralement une incidence sur les programmes de gestion des risques des tiers

Vous devriez consulter des experts juridiques et de conformité pour déterminer le contexte réglementaire spécifique à vos relations avec des tiers. Voici une liste des réglementations qui sont généralement prises en compte lors de l'évaluation du risque lié aux tiers :

Réglementation en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme

Ces réglementations visent à prévenir le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme et d'autres activités financières illicites. Elles exigent des entreprises qu'elles vérifient l'identité de leurs tiers, évaluent leurs sources de financement et s'assurent de la conformité aux lois applicables en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme.

Lois contre la corruption et les pots-de-vin

Des réglementations telles que la Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) des États-Unis et la Bribery Act du Royaume-Uni imposent des exigences strictes aux entreprises pour prévenir les pots-de-vin et la corruption. La diligence raisonnable permet d'identifier tout risque potentiel lié à l'extorsion ou à la corruption dans les opérations et les relations du tiers.

Réglementation sur la protection des données et de la vie privée

Alors que l'accent est de plus en plus mis sur la protection des données et de la vie privée, des réglementations telles que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'Union européenne et la loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA) obligent les entreprises à protéger les données personnelles. La diligence raisonnable comprend l'évaluation des pratiques d'un tiers en matière de protection des données et de confidentialité afin de garantir la conformité à ces réglementations.

Sanctions et embargos

Les gouvernements imposent des sanctions et des embargos à certains pays, individus ou entités afin de restreindre le commerce et d'empêcher le soutien à des activités illégales. Les entreprises doivent s'assurer que leurs tiers ne font l'objet d'aucune sanction ou embargo et ne se livrent pas à des activités qui enfreignent ces restrictions.

Règlement financier

Selon le secteur d'activité, les entreprises peuvent être amenées à envisager des réglementations financières telles que la loi Sarbanes-Oxley (SOX) pour les sociétés cotées en bourse ou des réglementations sectorielles telles que la loi Dodd-Frank pour les institutions financières. Ces réglementations exigent souvent des entreprises qu'elles évaluent la stabilité financière, l'exactitude des rapports et les contrôles internes de leurs tiers.

Droit du travail et de l'emploi

Les entreprises doivent s'assurer que leurs tiers respectent les lois sur le travail et l'emploi, y compris les réglementations relatives au salaire minimum, aux heures de travail, à la santé et à la sécurité et à l'égalité des chances en matière d'emploi. Cela permet d'atténuer les risques associés aux violations du droit du travail et aux atteintes potentielles à la réputation.

Réglementation environnementale

Les entreprises peuvent avoir besoin d'évaluer la conformité d'un tiers aux réglementations environnementales, en particulier si le tiers se livre à des activités qui ont un impact sur l'environnement. Cela comprend l'évaluation de leurs pratiques environnementales, de la gestion des déchets, des mesures de contrôle de la pollution et du respect des normes de durabilité.

Avantages de votre programme de gestion des risques liés aux tiers

Un programme de gestion des risques des tiers peut vous aider à identifier, évaluer et atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. En gérant efficacement les risques liés aux tiers, vous pouvez améliorer votre résilience globale, protéger vos intérêts et créer des relations commerciales durables et dignes de confiance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Voici quelques-uns des principaux avantages et propositions de valeur de la mise en œuvre d'un solide programme de gestion des risques liés aux tiers :

Réduction et atténuation des risques

Un programme de gestion des risques liés aux tiers vous permet d'identifier et d'évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. En effectuant une diligence raisonnable, en surveillant les activités et en mettant en œuvre des stratégies d'atténuation des risques, vous pouvez réduire la probabilité et l'impact de risques tels que les violations de conformité, l'instabilité financière, les violations de données, les atteintes à la réputation, les perturbations opérationnelles et les responsabilités juridiques.

Conformité et respect de la réglementation

Un programme complet de gestion des risques liés aux tiers vous aide à vous conformer aux lois, réglementations et normes du secteur en vigueur. En vérifiant la conformité de vos tiers aux diverses exigences réglementaires, vous pouvez éviter des sanctions juridiques, des atteintes à la réputation et des interruptions potentielles de l'activité résultant de la non-conformité.

Amélioration de la réputation et de la protection de la marque

S'engager avec des tiers présente des risques pour votre réputation et votre marque. En gérant ces risques de manière proactive par le biais d'un programme de gestion des risques par des tiers, vous pouvez protéger leur réputation, maintenir la confiance des parties prenantes et démontrer votre engagement envers des pratiques commerciales éthiques et une gestion responsable de la chaîne d'approvisionnement.

Efficacité opérationnelle et continuité

Les tiers tels que les fournisseurs ou les prestataires de services jouent un rôle essentiel dans vos opérations. En gérant efficacement les risques liés aux tiers, vous pouvez valider la fiabilité, les performances et la continuité de votre chaîne d'approvisionnement. Cela réduit la probabilité d'interruptions, de retards ou de problèmes de qualité susceptibles d'avoir un impact sur l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des clients.

Réduction des coûts et protection financière

La mise en œuvre d'un programme de gestion des risques par des tiers peut entraîner des économies de coûts et une protection financière. En évaluant la stabilité financière des tiers, vous pouvez éviter de vous engager avec des entités financièrement vulnérables qui pourraient être en défaut de paiement ou ne pas livrer de biens ou de services. De plus, en aidant à prévenir les problèmes de non-conformité juridique et réglementaire, vous pouvez éviter des amendes, des pénalités, des litiges juridiques et des dépenses connexes coûteux.

Amélioration de la prise de décision et des partenariats éclairés

Un programme bien structuré de gestion des risques liés aux tiers vous fournit des renseignements complets sur vos tiers. Cela permet une meilleure prise de décision lors de la sélection et de l'engagement avec des tiers, ce qui vous permet de choisir des partenaires qui s'alignent sur vos valeurs, vos normes et vos objectifs commerciaux. Cela permet également de favoriser des relations plus solides et plus fiables, fondées sur la confiance et la conscience partagée des risques.

Renforcement de la cybersécurité et de la protection des données

Les relations avec des tiers peuvent présenter des risques importants en matière de cybersécurité et de protection des données. Un programme de gestion des risques des tiers permet d'évaluer les pratiques de cybersécurité et les mesures de protection des données des tiers, réduisant ainsi les risques de violations de données, d'accès non autorisé ou de fuite de données. Cela vous aide à protéger les informations sensibles et à maintenir la conformité avec les réglementations en matière de protection des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple : intégration d'un tiers

Acme, une grande entreprise manufacturière, est en train d'intégrer un nouveau tiers pour fournir des composants essentiels à sa chaîne de production. Afin d'assurer la fiabilité du tiers et d'atténuer les risques potentiels, Acme entame un processus d'intégration rigoureux de gestion des risques liés aux tiers.

Exemple de processus d'intégration

Processus de demande

Tout employé (généralement un utilisateur qui souhaite faire affaire avec un tiers) réalise une analyse de rentabilisation pour démarrer le processus de diligence raisonnable pour une évaluation des risques.

Un gestionnaire des risques de tiers (TPR) examine la demande de diligence raisonnable pour l'engagement et l'approuve.

Processus de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)

Une fois la demande approuvée, l'évaluateur de l'IRQ termine l'évaluation des risques interne en répondant à l'IRQ.

Sur la base des informations recueillies, ACME évalue les risques potentiels associés au tiers. Ils évaluent des facteurs tels que la stabilité financière, la capacité opérationnelle, le respect des normes de qualité, la conformité à la réglementation et la capacité du tiers à respecter les délais de livraison. Cette évaluation aide ACME à comprendre le profil de risque du tiers et à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées.

Processus de diligence raisonnable : vérification de la conformité, évaluation de la sécurité des données et de la confidentialité

Lorsque le processus IRQ est terminé, l'application d'Acme envoie des questionnaires TPRM et des demandes de documentation au tiers. Dans le cadre d'une évaluation, vous pouvez envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents. Acme peut demander des documents : certifications, licences ou rapports d'audit du tiers pour valider la conformité.

Remarque :
Afin de simplifier et d'automatiser le processus de détermination des questionnaires et des demandes de documents à envoyer à un tiers de ce type, le personnel d'Acme a développé *des modèles d'évaluation*. Ils ont défini des modèles de questionnaire, des modèles de demande de document ou les deux, puis les ont regroupés dans un modèle d'évaluation. Acme peut réutiliser le modèle pour envoyer les questionnaires appropriés, les demandes de documents ou les deux à des tiers similaires lors d'évaluations futures.

Acme utilise les réponses et l'analyse interne du tiers pour déterminer si le tiers répond à toutes les exigences de conformité requises. Cela inclut la vérification de la conformité du tiers avec les lois et réglementations applicables, telles que les réglementations environnementales, le droit du travail et les politiques anti-corruption.

Compte tenu de la nature sensible des composants impliqués, Acme évalue les pratiques du tiers en matière de sécurité et de confidentialité des données. Ils évaluent les mesures de sécurité de l'information, les politiques de protection des données, les contrôles d'accès et les processus de gestion des vulnérabilités du tiers. Si le tiers a accès aux informations exclusives d'Acme ou aux données des clients, il peut exiger du tiers qu'il se soumette à un audit de cybersécurité ou qu'il fournisse des preuves de ses mesures de protection des données.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ententes contractuelles et atténuation des risques

Afin de protéger leurs intérêts, le négociateur du contrat TPR chez Acme (souvent un conseiller juridique d'entreprise) intègre des dispositions contractuelles spécifiques pour faire face aux risques identifiés. Le négociateur du contrat utilise les informations obtenues dans le cadre des processus IRQ et de diligence raisonnable pour inclure des clauses relatives à la conformité, aux normes de qualité, à la confidentialité, à la protection des données, à la continuité des activités et aux mécanismes de règlement des différends. Le contrat peut également décrire des mesures de performance, des attentes et des clauses de résiliation en cas de non-conformité ou de violation.

Surveillance et examen continus

Acme met en place un processus de surveillance continue afin d'évaluer régulièrement la performance du tiers et son respect des conditions convenues. Les personnes de votre organisation peuvent effectuer manuellement des examens financiers périodiques, des audits de qualité, des visites sur site ou des enquêtes. Ils établissent également des canaux de communication pour répondre à toute préoccupation ou modification du profil de risque du tiers.

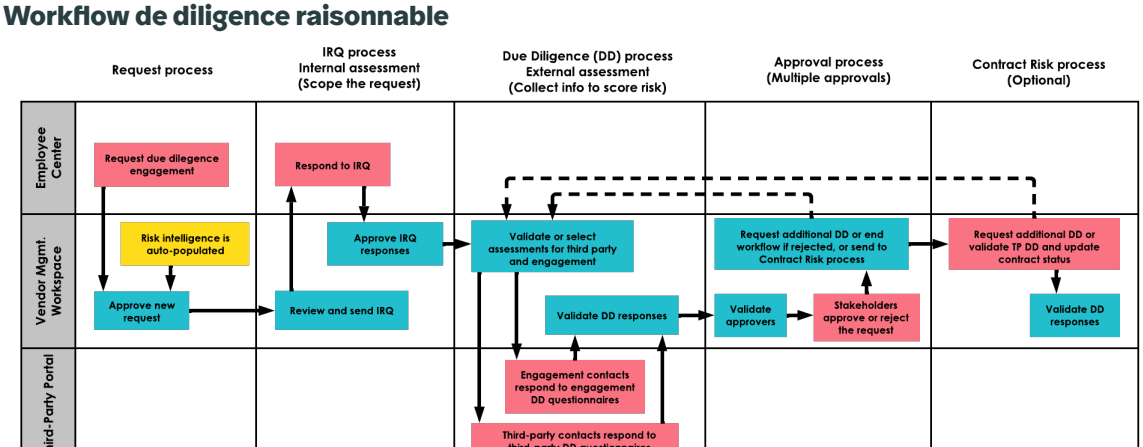
Workflow de diligence raisonnable

Les processus de gestion des risques liés aux tiers fournissentTPRM un cadre de travail cohérent pour votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez personnaliser les processus de workflow pour répondre aux besoins de votre organisation.

Processus du workflow de diligence raisonnable

Chaque tâche d'un processus doit être terminée avant que la tâche suivante puisse être démarrée. Les rôles des utilisateurs qui exécutent les différentes tâches sont décrits à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers. Le diagramme suivant décrit le workflow de diligence raisonnable.

Workflow de diligence raisonnable



Processus de demande : demander de démarrer un nouvel engagement, de réévaluer ou de supprimer un engagement existant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

1. Un employé de votre organisation demande une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.
   a. L'employé se connecte à Centre des employés son instance. Il ouvre le formulaire de demande de diligence raisonnable et spécifie le nom du tiers ainsi que le motif de la demande :
      - Nouvel engagement de séparation
      - Réévaluer un risque pour un engagement existant
      - Réévaluer un engagement existant pour préparer un renouvellement de contrat
      - Engagement de séparation avec diligence raisonnable
      - Engagement de séparation sans diligence raisonnable

   b. L'employé fournit des détails sur le tiers et l'engagement. Les informations comprennent le produit ou le service qui doit être évalué dans le cadre de cet engagement, l'utilisateur qui répondra à l'évaluateur du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) et le contact du tiers ou le contact de l'engagement qui répondra aux questionnaires externes.

   c. À tout moment, un fournisseur externe de renseignements sur les risques peut mettre à jour les données sur les risques pour le tiers, car un gestionnaire des risques tiers (TPR) a peut-être intégré les services d'un fournisseur de renseignements sur les risques lors de la configuration de l'application.

   d. L'employé soumet le formulaire.

   e. Le système envoie un e-mail de confirmation à l'employé qui a fait la demande.

   f. Le système envoie une notification par e-mail au groupe d'affectation de demande de diligence raisonnable. Un membre du groupe peut désigner un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR agissant en tant que propriétaire de la demande. Cette action déclenche une tâche pour le gestionnaire TPR.

2. Le gestionnaire TPR étend le champ d'application de la demande, la met à jour selon les besoins, puis l'approuve ou la rejette.
   a. Le gestionnaire TPR se connecte et Vendor Management Workspace accède à la page de gestion de la diligence raisonnable, où il examine et met à jour la demande :
      - Le gestionnaire de TPR examine la personne qui a été suggérée comme évaluateur de l'IRQ. Au besoin, ils peuvent désigner une autre personne comme évaluateur de l'IRQ.
      - Le gestionnaire TPR peut démarrer une discussion avec le demandeur et d'autres utilisateurs en sélectionnant **Discuter**. Le message est enregistré dans la section Activité de l'onglet **Détails** .

   b. Le gestionnaire TPR rejette ou approuve la demande. Si le gestionnaire TPR accepte la demande, le processus IRQ démarre.

Remarque :
Les évaluateurs TPR peuvent créer des évaluations récurrentes de tiers pour réévaluer un risque selon un calendrier régulier. Pour plus d'informations, consultez Configurer l'évaluation des risques pour qu'elle se répète selon un calendrier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus IRQ : définir le périmètre du risque

1. Le gestionnaire TPR examine et approuve l'IRQ.
   a. Dans le Vendor Management Workspace, le gestionnaire TPR examine et approuve l'IRQ en sélectionnant un questionnaire qui a été créé automatiquement par une règle métier ou à partir d'une liste du système.

      L'administrateur TPR peut créer des IRQ personnalisées pour une organisation. Le contenu de chaque IRQ est créé et mis à jour par la personne responsable du domaine d'activité, de la zone géographique ou du tiers auquel les questions sont destinées. Pour définir une IRQ, l'administrateur TPR ajoute des exemples de questions à un modèle de questionnaire et modifie les questions selon les besoins. Les exemples de questions sont fournis dans le système de basefichier . La définition d'une IRQ est un processus no-code. Le gestionnaire TPR peut définir les règles métier qui sélectionnent automatiquement l'IRQ à utiliser pour un engagement.

      Conseil :
      Le gestionnaire TPR peut utiliser la réponse à une question dans une IRQ pour déterminer les questionnaires qui sont envoyés au tiers en cours d'évaluation. Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés au tiers a été activée.

      Pour plus d'informations, consultez Créer et configurer un questionnaire externe.

   b. Le gestionnaire TPR rejette la demande de diligence raisonnable ou l'approuve. Lorsque la demande est approuvée, le système envoie l'IRQ à l'évaluateur de l'IRQ, qui est une partie prenante interne d'une organisation.
   c. L'évaluateur de l'IRQ est informé de l'IRQ à la fois par e-mail et par une nouvelle tâche dans sa file d'attente.

      Remarque :
      Le système peut également envoyer automatiquement des évaluations des risques de tiers lorsque des modifications sont apportées à un score de risque.

2. Les utilisateurs internes répondent à l'IRQ :
   a. Dans le Centre des employés, tout utilisateur intéressé par l'engagement s'ouvre à l'IRQ et y répond.

      Plusieurs réponses soulèvent d'autres questions de clarification. Les réponses peuvent déterminer quels questionnaires externes sont générés automatiquement et ajoutés à l'ensemble pour le contact tiers.

      Par exemple, si un évaluateur de l'IRQ indique que le tiers interagit avec des représentants du gouvernement dans le cadre de l'engagement, un questionnaire anti-corruption adapté au pays du tiers (ABAC aux États-Unis ou FCBA dans l'UE, entre autres) est inclus.

   b. L'évaluateur de l'IRQ soumet l'IRQ complétée. Cette action déclenche une tâche pour le gestionnaire TPR.
3. Les personnes concernées internes (examinateur tiers de l'évaluation, évaluateur du TPR, approbateur du TPR, gestionnaire du TPR ou administrateur du TPR) examinent les réponses de l'IRQ :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Dans , les Vendor Management Workspaceutilisateurs examinent les réponses IRQ.

b. Le gestionnaire TPR peut demander des clarifications à l'évaluateur de l'IRQ, puis rejeter ou approuver les réponses de l'IRQ.

c. Si un utilisateur partie prenante interne approuve les réponses IRQ, il démarre le processus de diligence raisonnable en fermant la demande d'engagement.

Processus de diligence raisonnable : collecter des informations pour générer un score de risque

1. L'un ou l'autre des processus suivants entraîne la sélection de questionnaires de diligence raisonnable externes :
   - Dans le Vendor Management Workspace, le gestionnaire TPR sélectionne les questionnaires auxquels les contacts tiers répondent.
   - Le système sélectionne automatiquement les questionnaires en fonction des règles métier qui ont été définies pour effectuer les sélections.

2. Quelle que soit la méthode de sélection que vous avez utilisée à l'étape 1, deux questionnaires de diligence raisonnable externes sont sélectionnés :
   - Un ensemble collecte des informations sur l'organisation tierce. Le contact du tiers répond à ce questionnaire.
   - L'autre ensemble collecte des informations sur l'unité business au sein de l'organisation tierce qui fait l'objet de l'engagement. Le contact de mission (tel que spécifié dans la demande de diligence raisonnable) répond à ce questionnaire.
3. Dans le Vendor Management Workspace, le gestionnaire TPR passe en revue les questionnaires sélectionnés automatiquement auxquels les contacts tiers répondent. Le responsable TPR valide ou modifie les sélections puis approuve l'ensemble des questionnaires.
4. Le système envoie une notification par e-mail aux personnes du tiers. Les messages informent le contact de tiers et le contact d'engagement de répondre aux questionnaires externes.
5. Dans le portail du tiers, les contacts de tiers répondent directement aux questionnaires ou affectent les tâches à d'autres contacts de l'organisation tierce.

   Remarque :
   Le portail du tiers est entièrement isolé de l'instance de votre organisation.

   Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP en utilisant des commentaires pour clôturer les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts TP selon les besoins. Pour en savoir plus, consultez Gérer les problèmes.

6. Le contact du TP et le contact d'engagement renvoient les questionnaires remplis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Le système définit l'état de la demande sur **Prêt pour l'approbation TPRM** et envoie des alertes aux gestionnaires TPR.
8. Dans le Vendor Management Workspace, le gestionnaire TPR valide que les questionnaires sont reçus, remplis et signés si nécessaire, puis ferme la phase d'évaluation pour lancer le processus d'approbation.

Processus d'approbation : les parties prenantes internes analysent chaque aspect du risque

Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) passent en revue les réponses au questionnaire et les documents de support du contact tiers. Si les réponses sont bonnes, un ou plusieurs approbateurs approuvent, puis ferment la demande DD. Si un contrat doit être préparé, la demande approuvée passe au processus *Risque du contrat* .

- Les approbateurs peuvent approuver ou rejeter la demande, puis la fermer. Les approbateurs créent des problèmes à corriger, le cas échéant.
  - *La correction d'un problème* consiste à résoudre le problème sous-jacent qui provoque une défaillance du contrôle ou une exposition au risque. Lorsqu'un problème est créé pour une question, un indicateur visuel s'affiche à côté de la question dans le portail du tiers.
  - *L'acceptation d'un problème* se fait lorsqu'une exception est créée pour une *défaillance ou un risque de contrôle* connu.
  - Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce que le contrôle soit réévalué. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.
- La fermeture de la demande la déplace vers le processus de risque du contrat ou, si aucun contrat n'est impliqué, l'engagement commence.

Processus de risque du contrat

Après approbation, toutes les informations relatives à la diligence raisonnable peuvent être mises à la disposition du négociateur du contrat. En utilisant le Vendor Management Workspace, le négociateur de contrat accède à toutes les données générées au cours des processus précédents pour concevoir et régler le contrat :

- Le négociateur du contrat peut demander une diligence raisonnable supplémentaire si nécessaire.
- Si le négociateur exécute avec succès un contrat avec le tiers, il peut le télécharger et spécifier que le contrat est exécuté afin d'en informer automatiquement toutes les principales parties prenantes.
- Le négociateur du contrat peut spécifier que le contrat n'est pas exécuté et que le tiers ne sera pas engagé à des fins commerciales.
- Le négociateur du contrat peut spécifier que le contrat est résilié et que le tiers ne sera pas engagé à des fins commerciales.

Configurer Gestion des risques liés aux tiers

Vous pouvez activer ou mettre à niveau TPRMle , en téléchargeant les applications à partir de , ServiceNow Store puis en configurant les paramètres en fonction de vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

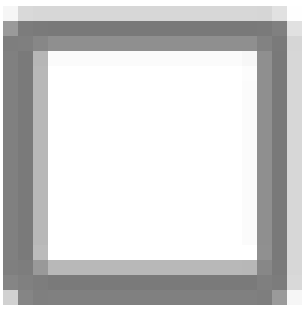
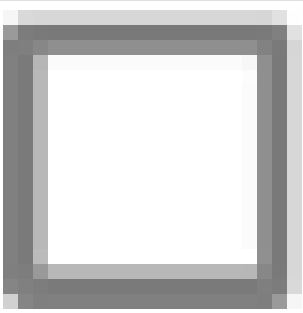
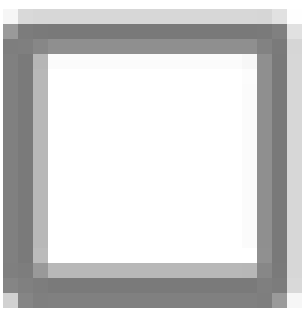
Vue d'ensemble de la configuration

En effectuant les tâches de la liste de vérification Tâches de configuration TPRM , vous pouvez mettre à niveau ou installer l'application TPRM . Une fois les tâches terminées, vous pouvez effectuer une configuration supplémentaire comme décrit à la section Configuration en cours.

Liste de vérification de configuration et de mise à niveau initiale pour TPRM

Pensez à imprimer la liste de vérification suivante afin de pouvoir cocher les tâches au fur et à mesure que vous les accomplissez. Pour générer un PDF, sélectionnez **Enregistrer au format PDF** (puis sélectionnez **Rubrique sélectionnée**.

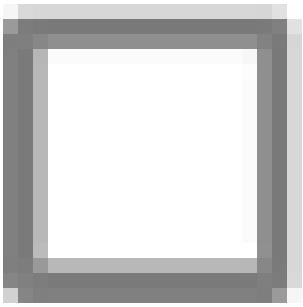
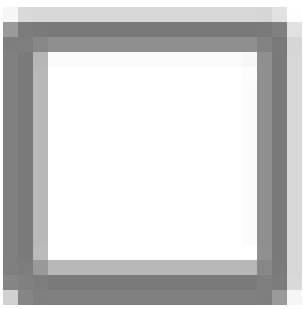
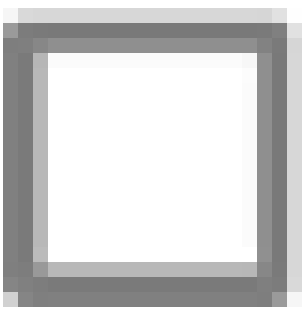
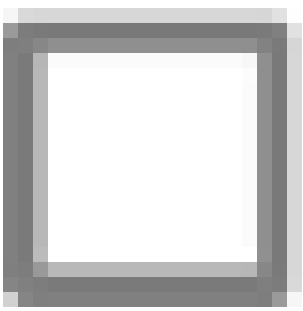
Configurer les tâches pour TPRM

Tâche	Description
	Activez l'application Gestion des risques liés aux tiers [com.sn_vdr_risk_asmt]. Pour afficher les instructions de téléchargement d'une application GRC à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois. **Important :** Il système de base comprend de nombreux exemples de questions que vous pouvez utiliser dans votre banque de questions. Pour inclure des exemples de questionnaires, sélectionnez **Charger les données de démonstration** lors de l'installation de l'application. Rôle requis : admin
	Activez l'application de workflow de demande de diligence raisonnable [com.sn_tprm_dd]. Pour afficher les instructions de téléchargement d'une application GRC à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois. Rôle requis : admin
	Activez l'application Vendor Risk Management Workspace [sn_vrm_ws]. Pour afficher les instructions de téléchargement d'une application GRC à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois. Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

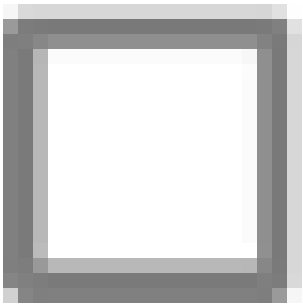
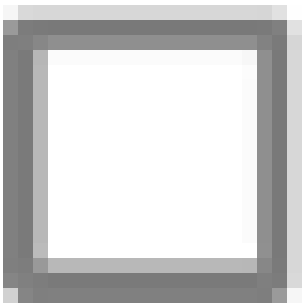
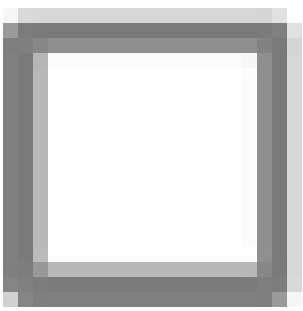
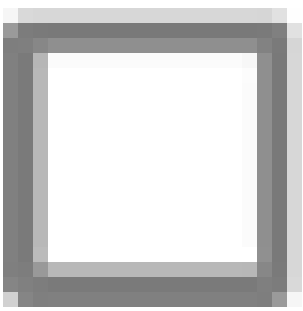
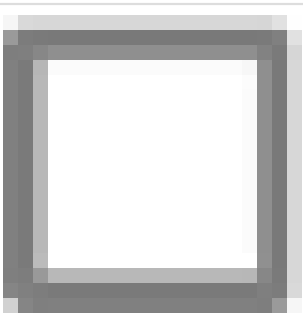
Configurer les tâches pour TPRM (suite)

Tâche	Description
	Ajoutez une politique d’authentification pour activer l’accès sécurisé pour les tiers externes. Pour plus d’informations, consultez Ajouter une politique d’authentification pour activer l’accès sécurisé pour les tiers externes . Rôle requis : admin Utilisez les politiques de post-authentification de la plateforme pour permettre à des tiers de sécuriser l’accès à votre instance. Pour en savoir plus sur cette fonctionnalité, reportez-vous à la section Post-authentication context .
	Affectez des rôles TPRM aux utilisateurs et aux groupes d’utilisateurs. Pour plus d'informations, consultez Affecter TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d’utilisateurs. Rôle requis : admin Affectez des rôles aux utilisateurs avant d’implémenter ou d’utiliser l’application Gestion des risques liés aux tiers . L’affectation des rôles de manière bien organisée simplifie et améliore la gestion des processus et permet de s’assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.
	Ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction de leurs responsabilités. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction des responsabilités. Rôle requis : admin Affectez des utilisateurs à des groupes avant d’implémenter ou d’utiliser l’application Gestion des risques liés aux tiers . Chaque groupe contient des utilisateurs avec des rôles particuliers. Des groupes d’utilisateurs bien organisés simplifient et améliorent la gestion des processus et contribuent à garantir que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.
	Configurez les propriétés TPRM. Pour plus d'informations, consultez Configurer TPRM les propriétés. Rôle requis : admin Configurez les paramètres de propriété pour une variété d’opérations TPRM .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

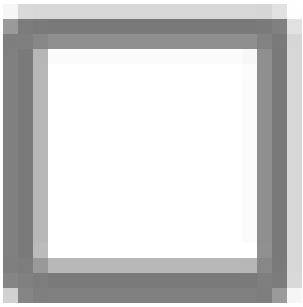
Configurer les tâches pour TPRM (suite)

Tâche	Description
	Facultatif : activez la carte de concentration de risque TPRM. Pour plus d'informations, consultez Activer la carte Concentration de risque TPRM. Rôle requis : admin Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité.
	Activez vos e-mails avec des contacts tiers. Pour plus d'informations, consultez Activer la messagerie électronique avec des contacts tiers. Rôle requis : admin Configurez la communication par e-mail avec les contacts de tiers pour activer la notification par e-mail des évaluations et des problèmes.
	Facultatif : importez les données existantes à partir d'autres systèmes. Pour plus d'informations, consultez Importer des données existantes à partir d'autres systèmes. Rôle requis : admin Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). L'importation des données ne vous est pas facturée.
	Configurez des contacts de tiers. Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers. Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager Les contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer des tâches en toute sécurité, comme répondre à des questionnaires pour les évaluations, effectuer des tâches et communiquer avec votre personnel chargé de l'évaluation des risques au sujet des problèmes. Vous autorisez l'accès au portail du tiers et spécifiez les autorisations pour les contacts de tiers.
	Facultatif : activez une langue. Pour plus d'informations, consultez Activate a language . Rôle requis : admin Le utilise l'anglais Now Platform américain par défaut. Vous pouvez configurer TPRM pour utiliser une langue différente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les tâches pour TPRM (suite)

Tâche	Description
	Facultatif : exécutez les tests de démarrage rapide pour la gestion des risques liés aux tiers. Pour plus d'informations, consultez Exécuter les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques liés aux tiers. Vérifiez le bon fonctionnement de TPRM après avoir effectué des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

Information associée

Configuration en cours

Affecter TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs

Affectez des rôles aux utilisateurs avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . L'affectation des rôles de manière bien organisée simplifie et améliore la gestion des processus et permet de s'assurer que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les rôles abordés dans cette procédure sont décrits à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
2. Sélectionnez la liste connexe **Rôles** pour affecter des rôles au groupe.

   a. Dans le champ de recherche de la liste **Collection** , saisissez `sn_vdr` pour afficher la liste des rôles associés à l'application TPRM .

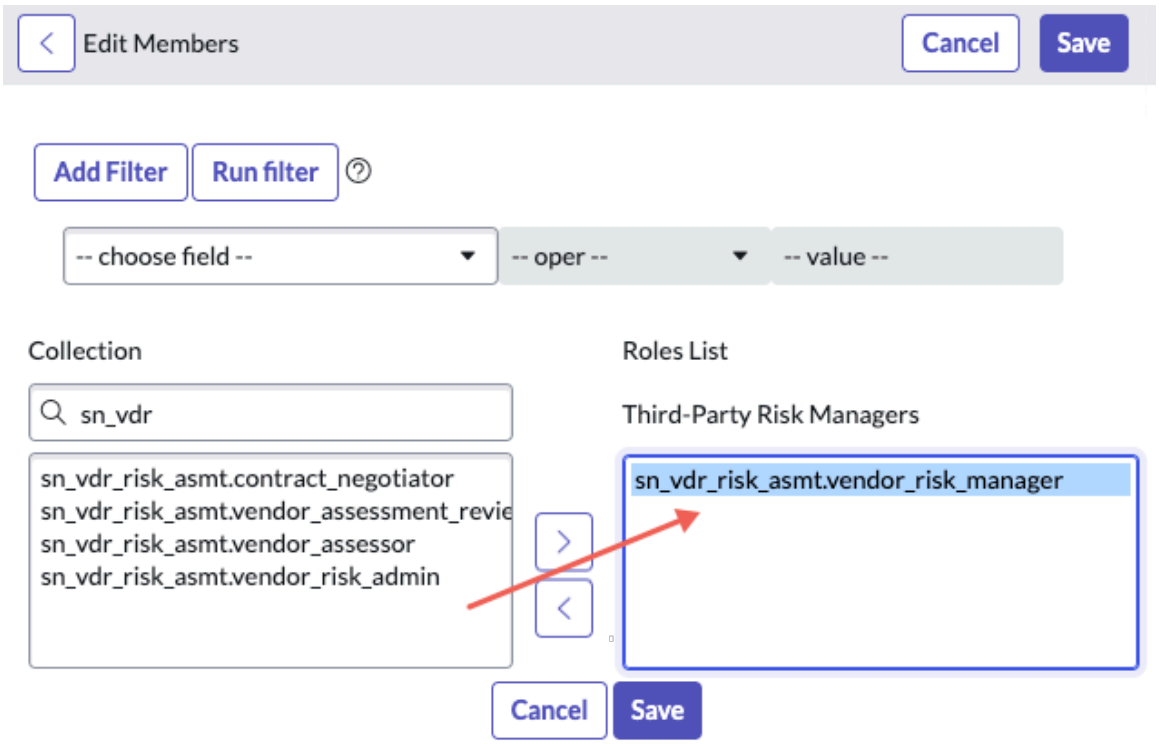
   TPRM rôles sont décrits dans la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

   b. Déplacez les rôles appropriés pour le groupe de la liste **Collection** vers la liste **Rôles** , puis sélectionnez **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Dans cet exemple, le rôle **sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager** est affecté au groupe que l'utilisateur a nommé Gestionnaires des risques tiers.



3. Dans la liste connexe **Membres du groupe** , sélectionnez **Modifier**.
4. Déplacez tous les utilisateurs appropriés de la liste **Collection** vers la **liste Membres du groupe** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Utilisez la liste connexe **Groupes** pour ajouter des sous-groupes au groupe que vous définissez.

Information associée

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

Ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction des responsabilités

Affectez des utilisateurs à des groupes avant d'implémenter ou d'utiliser l'application Gestion des risques liés aux tiers . Chaque groupe contient des utilisateurs avec des rôles particuliers. Des groupes d'utilisateurs bien organisés simplifient et améliorent la gestion des processus et contribuent à garantir que les utilisateurs sont rapidement informés des tâches dans leurs domaines de responsabilité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs groupes d'utilisateurs sont créés lorsque vous activez l'application TPRM . Dans cette procédure, vous allez ajouter des utilisateurs à chaque groupe. Les rôles mentionnés dans cette procédure sont décrits dans Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

L'inclusion de tous les utilisateurs ayant un rôle particulier dans un groupe a un résultat pratique important : votre processus de gestion des risques n'est pas affecté lorsqu'un ou plusieurs membres du groupe ne sont pas disponibles en raison de vacances, par exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Considérez qu'il s'agit d'un processus continu, où l'utilisateur affecté en tant que gestionnaire de groupe est responsable de la mise à jour continue de l'appartenance au groupe.

Assignataires de demande de diligence raisonnable

Les membres du groupe ont le rôle d'évaluateur de risque de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor].

Chaque membre reçoit une notification par e-mail des nouvelles demandes de diligence raisonnable. Pour les demandes à l'état **Nouveau** ou **Non affecté,** le **propriétaire** n'est pas encore spécifié. N'importe quel membre du groupe peut affecter un propriétaire.

Le propriétaire est la personne qui possède une évaluation à des fins d'audit, et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR.

Gestionnaires des risques de tiers

Les membres du groupe disposent à la fois du rôle d'approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] et du rôle de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager].

Les membres peuvent surveiller et gérer l'ensemble des processus de diligence raisonnable et approuver de nouvelles demandes de diligence raisonnable.

Réviseurs des risques de tiers (examinateurs externes de l'évaluation)

Les membres du groupe disposent du rôle de réviseur des évaluations tierces [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Les membres peuvent surveiller et gérer les interactions avec les contacts tiers au cours des processus de diligence raisonnable externes.

Négociateurs des risques contractuels

Les membres du groupe ont le rôle de négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator].

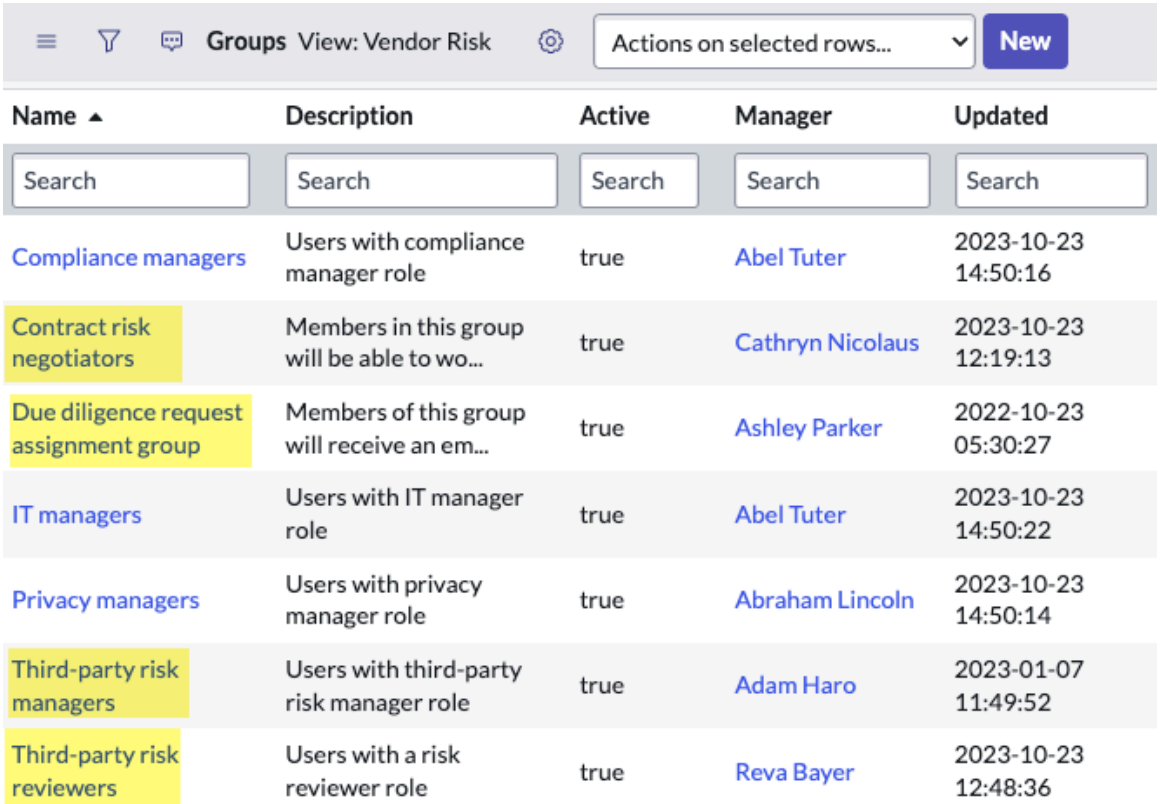
Les membres travaillent dans le processus de risque du contrat.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Groupes d'utilisateurs**.
   La liste des groupes d'utilisateurs s'affiche. Sur l'image, TPRM les groupes sont mis en surbrillance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Sélectionnez le nom du groupe à mettre à jour.
3. **Facultatif :** Spécifiez un gestionnaire pour le groupe.
   Le gestionnaire de groupe est responsable de la mise à jour continue de l'appartenance au groupe. Le gestionnaire de groupe a généralement le même rôle (ou un rôle supérieur) que les membres.
4. **Facultatif :** Spécifiez un alias d'e-mail pour le groupe.
   - Si vous ne spécifiez pas d'alias, une notification par e-mail distincte est envoyée à chaque membre.
   - Si vous spécifiez un alias, une seule notification par e-mail est envoyée avec tous les membres de la liste **À :** .
5. Dans la liste connexe **Membres du groupe** , sélectionnez **Modifier**.
6. Déplacez tous les utilisateurs appropriés de la liste **Collection** vers la liste **Membres du groupe** , puis sélectionnez **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Utilisez la liste connexe **Groupes** pour ajouter des sous-groupes au groupe que vous définissez. Cette option vous permet d'organiser les utilisateurs en sous-ensembles pratiques.
8. Répétez le processus pour chaque groupe.

Information associée

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

[store-future: BEGIN review]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Convertir les évaluations par couche de risque en évaluations IRQ

Pour optimiser les opérations de l'espace de travail, convertissez les données d'évaluation de TPRM la hiérarchisation existantes en données du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ).

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La procédure décrite ici utilise l'interface TPRM utilisateur pour effectuer les modifications ; vous pouvez choisir de créer un script pour effectuer les modifications.

Lien entre la table IRQ et la table d'évaluation de la hiérarchisation héritée

La table qui contient les enregistrements IRQ étend la table qui contient les enregistrements d'évaluation de hiérarchisation hérités :

- La table existante `sn_vdr_risk_asmt_vdr_tiering_assessment` est utilisée uniquement pour les données d'évaluation de hiérarchisation héritée.
- Les enregistrements de tous les TPRM processus IRQ se trouvent dans la table enfant `sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment`.

Différences entre les deux tables

- Étant donné que la table IRQ est un enfant de la table de hiérarchisation, les tables ont des valeurs `sys_class_name` différentes.
- La table IRQ comporte deux règles métier supplémentaires.
- La table IRQ ne prend en charge que les modèles de questionnaire avec une classification **IRQ.**

Remarque :
Les règles de notation des risques pour les modèles d'évaluation de hiérarchisation peuvent différer des règles pour les IRQ. Dans de nombreux cas, vous pouvez obtenir de bons résultats en utilisant les modèles d'évaluation de hiérarchisation et en changeant la classification des modèles en **IRQ**.

- **Le champ État** conserve les valeurs d'origine du code, mais l'étiquette **Affectation de la hiérarchisation** est remplacée par **Réponse reçue**. Les étiquettes **d'état Brouillon**, **En attente d'une réponse** et **Fermé** restent inchangées.

Vue d'ensemble de la procédure

1. Pour toutes les évaluations où `Type de tâche = Évaluation de la hiérarchisation` : remplacez la valeur du **type de tâche** par **Évaluation interne**.
2. Le système met à jour automatiquement la valeur **État** de **l'affectation de la hiérarchisation** à **la réponse reçue**

Par conséquent, les données sont stockées en tant qu'IRQ et vous pouvez les utiliser dans TPRM les opérations de l'espace de travail.

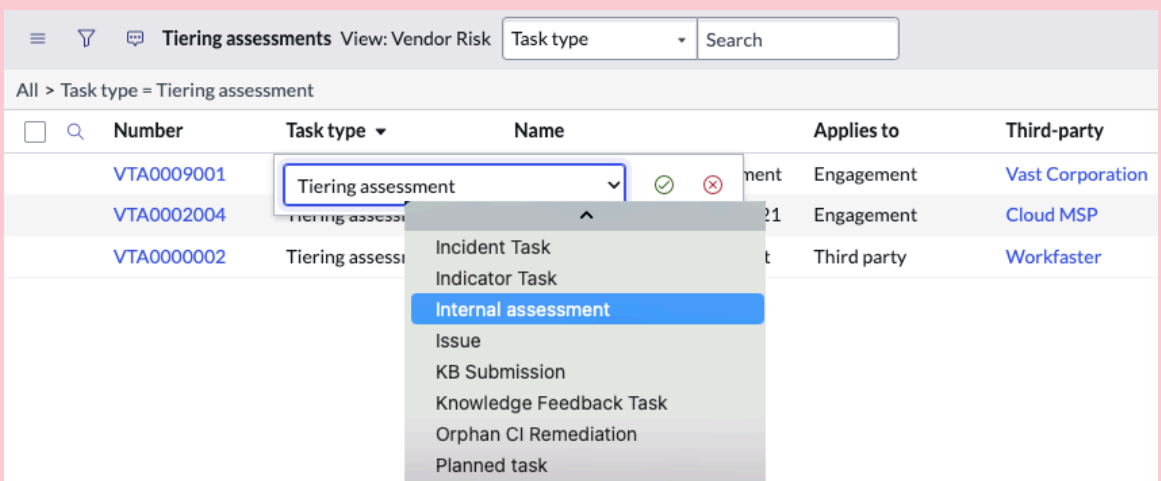
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VTA**. Le numéro VTA reste inchangé même après la modification de la valeur **Type de tâche** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations de la hiérarchisation** > **Toutes les évaluations**.
2. Ajoutez la colonne **Type de tâche** à la liste.
3. Pour chaque évaluation où la valeur Type de **tâche** est **Évaluation de hiérarchisation**, double-cliquez (ou utilisez le raccourci clavier) sur le champ et remplacez la valeur par **Évaluation interne**.



[End]

Configurer TPRM les propriétés

Configurez les paramètres de propriété pour une variété d'opérations TPRM .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

Le nom de votre organisation [sn_vdr_risk_asmt.company.name**]**

Les contacts de tiers voient ce nom dans toutes les références sur le portail du tiers.

Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et caractère virgule.

Taille maximale du fichier de feuille de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille de fichier maximale en Mo pouvant être importée.

Autoriser les évaluateurs de TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers [sn_svdp.allow_assessor_edit**]**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez définir les options suivantes :

- Activer les évaluateurs TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] pour répondre aux questions ou modifier les réponses (par défaut)
- Activer les évaluateurs TPR pour modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs de TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Âge maximal pour la réutilisation des réponses [sn_tprm_dd.max_age_for_questionnaire_reuse**]**

Âge maximal en jours pour qu'un questionnaire soit utilisé pour préremplir les réponses d'un nouveau questionnaire. Le questionnaire de la dernière évaluation fermée est utilisé. Ce paramètre s'applique lorsqu'un utilisateur sélectionne l'option **Inclure les réponses précédentes** lors de la configuration d'un questionnaire ou d'un modèle de questionnaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Propriétés**
2. Pour chaque propriété, saisissez la valeur qui répond à vos besoins.
   - Chaque entrée de propriété décrit la valeur à saisir.
   - Pour afficher le nom d'une propriété, sélectionnez l'icône d'informations ( ).

Activer la carte Concentration de risque TPRM

Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions de la section Set up Google Maps API .

Pour plus d'informations sur les Google API Maps dans le composant de carte géographique, consultez l'article de la base de connaissances : KB1588661

Activer la messagerie électronique avec des contacts tiers

Configurez la communication par e-mail avec les contacts de tiers pour activer la notification par e-mail des évaluations et des problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les contacts de tiers voient le nom de votre organisation dans toutes les références sur le portail du tiers. Vous spécifiez le nom dans le paramètre de propriété sn_vdr_risk_asmt.company.name . Reportez-vous à Configurer TPRM les propriétés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Propriétés d'e-mail**.
2. Cochez les cases **Envoi d'e-mail activé** et **Réception d'e-mail activée,** puis sélectionnez **Enregistrer**.



Importer des données existantes à partir d'autres systèmes

Importez des données existantes (tiers, engagements, évaluations, questionnaires, problèmes, etc.) à partir d'autres systèmes (tels que la Aravo plateforme, la ProcessUnity plateforme, etc.). L'importation des données ne vous est pas facturée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus global d'importation de données dans votre instance est décrit à la section https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-platform-administration/page/administer/import-sets/reference/import-sets-landing-page.html .

Vous trouverez un module d'apprentissage qui vous guide tout au long du processus d'importation de données à l'adresse https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Un module d'apprentissage sur l'exécution de cartes de transformation apparaît à l'adresse https://developer.servicenow.com/dev.do#!/learn/courses/sandiego/app_store_learnv2_importingdata_sandiego_importing_data_into_servicenow .

Important :
Pour importer les données sans être facturé, vous devez *désactiver l'option « Exécuter les règles métier »* avant d'exécuter la carte de transformation pour importer les données. Si vous ne désactivez pas les règles métier, les enregistrements de données importés sont marqués comme une activité et une licence vous sera facturée.

Procédure

1. Créez une carte de transformation.
   Consultez les https://docs.servicenow.com/bundle/sandiego-platform-administration/page/script/server-scripting/task/t_CreateATransformMap.html pour obtenir les instructions.

   Important :
   Décochez la case **Exécuter les règles métier** avant d'exécuter la carte de transformation.

2. Exécutez la carte de transformation et répétez le processus pour chaque ensemble de données.

Information associée

Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exécuter les tests de démarrage rapide pour Gestion des risques liés aux tiers

Vérifiez le bon fonctionnement de TPRM après avoir effectué des changements de configuration, tels que l'application d'une mise à niveau ou le développement d'une application. Copiez et personnalisez les tests de démarrage rapide à effectuer lorsque vous utilisez des données spécifiques à votre instance.

GRC : les tests de démarrage rapide Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs et Gestion des risques liés aux tiers nécessitent l'activation de Espace de travail du gestionnaire de fournisseurs et du module d'extension Gestion des risques liés aux tiers (com.sn_vdr_risk_asmt) et le chargement des données de démonstration.

GRC : tests de démarrage rapide Gestion des risques du fournisseur et Gestion des risques liés aux tiers

Test	Description
GRC : créer une évaluation des risques de l'engagement	Crée et soumet une évaluation des risques d'engagement pour un engagement.
GRC : score du risque du fournisseur - Annuler l'évaluation de l'engagement	Vérifie qu'une demande de recalcul d'une cote de risque est automatiquement créée sur un engagement et un tiers après l'annulation d'une évaluation de l'engagement.
GRC : ATF des problèmes du fournisseur	Crée et soumet un formulaire de problème de risque de tiers et un formulaire de tâche de risque de tiers.
GRC : créer une évaluation des risques du fournisseur	Créez une évaluation des risques du fournisseur et soumettez-la à un fournisseur.
GRC : Vendor Portal - évaluation de la réponse et du retour	Le contact du fournisseur répond et soumet l'évaluation dans le Service Vendor Portal.
GRC : évaluation de la hiérarchisation des fournisseurs	Sélectionnez une évaluation et soumettez-là à ses évaluateurs respectifs après avoir changé la durée.

Information associée

Tests de démarrage rapide

Gestion pilotée par les événements : automatisez les processus d'évaluation externes

Utilisez la fonctionnalité de gestion pilotée par événement pour configurer des règles qui génèrent et envoient automatiquement des questionnaires et des demandes de documents aux engagements et aux tiers. Pour les engagements et les tiers qui répondent aux critères que vous définissez, vous spécifiez le calendrier et les modèles d'évaluation. Vous pouvez automatiser tous les types d'évaluation, à l'exception de l'intégration.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste  . Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Fonctionnalité héritée : accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par les événements** , puis sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire.

   Les paramètres suivants apparaissent dans les sections de la page de l'espace de travail et sous forme de listes connexes sur le formulaire hérité.

Formulaire Règle de gestion pilotée par événement

Champ	Description
Nom	Nom significatif de la règle qui aide d'autres personnes à comprendre son intention et son fonctionnement.
Numéro	Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **EMR**. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte **EMH.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Justification commerciale	Motif business de la définition du processus automatisé.
Description technique	Les conditions qui déclenchent l'exécution et les types de tiers qui sont affectés.
Champ d'application : spécifiez le type d'évaluation à générer et le modèle à utiliser.	
Catégorie	○ Évaluation externe : envoyez des questionnaires et des demandes de documents. Dans le champ **S'applique à** , vous spécifiez si vous souhaitez envoyer les documents à des tiers ou à des engagements. ○ Réévaluer l'engagement : Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous ayez des changements dans les lignes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	d'approvisionnement de votre tiers. Vous souhaiterez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire. ○ Réévaluer l'engagement pour le renouvellement du contrat : Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers ou un engagement actuel en effectuant une diligence raisonnable. ○ Engagement de séparation avec diligence raisonnable : Déterminez si le départ (résiliation de la relation) avec un engagement est le meilleur plan d'action en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagements, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes. ○ Engagement de séparation sans diligence raisonnable : Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié lorsque celui-ci prend fin ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par la mission ne se poursuivront plus. pour plus de détails, consultez Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.
S'applique à	Ce champ n'est modifiable que si vous définissez la catégorie comme **Évaluation externe**. Spécifiez si les questionnaires et les demandes de documents doivent être envoyés à des tiers ou à des engagements.
Modèle IRQ	Ce champ s'affiche si vous sélectionnez une catégorie autre que **l'évaluation externe**. Modèle qui spécifie le contenu du questionnaire sur les risques inhérents (IRQ).
Modèle d'évaluation	Ce champ n'apparaît que si vous définissez la catégorie comme **Évaluation externe**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

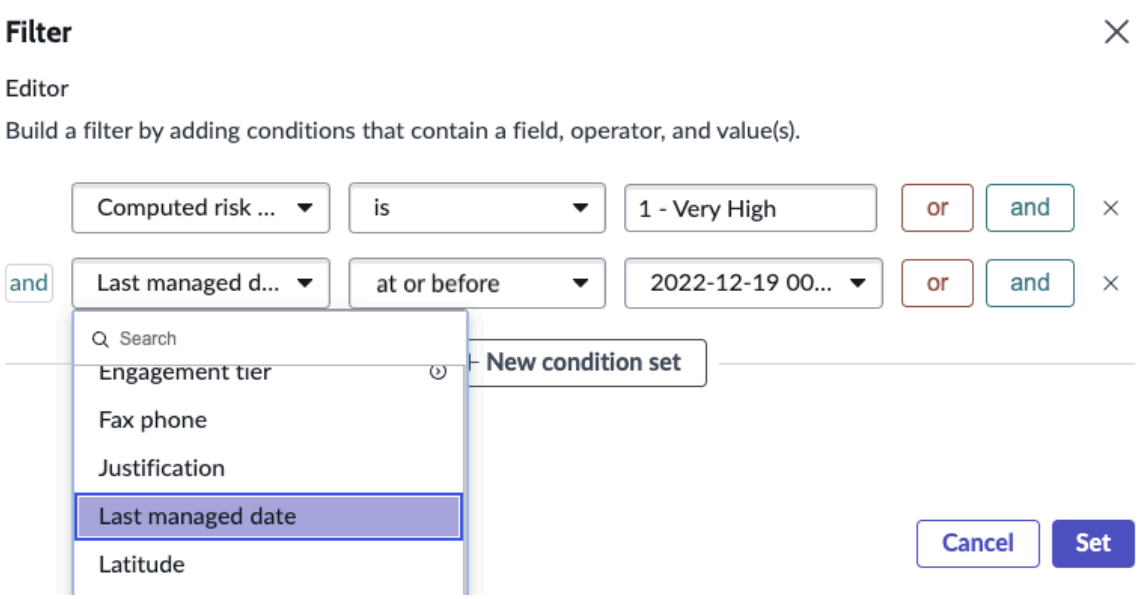
Champ	Description
	Modèle qui spécifie les questionnaires et les demandes de documents à envoyer.
Options d'exécution : définissez le déclencheur et le calendrier de génération des évaluations.	
Type d'exécution	Spécifiez comment la règle doit être déclenchée. ○ **Unique** : envoyez l'évaluation des risques de tiers à la date que vous spécifiez dans le champ **Date de début** . ○ **Récurrent** : envoyez l'évaluation des risques de tiers selon le calendrier que vous spécifiez avec le paramètre **Fréquence** . ○ **Sur demande** : la règle s'exécute uniquement lorsqu'un utilisateur sélectionne **Exécuter maintenant**. **Remarque :** Quel que soit le paramètre de **type d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** de l'exécution est enregistrée comme **Manuelle**.
Fréquence	Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** . Spécifiez la fréquence à laquelle la règle doit s'exécuter.
Date de début	Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez le type **d'exécution Récurrent** ou **Unique** . Première date à laquelle une règle active peut être exécutée (en fonction des conditions de filtre spécifiées). Une règle ponctuelle s'exécute à la date de début.
Date de fin	Ce champ n'apparaît que si vous sélectionnez le type **d'exécution récurrente** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Dernière date à laquelle une règle active peut être exécutée (en fonction des conditions de filtre spécifiées). Une règle devient inactive après la date de fin. Si vous n'indiquez pas de date de fin, la règle se poursuit jusqu'à ce que vous la supprimiez ou la mettiez à jour.

3. Spécifiez les conditions de ce filtre.
   Utilisez l'éditeur de filtre pour spécifier les conditions qui déterminent quels tiers ou quels engagements doivent recevoir les questionnaires et les demandes de documents.



   Lorsque vous sélectionnez **Définir**, le système applique le filtre et affiche un lien pour vous permettre d'afficher la liste des engagements ou des tiers qui correspondent aux conditions de filtre.

4. Spécifiez comment l'évaluateur des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor], le propriétaire et le négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] sont sélectionnés pour les engagements ou les tiers qui correspondent aux conditions de filtre.

Option	Description
Utiliser en dernier	Affectez l'utilisateur qui a récemment effectué la fonction pour l'engagement.
Utiliser l'intégration	Affectez l'utilisateur qui a récemment effectué la fonction lors de l'intégration pour l'engagement.
Spécifier maintenant	Lorsque vous sélectionnez cette option, une zone de sélection s'ouvre pour vous permettre de spécifier l'utilisateur.
Spécifier ultérieurement	Lorsque vous sélectionnez cette option, une fois la règle enregistrée, vous ou un autre utilisateur pouvez spécifier l'évaluateur TPR ou le négociateur des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	risques de contrat approprié ultérieurement au cours du workflow. Cette option n'apparaît pas pour la sélection du propriétaire.

5. Sélectionnez **Enregistrer** dans l'espace de travail ou **Soumettre** dans le formulaire.
   - Le système enregistre la règle.
   - Quel que soit le paramètre de **type d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** de l'exécution est enregistrée comme **Manuelle**.
   - Le système affiche les valeurs supplémentaires en lecture seule suivantes dans l'onglet **Détails** de l'espace de travail et sur le formulaire.

Valeurs supplémentaires

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la règle. Par défaut, les règles nouvellement définies ne sont pas actives. ○ Seules les règles actives dont la valeur **État d'exécution** est **Prêt** peuvent s'exécuter lorsque les conditions spécifiées sont remplies. ○ Vous pouvez, cependant, exécuter une règle configurée comme **À la demande** , qu'elle soit active ou non.
État d'exécution	○ **Prêt** : la règle est définie et peut s'exécuter tel que déterminé par les conditions de filtre et le calendrier. **Remarque :** Seules les règles actives dont la valeur **État d'exécution** est **Prêt** peuvent s'exécuter lorsque les conditions spécifiées sont remplies. ○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (des questionnaires et des demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Quel que soit le paramètre de **type d'exécution** , vous pouvez sélectionner **Exécuter maintenant** à tout moment pour exécuter la règle immédiatement. Une telle exécution à la demande n'affecte pas les exécutions planifiées futures. Dans l'historique d'exécution, **l'action de déclenchement** de l'exécution est enregistrée comme **Manuelle**. Si une règle semble être bloquée pendant une durée excessive : **a.** Accéder à **L'automatisation des processus** > **Gestion des flux** > **File d'attente de l'événement**. **b.** Recherchez la tâche en arrière-plan de plateforme dont le nom commence par `sn_vdr` ou `sn_tprm` dont l'état est **en erreur** .
Prochaine exécution planifiée	Pour les règles avec un **type d'exécution** récurrent, la date en lecture seule de la prochaine exécution planifiée est calculée en fonction des conditions de filtre spécifiées et du paramètre **Fréquence** .
Dernière exécution réussie	Horodatage de la dernière exécution dont l'état est **Réussi** .

Information associée

Afficher l'historique d'exécution des règles de gestion pilotées par événement

Afficher l'historique d'exécution des règles de gestion pilotées par événement

Lorsqu'une règle de gestion pilotée par événement s'exécute, elle génère et envoie automatiquement des questionnaires et des demandes de documents à des tiers. Vous pouvez afficher l'état actuel (en cours d'exécution, réussi ou rappelé) de toutes les exécutions de règles. Sélectionnez un numéro d'enregistrement pour afficher les détails et l'ensemble des évaluations générées par la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste  . Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Fonctionnalité héritée : accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par les événements** , puis sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Sélectionnez l'onglet **Historique de gestion pilotée par** événement dans l'espace de travail ou affichez la liste connexe **Historique de gestion pilotée par** événement sur le formulaire.

   Chaque enregistrement d'une exécution comprend les valeurs en lecture seule suivantes :

Historique de gestion pilotée par événement

Champ	Description
Numéro	Sélectionnez un numéro pour afficher l'onglet **Détails** de l'exécution. Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **EMR**. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte **EMH.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Action de déclencheur	○ **Tâche planifiée** : la règle s'est exécutée selon le calendrier spécifié pour le paramètre **Fréquence** . ○ **Manuel** : la règle s'exécutait lorsqu'un utilisateur **sélectionnait Exécuter maintenant**.
Début de l'exécution	Date et heure de début de l'exécution de la règle. Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution.
Exécution terminée	Date et heure auxquelles la règle a terminé une exécution.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (des questionnaires et des demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution. ○ **Réussi** : la règle s'est exécutée jusqu'à l'achèvement et a envoyé tous les questionnaires et demandes de documents à des tiers. ○ **Rappel en cours** : la règle a été rappelée et supprime actuellement les questionnaires et les demandes de documents des portails tiers. ○ **Rappel** : une fois l'exécution terminée, un utilisateur a rappelé les évaluations des risques de tiers. Consultez Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par des événements.

Afficher les évaluations générées par les règles de gestion pilotées par événement

Lorsqu'une règle de gestion pilotée par événement s'exécute, elle génère et envoie automatiquement des questionnaires et des demandes de documents à des tiers. Vous pouvez afficher l'état actuel (en cours d'exécution, réussi ou rappelé) de toutes les exécutions de règles. Sélectionnez un numéro d'enregistrement pour afficher les détails et l'ensemble des évaluations générées par la règle.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procédure

1. Sur , Vendor Management Workspaceutilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :

- Pour afficher toutes les demandes DD et évaluations pour une règle particulière :

  a. Sélectionnez l'icône Liste .

  b. Dans la liste **Règles de gestion pilotées par événement** , sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.

  c. Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.

  d. Sélectionnez une règle.

  e. Dans l'onglet **Historique de gestion pilotée par événement** , sélectionnez une exécution.

  f. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour afficher les demandes DD et les évaluations pour une exécution particulière d'une règle :

  a. Sélectionnez l'icône Liste  .

  b. Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez l'une des options suivantes : **Exécutions réussies** ou **Exécutions rappelées**.

  c. Sélectionnez une exécution.

  d. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

2. Sur l'interface héritée, utilisez la méthode suivante :

- Pour afficher les demandes DD et les évaluations pour une exécution particulière d'une règle :

  a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par les événements** , puis sélectionnez l'une des options : **Exécutions réussies**, **Exécutions rappelées**.

  b. Sélectionnez une exécution.

  c. Sélectionnez l'onglet approprié pour afficher les demandes DD ou les évaluations envoyées par la règle.

3. Sélectionnez l'onglet **Détails** pour afficher l'enregistrement d'une exécution.

Chaque enregistrement comprend les valeurs en lecture seule suivantes :

Historique de gestion pilotée par événement

Champ	Description
Numéro	Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **EMR**. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte **EMH.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Action de déclencheur	○ **Tâche planifiée** : la règle s'est exécutée selon le calendrier spécifié pour le paramètre **Fréquence** . ○ **Manuel** : la règle s'exécutait lorsqu'un utilisateur **sélectionnait Exécuter maintenant**.
Début de l'exécution	Date et heure de début de l'exécution de la règle.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution. Si une règle semble être bloquée pendant une durée excessive : **a.** Accéder à **L'automatisation des processus** > **Gestion des flux** > **File d'attente de l'événement**. **b.** Recherchez la tâche en arrière-plan de plateforme dont le nom commence par `sn_vdr` ou `sn_tprm` dont l'état est **en erreur** .
Exécution terminée	Date et heure auxquelles la règle a terminé une exécution.
État	○ **En cours d'exécution** : la règle est en cours d'exécution (des questionnaires et des demandes de documents sont en cours d'envoi). Pour les règles en cours d'exécution : la durée entre l'horodatage de **début d'exécution** et l'heure actuelle indique depuis combien de temps la règle est en cours d'exécution. ○ **Réussi** : la règle s'est exécutée jusqu'à l'achèvement et a envoyé tous les questionnaires et demandes de documents à des tiers. ○ **Rappel** : une fois que la règle a terminé l'exécution, un utilisateur a rappelé les questionnaires et les demandes de documents. Consultez Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par des événements.

Traduction automatique

Rappeler les questionnaires et les demandes de documents pilotés par des événements

Vous pouvez rappeler les évaluations des risques de tiers (questionnaires et demandes de documents) qui ont été envoyées par une règle de gestion pilotée par événement. Les éléments sont supprimés du portail du tiers pour tous les tiers ou engagements qui n'ont pas encore répondu.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Important :
Les questionnaires et les demandes de documents sont supprimés du portail du tiers uniquement pour les tiers pour lesquels aucun élément n'a encore été retourné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Espace de travail : sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez l'icône Liste . Dans la liste **Gestion pilotée par événement** , sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
   - Fonctionnalité héritée : accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Gestion pilotée par les événements** , puis sélectionnez n'importe quelle option : **Actif**, **Inactif** ou **Tous**.
2. Entrez un texte qui explique la raison du rappel des éléments dans le champ **Justification du rappel** , puis sélectionnez **Rappeler**.

   Les évaluations des risques de tiers sont supprimées des portails de tiers affectés et la valeur **État** de la règle est définie sur **Rappelé**.

Configuration en cours

Les rôles de gestionnaire et d'administrateur TPR impliquent une grande variété de responsabilités. Après la TPRM système de base configuration, vous configurez des paramètres supplémentaires qui activent et améliorent les tâches quotidiennes d'évaluation des risques.

Processus de gestion du TPR

Configurer les échelles de notation et la notation des risques

L'échelle de cote de risque aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.

Remarque :
De nombreuses organisations trouvent que les paramètres par défaut représentent leurs besoins de manière appropriée et ne modifient pas les paramètres.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

Créer et configurer un questionnaire externe

Dans le cadre de tout processus de diligence raisonnable, vous envoyez plusieurs questionnaires et éventuellement des demandes de documents au contact tiers. Pour simplifier cette tâche en cours, vous définissez des modèles de questionnaire et des modèles de demande de document, puis vous les regroupez en modèles d'évaluation réutilisables.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin pour les modèles de questionnaire et de demande de document et sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager pour les modèles d'évaluation.

Configurer les processus de gestion TPR

- Configurez des règles métier pour sélectionner automatiquement l'IRQ appropriée pour une demande de diligence raisonnable.
- Configurez des règles métier pour configurer des sélections d'approbation pour une demande de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les échelles de notation et la notation des risques

L'échelle de cote de risque aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible..

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

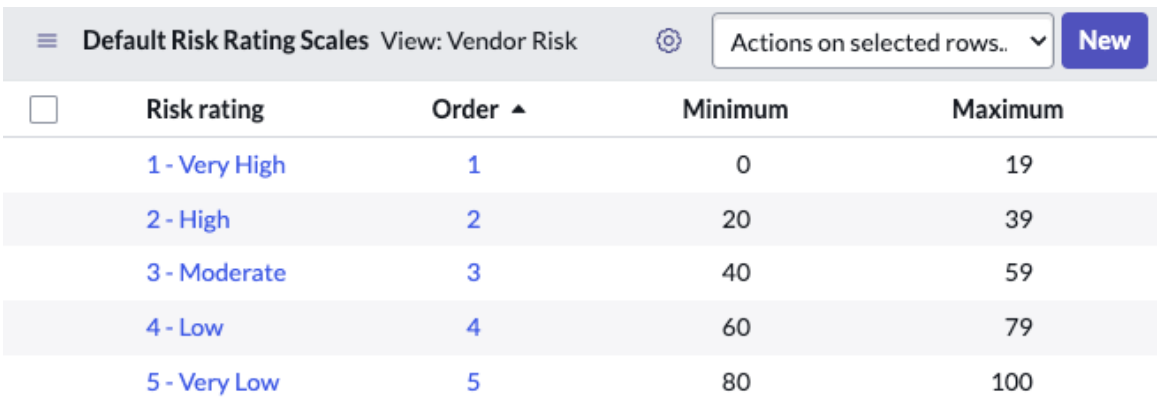
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
De nombreuses organisations trouvent que les paramètres par défaut représentent leurs besoins de manière appropriée et ne modifient pas les paramètres.

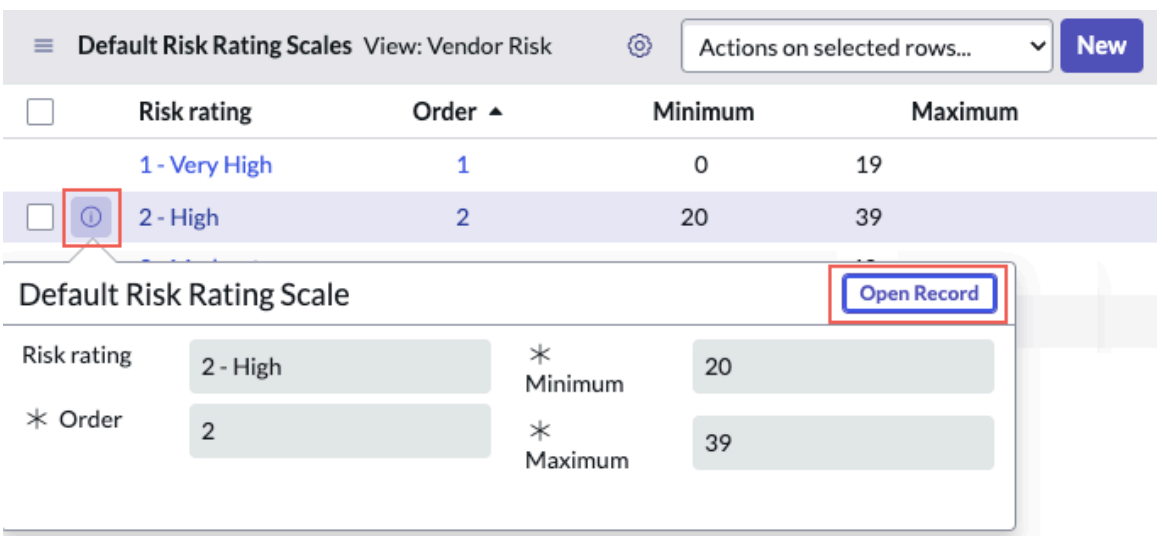
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Échelle de cote de risque** pour modifier ou affiner l'échelle de cote de risque.

   Le système de base comprend cinq cotes. Vous pouvez personnaliser leurs valeurs maximales et minimales.



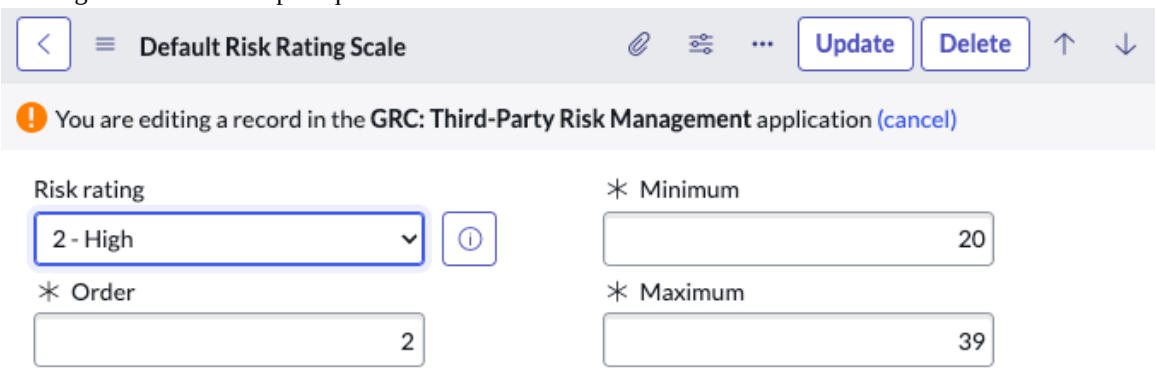
2. Affinez les valeurs.
   Sélectionnez l'icône **Informations** pour prévisualiser la valeur de **l'échelle de cote de risque** .
   Sélectionnez **l'enregistrement ouvert** dans la fenêtre contextuelle.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez tous les champs requis et sélectionnez **Soumettre**.



Définir des règles de définition de score de risque de tiers

Définissez des critères, en fonction des scores de risque, qui déterminent quels tiers nécessitent des évaluations. Les règles de notation du risque de tiers s'appliquent aux filiales et aux engagements, ainsi qu'aux domaines de risque de tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Règles de définition de score de risque de tiers**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

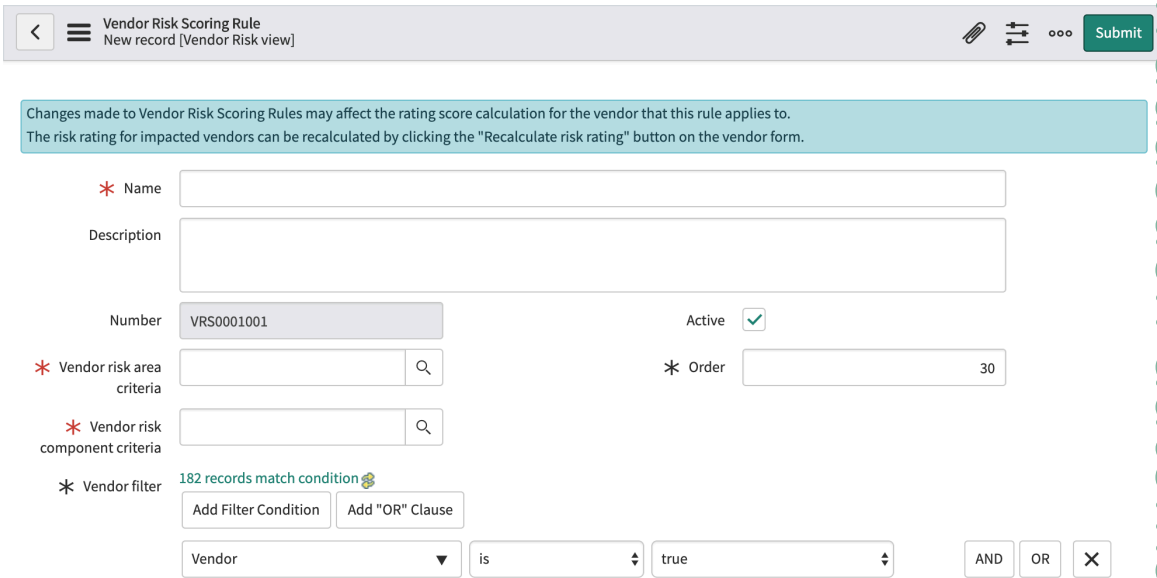
Formulaire Règle de définition de score de risque de tiers

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de notation.
Description	Description de la règle de notation afin d'aider les autres utilisateurs à comprendre son intention.
Numéro	Pour chaque règle de notation de risque de tiers, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRS.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Critères du domaine de risque de tiers	Les critères du domaine de risque qui s'appliquent à cette règle de définition du score du risque d'engagement. Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Consultez la rubrique Définir les critères du domaine de risque de tierspour en savoir plus sur la façon dont les critères sont définis.
Critère des composants	Critères pour les évaluations des risques de tiers, les engagements et les filiales qui s'appliquent à cette règle de définition du score des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
de risque de tiers	*Les composants* sont les entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers. Consultez Définir les critères du composant.
Actif	Option permettant d'activer la règle. Seules les règles actives sont appliquées.
Commande	Sélectionnez l'ordre pour indiquer la priorité de la règle. Si plusieurs règles s'appliquent au même domaine de risque de tiers, au même engagement ou à la même filiale, celle dont la valeur d'ordre est supérieure est appliquée.
Filtre de fournisseur	Utilisez le créateur de condition pour définir les règles de sélection des tiers. Par exemple, vous pouvez filtrer sur des tiers avec lesquels vous faites des affaires considérables (la taille est de 1 000 000 USD) ou des tiers dans une catégorie spécifique (la catégorie est logiciel).



Que faire ensuite

Passez à la liste de vérification des procédures de configuration requises.

Définir les règles de définition du score de risque de l'engagement

Une règle de définition du score de risque d'engagement spécifie les critères des composants qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait permettre des évaluations pour les missions dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 40 000 $. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

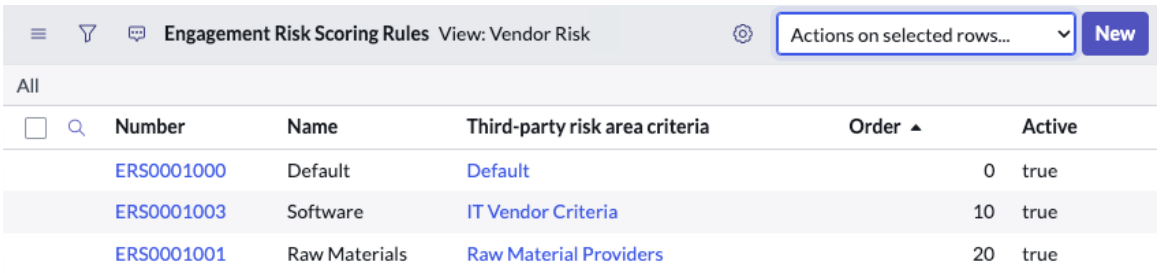
Important :
Les règles de définition du score de risque d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements et non aux tiers parents. Par conséquent, les scores de cote de risque de l'engagement ne s'appliquent qu'aux évaluations des risques pour l'engagement.

Traduction automatique

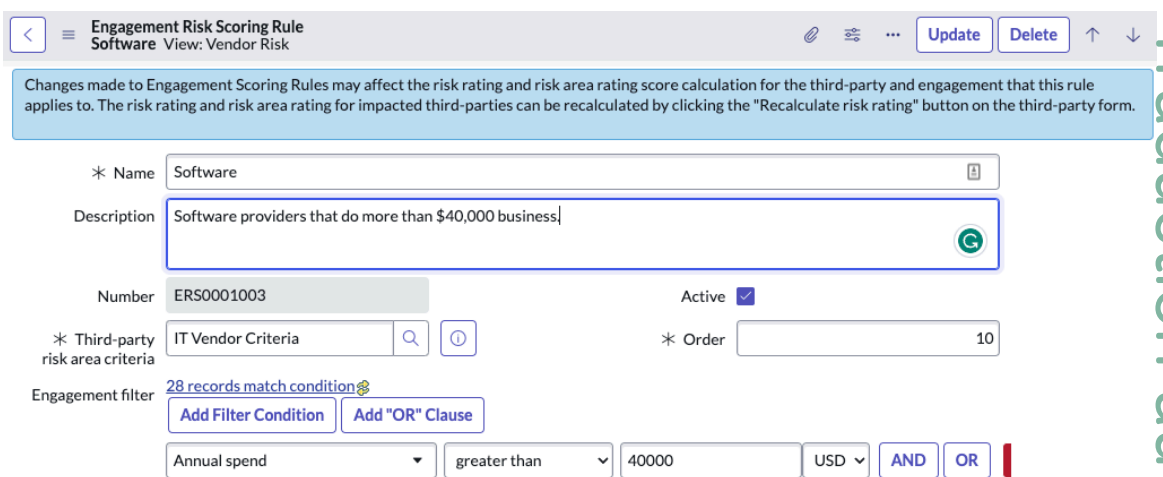
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Règles de définition du score de risque de l'engagement**.



2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.



Formulaire Règles de définition du score de risque de l'engagement

Champ	Description
Nom	Nom de la règle de notation.
Description	Description de la règle de notation.
Numéro	Pour chaque règle de score de risque d'engagement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte **ERS.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Critères du domaine de risque du fournisseur	Les critères du domaine de risque qui s'appliquent à cette règle de définition du score du risque d'engagement. Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Voir Définir les critères du domaine de risque de tiers pour plus de détails sur la façon dont les critères sont définis.
Actif	Option permettant d'activer la règle. Seules les règles actives sont appliquées aux engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Spécifier l'ordre pour indiquer la priorité de la règle. Si plusieurs règles s'appliquent au même engagement, celle dont la valeur d'ordre est la plus élevée est appliquée.
Filtre d'engagement	Critères de sélection des engagements. Utilisez le créateur de condition pour définir les critères. Par exemple, vous pouvez effectuer des évaluations pour les tiers avec lesquels vous faites des affaires considérables : les dépenses annuelles sont supérieures à 40 000 USD ou pour les tiers dans une catégorie particulière : la catégorie est Logiciel.

Que faire ensuite
Passez à la liste de vérification des procédures de configuration requises.

Définir les critères du composant

Les composants sont les entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque (par exemple, les filiales ou les engagements). Un *critère de composant* est un groupe de composants qui doivent s'appliquer à un type particulier de tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les composants sont les entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque. Il système de base est livré avec trois composants :

- Évaluations des risques de tiers (évaluations externes des risques)
- Filiales
- Engagements

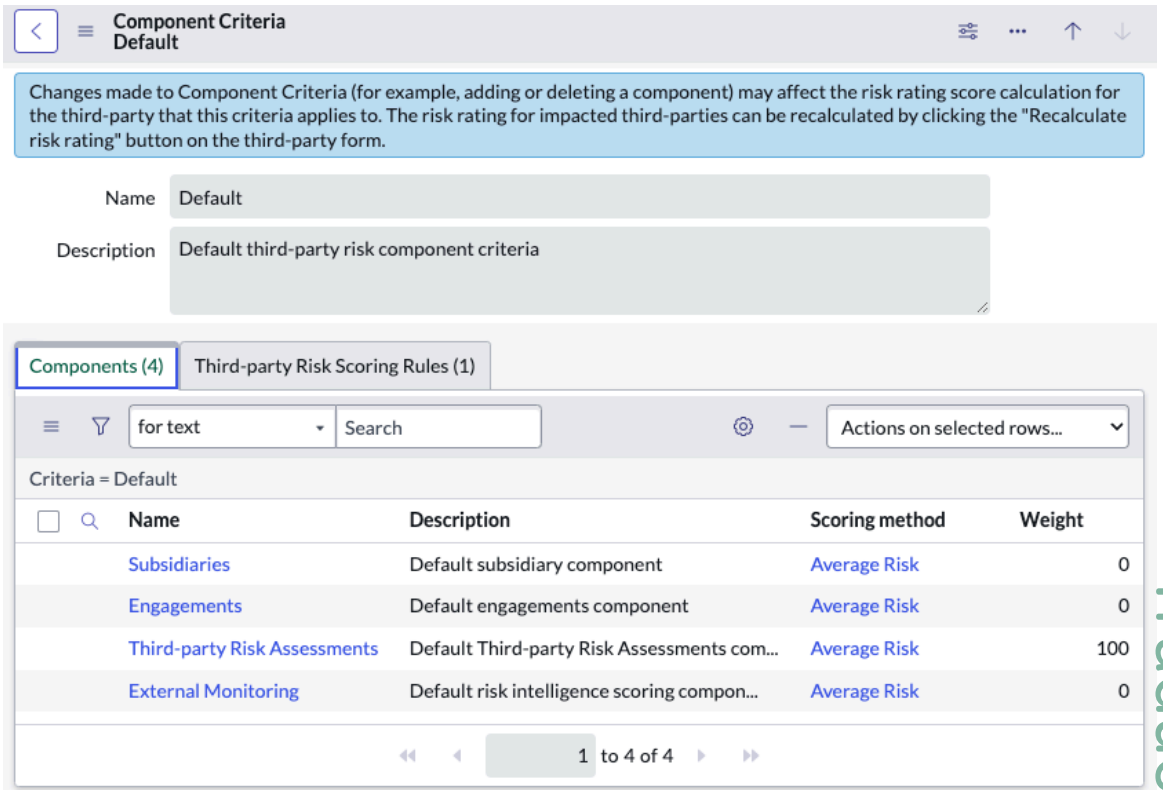
Vous pouvez afficher les composants en accédant à **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Composants**.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux composants ou modifier les composants existants. Vous pouvez toutefois définir les critères (en termes de méthode de notation et de pondération) à utiliser pour évaluer les composantes. Vous pouvez mettre à jour la **méthode de notation par défaut** pour spécifier comment les scores multiples pour chaque domaine à risque sont calculés. Vous pouvez utiliser la **pondération par défaut** pour ajuster la pondération des scores des fournisseurs tiers dans la cote de risque globale du tiers.

Procédure
1. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critères du composant**.
2. Sélectionnez l'entrée **Par défaut** pour ouvrir les critères par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. En fonction de l'importance que votre entreprise accorde à chacun des types de composants, ouvrez chaque composant et attribuez-lui un poids.

   Par exemple, vous pouvez créer des critères de composant pour tous les tiers informatiques et vous soucier le plus des évaluations des risques de tiers, comme suit :

   Exemple : affectation d'un poids à un composant pour des tiers IT

Composant	Poids
Fournisseurs enfants	5
Engagements	5
Évaluations des risques externes	90.0

4. Lorsque vous avez terminé d'attribuer des poids, sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Passez à la liste de vérification des procédures de configuration requises.

Définir les critères du domaine de risque de tiers

Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

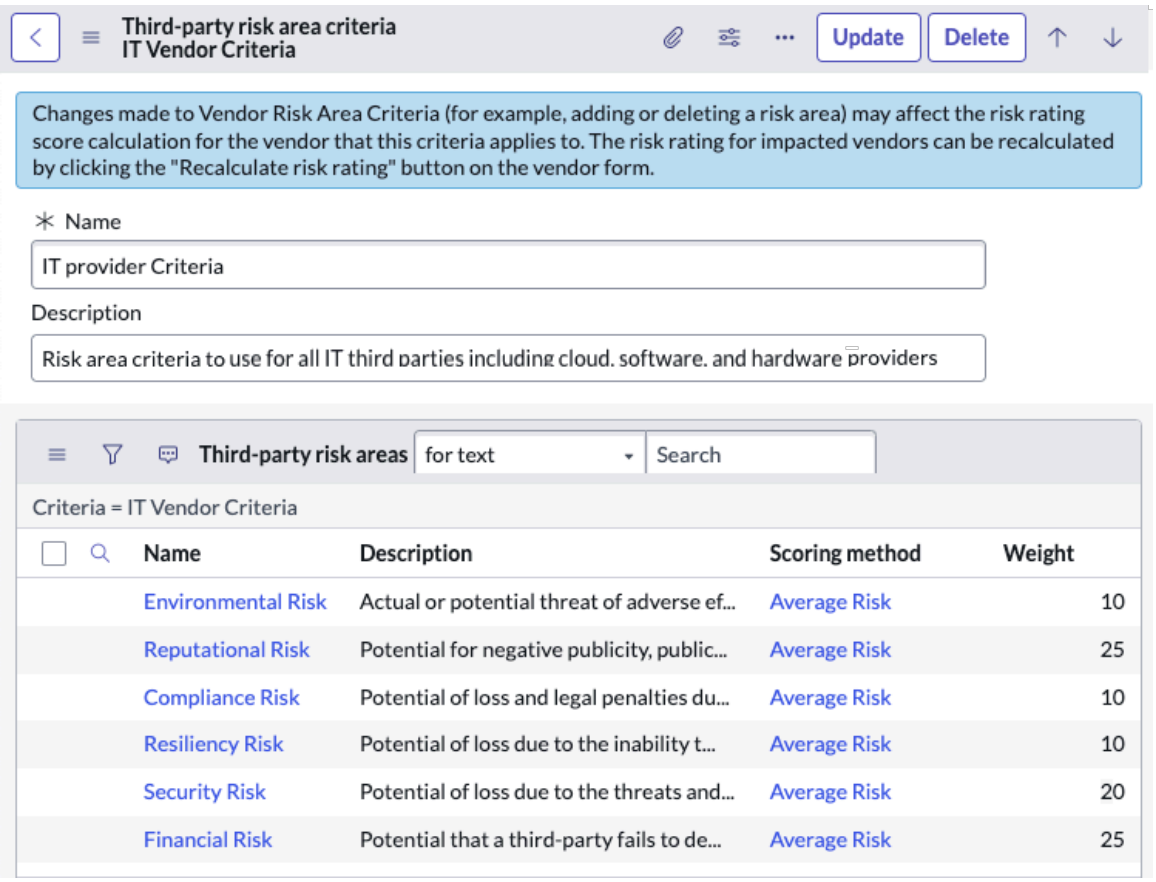
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il s'agit d'un exemple du groupe de domaines à risque que vous incluez dans un critère de domaine à risque que vous pouvez appliquer aux fournisseurs de services informatiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les domaines de risque sont appelés « zones de risque » dans certaines applications de plateforme.



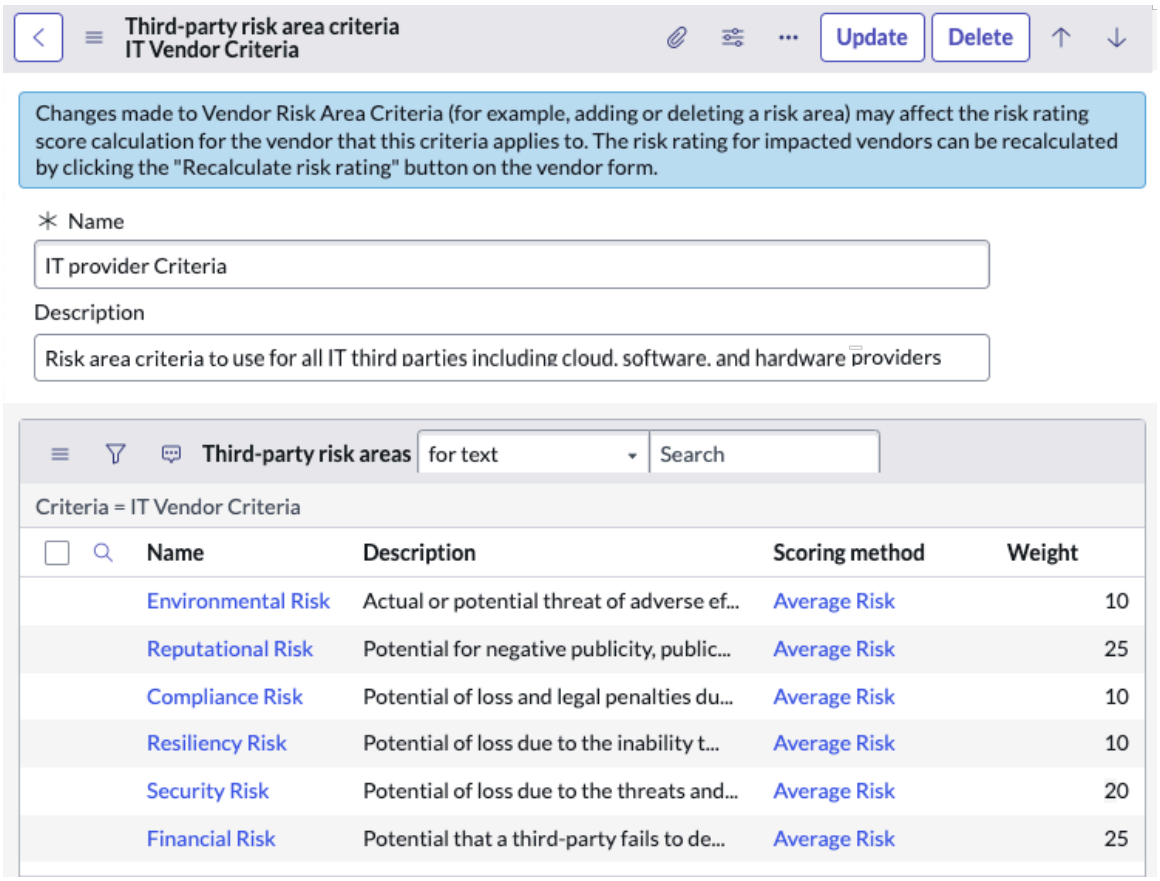
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Critère du domaine de risque**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, entrez un **nom** et une **description**, puis enregistrez l'enregistrement.
   La liste connexe **Domaines de risque de tiers** s'affiche. Dans les étapes suivantes, vous spécifiez les zones à risque à inclure dans les critères de zone de risque.
3. Dans la liste connexe **Domaines de risque de tiers** , sélectionnez **Modifier**.
4. Sur la page Modifier les membres, sélectionnez les domaines de risque de tiers à ajouter à l'enregistrement de critères de domaine de risque de tiers, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   - Les domaines de risque de tiers sélectionnés apparaissent dans la liste connexe **Domaines de risque de tiers** .
   - La méthode de notation et la pondération sont copiées à partir des zones à risque.
   - Vous pouvez ajuster le poids de chaque domaine à risque dans une définition de critère.
   - Vous pouvez remplacer les valeurs si nécessaire.

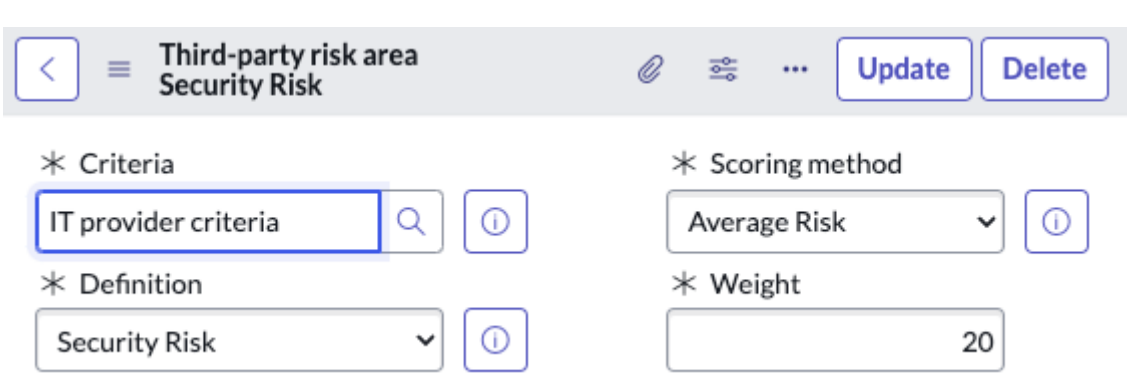
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. **Facultatif :** Pour modifier la **méthode de notation** et la **pondération**, sélectionnez le nom d'un domaine de risque de tiers.

Important :
Les changements apportés à la méthode de notation et à la pondération sont utilisés pour l'enregistrement de critères du domaine de risque de tiers, mais ne sont pas enregistrés dans les enregistrements de définition de domaine de risque individuel.



Example:
Supposons que vous créez un critère de domaine de risque de tiers avec deux domaines de risque : Financier et Sécurité. Financier a une méthode de notation de risque minimum et une pondération de 10.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Votre entreprise est plus préoccupée par les critères liés à la sécurité, c'est pourquoi le domaine de risque de sécurité a une méthode de notation de risque moyen et une pondération de 20.
- La somme des pondérations pour les deux domaines à risque est de 30. Ainsi, la zone à risque avec un poids de 10 est calculée comme 10/30, soit environ 33 %.
- La zone à risque avec un poids de 20 est calculée comme suit : 20/30, soit environ 66 %.
- Si les deux zones à risque avaient un poids de 10, elles porteraient chacune un poids de 50 %.

Que faire ensuite

Passez à la liste de vérification des procédures de configuration requises.

Définir un domaine de risque de tiers

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers responsable de la gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines à risque. Certaines applications de plateforme désignent les domaines à risque sous le nom de « zones à risque ».

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les domaines de risque sont appelés « zones de risque » dans certaines applications de plateforme.

Vous pouvez mieux comprendre et atténuer les risques qu'un tiers pose à votre organisation en identifiant les domaines de son activité pour évaluer le risque et en quantifiant l'importance (poids) de chaque domaine.

- Domaine de risque de sécurité : un tiers qui traite des données personnelles sensibles dans son infrastructure peut avoir besoin d'être évalué par rapport à sa posture de sécurité.
- Domaine à risque de réputation : si ces données personnelles étaient violées, cela pourrait nuire à votre réputation en raison de l'attention négative des médias.
- Domaine du risque financier : si un tiers ne livre pas à temps, vous devrez peut-être payer des amendes, des règlements ou les deux, ce qui entraînera des pertes financières.

Dans cette procédure, vous créez une *définition de domaine de risque*. Dans chaque définition, vous spécifiez les critères qui déterminent quelles organisations doivent être évaluées pour un type de risque particulier.

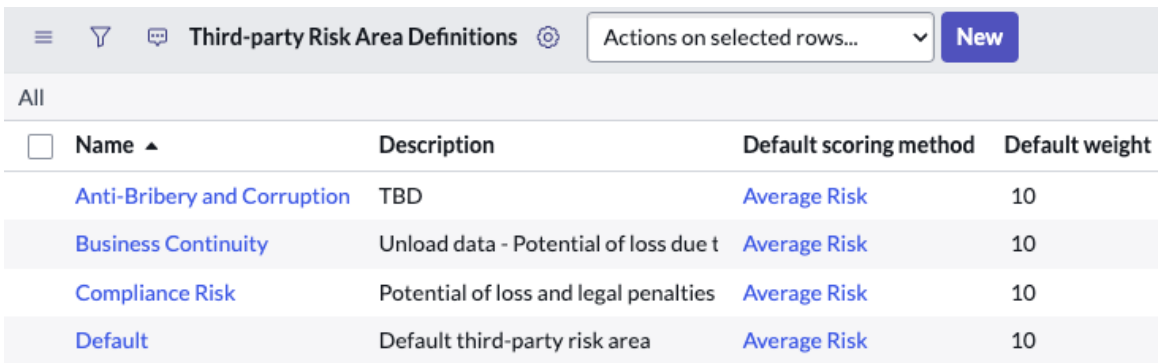
Remarque :
Les définitions de domaines à risques sont appelées *définitions de domaines à risque sur les formulaires* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

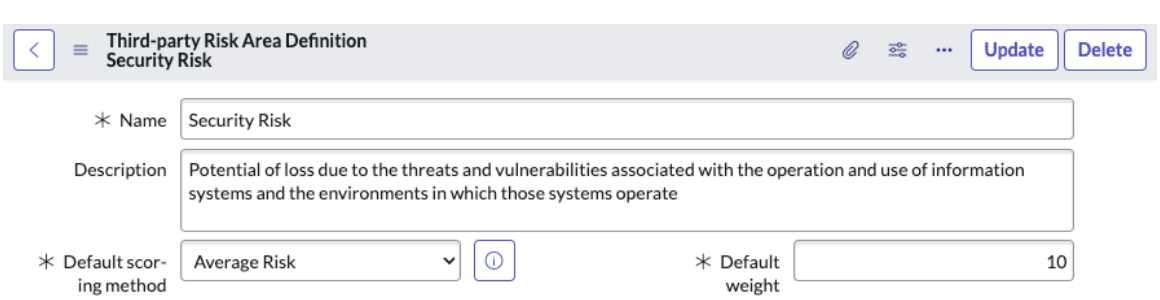
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration du score** > **Domaines à risque**.



2. Sélectionnez **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Formulaire de définition du domaine de risque de tiers

Champ	Description
Nom	Nom du domaine à risque.
Description	Description du domaine de risque qui aide les collègues à comprendre l'intention de la définition. Voir l'exemple.
Méthode de définition du score par défaut	Méthode de notation par défaut pour les tiers dans ce domaine de risque. Les méthodes de notation sont basées sur la façon dont un contact tiers répond à 100 questions : ○ Risque moyen : une moyenne arrondie des évaluations génère un risque moyen (modéré) pour le tiers. ○ Risque maximal : un score de 0 indique que toutes les réponses incorrectes ont été apportées à toutes les questions et que le risque pour ce tiers serait Risque maximal (critique). ○ Risque minimal : un score de 100 indique que toutes les réponses à toutes les questions sont correctes et que le risque pour ce tiers serait Risque minimal (mineur). **Remarque :** Chaque organisation dans un domaine de risque particulier hérite de la méthode de notation et de la pondération de la définition de domaine de risque. Les gestionnaires des risques de tiers peuvent remplacer les valeurs si nécessaire.
Pondération par défaut	Pondération par défaut pour les tiers dans ce domaine de risque.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite

Passez à la liste de vérification des procédures de configuration requises.

Créer et configurer un questionnaire externe

Dans le cadre de tout processus de diligence raisonnable, vous envoyez plusieurs questionnaires et éventuellement des demandes de documents au contact tiers. Pour simplifier cette tâche en cours, vous définissez des modèles de questionnaire et des modèles de demande de document, puis vous les regroupez en modèles d'évaluation réutilisables.

Avant de commencer

Rôles requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin pour les modèles de questionnaire et de demande de document et sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager pour les modèles d'évaluation.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans le cadre d'une évaluation, le gestionnaire TPR peut envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents à l'aide de modèles d'évaluation. L'administrateur TPR définit d'abord les modèles de questionnaire et de demande de document requis, puis les gestionnaires TPR les regroupent dans un modèle d'évaluation. Le gestionnaire TPR peut utiliser le modèle d'évaluation obtenu pour envoyer les questionnaires appropriés, les demandes de documents ou les deux lors des évaluations futures.

Envoyez une évaluation des risques externe à un tiers pour collecter les données que vous utilisez pour déterminer son risque. Une évaluation au cours des premières étapes du processus d'approvisionnement vous aide à sélectionner le tiers le mieux qualifié parmi un bassin de candidats.

Par exemple, vous pouvez générer un modèle d'évaluation pour les tiers critiques qui nécessite à la fois des rapports SOC1 et SOC2 et un modèle d'évaluation différent pour les tiers à risque moyen qui nécessite uniquement SOC1. Dans les deux cas, vous pouvez utiliser le modèle de demande de document SOC1 existant.

Dans le cadre d'un processus continu, vous envoyez également des évaluations à des tiers existants pour mettre à jour leur niveau de risque.

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une question unique dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

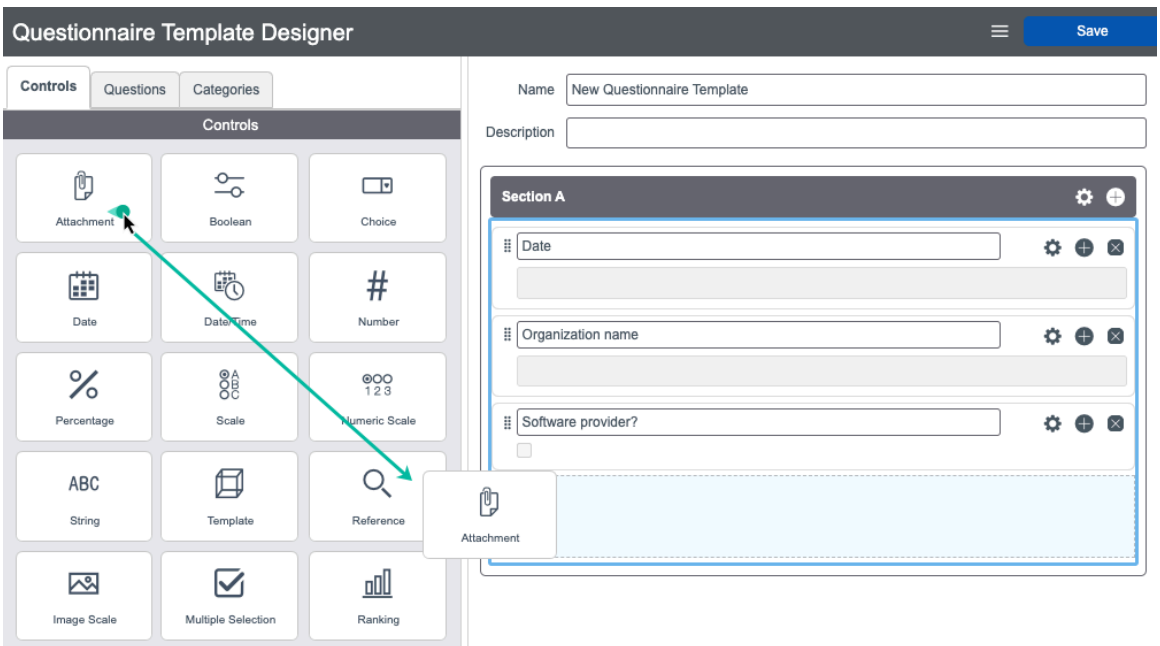
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** , puis sélectionnez **Nouveau (Designer).**
2. Faites glisser les contrôles sur le formulaire, appliquez des catégories et, éventuellement, attribuez des réponses correctes à chaque question.

Traduction automatique

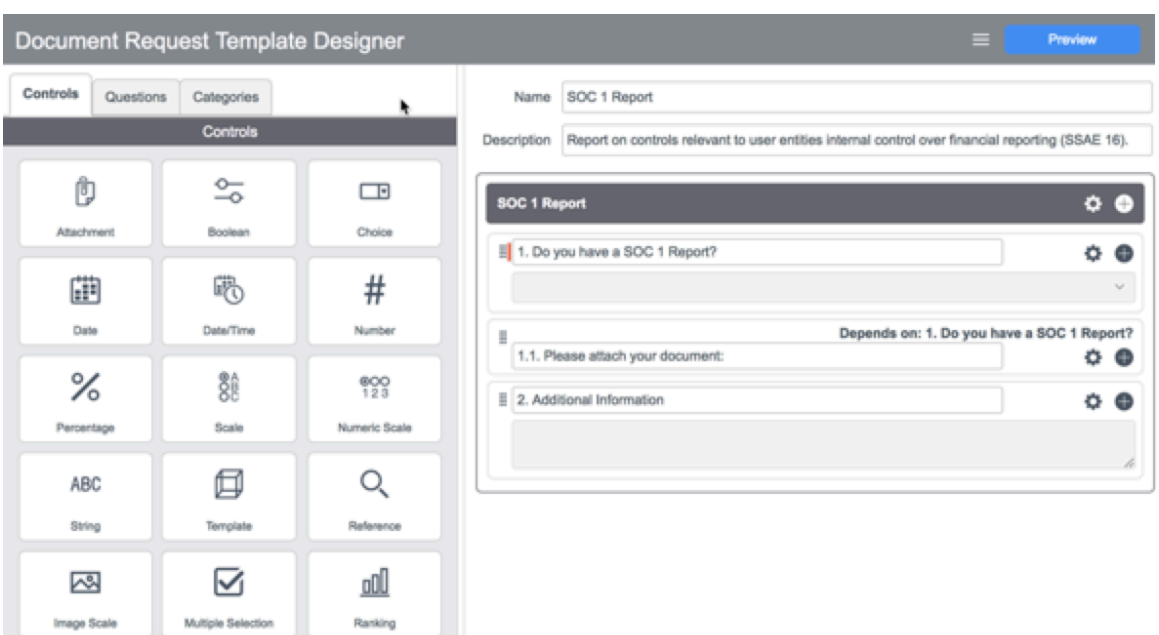
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour plus de détails, vous pouvez également accéder à la vue de la plateforme pour modifier des éléments tels que les pondérations au niveau de la catégorie et de la question.



3. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents** et sélectionnez **Nouveau (Designer).**
4. Faites glisser les contrôles sur le formulaire pour créer une évaluation qui demande spécifiquement des preuves ou des documents.

   Cet exemple est une demande de preuves SOC1.

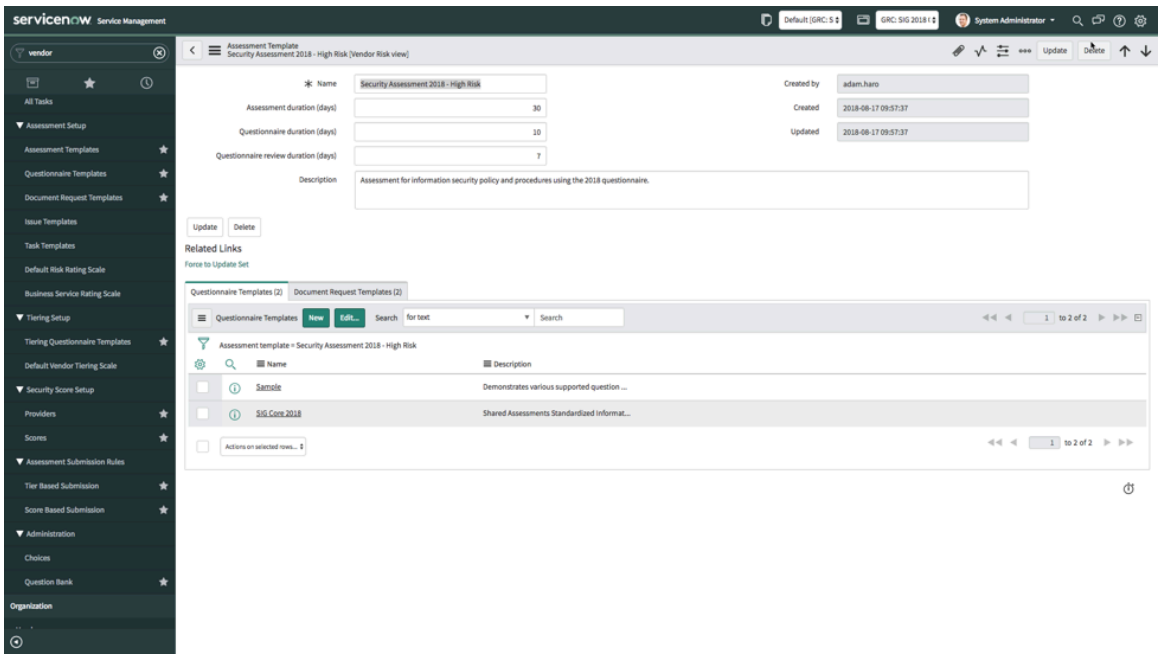


5. Accédez à la **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations externes** et sélectionnez **Nouveau**.
6. Renseignez les champs requis et sélectionnez **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

7. Revenez au modèle d'évaluation nouvellement créé et, sous la liste connexe **Modèles de questionnaire** , sélectionnez **Modifier**.
8. Ajoutez les modèles de questionnaire requis et répétez les mêmes étapes pour la liste connexe **Modèles de demande de document** .



Configurer et gérer une banque de questions

Une fois que vous avez ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions incluses avec le système de basefichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procédure

1. Définissez une catégorie d'évaluation.
   Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Banque de questions**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Saisissez un nom descriptif et une description pour la catégorie d'évaluation, puis sauvegardez l'enregistrement.
3. Ajoutez une mesure d'évaluation (une question) à la catégorie à l'aide de l'une des méthodes suivantes :
   - Pour créer une question, procédez comme décrit dans la section Définir une question.
   - Ajoutez une question à partir d'un questionnaire ou d'un modèle de questionnaire existant.
4. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les questions dans la banque de questions de la catégorie d'évaluation actuelle.

Définir une question

Une fois que vous avez ajouté une question à une banque de questions, vous pouvez la réutiliser dans n'importe quelle évaluation en la déposant dans l'évaluation. Vous pouvez créer des questions personnalisées, ajouter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

des questions existantes ou ajouter et personnaliser les exemples de questions incluses avec le système de basefichier .

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

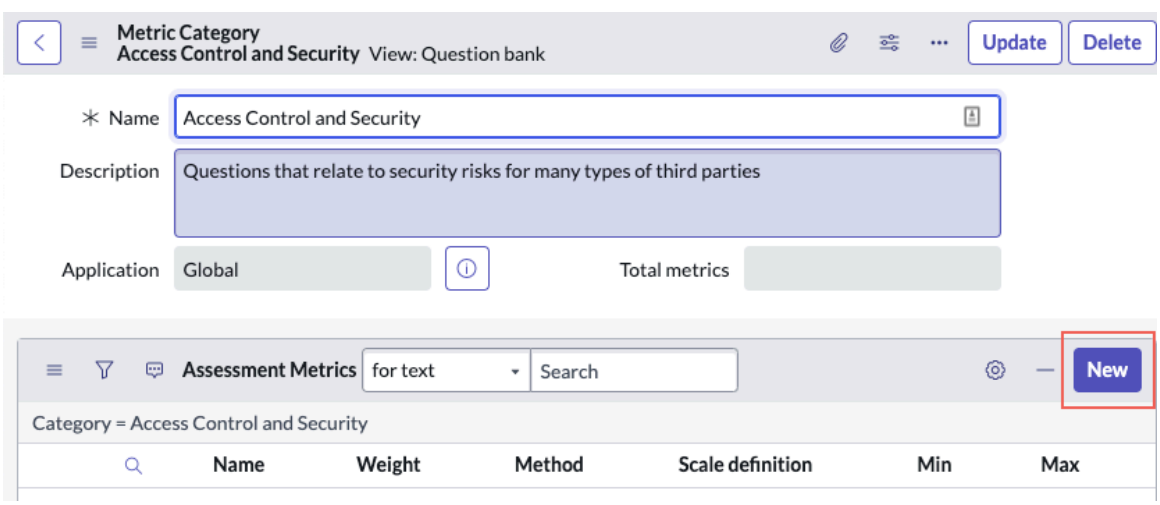
Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une question unique dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

Procédure

1. Définissez ou sélectionnez la catégorie d'évaluation appropriée pour la question que vous prévoyez d'ajouter.
   - Pour sélectionner une catégorie d'évaluation existante, accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Banque de questions**, puis sélectionnez-le dans la liste.
   - Pour obtenir des instructions sur la définition d'une catégorie d'évaluation, reportez-vous à Configurer et gérer une banque de questions.
2. Créez une mesure d'évaluation (une question).

   Dans la liste connexe **Mesures d'évaluation** pour la catégorie d'évaluation, sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Nom de la mesure d'évaluation.
Obligatoire	Indique s'il faut répondre à la question.
Poids	Valeur numérique utilisée pour comparer l'importance de cette mesure à d'autres mesures.
Catégorie	Catégorie à laquelle la mesure est associée.
Question	Question à afficher sur le questionnaire.
Description	Texte d'info-bulles pour aider le contact de tiers à mieux comprendre la question.
Détails	Une description détaillée de la question qui s'affiche pour le candidat à l'évaluation. Les détails peuvent inclure du texte, des images, des vidéos et des liens vers des sites Web externes ou d'autres contenus. **Remarque :** Vous pouvez définir les détails au niveau de l'évaluation ou au niveau de la catégorie.

3. Sélectionnez l'onglet **Général** , puis renseignez les valeurs.

Formulaire Mesure d'évaluation — Onglet Général

Champ	Description
Méthode	Méthode utilisée pour collecter des données pour la mesure. ○ Évaluation ○ Réponse par défaut du champ ○ Réponse par défaut du script ○ Script
Commande	Ordre dans lequel la question sera affichée dans le questionnaire. Les questions dont les valeurs de **commande** sont inférieures apparaissent plus tôt dans le questionnaire.
Actif	Active la mesure pour les évaluations et les calculs de résultats.
Dépend de	Identificateur d'une mesure distincte (question). La réponse à la question spécifiée dans ce champ détermine si la question que vous définissez actuellement s'affiche pour l'utilisateur. Le champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Évaluation** dans le champ **Méthode** .
Réponse par défaut	Champ d'où provient la réponse par défaut à la question. Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut dans le champMéthode** .
Poser la question	Spécifie si la question requiert une réponse lorsqu'une valeur par défaut est fournie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Le champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez **Réponse par défaut à partir du champ** ou **Réponse par défaut à partir du script** dans le champ **Méthode** .
Script	Les scripts utilisés pour produire des indicateurs de performance pour la mesure associée lors de la génération de l'évaluation. Le champ n'apparaît que si vous sélectionnez **Réponse par défaut dans le script**ou **Script** dans le champ **Méthode** . **Remarque :** Pour entrer un caractère de tabulation dans votre script, utilisez la touche **de tabulation** . Pour les actions de tabulation, appuyez sur **Echap** pour tabuler en avant et **Maj+Echap** pour tabuler en arrière.

4. Sélectionnez l'onglet **Type de question** , puis remplissez le formulaire.

Remarque :
Les champs qui s'affichent dépendent du **type de données** que vous sélectionnez.

Formulaire Mesure d'évaluation — Onglet Type de question

Type de données	Description et champs supplémentaires
Pièce jointe	Dans les questionnaires, les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers à une question.
Case à cocher	Dans les questionnaires, les utilisateurs cochent une case pour une déclaration ou la laissent vide. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. Si une case cochée équivaut à un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. Si une petite valeur numérique doit être interprétée comme un score positif, définissez le champ sur **Faible**.
Choix	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste d'options de réponses personnalisées. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse. Cochez la case **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse pour une question. Sélectionnez la **table de référence** à utiliser pour les questions de type de données de référence. Définissez des conditions pour restreindre les choix à ceux qui répondent aux critères de sélection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Scored** , puis sélectionnez une réponse correcte pour la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la valeur **Définition de l'échelle** . ○ Si une case cochée est un score correct, définissez l'option **sur Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**. Vous pouvez cocher la case **Entrée Normalisation maximale** pour calculer les scores d'évaluation des questions à l'aide d'une valeur d'entrée de normalisation. Pour plus d'informations, consultez Normaliser les scores pour les mesures.
Date	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date.
Date/Heure	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une date et une heure.
Durée	Sur les questionnaires, les utilisateurs spécifient une réponse comprise dans la plage **Min**/**Max** . Sélectionnez le **module d'extension dépendant** dont la durée dépend : ○ Gestion des actifs ○ CMDB ○ Principal ○ Gestion des coûts ○ Acquisition ○ Software Asset Management Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un score positif, définissez le champ sur **Faible**.
Échelle de l'image	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une échelle d'image. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des changements. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
Échelle de Likert	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une échelle personnalisée d'options de réponse. Créez une définition de mesure pour chaque option de réponse, représentée par un bouton de sélection sur l'échelle. Une mesure sur l'échelle de Likert qui évalue la facilité d'utilisation d'une application peut avoir des définitions de mesures **faciles**, **moyennes** et **difficiles** . Sélectionnez **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse à la question. Pour définir une mesure unique à noter pour le type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des changements. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**.
Sélection multiple	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une ou plusieurs valeurs dans une liste d'options de réponses personnalisées. Pour le type de données **Sélection multiple** , vous avez la possibilité de spécifier une **table de référence** et des conditions qui filtrent les valeurs de la table qui sont affichées dans la liste. Par exemple, si vous sélectionnez **Pays [core_country]** comme table de référence et définissez les conditions comme **Nom** + **commence par** + **B**, la requête renvoie uniquement les 19 pays qui commencent par la lettre B, au lieu de la liste complète de 231 pays. Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des changements. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**. Vous pouvez cocher la case **Entrée Normalisation maximale** pour calculer les scores d'évaluation des questions à l'aide d'une valeur d'entrée de normalisation. Pour plus d'informations, consultez Normaliser les scores pour les mesures.
Numéro	Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre compris dans la plage **Min**/**Max** . Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**.
Échelle numérique	Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre compris dans la plage **Min**/**Max** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**.
Pourcentage	Dans les questionnaires, les utilisateurs entrent un nombre en pourcentage compris dans la plage **Min**/**Max** . Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**.
Classement	Sur les questionnaires, les utilisateurs peuvent sélectionner un numéro d'ordre différent pour chaque option afin de les classer. L'utilisateur peut soit renseigner le numéro, soit faire glisser une option. Sélectionnez **Randomiser les réponses** pour définir de façon aléatoire l'ordre des options de réponse à la question. Définissez la **définition d'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée équivaut à un bon score, définissez le champ sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique doit être interprétée comme un score positif, définissez le champ sur **Faible**.
Référence	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur dans une liste générée à partir d'une **table de référence** spécifiée. Par exemple, un utilisateur peut choisir un nom d'utilisateur en réponse à une question si vous spécifiez Utilisateur [sys_user] comme table de référence. Vous pouvez également définir des conditions pour limiter les informations extraites de la table de référence en blocs gérables.
Chaîne	Dans les questionnaires, les utilisateurs saisissent du texte. La taille du champ de chaîne dépend de **l'option Chaîne** que vous sélectionnez : ○ Ligne unique ○ Ligne unique large ○ Multiligne
Modèle	Sur les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent une valeur à partir d'une série prédéfinie d'options de réponse. Il doit y avoir au moins un modèle défini pour utiliser ce type de données. Pour un modèle, il existe une définition de modèle pour chaque option de réponse, qui est représentée par une case d'option.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Type de données	Description et champs supplémentaires
	Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Vous devez déverrouiller le champ **Réponse correcte** pour effectuer des changements. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une valeur numérique élevée est un bon score, définissez-le sur **Élevé**. ○ Si une petite valeur numérique est un bon score, définissez-le sur **Faible**.
Oui/Non	Dans les questionnaires, les utilisateurs sélectionnent **Oui** ou **Non** dans une liste. Pour définir une mesure unique à noter pour ce type de données, sélectionnez **Score obtenu** , puis **Réponse correcte** à la question. Si vous n'avez pas coché la case **Score** , définissez la **définition de l'échelle**. ○ Si une réponse **Oui** est un bon score, sélectionnez **Élevé**. ○ Si **une réponse Non** est un bon score, définissez la valeur **sur Faible**.

5. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer les questions dans la banque de questions.

Affichez les exemples de questions dans système de base

TPRM comprend des exemples de questionnaires que vous pouvez utiliser pour définir des modèles de questionnaire pour votre organisation.

Avant de commencer

Pour inclure des exemples de questionnaires, sélectionnez **Charger les données de démonstration** lors de l'installation TPRMde . Reportez-vous Configurer Gestion des risques liés aux tiers aux instructions d'installation.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les exemples de questions n'incluent pas la notation ou les bonnes ou mauvaises réponses - vous définissez ces attributs.
- Les exemples de questions ne sont pas mis à jour pour prendre en charge les changements réglementaires : vous gérez les changements.

Procédure

Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une question unique dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Terme	Description
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

La liste Types de mesures d'évaluation affiche la liste des types de mesures. Chaque type de mesure inclut une ou plusieurs catégories de mesures. Chaque catégorie de mesure comprend plusieurs exemples de questions.

Information associée

Utilisation du questionnaire SIG pour l'évaluation des risques

Normaliser les scores pour les mesures

Vous pouvez utiliser le paramètre **d'entrée Normalisation maximale** pour utiliser des valeurs normalisées afin de calculer les scores d'évaluation des questions (mesures).

Lorsque l'option « Entrée de normalisation maximale » est appliquée

Le champ **d'entrée Normalisation maximale** s'affiche uniquement lorsque :

- Le type de données de la question est **soit Choix**, soit **Sélection multiple.**
- La case **Noté** n'est pas cochée.

Pour utiliser la notation normalisée, la valeur affectée à chaque définition de mesure (réponse possible) pour chaque mesure (question) doit être unique.

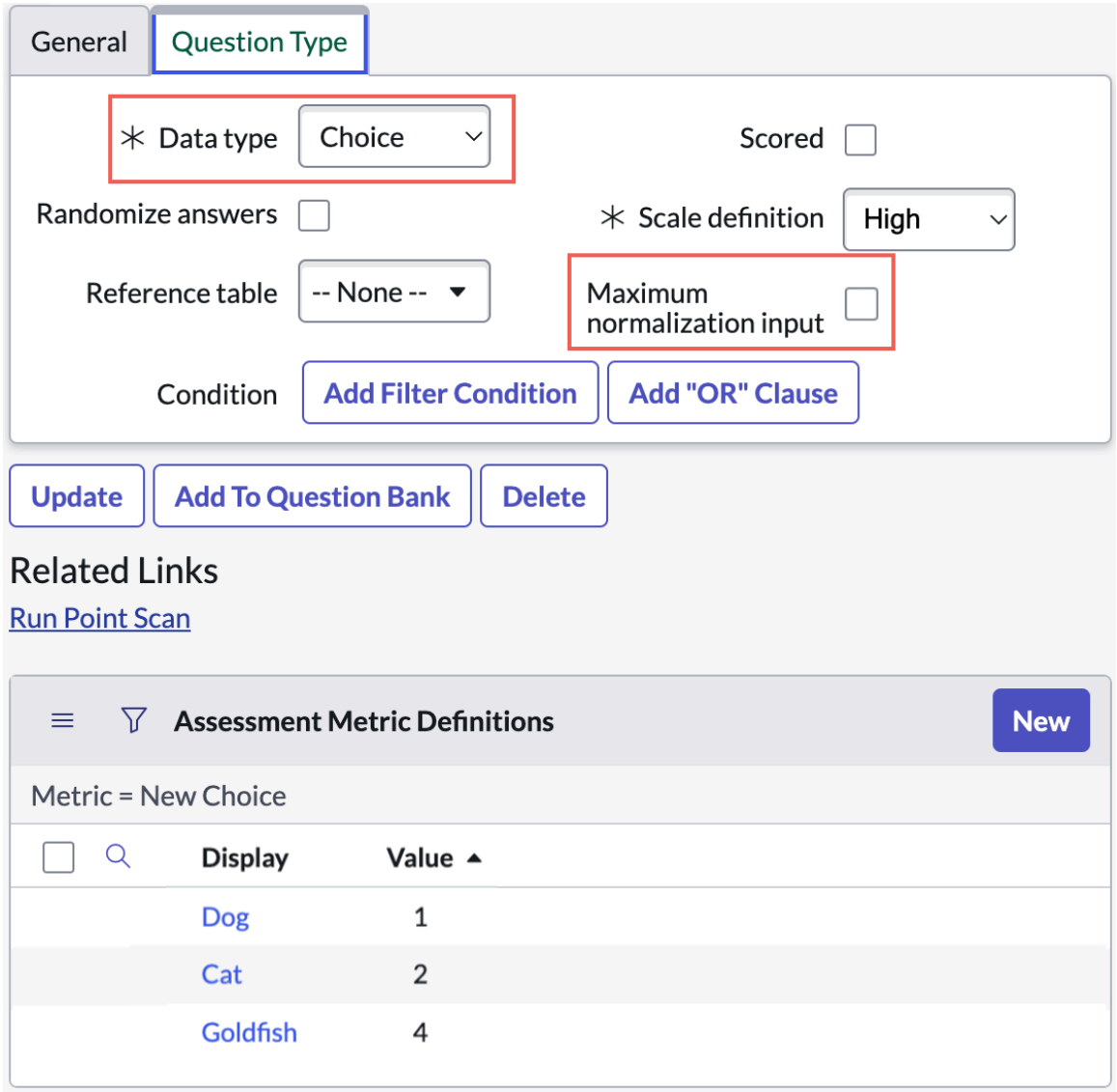
Dans les exemples suivants, la **définition de l'échelle** est **Élevée** (les valeurs numériques plus élevées sont bonnes).

Questions de type « Choix »

Lorsque l'option « Entrée de normalisation maximale » n'est pas sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formule : ([Valeur de la réponse] – [Valeur la plus basse]) / ([Valeur la plus élevée] – [Valeur la plus basse]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet de choisir parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4.

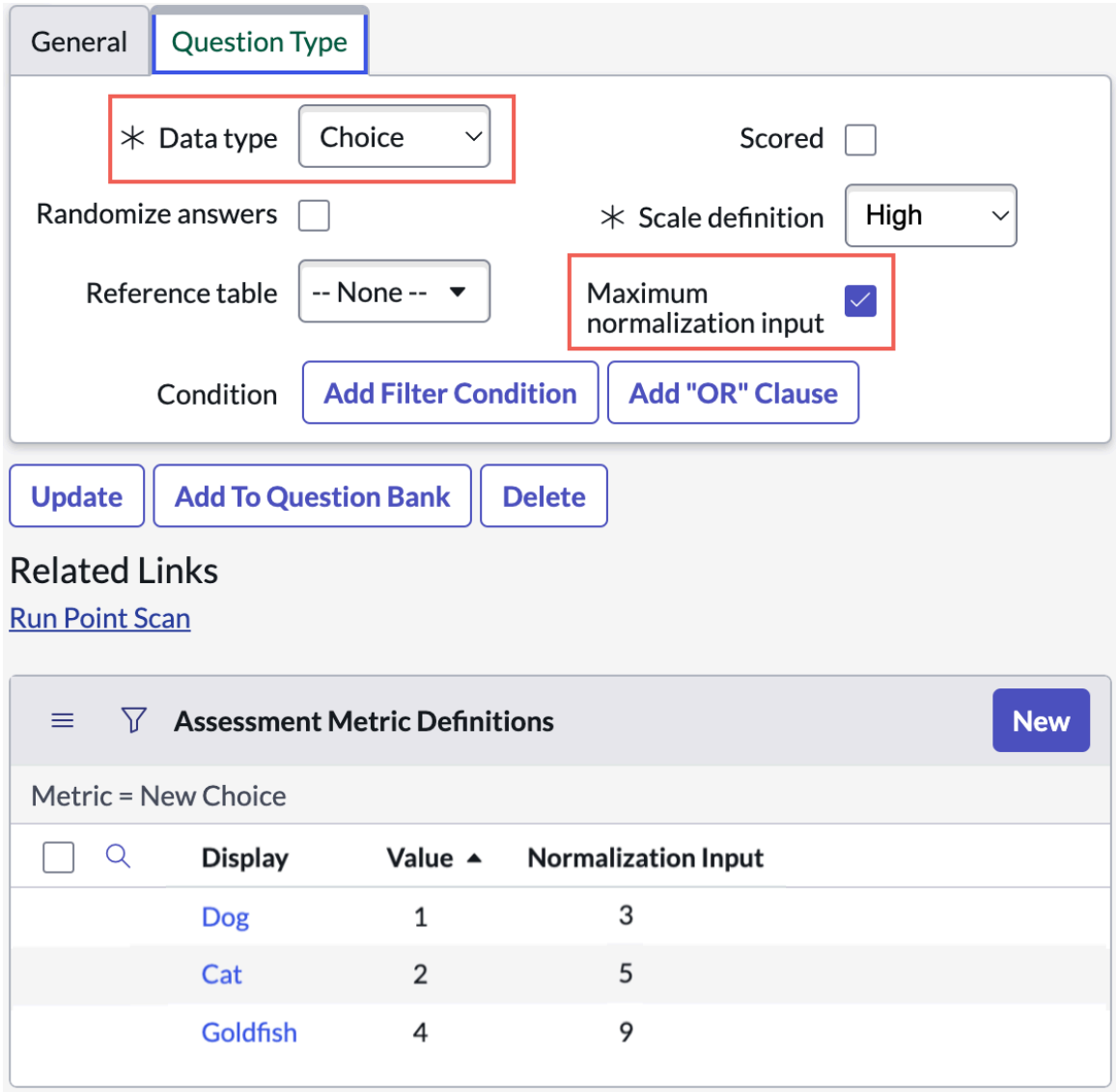
Scores

Réponse	Calcul	Score
Chien	[(1-1)/(4-1)] * 100	0
Cat	[(2-1)/(4-1)] * 100	33
Poisson rouge	[(4-1)/(4-1)] * 100	100

Lorsque l'option « Entrée de normalisation maximale » est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formule : ([Valeur de la réponse]/ [Valeur la plus élevée]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet de choisir entre les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4 et des valeurs d'entrée de normalisation de 3, 5 et 9 respectivement.

Scores

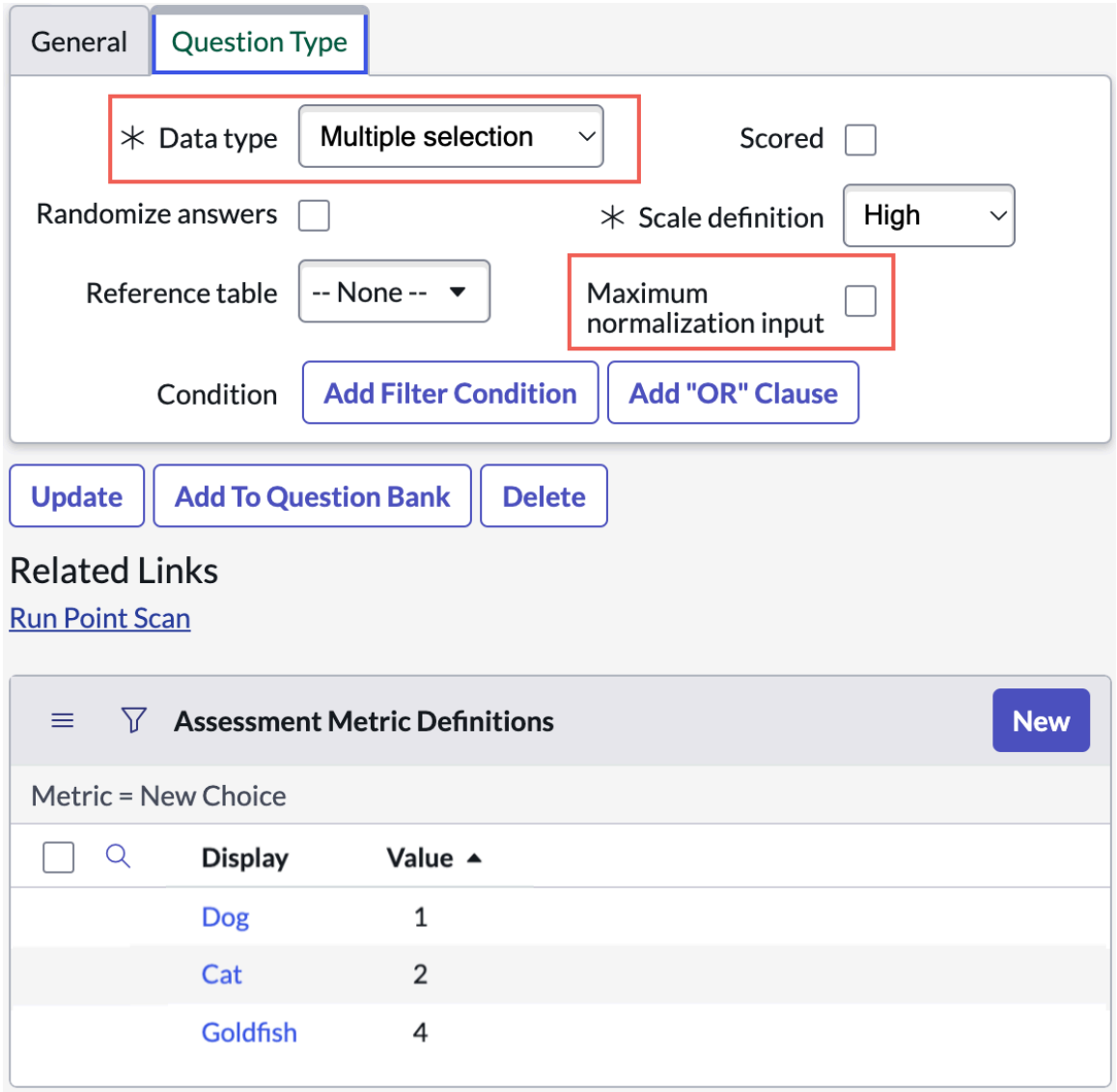
Réponse	Calcul	Score
Chien	(1 / 4) * 100	25
Cat	(2 / 4) * 100	50
Poisson rouge	(4 / 4) * 100	100

Questions de type « Sélection multiple »

Lorsque l'option « Entrée de normalisation maximale » n'est pas sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formule : ([Somme des valeurs sélectionnées]/ [Somme des valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet une sélection multiple parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4.

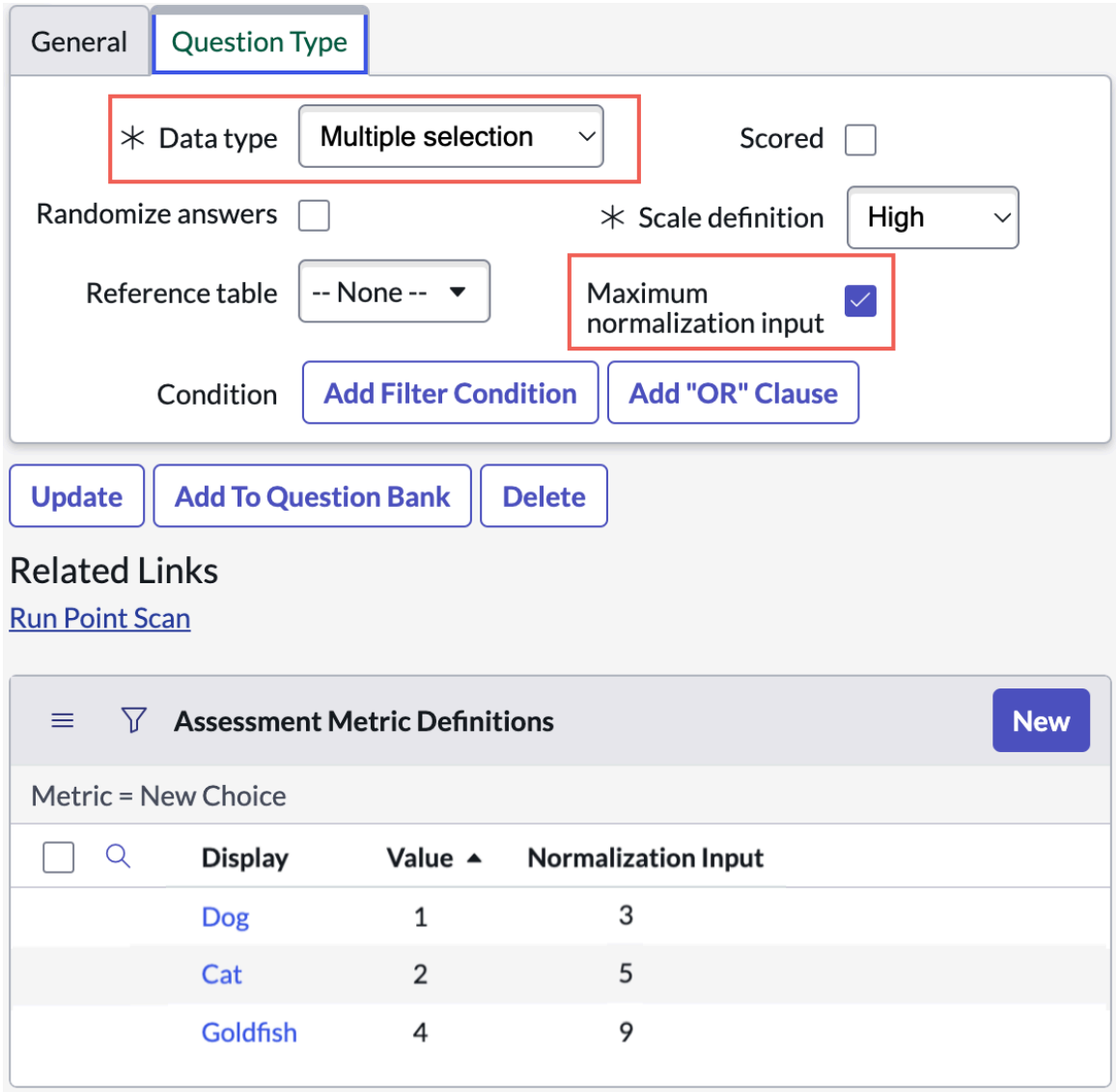
Scores

Réponse	Calcul	Score
Chien et chat	([1+2] / 17) * 100	47
Cat	(2 / 17) * 100	11.8
Chat et poisson rouge	([2+4] / 17) * 100	50
Poisson rouge	(4 / 17) * 100	100

Lorsque l'option « Entrée de normalisation maximale » est sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Le système utilise la valeur 0 pour la réponse qui a la valeur la plus basse. Dans cet exemple, la réponse **Dog** se voit attribuer la valeur 0.
- Formule pour chaque sélection : ([Valeur d'entrée de normalisation de la réponse]/ [Maximum des valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.
- Le score de la mesure (question) est le score calculé maximal parmi toutes les réponses.

Dans cet exemple, l'utilisateur sélectionne **Chien** et **Chat**.

- Le score pour la réponse **du chien** est (0 / 9) * 100 = 0.
- Le score pour la réponse **Cat** est (5 / 9) * 100 = 55,5.
- Le score de la mesure globale est de 55,5.

Formule : ([Somme des valeurs sélectionnées]/ [Somme des valeurs d'entrée de normalisation]) * 100.

Dans cet exemple, la question permet une sélection multiple parmi les réponses avec des valeurs de 1, 2 et 4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Scores

Réponse	Calcul	Score
Chien et chat	([1+2] / 17) * 100	47
Cat	(2 / 17) * 100	11.8
Chat et poisson rouge	([2+4] / 17) * 100	50
Poisson rouge	(4 / 17) * 100	100

Créer un modèle d'évaluation

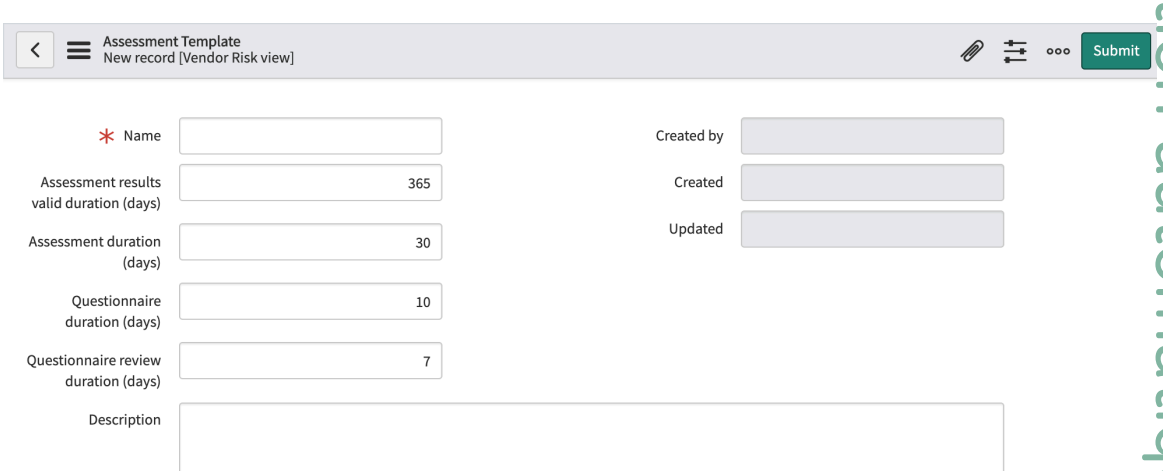
Lors de la définition d'un modèle d'évaluation, le gestionnaire des risques de tiers fournit des informations de planification pour l'évaluation des risques de tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations externes**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Modèles d'évaluations

Champ	Description
Nom	Nom du modèle d'évaluation.
Durée de validité des résultats de l'évaluation (jours)	Nombre de jours de validité de l'évaluation par défaut.
Durée de l'évaluation (jours)	Temps prévu pour l'achèvement de l'évaluation complète des risques externes.
Durée du questionnaire (jours)	Temps alloué à l'évaluateur pour remplir la partie questionnaire de l'évaluation.
Durée de revue du questionnaire (jours)	Temps alloué à l'administrateur des risques de tiers pour examiner les réponses fournies au questionnaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Créé par	Utilisateur qui a créé le modèle.
Créé	Heure à laquelle le modèle a été créé.
Mis à jour	Heure à laquelle le modèle a été mis à jour pour la dernière fois.
Description	Description de l'évaluation.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Tous les autres modèles associés à ce modèle d'évaluation sont affichés sous forme de liens ou d'onglets connexes.

Créer un modèle de questionnaire ou un modèle de demande de document

Vous pouvez réutiliser les modèles de questionnaire et les modèles de demande de document pour accélérer la création de nouveaux questionnaires et demandes de documents.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lors de la définition d'un modèle, vous indiquez si les questionnaires ou les demandes de documents doivent exiger des signatures électroniques pour le tiers et/ou le réviseur, comme l'exigent les règles de votre organisation ou les réglementations fédérales.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** ou **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau**, renseignez les champs, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Le formulaire Type de mesure d'évaluation s'ouvre.

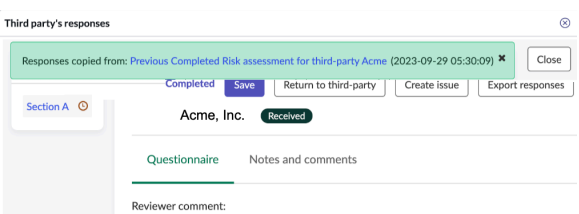
Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une question unique dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	Le nom du modèle.
Domaine à risque du fournisseur	Sélectionnez le domaine de risque de tiers qui s'applique au type de tiers qui recevra le questionnaire ou la demande de document. Par exemple, si vous sélectionnez le domaine de risque de sécurité, seuls les tiers affectés à ce domaine de risque recevront le questionnaire ou la demande de document. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers.
Signature de tiers requise	Option pour exiger que le contact principal du tiers fournisse une signature électronique dans le portail du tiers. **Remarque :** Vous pouvez utiliser des signatures électroniques pour certifier que le contact du tiers a correctement examiné et approuvé les réponses au questionnaire ou la demande de document.
Signature du réviseur exigée	Option permettant d'exiger du réviseur qu'il vérifie la validité des réponses de l'évaluation et fournisse une signature électronique en guise d'approbation finale.
Description	Description du modèle.
Inclure les réponses précédentes	Option permettant de préremplir le questionnaire avec les réponses d'un questionnaire rempli (l'état est **Terminé**) lors d'une évaluation fermée précédente. Le rôle d'administrateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] est requis. **Important :** Lors de la modification d'un questionnaire, vous pouvez remplacer l'option spécifiée dans le modèle de questionnaire. L'entrée dans le portail du tiers informe le contact du tiers que les réponses ont été copiées. Comme le montre l'exemple, la notification inclut un lien vers l'évaluation qui a fourni les réponses et sa date de clôture.  ○ Les réponses sont renseignées lorsque le nouveau questionnaire est soumis au contact du tiers. ○ Le questionnaire source doit être basé sur le même modèle que le questionnaire actuel. ○ Si plusieurs questionnaires sources sont disponibles, le questionnaire de la dernière évaluation fermée est utilisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	◦ Pour les engagements, seuls les questionnaires qui ont été utilisés dans les engagements sont utilisés. ◦ Pour l'intégration de tiers, seuls les questionnaires qui ont été utilisés dans les intégrations de tiers sont utilisés. ◦ Les pièces jointes ne sont pas copiées. ◦ Les réponses de type **Durée**, **Date** et **Date/Heure** ne sont pas copiées. ◦ Le paramètre ne peut pas être modifié une fois que le questionnaire est envoyé au tiers. Pour spécifier l'âge maximal des questionnaires sources, configurez la propriété **système Âge maximal pour la réutilisation des réponses** sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_questionnaire_reuse . Consultez Configurer TPRM les propriétés.

Tous les autres modèles associés à ce modèle sont affichés sous forme de liens ou d'onglets connexes.

Information associée

Créer une évaluation des risques externe — Processus hérité

Créer un modèle de demande de document

Utilisez le concepteur de modèle de demande de document pour créer et modifier des modèles de questionnaire que vous pouvez utiliser comme base pour d'autres modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Remarque :
Trois questions par défaut sont créées pour chaque nouveau modèle de demande de document.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
2. Sélectionnez **Nouveau (Designer).**

Onglets sur le concepteur

Onglet	Description
Contrôles	Les types de données de questions pris en charge sont disponibles dans la palette Contrôles. Faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.
Questions	Une bibliothèque de questions pour différentes catégories, afin que vous n'ayez pas à créer chaque questionnaire à partir de zéro.
Catégories	Évaluation ouverte en mode **Conception** . Le champ **Nom** du questionnaire apparaît au-dessus de la première catégorie dans le canevas. Un champ

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet	Description
	de question vide apparaît dans le conteneur de catégorie.

3. Entrez un nom, puis faites glisser un contrôle sur le canevas du concepteur pour créer une question de ce type.

Remarque :
Pour chaque mesure qui sera notée, spécifiez la bonne réponse. Les mesures notées déterminent l'état de conformité du risque.

Contrôles des questions

Type de données	Description	Score obtenu
Pièce jointe	Question avec une icône Gérer les pièces jointes pour que les utilisateurs joignent un ou plusieurs fichiers.	Y
Booléen	Question avec une case à cocher ou une liste **Oui/Non** pour les réponses de l'utilisateur.	N
Choix	Liste d'options prédéfinies. Pour plus d'informations, consultez la définition de **Choix**.	Y
Date	Champ Date.	N
Date/Heure	Champ de date et d'heure.	N
Numéro	Champ Nombre avec des valeurs minimum et maximum prédéfinies. La valeur par défaut est de 1 à 10.	N
Pourcentage	Champ de pourcentage avec une plage prescrite.	N
Échelle	Échelle de Likert prédéfinie. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Échelle numérique	Échelle numérique sélectionnable. La valeur par défaut est de 1 à 5. Les options de réponse s'affichent sous forme de cases d'option.	Y
Chaîne	Champ texte sur une ou plusieurs lignes.	N
Modèle	Liste de choix de modèles qui fournissent une échelle prédéfinie d'options.	Y
Référence	Liste de choix des champs d'une table de référence spécifiée. Ce type de données ne prend pas en charge les qualificatifs de référence.	N
Échelle de l'image	Liste de choix d'images que vous pouvez utiliser pour les échelles.	N
Sélection multiple	Liste des choix sélectionnables. Plusieurs choix sont autorisés.	N
Classement	Échelle sélectionnable pour les choix de classement.	N

4. Sélectionnez l'icône de menu pour sélectionner l'une des options suivantes :

Remarque :
La disponibilité de chaque option dépend de l'état du questionnaire ouvert.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez la demande de document actuelle.
Aperçu de	Affichez un aperçu de la demande de document.
Nouvelle demande de document	Ouvrez un nouveau canevas pour une demande de document.
Ouvrir une demande de document	Ouvrez une liste des demandes de documents existantes que vous pouvez sélectionner et modifier.
Demande de copie de document	Copiez la demande de document et modifiez-la.

Créer un modèle de questionnaire à l'aide de Designer

Utilisez le concepteur de modèles de questionnaire pour créer et modifier des modèles de questionnaire que vous pouvez utiliser comme base pour d'autres modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Terminologie dans TPRM

Terme	Description
Mesure ou *mesure d'évaluation*	Une question unique dans un modèle de questionnaire.
Type de mesure ou *type de mesure d'évaluation*	Un modèle de questionnaire.
Catégorie ou *catégorie d'évaluation*	Un ensemble de questions connexes dans un modèle de questionnaire. **Remarque :** Il peut y avoir plusieurs catégories dans un type de mesure.

Remarque : Un modèle de questionnaire doit avoir au moins une catégorie. Chaque catégorie doit contenir au moins une question.

Procédure

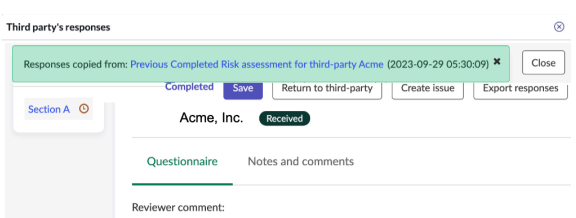
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez le formulaire.

Formulaire de type de mesure d'évaluation

Champ	Description
Nom	
Domaine de risque de tiers	Sélectionnez le domaine de risque de tiers qui s'applique au type de tiers qui recevra le questionnaire ou la demande

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	de document. Par exemple, si vous sélectionnez le domaine de risque de sécurité, seuls les tiers affectés à ce domaine de risque recevront le questionnaire ou la demande de document. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers.
Classification	Sélectionnez **Modèle de questionnaire**.
État	Valeur que le système affecte automatiquement.
Description	Texte décrivant le questionnaire pour aider les autres utilisateurs à comprendre son intention.
Signature de tiers requise	Option pour exiger que le contact de tiers signe numériquement le questionnaire avant de le soumettre.
Signature du réviseur exigée	Option permettant d'exiger que l'un des évaluateurs signe numériquement le questionnaire avant que la demande de diligence raisonnable puisse être approuvée.
Inclure les réponses précédentes	Option permettant de préremplir le questionnaire avec les réponses d'un questionnaire rempli (l'état est **Terminé**) lors d'une évaluation fermée précédente. Le rôle d'administrateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin] est requis. **Important :** Lors de la modification d'un questionnaire, vous pouvez remplacer l'option spécifiée dans le modèle de questionnaire. L'entrée dans le portail du tiers informe le contact du tiers que les réponses ont été copiées. Comme le montre l'exemple, la notification inclut un lien vers l'évaluation qui a fourni les réponses et sa date de clôture. 

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Les réponses sont renseignées lorsque le nouveau questionnaire est soumis au contact du tiers. ○ Le questionnaire source doit être basé sur le même modèle que le questionnaire actuel. ○ Si plusieurs questionnaires sources sont disponibles, le questionnaire de la dernière évaluation fermée est utilisé. ○ Pour les engagements, seuls les questionnaires qui ont été utilisés dans les engagements sont utilisés. ○ Pour l'intégration de tiers, seuls les questionnaires qui ont été utilisés dans les intégrations de tiers sont utilisés. ○ Les pièces jointes ne sont pas copiées. ○ Les réponses de type **Durée**, **Date** et **Date/Heure** ne sont pas copiées. ○ Le paramètre ne peut pas être modifié une fois que le questionnaire est envoyé au tiers. Pour spécifier l'âge maximal des questionnaires sources, configurez la propriété **système Âge maximal pour la réutilisation des réponses** sn_vdr_risk_asmt.max_age_for_questionnaire_reuse. Consultez Configurer TPRM les propriétés.

3. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
   Le système génère deux listes connexes et ajoute le lien **Modifier dans Designer** .
4. Sélectionnez le lien **Modifier dans Designer** .
5. Sélectionnez l'icône de menu pour sélectionner l'une des options suivantes :

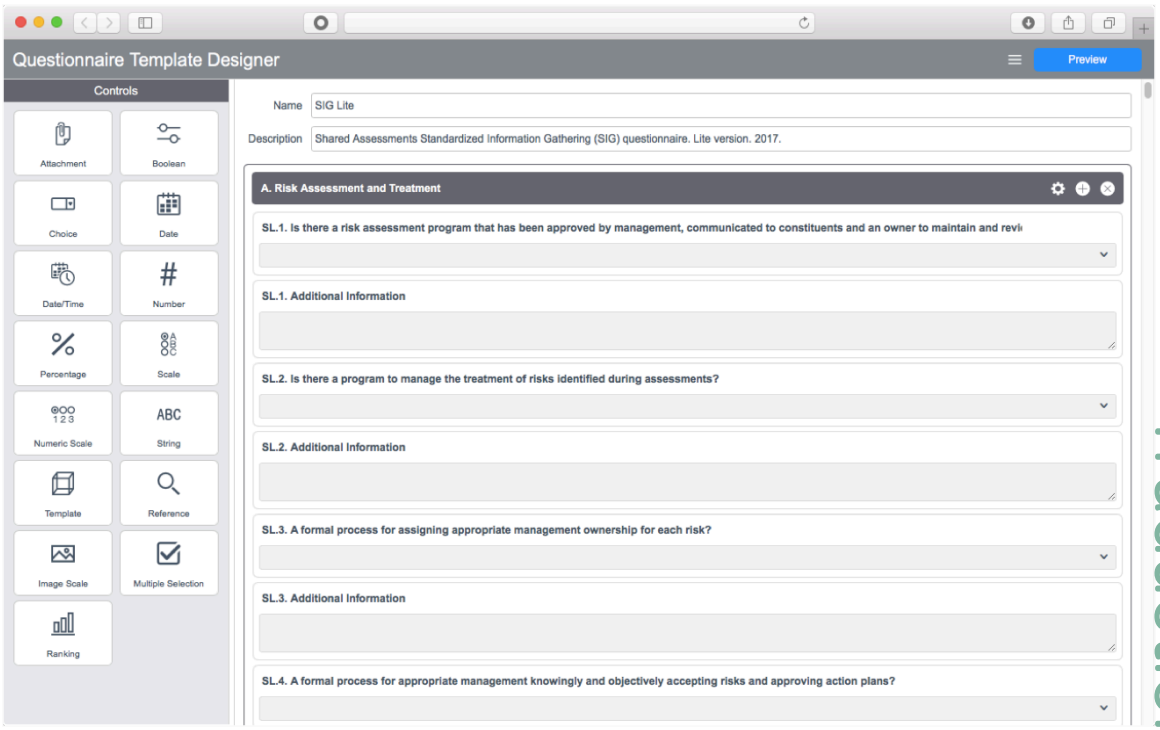
Remarque :
La disponibilité de chaque option dépend de l'état du questionnaire ouvert.

Option	Description
Enregistrer	Enregistrez le questionnaire actuel.
Aperçu de	Affichez un aperçu du questionnaire avec ses paramètres actuels.
Nouveau questionnaire	Ouvrez un nouveau canevas pour un nouveau questionnaire.
Ouvrir un questionnaire	Ouvrez la liste des questionnaires existants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Copier le questionnaire	Créez une copie du questionnaire que vous pouvez modifier.



Importer un questionnaire à partir d'une feuille de calcul

Si vous gérez les questionnaires à l'aide Microsoft de feuilles de calcul Excel, vous pouvez gagner du temps et économiser de l'énergie en important les données de votre feuille de calcul directement dans des TPRM tables. Vous pouvez ensuite créer des questionnaires automatiquement à partir de modèles.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant d'importer des questionnaires, vous devez valider que les données de la feuille de calcul répondent à certaines exigences. Pour vous aider avant d'importer la feuille de calcul, vous pouvez passer en revue les exigences de formatage et afficher ou télécharger un exemple de feuille de calcul à utiliser comme guide. Consultez Instructions pour l'importation de données de feuille de calcul.

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et caractère virgule.

Taille maximale du fichier de feuille de calcul [sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size**]**

Taille de fichier maximale en Mo pouvant être importée.

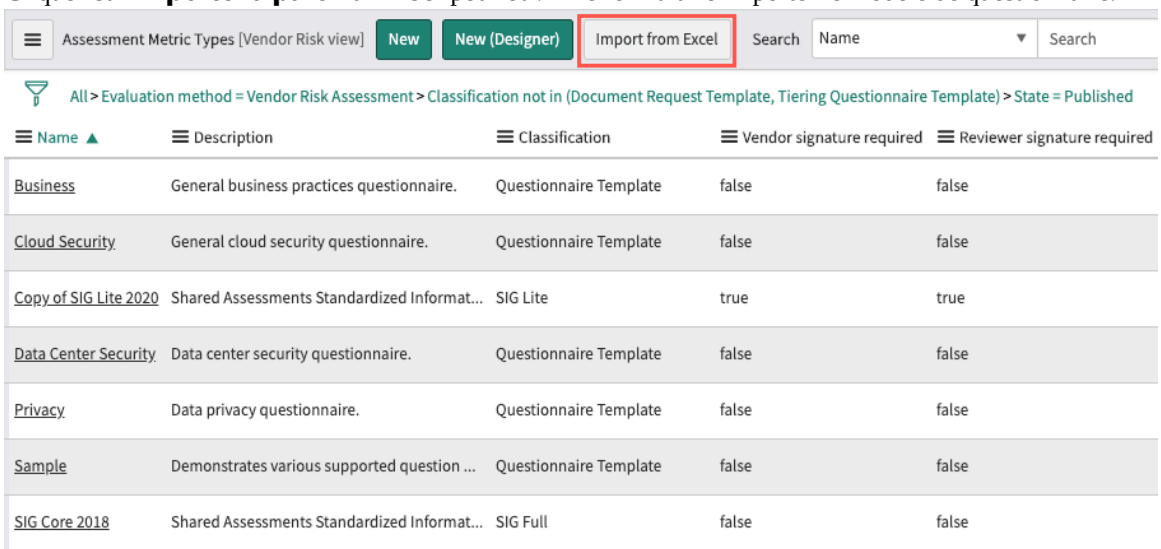
Consultez Configurer TPRM les propriétés.

Traduction automatique

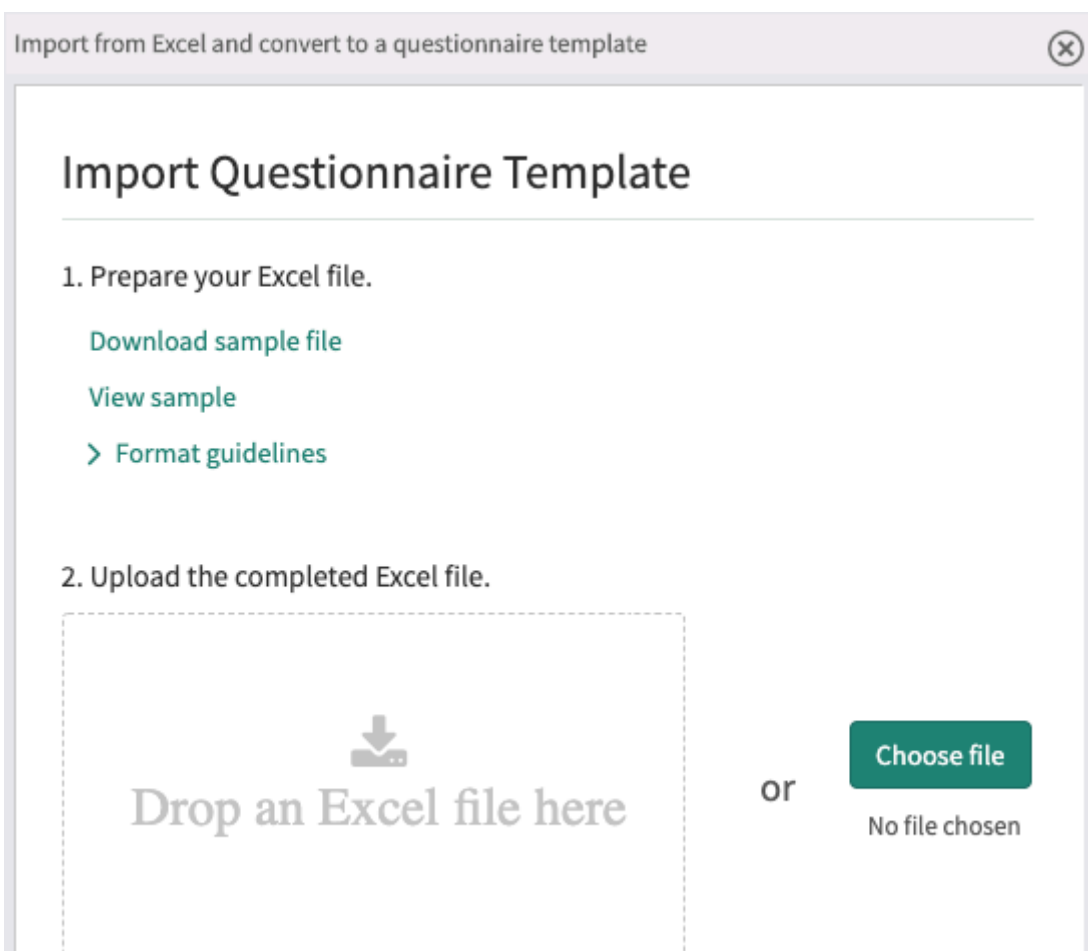
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires** ou à **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de la hiérarchisation** > **Modèles de questionnaires de hiérarchisation**.
2. Cliquez sur **Importer à partir d'Excel** pour ouvrir le formulaire Importer le modèle de questionnaire.



Name ▲	Description	Classification	Vendor signature required	Reviewer signature required
Business	General business practices questionnaire.	Questionnaire Template	false	false
Cloud Security	General cloud security questionnaire.	Questionnaire Template	false	false
Copy of SIG Lite 2020	Shared Assessments Standardized Informat...	SIG Lite	true	true
Data Center Security	Data center security questionnaire.	Questionnaire Template	false	false
Privacy	Data privacy questionnaire.	Questionnaire Template	false	false
Sample	Demonstrates various supported question ...	Questionnaire Template	false	false
SIG Core 2018	Shared Assessments Standardized Informat...	SIG Full	false	false



3. Effectuez l'une ou l'ensemble des étapes de la section **Préparer votre fichier Excel** :

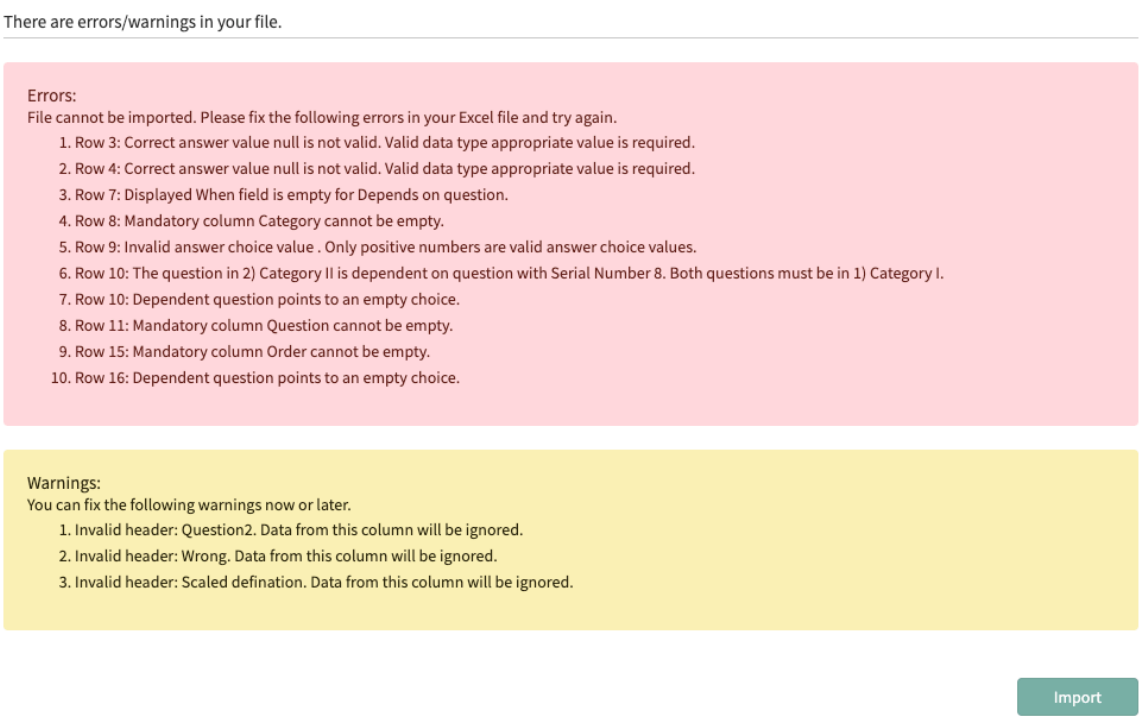
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Cliquez sur **Télécharger le fichier d'exemple** pour télécharger une feuille de calcul active correctement formatée pour l'importation dans Gestion des risques liés aux tiers. Vous pouvez utiliser l'exemple comme guide pour reformater votre propre feuille de calcul ou copier les données de votre feuille de calcul directement dans l'exemple.
- Cliquez sur **Afficher l'exemple** pour ouvrir l'image d'une feuille de calcul correctement formatée. Vous pouvez la comparer avec votre feuille de calcul existante pour vérifier qu'elle contient les mêmes colonnes et formats de question.
- Cliquez sur **Directives de mise en forme** pour afficher .Instructions pour l'importation de données de feuille de calcul

4. Lorsque votre feuille de calcul est prête à être importée, faites-la glisser dans la zone **Déposer un fichier Excel ici** , ou cliquez sur **Choisir un fichier**, accédez à votre fichier Excel, puis cliquez sur **Ouvrir**.

   Des erreurs et des avertissements s'affichent si le fichier est mal formaté. Vous devez corriger toutes les erreurs pour pouvoir importer les questionnaires. Vous pouvez importer un fichier qui ne contient que des avertissements, mais il peut y avoir des problèmes dans les données de question qui en résultent.



Remarque :
S'il y a des avertissements, vous pouvez poursuivre l'importation, mais des problèmes peuvent survenir. Pensez à corriger toutes les erreurs et avertissements avant d'importer des questionnaires.

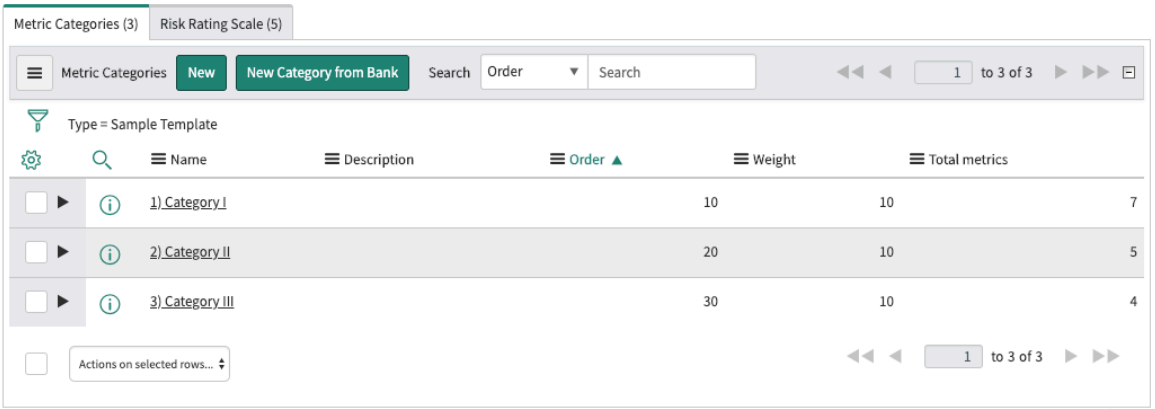
5. Une fois que vous avez corrigé les erreurs et les avertissements, entrez un nom pour le modèle, puis cliquez sur **Importer**.

   Le nom doit être unique. Le nom par défaut de la feuille de calcul est celui de la feuille de calcul.

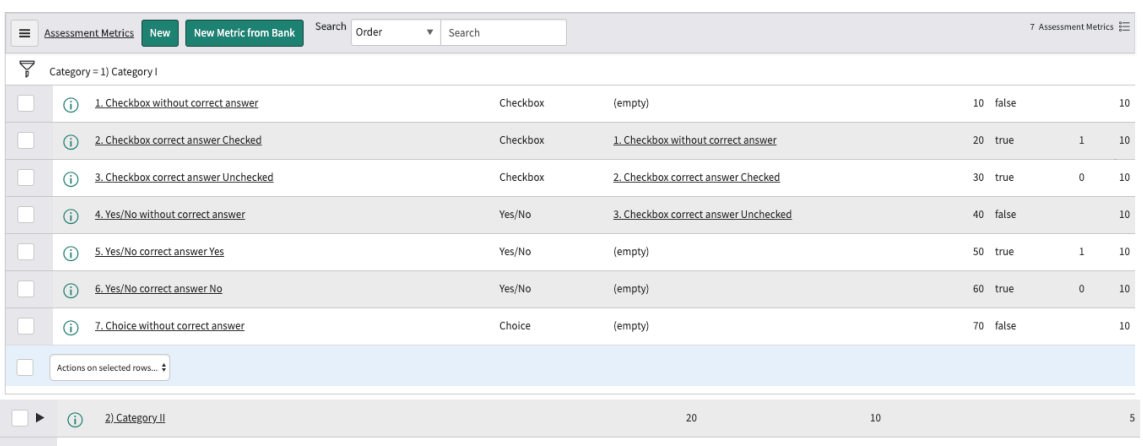
   Une fenêtre contextuelle de confirmation affiche le questionnaire importé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



6. Vous pouvez développer une catégorie pour afficher les questions de chaque catégorie.



Information associée

Instructions pour l'importation de données de feuille de calcul

Importer des données existantes à partir d'autres systèmes

[store-future: BEGIN review]

EN COURS DE CONSTRUCTION Configurer les niveaux d'approbation pour une demande de diligence raisonnable

Configurer les niveaux d'approbation d'une demande de diligence raisonnable XYZ

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez **Configuration par défaut de la diligence raisonnable du tiers** .
3. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un niveau d'approbation.

Information associée

Gestion du processus d'approbation des demandes DD

[End]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable en matière de risque de tiers

Demandez un devoir de diligence raisonnable en matière de risques tiers pour déterminer le niveau de risque des interactions avec un tiers, un engagement ou un tiers à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde . Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés afin de pouvoir prendre des décisions éclairées, établir des contrôles appropriés et atténuer l'impact négatif potentiel lorsque vous travaillez avec des parties externes.

Tout employé de votre organisation peut demander une diligence raisonnable, c'est-à-dire une enquête ou un examen du risque lié à une relation commerciale, pour une mission.

- Un *engagement* désigne la relation informelle ou contractuelle que vous avez l'intention d'établir avec un tiers et qui pourrait potentiellement exposer votre organisation à des risques. L'engagement décrit les services ou produits que le tiers doit fournir et d'autres détails de la relation.
- Un *tiers* est une organisation ou une personne avec laquelle vous avez interagi ou avec qui vous avez établi une relation d'affaires. Les tiers peuvent avoir des filiales et peuvent conclure des contrats avec des prestataires 4PL. Par exemple, les départements sont des filiales.
- Un *tiers* peut conclure un contrat avec d'autres parties. Toutes les parties en aval, telles que la quatrième à la n-ième partie, comportent des risques de la même manière que les tiers.

Un gestionnaire des risques de tiers (TPR) examine la demande de diligence raisonnable pour la mission et l'approuve. Si les informations fournies par le demandeur étaient insuffisantes ou si l'engagement n'est pas possible pour votre organisation, le gestionnaire TPR les rejette. Le processus IRQ démarre après approbation de l'approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] ou du gestionnaire TPR. Pour plus d'informations, consultez Workflow de diligence raisonnable et Évaluation de votre risque lié aux tiers.

Pour plus d'informations sur les termes utilisés dans ces sections ou sur les raisons pour lesquelles vous pourriez faire preuve de diligence raisonnable, consultez Terminologie et Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?

Pour en savoir plus sur la création d'une demande de diligence raisonnable, reportez-vous à Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers. Lors de la création d'une demande de diligence raisonnable, les options suivantes sont disponibles :

- **Nouvel engagement de séparation** Démarrez le processus d'intégration pour un nouvel engagement avec un tiers existant. Pour plus d'informations sur ce type d'intégration, consultez Exemple : intégration d'un tiers.
- **Réévaluer un engagement existant** Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous ayez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous souhaiterez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire.
- **Réévaluer un engagement existant pour le renouvellement du contrat** Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle le contrat avec un tiers ou un engagement actuel en effectuant une diligence raisonnable.
- **Engagement de séparation avec diligence raisonnable** Déterminez si le départ (résiliation de la relation) avec un engagement est le meilleur plan d'action en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagements, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

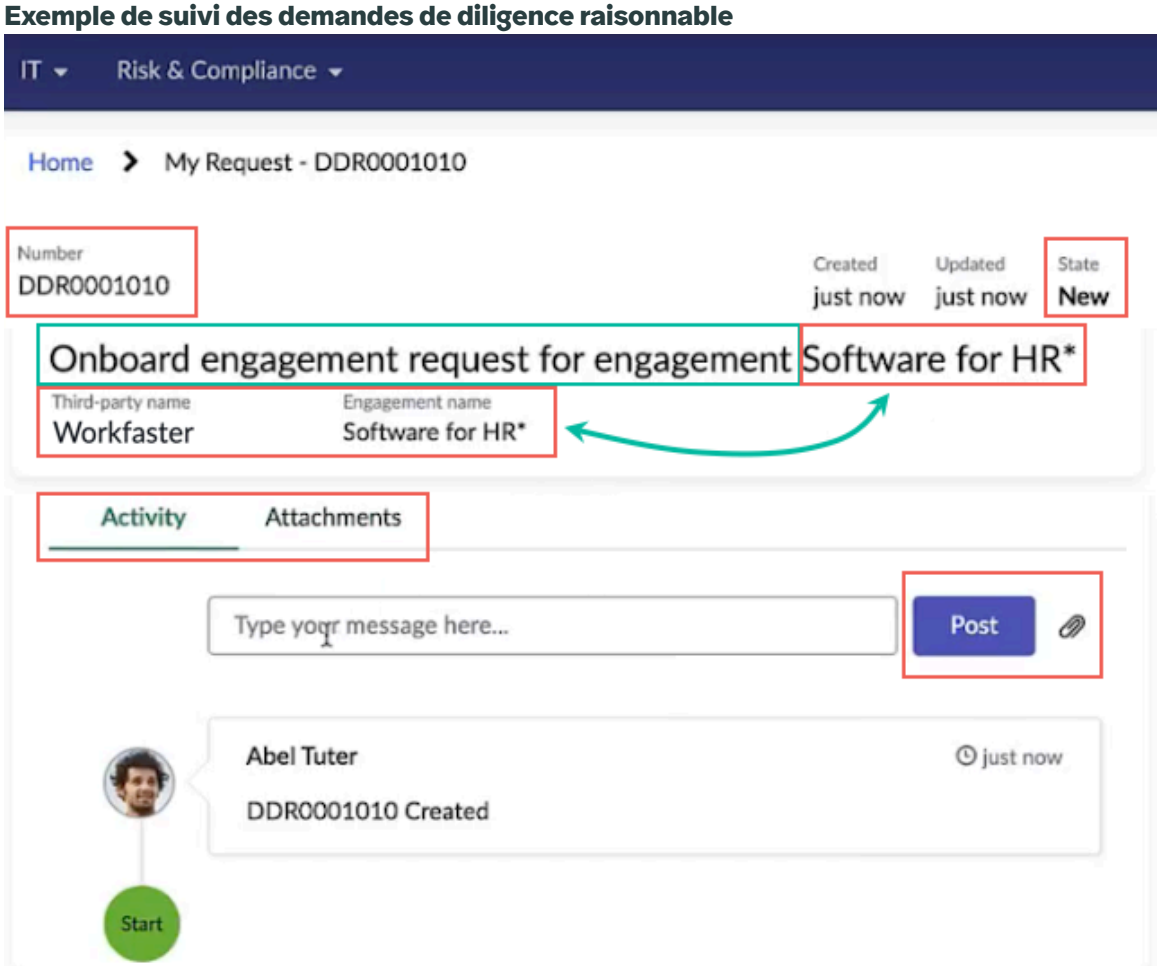
Des circonstances atténuantes peuvent contribuer à la décision. Par exemple, si le tiers s'approvisionne en matériaux difficiles à obtenir, le changement de fournisseur peut être coûteux et introduire des risques supplémentaires. Dans de tels cas, il peut être préférable de continuer avec le tiers existant, avec lequel il existe une relation à long terme, afin d'atténuer les perturbations potentielles et les risques plus élevés.

- **Engagement de séparation sans diligence raisonnable** Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié lorsque celui-ci prend fin ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par la mission ne se poursuivront plus. Pour plus d'informations sur ce type de départ, reportez-vous à Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **DDR**. Utilisez l'ID pour suivre votre demande. Vous pouvez envoyer un message aux réviseurs et ajouter des pièces jointes à partir de la page.

L'exemple suivant montre comment une nouvelle demande de diligence raisonnable apparaît.

Exemple de suivi des demandes de diligence raisonnable



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

Demandez une diligence raisonnable pour évaluer le risque associé à la conduite d'une activité avec un engagement. En effectuant une vérification diligente, vous avez accès aux informations les plus récentes, les plus complètes et les plus précises avant de prendre une décision sur l'établissement d'une relation d'affaires.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_internal

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Étant donné que votre organisation évalue le risque associé aux transactions avec des tiers, elle effectue une vérification diligente pour tout engagement avec un tiers. Lorsque vous demandez une diligence raisonnable, vous spécifiez le nom du tiers et le motif de votre demande. Par exemple, démarrez un nouvel engagement avec un tiers que vous avez déjà engagé ou faites preuve de diligence raisonnable en vue du renouvellement d'un contrat. Vous spécifiez ensuite les détails qui aident les gestionnaires des risques de tiers (TPR) et les évaluateurs de TPR de votre organisation à procéder aux processus de diligence raisonnable. Si une demande est acceptée, elle passe d'abord par le processus IRQ. Après le processus IRQ, dans le cadre du processus de diligence raisonnable, deux évaluations des risques de tiers commencent. Une évaluation est pour le tiers et une autre évaluation est pour l'engagement. Pour plus d'informations, consultez Workflow de diligence raisonnable.

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est disponible que si l'application Gestion des risques liés au tiers a été activée. Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité. Pour activer la fonctionnalité de carte de concentration de risque, reportez-vous à Activer la carte Concentration de risque TPRM.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** pour ouvrir votre Centre des employés , puis sélectionnez **Risque et conformité**.
2. Sélectionnez la carte **Demander une diligence raisonnable pour le risque de tiers** .
3. Sur le formulaire de demande, spécifiez l'objet de votre demande.
   - **Nouvel engagement de séparation**
   - **Réévaluer un engagement existant**
   - **Réévaluer un engagement existant pour le renouvellement du contrat**
   - **Engagement de séparation avec diligence raisonnable**
   - **Engagement de séparation sans diligence raisonnable**

     Pour plus d'informations, consultez Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable.

   Pour obtenir une description de chaque type de demande de diligence raisonnable, reportez-vous à Demande de diligence raisonnable en matière de risque de tiers.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Ajouter des pièces jointes** pour inclure un document à la demande.
5. Indiquez le tiers pour l'engagement.

   Vous pouvez demander une diligence raisonnable pour un engagement avec un tiers avec lequel vous êtes déjà engagé ou pour un engagement avec un nouveau tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez réactiver un tiers qui est dans l'état **Terminé** . Les tiers dont l'exécution a été résiliée apparaissent dans la liste des demandes du type **d'engagement Embaucher** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**.

- Pour un engagement avec un tiers existant ou avec un département, un partenaire, une filiale ou un tiers du tiers :
  a. Sélectionnez le tiers dans la liste.
  b. Le formulaire se développe et le système remplit automatiquement les informations clés pour le tiers, y compris l'adresse et les coordonnées.
  c. À l'étape suivante, saisissez les informations clés telles que l'adresse et les coordonnées de l'engagement.
- Pour un nouveau tiers :
  a. Cochez la case **Un tiers n'est pas répertorié** .
  b. Saisissez le nom du nouveau tiers.
  c. Le formulaire prend de l'expansion. À l'étape suivante, vous saisissez les informations clés telles que l'adresse et les coordonnées du tiers et de l'engagement.

6. Renseignez les champs, puis sélectionnez **Soumettre**.
   Si vous avez sélectionné un tiers existant, la plupart des informations sont renseignées automatiquement. Pour obtenir une description de ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de demande de diligence raisonnable en matière de risques de tiers.
7. Sélectionnez **Envoyer**.
   - Le système s'ouvre sur l'onglet **Activité** de la page Ma demande. Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **DDR**. Utilisez l'ID pour suivre votre demande. Vous pouvez envoyer un message aux réviseurs et ajouter des pièces jointes à partir de la page.
   - Le système vous envoie un e-mail confirmant que votre demande a été envoyée. Le message inclut un lien vers les détails de la demande sur l'application Gestion des risques liés aux tiers .
   - Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est à l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page de détails de la demande.

Remarque :
Pour les nouvelles demandes de diligence raisonnable, le **groupe d'affectation** est défini sur les assignataires de demandes de diligence raisonnable. Le gestionnaire ou le propriétaire TPR peut spécifier quel groupe est le **groupe d'affectation** dans l'onglet **Détails** d'une demande de diligence raisonnable. Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de demande de diligence raisonnable et Ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction des responsabilités.

Information associée

Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable

Séparation d'un engagement sans diligence raisonnable

Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié lorsque celui-ci prend fin ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par la mission ne se poursuivront plus.

L'utilisateur affecté en tant **qu'évaluateur IRQ** est tenu de remplir le questionnaire en spécifiant pourquoi l'engagement n'est plus nécessaire. Une fois l'IRQ terminée, le processus d'approbation supprime officiellement l'engagement et le définit sur l'état Inactif.

Lorsque l'engagement est défini comme inactif, les futures demandes d'informations ou de diligence raisonnable planifiées automatiquement ne sont pas envoyées aux contacts d'engagement.

Évaluation de votre risque lié aux tiers

Utilisez cette fonction Gestion des risques liés aux tiers pour identifier et évaluer les risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. Les informations recueillies à partir de questionnaires internes, de questionnaires externes et de demandes de documentation vous aident à comprendre le profil de risque du tiers, à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées et à déterminer si le tiers ou la mission répond à toutes les exigences de conformité nécessaires.

Répondre aux questionnaires

Les processus suivants décrivent le calendrier et les méthodes de réponse aux questionnaires internes et externes :

Processus de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)

Une fois la demande de diligence raisonnable approuvée par le gestionnaire des risques de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur de l'IRQ [snc_internal] termine l'évaluation des risques interne en répondant à l'IRQ.

Une fois que l'évaluateur de l'IRQ a soumis ses réponses et que le gestionnaire ou le propriétaire du TPR a examiné et fermé l'IRQ, l'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de l'IRQ en cours à l'IRQ en cours de révision.

Sur la base des informations recueillies, le gestionnaire TPR et son équipe évaluent les risques potentiels associés à la mission. Ils évaluent des facteurs tels que la stabilité financière, la capacité opérationnelle, le respect des normes de qualité, le respect de la réglementation et la capacité du tiers à respecter les délais de livraison. Cette évaluation aide l'équipe à comprendre le profil de risque du tiers et à déterminer les stratégies d'atténuation des risques appropriées.

Pour plus d'informations sur les IRQ, reportez-vous à la section Répondre à un questionnaire sur les risques inhérents (IRQ).

Processus de diligence raisonnable : vérification de la conformité

Lorsque le processus IRQ est terminé, l'application TPRM envoie des questionnaires et des demandes de documentation au tiers et à l'engagement. Dans le cadre d'une évaluation, votre organisation peut envoyer plusieurs questionnaires et demandes de documents. Par exemple, le gestionnaire TPR peut demander les certifications, licences ou rapports d'audit du tiers pour valider la conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Le gestionnaire TPR peut développer des *modèles d'évaluation* afin de simplifier et d'automatiser le processus de détermination des questionnaires et des demandes de documents à envoyer à un tiers de ce type. L'administrateur TPR peut définir des modèles de questionnaire et des modèles de demande de documents, puis le gestionnaire TPR peut les regrouper dans un modèle d'évaluation. Votre organisation peut réutiliser le modèle pour envoyer les questionnaires et les demandes de documents à des tiers similaires lors des évaluations futures. Pour plus d'informations sur les modèles, consultez Créer un modèle de questionnaire ou un modèle de demande de documentCréer un modèle de demande de documentet .

Le gestionnaire TPR et son équipe utilisent les réponses et l'analyse interne du tiers pour déterminer si le tiers répond à toutes les exigences de conformité requises. Ces exigences peuvent inclure la vérification de la conformité du tiers avec les lois et réglementations applicables, telles que les réglementations environnementales, le droit du travail et les politiques de lutte contre la corruption.

En raison de la nature sensible des éléments concernés, le gestionnaire TPR et son équipe évaluent les pratiques du tiers en matière de sécurité et de confidentialité des données. Ils évaluent les mesures de sécurité de l'information, les politiques de protection des données, les contrôles d'accès et les processus de gestion des vulnérabilités du tiers. Si le tiers a accès à des informations exclusives ou à des données client, il peut exiger du tiers qu'il se soumette à un audit de cybersécurité ou qu'il fournisse des preuves de ses mesures de protection des données.

Pour en savoir plus sur l'examen des réponses, reportez-vous à Examiner les réponses aux questionnaires externes.

Remarque :
Votre évaluateur TPR peut exporter les questionnaires reçus ou retournés vers des feuilles de Microsoft calcul Excel. Cette option permet à votre organisation d'utiliser l'environnement de feuille de calcul pour examiner les questions et les réponses. Pour plus d'informations sur l'exportation des réponses au questionnaire, reportez-vous à Exporter les réponses au questionnaire vers une feuille de calcul.

Actions d'évaluation supplémentaires

Il se peut que le gestionnaire TPR doive rouvrir une évaluation parce qu'il existe de nouvelles informations disponibles qui ont un impact sur l'engagement ou qu'un autre changement s'est produit. Pour plus d'informations, consultez Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?.

Si le gestionnaire TPR doit recueillir plus d'informations à partir d'une mission, il peut envoyer un questionnaire ou une demande de document supplémentaire en rouvrant une évaluation et en effectuant les actions suivantes :

1. Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** pertinent.
2. Affichez l'évaluation des risques de tiers connexe en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** .
3. Sélectionnez **Rouvrir**.

L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour et passe de Prêt pour l'approbation TPRM à Diligence raisonnable. Le gestionnaire TPR peut demander des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

questionnaires et des demandes de documents selon les besoins. Pour plus d'informations, consultez Rouvrir une évaluation.

Si le gestionnaire TPR n'exige pas d'évaluation pour un engagement en cours ou a besoin d'une clôture rapide pour l'intégration ou le renouvellement d'un engagement, il peut annuler une évaluation en procédant comme suit :

1. Accédez à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** pertinent.
2. Affichez l'évaluation des risques de tiers connexe en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** .
3. Sélectionnez **Annuler**.

Même si une ou toutes les évaluations sont annulées, la demande de diligence raisonnable passe au processus d'approbation.

Problèmes et tâches

Le rôle de gestionnaire TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] ou d'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] est requis pour créer et gérer à la fois des tâches et des problèmes.

Les gestionnaires ou les évaluateurs TPR peuvent créer des tâches pour s'assurer qu'un membre de l'équipe ou le contact tiers répond aux préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés. Il peut gérer les tâches existantes pour vérifier que le membre de l'équipe affecté ou le contact de tiers répond à une tâche et la met à jour si nécessaire. Pour plus d'informations sur la création et la gestion des problèmes, consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Les gestionnaires ou évaluateurs TPR peuvent créer un problème pour aider à corriger les préoccupations de l'équipe concernant un tiers ou l'engagement. Ils peuvent également gérer les problèmes existants pour vérifier qu'ils sont compris, partagés avec les bonnes personnes et qu'ils sont traités au besoin. Pour en savoir plus sur la création et la gestion des tâches, reportez-vous aux sections Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.

Répondre à un questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)

Répondez à une IRQ qui a été affectée à votre file d'attente. Vos réponses au questionnaire aident à déterminer si le processus progresse et peuvent affecter les questionnaires envoyés au tiers ou à l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : snc_internal

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un membre de votre organisation crée une demande de diligence raisonnable, le propriétaire du processus de diligence raisonnable global spécifie qui doit répondre à cette IRQ initiale. En tant qu'évaluateur IRQ, vous recevez un e-mail contenant les liens vers les questionnaires affectés, le nom de l'évaluation connexe et la date limite. Ces informations sont également fournies dans le cadre du questionnaire en Centre des employés. Pour plus d'informations, consultez Demande de diligence raisonnable en matière de risque de tiers et Workflow de diligence raisonnable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Lorsqu'une demande est créée, le système alerte le demandeur de diligence raisonnable initial et tous les utilisateurs du groupe d'affectation de demande de diligence raisonnable. Un membre du groupe peut désigner un gestionnaire des risques liés aux tiers (TPR) ou un évaluateur TPR agissant en tant que propriétaire de la demande.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Centre des employés** pour ouvrir votre Centre des employésfichier .
2. Dans le volet Mes éléments actifs, sélectionnez **Enquêtes**.
3. Répondez à toutes les questions pertinentes du questionnaire, puis sélectionnez **Soumettre**.

Information associée

Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ?

Examiner les réponses aux questionnaires externes

Les contacts de tiers utilisent le portail du tiers pour effectuer des évaluations et collaborer avec le gestionnaire TPR dans la section des commentaires pour chaque question. Lorsque les évaluations révèlent des lacunes, le gestionnaire TPR ou l'évaluateur TPR peut générer un problème ou une tâche. En outre, l'application Vendor Management Workspace peut générer automatiquement des problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si le gestionnaire ou l'évaluateur du TPR décide qu'une réponse à l'évaluation n'est pas satisfaisante, ils peuvent renvoyer certaines des questions ou documenter les demandes de l'évaluation. Les réponses incorrectes aux questions peuvent générer automatiquement des problèmes, ou les problèmes peuvent être générés manuellement à partir de la question. Les commentaires identifient les problèmes au contact du tiers.

Pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses, configurez la propriété **système Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Vous pouvez définir les options suivantes :

- Activer les évaluateurs TPR pour répondre aux questions ou modifier les réponses (par défaut)
- Activer les évaluateurs TPR pour modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs de TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Consultez Configurer TPRM les propriétés.

Procédure

1. Dans , Vendor Management Workspacecliquez sur l'icône de liste ( ), puis accédez à **Évaluations des risques du fournisseur** > **Ouvrir les éléments qui me sont attribués**.
2. Ouvrez une évaluation qui est à l'état **Réponses reçues** .
3. Dans l'onglet **Questionnaires** ou **Demandes de documents** , cliquez sur **Afficher les réponses** , puis renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de réponse du fournisseur

Champ	Description
Commentaire du réviseur	Texte qui fournit des informations internes sur l'état des réponses.
Afficher les suivis	Cochez la case pour afficher uniquement les questions qui ont été marquées comme nécessitant un suivi (la case **Suivi** a été cochée lorsque l'évaluation a été renvoyée au tiers pour des mises à jour).
Afficher les réponses incorrectes et non notées	Cochez la case pour afficher uniquement les questions avec une réponse incorrecte ou pour lesquelles aucune réponse n'a été donnée.
Masquer les commentaires	Cochez la case pour masquer toutes les zones de texte de **commentaire** .
Inclure cette question lors de la création d'un problème	Cochez la case pour indiquer que vous voulez créer un problème concernant cette question. Vous pouvez ajouter un **commentaire interne**. **Remarque :** Si vous avez déjà créé un problème pour une question, le champ est désactivé pour vous empêcher de créer un problème supplémentaire pour la question.
Suivi	Cochez la case pour rendre le commentaire externe visible par le tiers.
Commentaire pour le fournisseur	Cochez la case pour ajouter un **commentaire externe** pour le tiers.

4. Après avoir examiné l'évaluation et ajouté des commentaires, effectuez l'une des actions suivantes.

Rouvrir une évaluation

Rouvrez une évaluation pour envoyer plus de questionnaires et de demandes de documents afin de recueillir les informations supplémentaires requises auprès du tiers ou de l'engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En tant que gestionnaire du TPR, évaluateur du TPR ou propriétaire de la demande de diligence raisonnable, vous pouvez rouvrir une évaluation en raison d'une demande de partie prenante interne ou si de nouvelles informations ont un impact sur la mission. Vous pouvez rouvrir une évaluation une fois que la demande de diligence raisonnable est passée par l'un des processus suivants : diligence raisonnable, approbation ou contrat. La demande de diligence raisonnable doit être dans l'état Fermé pour que vous puissiez rouvrir une évaluation. Après avoir rouvert l'évaluation, vous pouvez sélectionner des questionnaires et des demandes de documents supplémentaires à envoyer à partir des onglets Questionnaires et Demandes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans , Vendor Management Workspacesélectionnez l'icône Liste (icône), puis accédez à **Demandes de diligence raisonnable** > **Toutes les demandes**.
2. Sélectionnez le numéro **DDR** approprié.
3. Affichez les évaluations des risques de tiers connexes en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** .
4. Sélectionnez **Rouvrir**.

Créer un problème pour un tiers ou un engagement

Créez un problème pour vous assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP en utilisant des commentaires pour clôturer les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts TP selon les besoins.

Procédure

1. Dans la zone **Actions rapides** de la page d'accueil (TPRM).), sélectionnez **Créer un problème**.
2. **Facultatif :** Sélectionnez un modèle pour renseigner plusieurs champs du formulaire.
   Vous pouvez filtrer la liste des modèles et ajouter des modèles à votre liste **Mes modèles** personnalisée.
3. Remplissez le formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.

Formulaire Problème de risque de tiers

Champ	Description
Nom	Balise utile pour le modèle. Le champ peut être renseigné par un modèle.
Description	Texte qui aide d'autres personnes à comprendre le problème.
Numéro	Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRI.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
S'applique à	○ **Tiers** : le problème s'applique à l'organisation tierce parente. ○ **Engagement** : le problème s'applique à l'engagement.
Tiers	Tiers auquel le problème est associé.
Évaluation	Évaluation à laquelle le problème est associé.
État	L'état d'un problème est mis à jour lorsque vous effectuez des actions associées au problème. La chaîne de workflow située en haut de l'onglet **Vue d'ensemble des risques** identifie l'état actuel du problème. Consultez Gérer les problèmes.
Priorité	Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent le problème.
Groupe d'affectation	
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture du problème.
Contact de tiers	Contact du tiers auquel le problème est associé.
Liste de surveillance	Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état du problème et d'autres valeurs.
Visible dans le portail fournisseur	Option permettant d'afficher le problème aux contacts du fournisseur dans le portail du tiers.
Section Recommandations	
Recommandation	○ Tiers à corriger : vous vous attendez à ce que le contact TP corrige le problème afin que vous puissiez le fermer. ○ Accepter le problème : vous déterminez que le risque associé au problème est acceptable et ne nécessite aucune autre action. ○ Demander des informations supplémentaires : Vous demanderez des informations supplémentaires à la personne-ressource du TP. Le champ peut être renseigné par un modèle.
Explication	Le champ peut être renseigné par un modèle.

Si **l'option Visible dans le portail fournisseur** est sélectionnée, le contact du tiers est alerté du problème.

Résultats

Les problèmes de priorité la plus élevée sont répertoriés dans la section Problèmes par priorité de la page d'accueil. L'utilisateur **« Affecté à** » peut gérer le problème dans les onglets de la page Gestion des problèmes. Consultez Gérer les problèmes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

TPRM Page d'accueil

Gérer les problèmes

Vérifiez qu'un problème associé à une évaluation des risques est compris, communiqué aux personnes appropriées et qu'il fait l'objet de mesures appropriées.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Sur la page TPRM **d'accueil** (), les problèmes de priorité la plus élevée sont répertoriés dans la section **Problèmes par priorité** . Sélectionnez un nom de problème pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** sur la page Problème.
   - Sur la page **Liste** (), sélectionnez le nom du problème dans l'une des listes de la section **Problèmes**pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** sur la page Problème.

   Remarque :
   Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRI.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

2. **Facultatif :** Sélectionnez une action.
   - Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
   - sélectionnez **Créer une tâche** pour créer une tâche. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.
   - Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer tout changement que vous avez apporté à une valeur dans n'importe quel onglet.
   - sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement du problème.
3. Ouvrez l'onglet approprié.

   Sur chaque onglet, la section Vue d'ensemble du tiers affiche les détails généraux du tiers.

   Onglet Vue d'ensemble du risque d'un problème

   - La chaîne de workflow située en haut identifie l'état actuel du problème. L'état est mis à jour lorsque vous effectuez des actions associées au problème.
   - Section Tâches : répertorie les tâches associées et affiche le nombre et l'état des tâches. Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRI.** L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Section Tâches par date de fin planifiée : vous aide à identifier les tâches qui nécessitent une attention urgente.
- Section Vue d'ensemble du tiers : détails généraux pour le tiers.

Onglet Détails d'un problème

- Section Problème de risque de tiers : informations générales sur le tiers et actions recommandées pour le problème.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de façon permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants si nécessaire :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes qui sont affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

Onglet Tâches pour un problème

L'onglet affiche des informations pour les onglets associés au problème. Sélectionnez un numéro de tâche pour ouvrir la tâche dans la page de gestion des tâches. Sélectionnez **Nouveau** pour créer une tâche. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Onglet Questions pour un problème

L'onglet affiche une liste des questions associées au problème. Sélectionnez une question pour afficher la définition de question et la réponse actuelle.

Créer une tâche pour un tiers ou un engagement

Créez une tâche pour vous assurer qu'un utilisateur de votre organisation ou le contact du tiers répond à vos préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés pendant le processus de diligence raisonnable.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP en utilisant des commentaires pour clôturer les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts TP selon les besoins.

Procédure

Dans la zone **Actions rapides** de la page d'accueil (TPRM).), cliquez sur **Créer une tâche**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Create New Third-party risk task

Details

Third-party risk task

Short description *

Description

Number: VRT0003002

State: Open

Applies to: Third-party

Priority: 4 - Low

Third-party

Assigned to: (Empty)

Assessment

Third-party contact

Issue

Watch list

Visible in vendor portal

Task schedule

Planned duration: Days 1, Hours 0, Minutes 0, Seconds 0

Actual duration: Days 0, Hours 0, Minutes 0, Seconds 0

Planned start date: 2023-07-19 20:06:55

Actual start date: YYYY-MM-DD HH:mm:ss

Planned end date: 2023-07-19 20:06:55

Actual end date: YYYY-MM-DD HH:mm:ss

Closed by

Created: —

Updated: —

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de tâche de risque de tiers

Champ	Description
Description brève / Description	Informations détaillées de haut niveau sur le problème à résoudre et la méthode pour le résoudre.
Numéro	Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRT**. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
S'applique à	• **Tiers** : la tâche s'applique à l'organisation tierce parente. • **Engagement** : la tâche s'applique à l'engagement.
Tiers	Tiers auquel la tâche est associée.
Évaluation	Évaluation à laquelle la tâche est associée.
Problème	Problème auquel la tâche est associée.
État	
Priorité	Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent la tâche.
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture de la tâche.
Contact de tiers	Contact du tiers auquel la tâche est associée.
Liste de surveillance	Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état de la tâche et d'autres valeurs.
Visible dans le portail fournisseur	Option permettant d'afficher la tâche aux contacts du fournisseur dans le portail du tiers.
Section de calendrier de la tâche	
Durée prévue/Durée réelle	La période que vous espérez nécessiter pour la tâche et la durée réelle calculée à partir des dates de début et de fin réelles.
Date de début planifiée / Date de fin prévue	Dates de début et de fin prévues pour la tâche.
Date de début réelle / Date de fin réelle	Dates de début et de fin réelles de la tâche basées sur la première action et la date de fermeture de la tâche.
Fermé par	Utilisateur qui a fermé la tâche (généralement le propriétaire, **l'utilisateur affecté à**).
Créé / Mis à jour	Dates d'enregistrement de la tâche et date du dernier changement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement

Vérifiez que l'utilisateur **Affecté à** de votre organisation ou le contact de tiers répond à une tâche et mettez à jour l'état de la tâche selon les besoins.

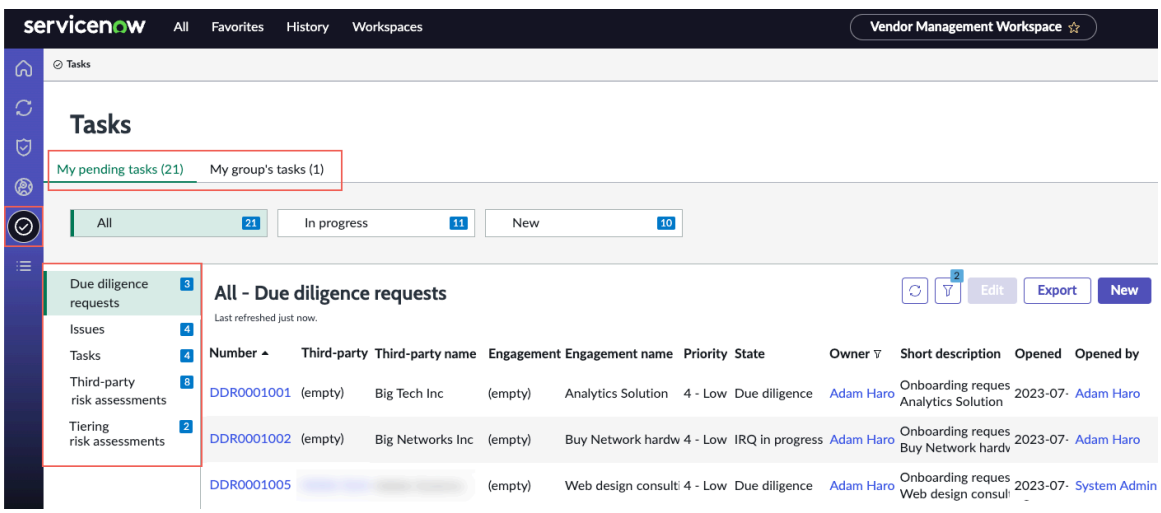
Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Procédure

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail sur la page d'accueil, puis sélectionnez l'icône Tâche (icône de la
2. Dans l'onglet **Mes tâches en attente** ou **Tâches de mon groupe** , sélectionnez **Tâches**, puis sélectionnez le numéro de tâche.

Remarque :
Les autres options de la liste (**demandes de diligence raisonnable,problèmes**, etc.) vous permettent également de sélectionner une tâche sur laquelle travailler.



Formulaire de tâche de risque de tiers

Champ	Description
Description brève / Description	Texte qui explique et clarifie l'intention de la tâche pour les utilisateurs.
Numéro	Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRT**. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
S'applique à	○ **Tiers** : la tâche s'applique à l'organisation tierce parente. ○ **Engagement** : la tâche s'applique à l'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Tiers	Tiers auquel la tâche est associée.
Évaluation	Évaluation à laquelle la tâche est associée.
Problème	Problème auquel la tâche est associée.
État	
Priorité	Spécifiez la priorité. La valeur apparaît dans tous les rapports qui incluent la tâche.
Affecté à	Utilisateur responsable de la gestion et de la fermeture de la tâche.
Contact de tiers	Contact du tiers auquel la tâche est associée.
Liste de surveillance	Ajoutez d'autres utilisateurs pour vous assurer qu'ils voient les mises à jour de l'état de la tâche et d'autres valeurs.
Visible dans le portail fournisseur	Option permettant d'afficher la tâche aux contacts du fournisseur dans le portail du tiers.
Section de calendrier de la tâche	
Durée prévue/Durée réelle	La période que vous espérez nécessiter pour la tâche et la durée réelle calculée à partir des dates de début et de fin réelles.
Date de début planifiée / Date de fin prévue	Dates de début et de fin prévues pour la tâche.
Date de début réelle / Date de fin réelle	Dates de début et de fin prévues pour la tâche en fonction de la première action et de la date à laquelle la tâche a été fermée.
Fermé par	Utilisateur qui a fermé la tâche (généralement l'utilisateur **affecté à**).
Créé / Mis à jour	Dates d'enregistrement de la tâche et date du dernier changement.

Exporter les réponses au questionnaire vers une feuille de calcul

Exportez les questionnaires reçus ou retournés vers des feuilles de Microsoft calcul Excel. Cette option vous permet d'utiliser l'environnement de feuille de calcul pour examiner les questions et les réponses.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

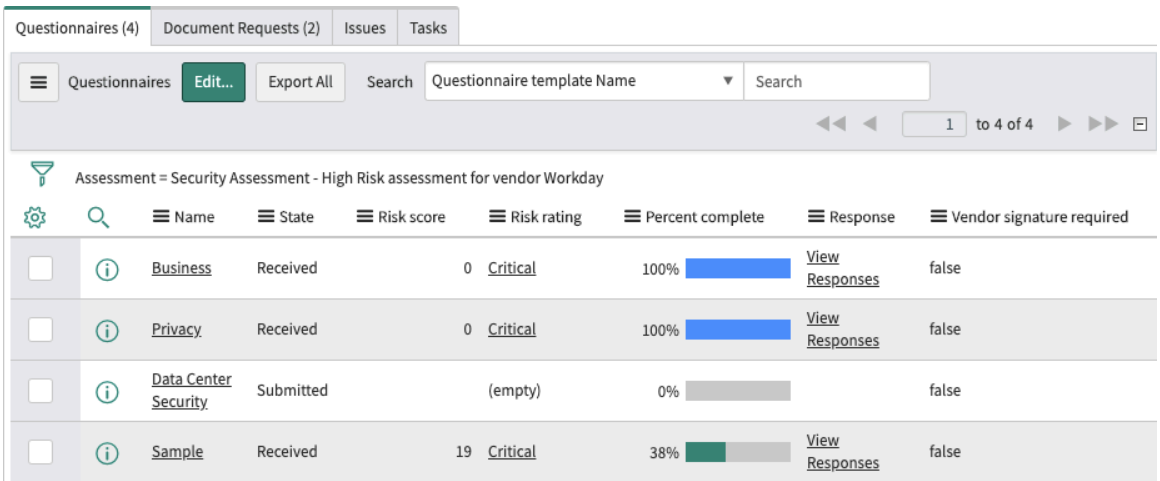
Vous pouvez exporter uniquement les questionnaires à l'état Reçu ou Renvoyé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Ouvrez l’évaluation.



2. Faites défiler la page jusqu’à la liste connexe **Questionnaires** , puis utilisez l’une des méthodes suivantes pour exporter le questionnaire.

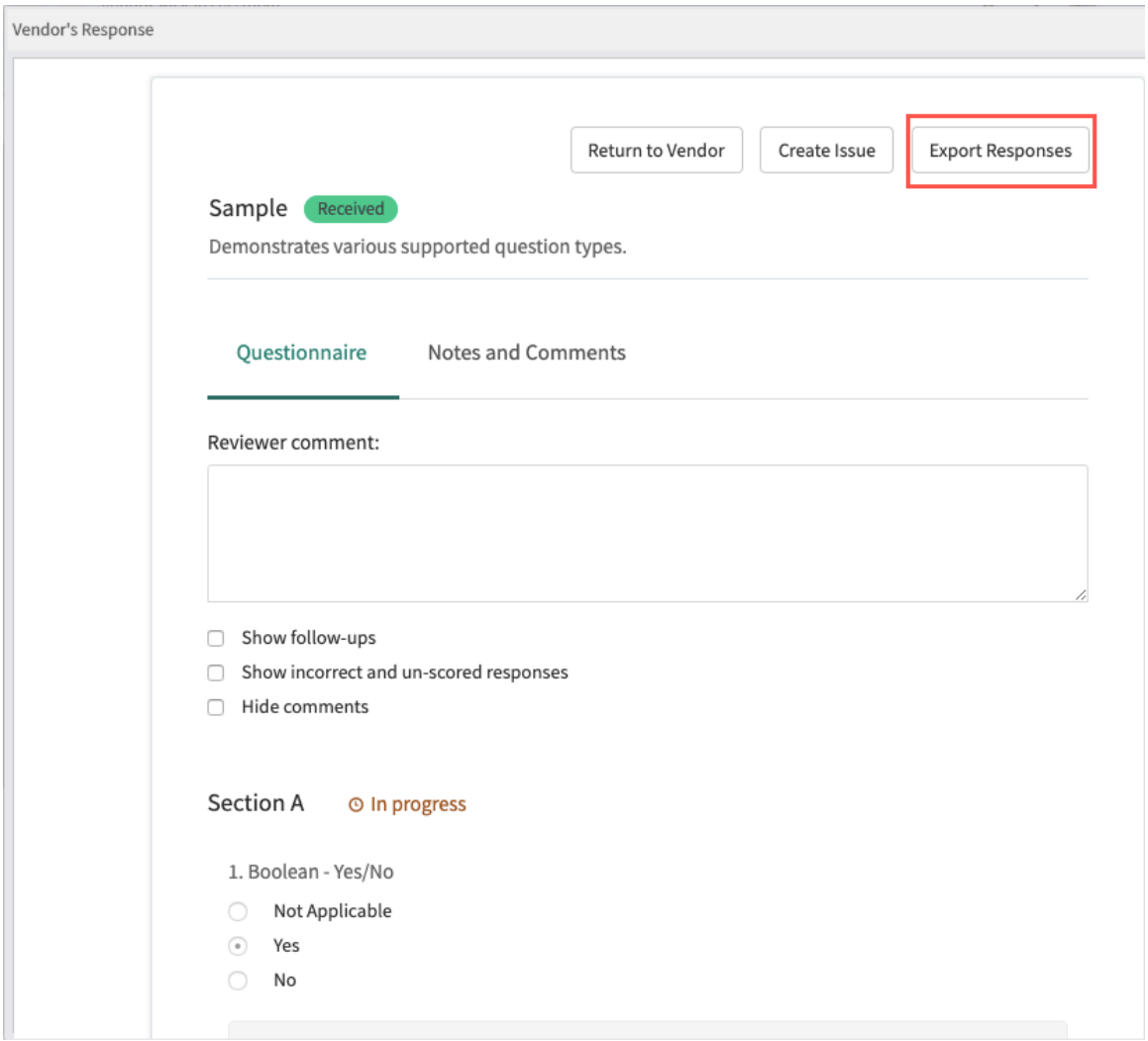
   - Pour exporter un seul questionnaire :

     a. Cliquez sur **Afficher les réponses** , puis sur **Exporter les réponses**.

     b. Cliquez sur **Exporter**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- Pour exporter plusieurs questionnaires :

  a. Cochez les cases correspondant aux questionnaires, puis sélectionnez **Exporter le questionnaire** dans la liste **Actions sur les lignes sélectionnées** .

  b. Cliquez sur **Exporter**.

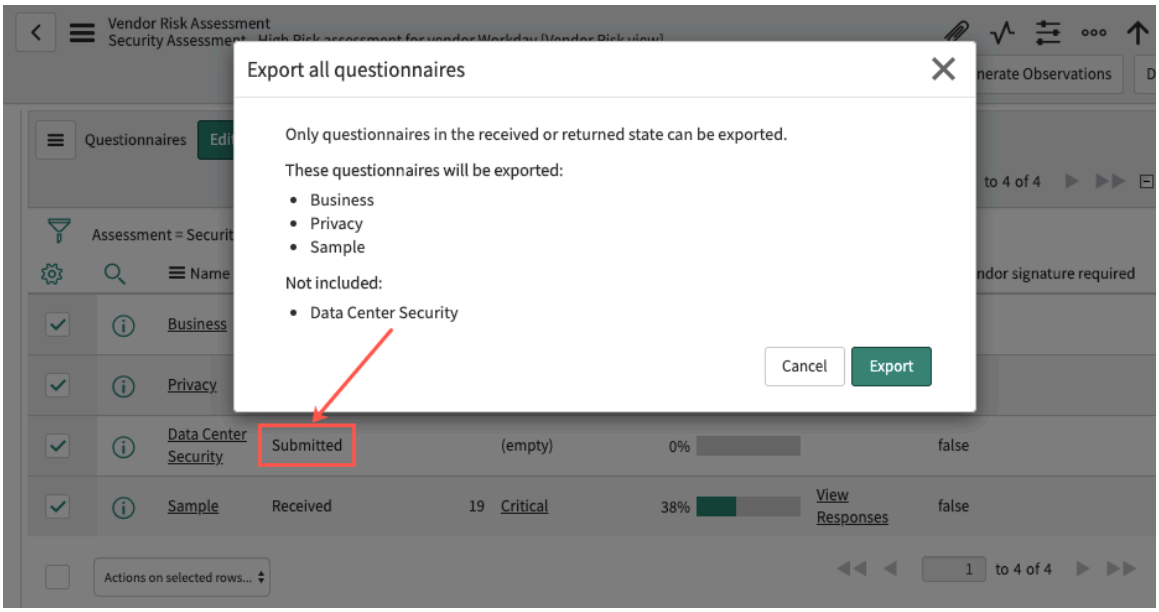
- Pour exporter tous les questionnaires répertoriés :

  a. Cliquez sur **Exporter tout**.

  b. Une fenêtre contextuelle répertorie les questionnaires à exporter. Dans l'exemple, le questionnaire **de sécurité du centre de données** n'est pas exporté, car il n'est pas à l'état reçu ou renvoyé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



c. Cliquez sur **Exporter**.

Le système génère un fichier compressé qui contient un fichier Excel distinct pour chaque questionnaire. Les fichiers exportés utilisent la convention de dénomination de fichier suivante : <assessmentName> - <questionnaireName>.xlsx.

L'onglet **Détails de l'évaluation** dans une feuille de calcul affiche le nom et l'état de l'évaluation, les dates de planification et d'achèvement, ainsi que les détails du signataire. Chaque **onglet Section** affiche les données des questions pour les catégories d'évaluation.

	A	B	C	D	E	F
1	Serial number	Question	Data type	Answer choices	Correct answers	Actual answers
2	1	1. Boolean - Yes/No	Yes/No	Yes No	Yes	Yes
3	2	1.1. Dependent Question	Yes/No	Yes No	Yes	No
4	3	1.2. Dependent Question	Yes/No	Yes No	Yes	Yes
5	4	1.3 Dependent Question - Mandatory	Yes/No	Yes No	Yes	Yes
6	5	2. Boolean	Checkbox	Checked Unchecked	Checked	Unchecked
7	6	3. Attachment	Attachment			
8	7	4. Choice	Choice	Choice 1 Choice 2 Choice	Choice 4	Choice 1
9	8	5. Date	Date			
10	9	6. Date and Time	Date/Time			

Assessment details | Section A | Section B | Section C | Section D | +

Traduction automatique

Surveillance de votre risque lié aux tiers

Utilisez l'application pour surveiller les Gestion des risques liés aux tiers risques potentiels associés à vos relations avec des tiers. Un processus de surveillance continu peut aider à évaluer régulièrement la performance du tiers et le respect des conditions convenues.

Surveillance et examen continus

À l'aide de , Vendor Management Workspaceles gestionnaires des risques tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] peuvent évaluer régulièrement les performances du tiers et le respect des conditions convenues.

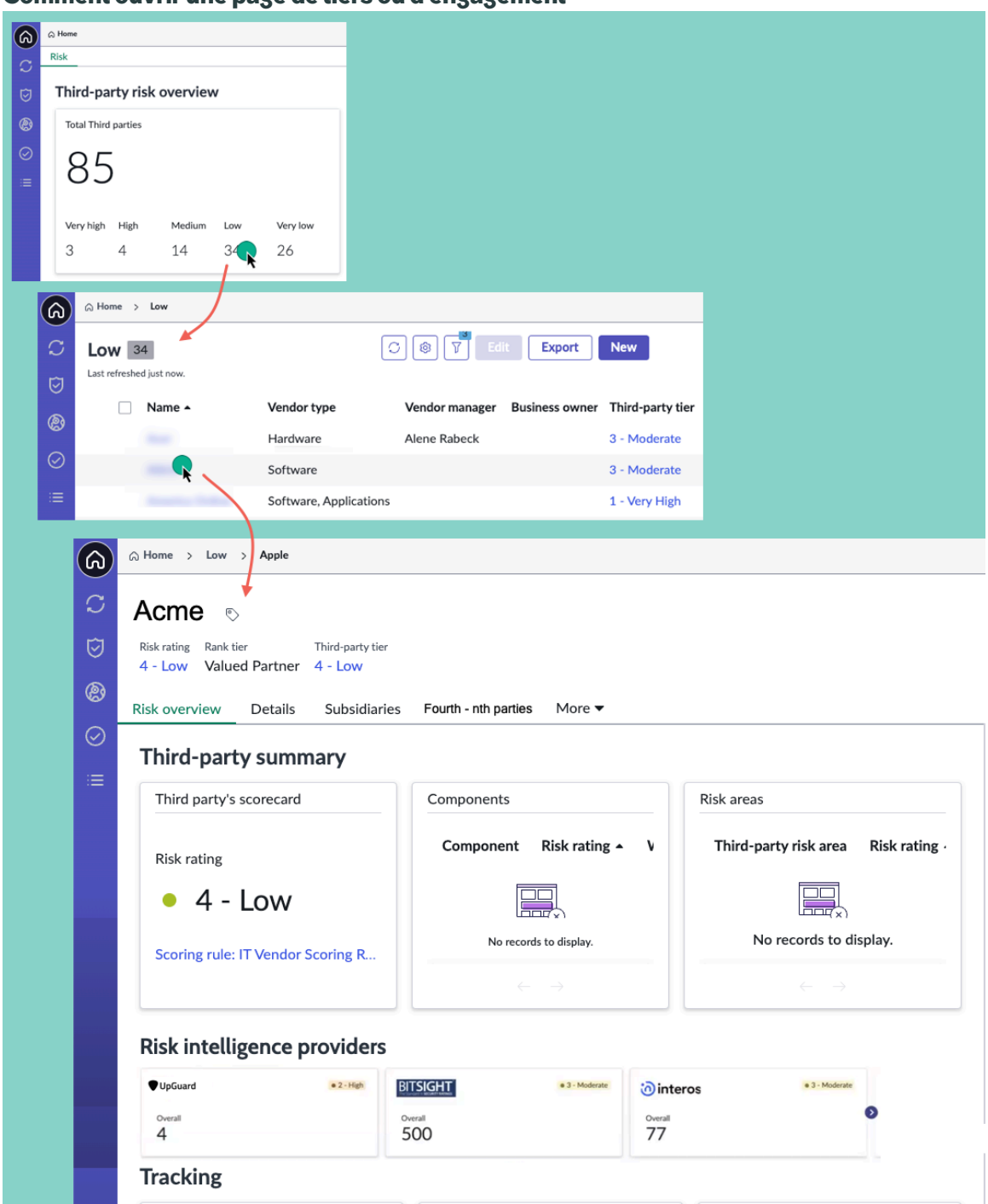
Vous pouvez afficher les rapports de risque pour tous les tiers et engagements en accédant à la page d'accueil de l'espace de travail. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor**

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Management Workspace , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail sur la page d'accueil. Pour plus d'informations, consultez Affichage des rapports de risque de tiers.

Vous pouvez consulter l'état et toutes les informations actuelles concernant un tiers ou un engagement en accédant à la page du tiers ou de l'engagement. Accédez à la **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez Comme illustré dans l'exemple suivant, vous pouvez sélectionner n'importe quel nombre dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers pour ouvrir une liste de tiers ou d'engagements avec cette valeur et sélectionner un tiers ou un engagement.

Comment ouvrir une page de tiers ou d'engagement



Pour plus d'informations, consultez Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers ou d'un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez afficher l'état des processus de diligence raisonnable suivants à partir de la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable :

- Processus de demande
- Processus de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ)
- Processus d'évaluation des risques de tiers
- Processus d'approbation
- Processus de risque du contrat

Vous pouvez accéder à la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable. La page s'ouvre sur l'onglet **Détails** . En règle générale, vous commencez à partir du TPRM Page d'accueilfichier . Pour plus d'informations, consultez Surveiller le processus de demande de diligence raisonnable.

Le module d'extension Vendor Management Workspace est conçu pour les utilisateurs disposant des rôles de gestionnaire TPR (gestionnaire des risques du tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], d'évaluateur TPR (évaluateur des risques du tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] et d'examinateur de l'évaluation du tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer].

Activité gérée

Vous pouvez afficher vos activités gérées à des fins de vérification avec la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Cette table en lecture seule stocke un enregistrement chaque fois qu'une activité gérée se produit. Vous devez avoir le rôle Réviseur des évaluations tierces [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] pour afficher cette table. Vous pouvez accéder à la table Activités d'analyse de l'utilisation en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Analyses de l'activité gérée**. Pour plus d'informations, consultez Suivi d'une activité gérée.

Remarque :
La table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity] n'est disponible que pour les utilisateurs qui ont acheté l'application Gestion des risques liés aux tiers et y ont accès Application de gestion de la diligence raisonnable. Pour afficher les instructions de téléchargement d'une application GRC à partir de , reportez-vous à la ServiceNow® Storesection Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Obtenir une vue d'ensemble d'un tiers ou d'un engagement

Utilisez la page d'engagement pour accéder à toutes les informations et à l'état actuels d'un tiers ou d'un engagement.

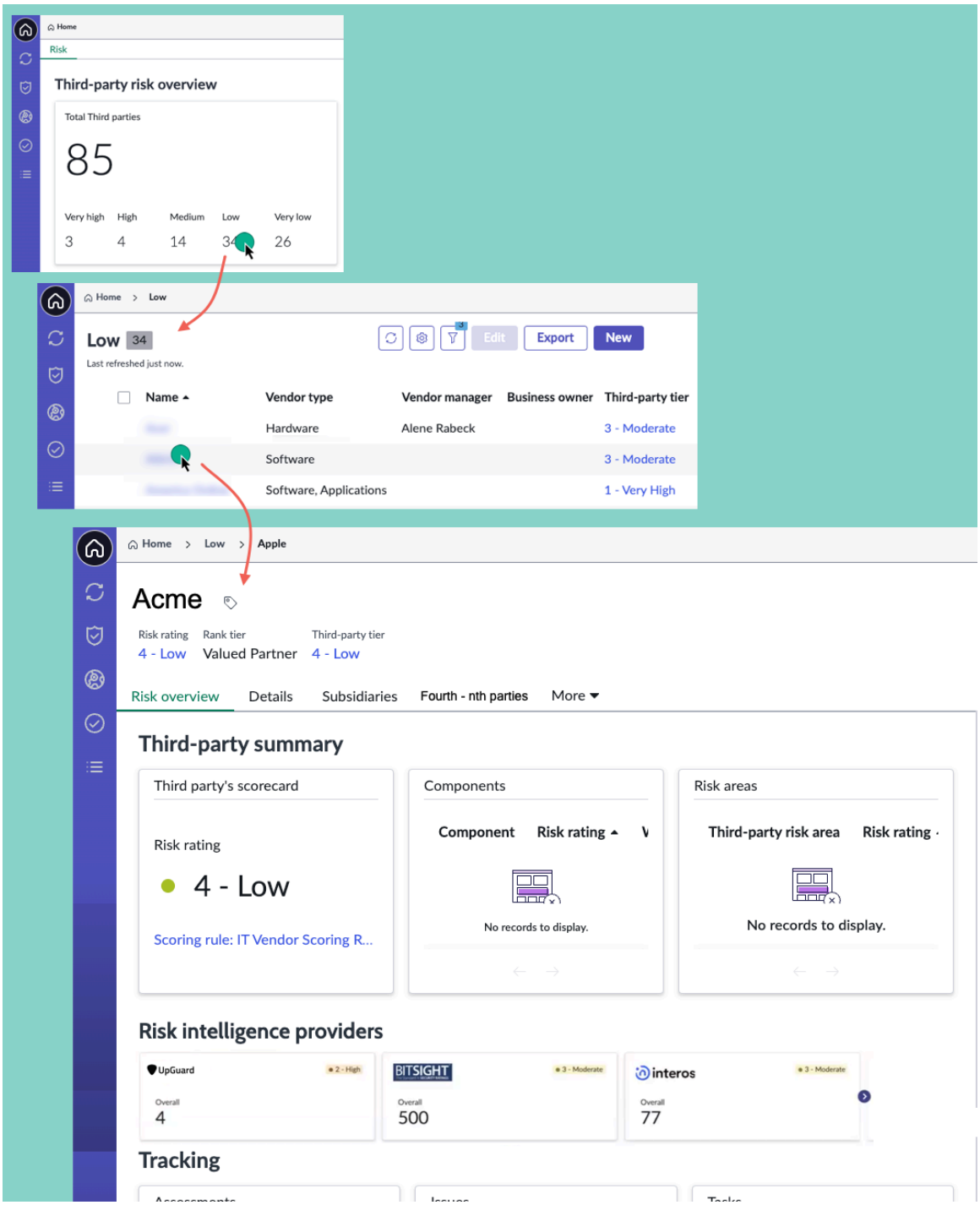
Accéder à des informations de tiers ou d'engagement

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez 
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Informations sur les onglets pour un tiers ou un engagement

Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

Onglet Vue d'ensemble des risques pour un tiers ou un engagement

L'onglet Vue d'ensemble des risques affiche des informations sur le nom et les processus des tiers, des rapports de synthèse, des scores de renseignements sur les risques et des données de suivi des problèmes et des tâches. Reportez-vous à Afficher les informations de risque résumées pour un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Détails pour un tiers ou un engagement

L'onglet **Détails** affiche la vue d'ensemble et les informations de suivi des processus et propose des actions pour la gestion du tiers ou de l'engagement. Voir Affichage d'informations générales sur un tiers ou un engagement

Onglet Filiales pour un tiers ou un engagement

L'onglet Filiales affiche des informations générales sur les filiales du tiers. Voir Affichage d'informations sur les filiales tierces

Onglet Fournisseurs en aval pour un tiers ou un engagement

L'onglet Fournisseurs en aval affiche des informations de vue d'ensemble sur les prestataires 4PL avec lesquels le tiers interagit. Reportez-vous à Affichage des informations sur les prestataires 4PL.

Onglet Scores des renseignements sur les risques

Pour les demandes DD, les scores des renseignements sur les risques apparaissent dans une liste. Pour un tiers individuel, une carte affiche le score ou l'évaluation la plus récente et un lien pour chaque rapport de renseignements sur les risques. Reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Afficher les informations de risque résumées pour un tiers ou un engagement

L'onglet Vue d'ensemble des risques affiche des informations sur le nom et les processus des tiers, des rapports de synthèse, des scores de renseignements sur les risques et des données de suivi des problèmes et des tâches. Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

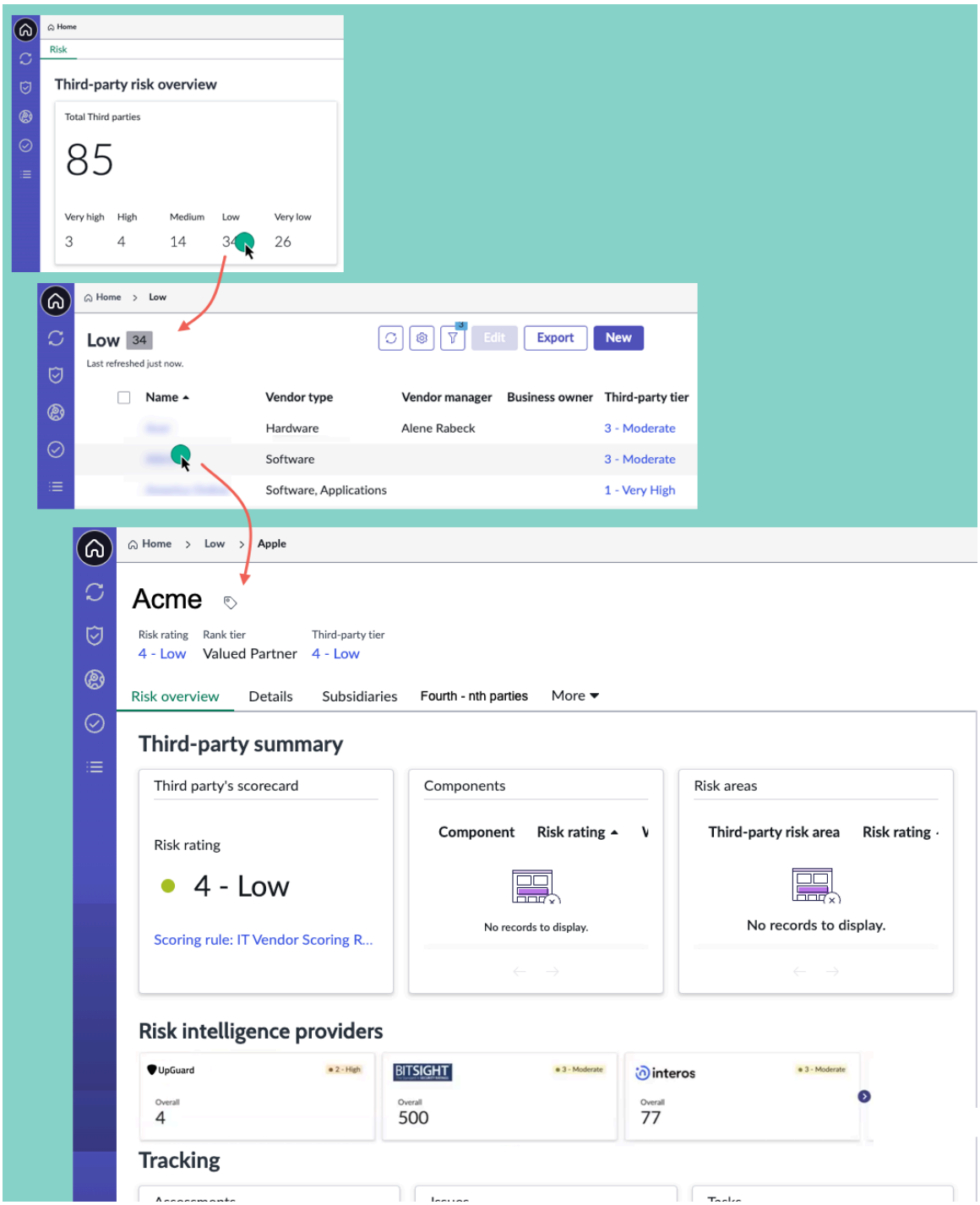
Accéder à l'onglet Vue d'ensemble des risques

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez 
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

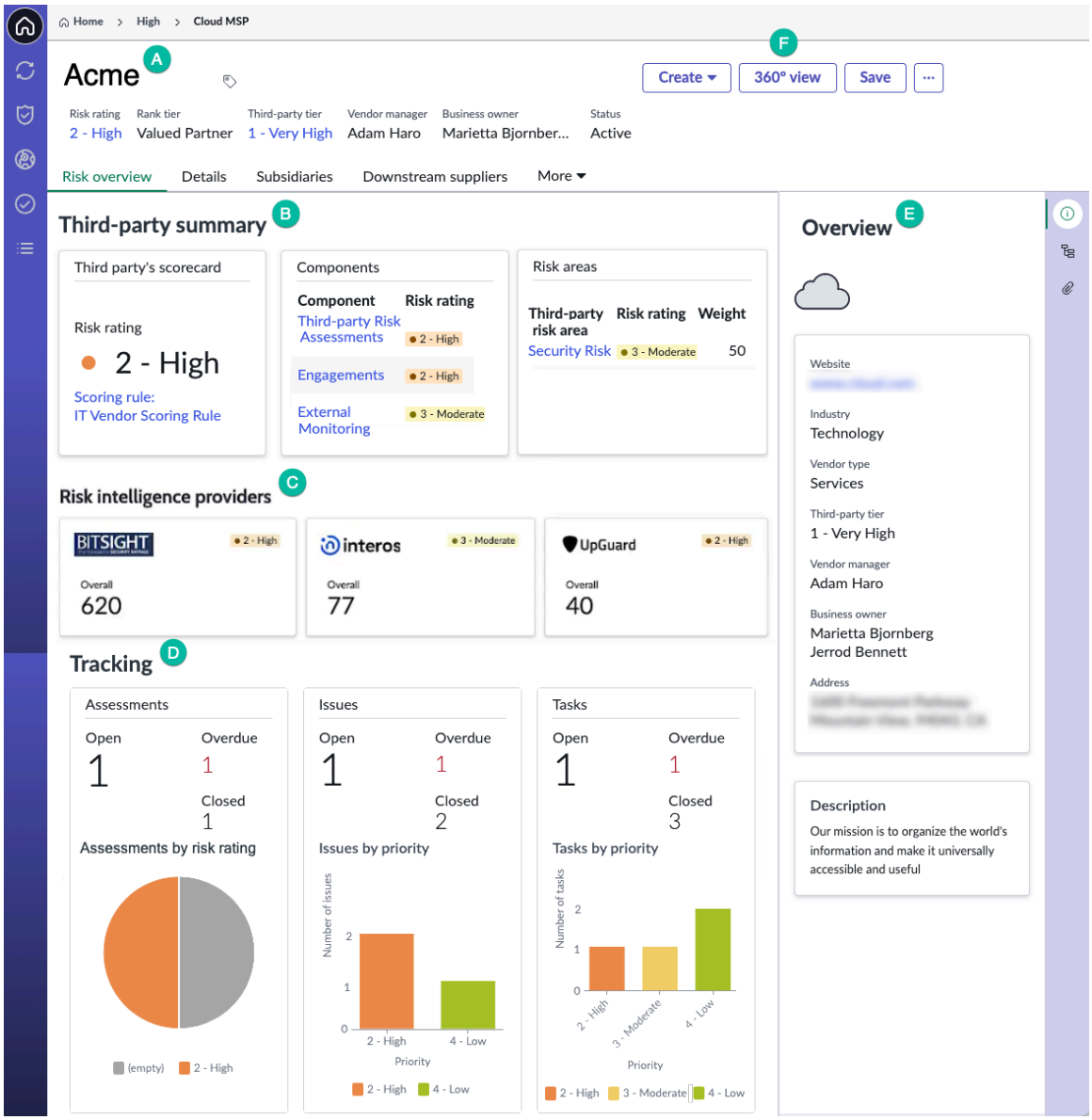
4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations sur l'onglet Vue d'ensemble des risques



A : Nom et informations sur le processus

Cette section permet d'accéder rapidement aux informations de niveau et de contact. Les niveaux de risque sont décrits dans Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité.

B : Résumé du tiers

La cote de risque et les règles de notation sont décrites à la section Configurer les échelles de notation et la notation des risques. Les composants de risque de tiers sont des évaluations externes, des missions et des filiales. Les évaluations des risques des composants sont regroupées et affichées en tant que valeur **de cote de risque** sur le **tableau de résultats du tiers**.

C : fournisseurs de renseignements sur les risques

Les scores des renseignements sur les risques sont décrits dans Configurer les échelles de notation et la notation des risques et Affichage des scores des renseignements sur les risques.

D : Suivi

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Évaluations : nombre d'évaluations dans différents états de processus. Sélectionnez un numéro pour en afficher les détails.
- Problèmes : les problèmes sont décrits dans Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.
- Tâches : les tâches sont décrites dans Créer une tâche pour un tiers ou un engagementet Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

E : Vue d'ensemble

Cette section permet d'accéder rapidement aux informations de base sur le tiers.

F : Actions

- **Discutez** : Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
- **Créer** : générer un problème ou une tâche. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.
- **Vue à 360°** : explorez visuellement les relations entre les évaluations, les problèmes, les tâches, les modèles de produits et les contacts en amont et en aval existants qui affectent le tiers sélectionné. Consultez 360° Relationship Visualization.
- **Enregistrer** : permet d'enregistrer les modifications que vous avez apportées à la page.

Affichage d'informations générales sur un tiers ou un engagement

L'onglet **Détails** affiche la vue d'ensemble et les informations de suivi des processus et propose des actions pour la gestion du tiers ou de l'engagement. Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

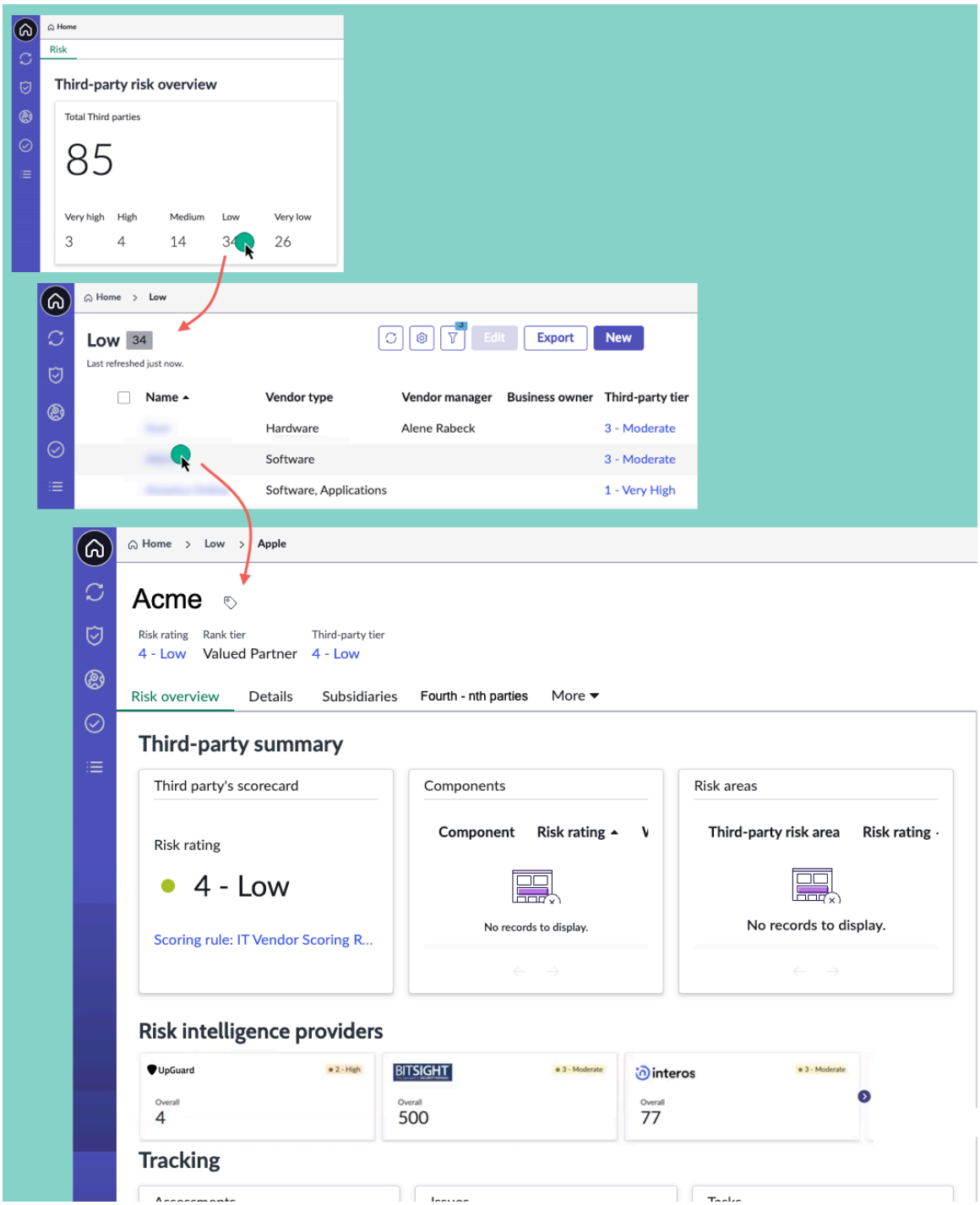
Accéder à l'onglet Détails

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez 
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

Affichage d'informations sur les filiales tierces

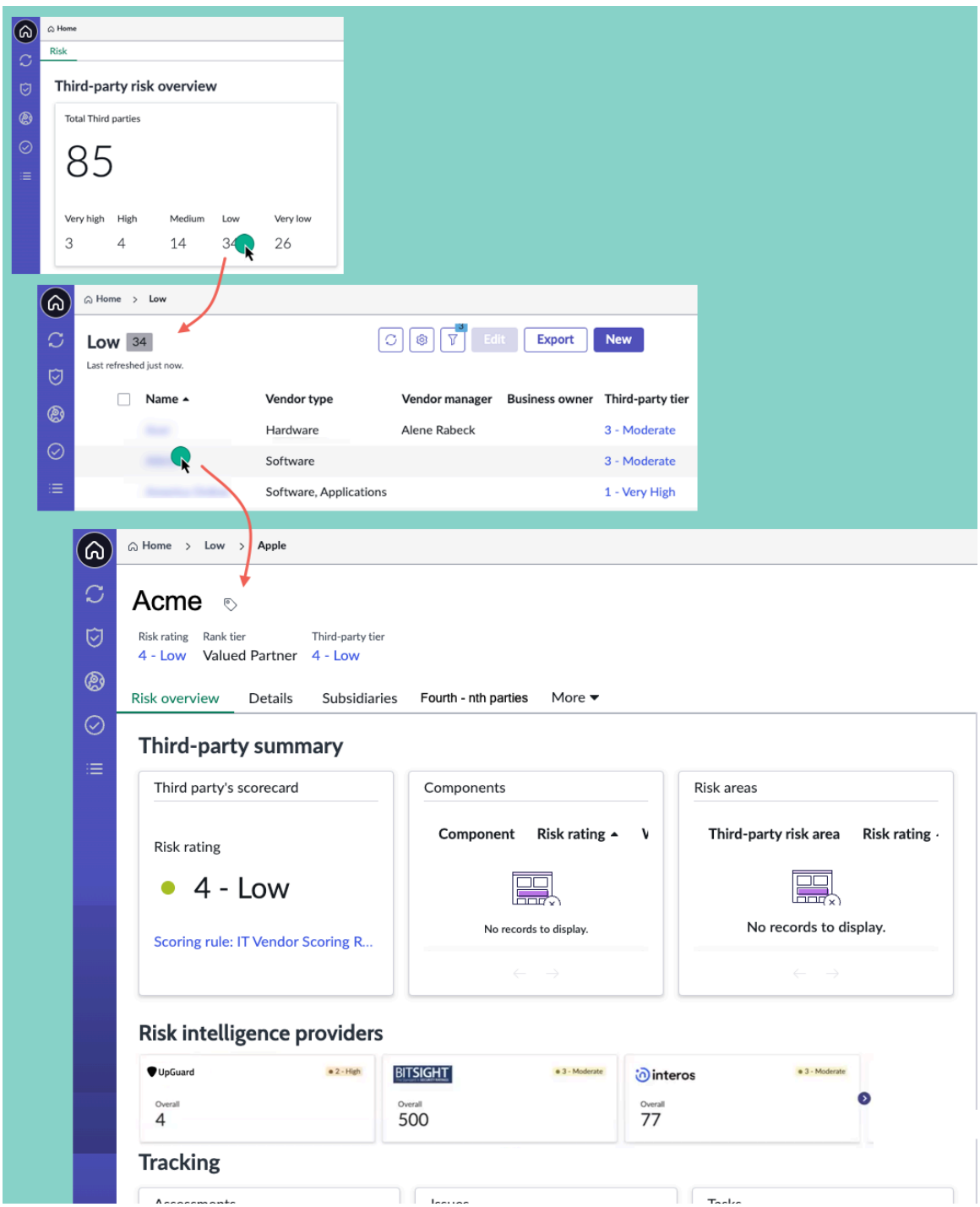
L'onglet Filiales affiche des informations générales sur les filiales du tiers. Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à l'onglet Filiales

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou engagements avec cette valeur.
4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Affichage des informations sur les prestataires 4PL

L'onglet Fournisseurs en aval affiche des informations de vue d'ensemble sur les prestataires 4PL avec lesquels le tiers interagit. Sur la plupart des rapports, vous pouvez sélectionner un élément pour afficher les données sous-jacentes.

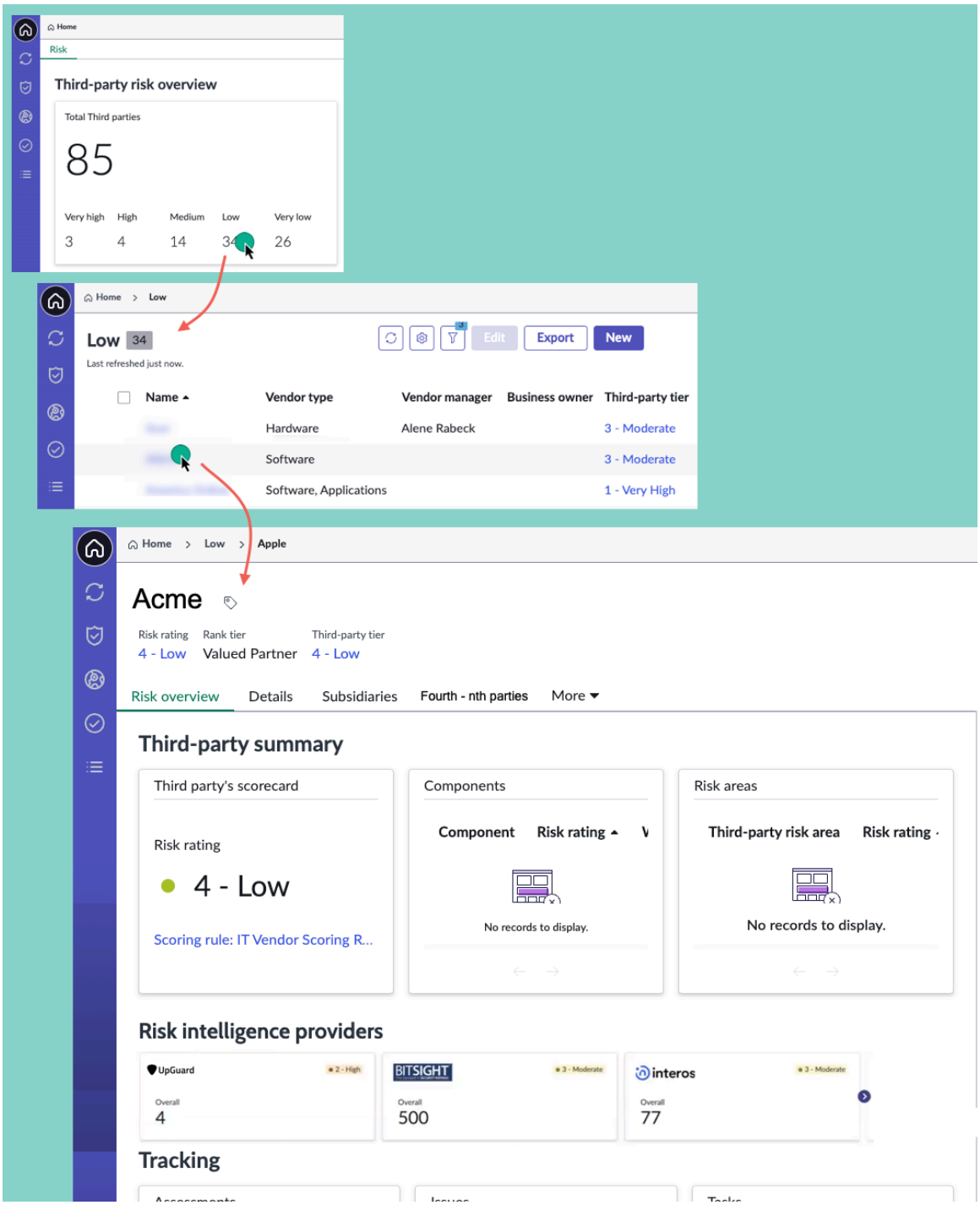
Accéder à l'onglet Fournisseurs en aval

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez 
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou engagements avec cette valeur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Sélectionnez un nom de tiers ou un nom d'engagement, puis sélectionnez l'onglet approprié.



Informations sur l'onglet Fournisseurs en aval

Le nom, le site Web et le numéro DUNS du tiers sont répertoriés.

Affichage des scores des renseignements sur les risques

Pour les demandes DD, les scores des renseignements sur les risques apparaissent dans une liste. Pour un tiers individuel, une carte affiche le score ou l'évaluation la plus récente et un lien pour chaque rapport de renseignements sur les risques.

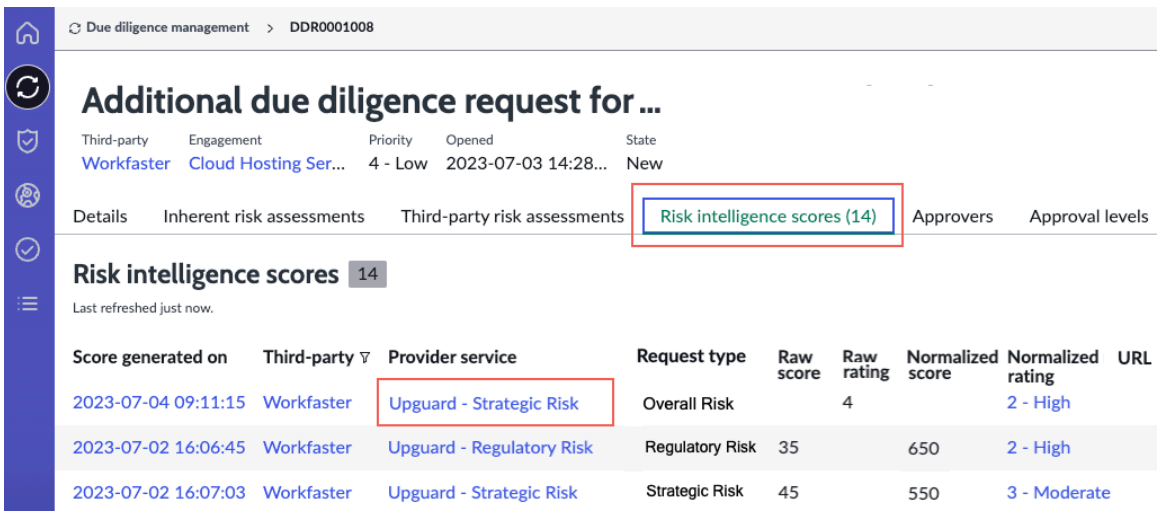
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les scores des renseignements sur les risques sont décrits dans Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques, Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques, et Ajouter un score de renseignements sur les risques aux données de risque pour un tiers.

Scores des renseignements sur les risques pour les demandes DD

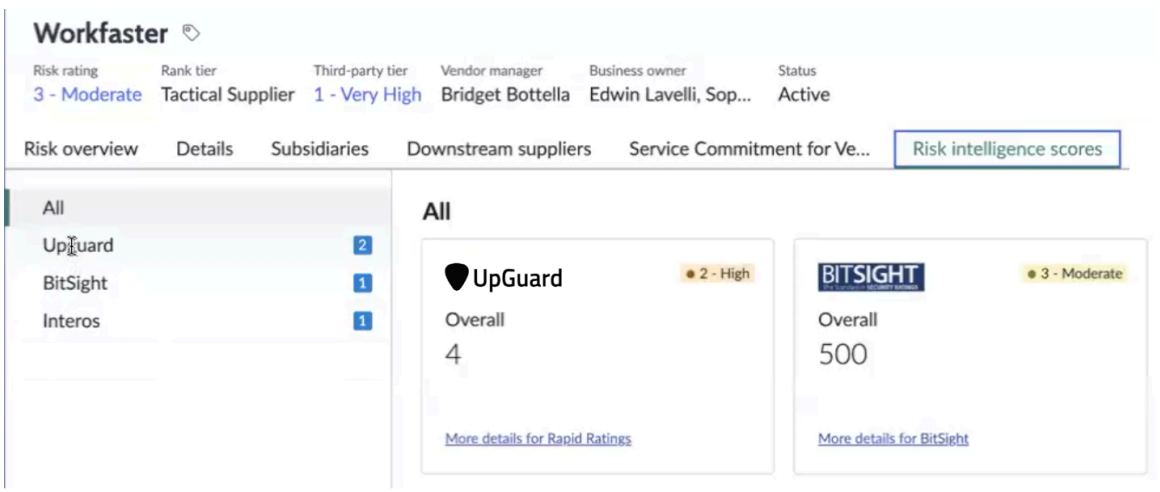
Lors de l'affichage des données d'une demande DD, sélectionnez l'onglet **Scores des renseignements** sur les risques pour afficher la liste des rapports que les fournisseurs de renseignements sur les risques ont renvoyés.



Scores des renseignements sur les risques pour un tiers

Lors de l'affichage des données pour un tiers, sélectionnez l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** .

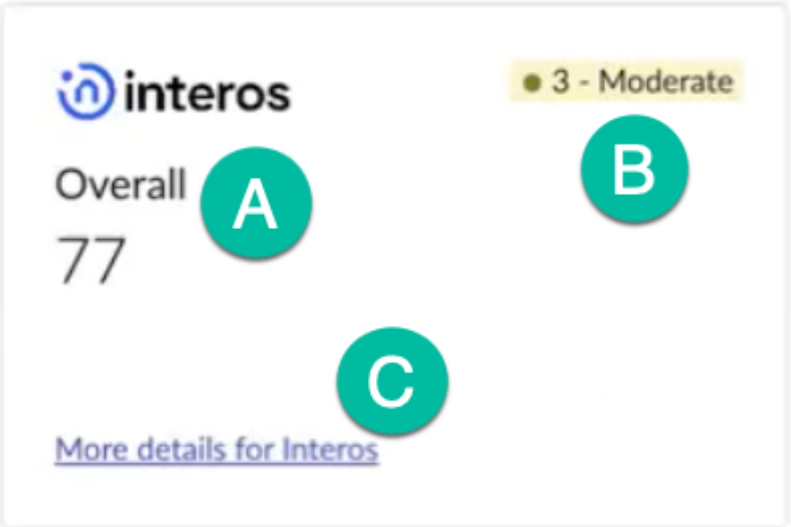
La liste des fournisseurs de renseignements sur les risques qui ont renvoyé des données pour le tiers comprend le nombre de scores associés au tiers. Cliquez sur un numéro pour afficher les détails du rapport.



Chaque carte affiche les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



- A. Valeur globale : note brute globale ou évaluation brute du fournisseur la plus récente.
- B. Cote de risque normalisée. Si vous avez saisi un score brut numérique ou une évaluation brute du fournisseur, il s'agit de l'évaluation normalisée TPRM calculée. Vous avez spécifié le mappage entre les valeurs du fournisseur et l'évaluation TPRM lors de la configuration du service du fournisseur.
- C. Lien vers le rapport que le fournisseur vous a renvoyé pour votre demande de score de renseignements sur les risques.

Information associée

Ajouter un score de renseignements sur les risques aux données de risque pour un tiers

Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques

Affichage des rapports de risque de tiers

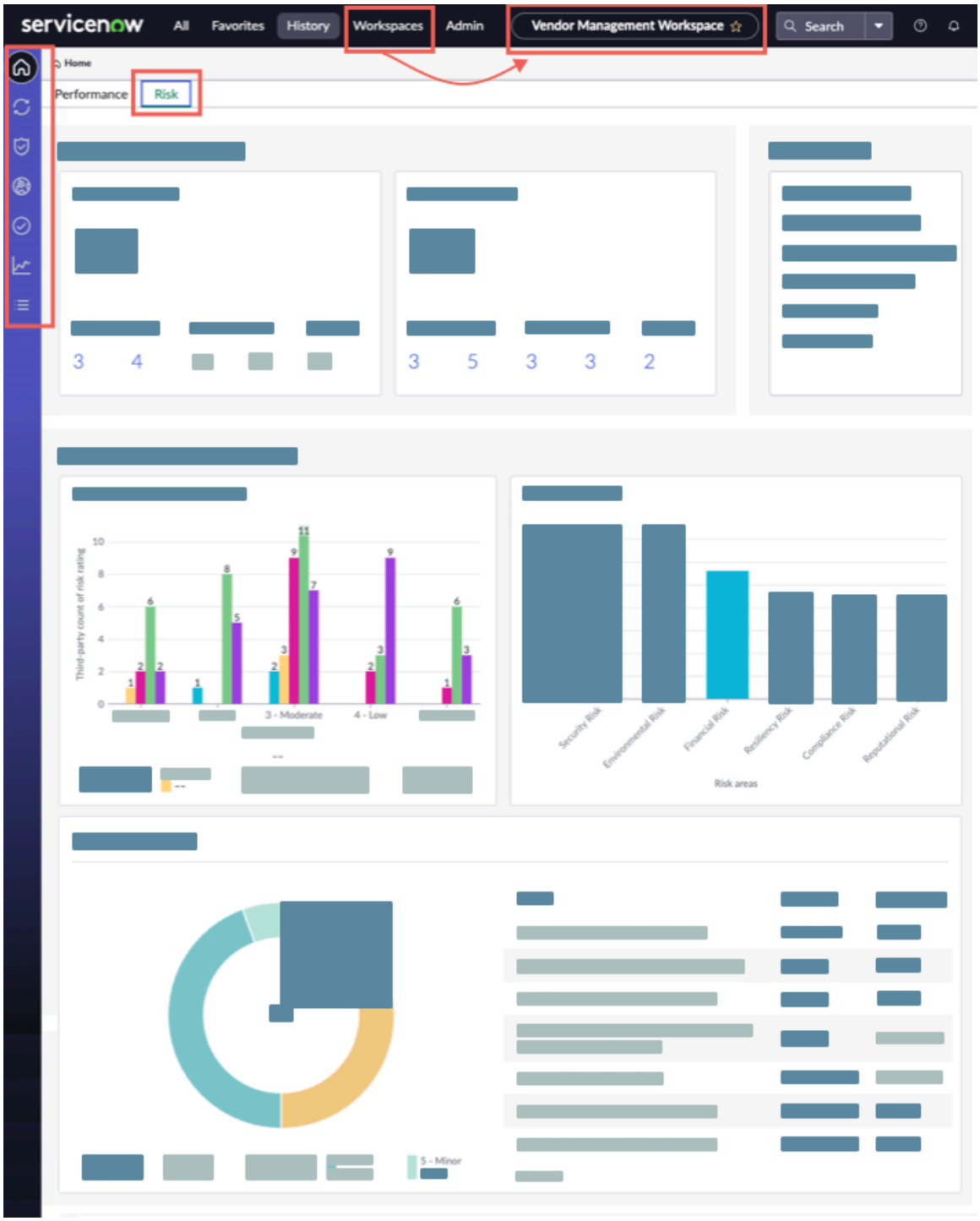
Utilisez l'onglet **Risque** de l'pour Vendor Management Workspace accéder aux activités et les classer par ordre de priorité, comme la gestion de votre portefeuille de tiers, l'évaluation du risque lié aux tiers et l'achèvement du cycle de vie du rattrapage. L'espace de travail permet une automatisation qui réduit la charge manuelle et les coûts de l'évaluation des risques.

Navigation dans le Vendor Management Workspace

Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace** , puis sélectionnez l'onglet **Risque** pour ouvrir l'espace de travail sur la page d'accueil. Chaque icône du panneau de navigation ouvre une page spécialisée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Traduction automatique

Page d'accueil

La page d’accueil affiche des rapports contenant des informations importantes sur les risques et fournit un accès rapide aux actions pour les gestionnaires et les évaluateurs de TPR. Reportez-vous à TPRM Page d'accueil.

Page sur la gestion de la diligence raisonnable

Les gestionnaires et les évaluateurs TPR utilisent les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer leurs responsabilités. Reportez-vous à TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable.

Page Activité du risque

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page Activité de risque vous permet d'identifier rapidement les évaluations, les problèmes et les tâches à surveiller. Reportez-vous à TPRM Page Activité du risque.

Page de la carte de concentration de risque

La page Carte de concentration de risque identifie les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des évaluations des risques et des types d'engagement particuliers. Reportez-vous à TPRM Carte de concentration de risque.

Page de tâche

La page des tâches vous donne accès aux tâches qui vous sont affectées, ainsi qu'aux membres de votre groupe. Vous pouvez filtrer davantage les listes de tâches par demandes de diligence raisonnable, type d'action tierce et évaluation des risques ou de la hiérarchisation. Reportez-vous à TPRM Page de tâche.

Page de liste

La page Liste est une page à usage général qui permet d'accéder à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans TPRM. Reportez-vous à TPRM Page de liste.

Qui peut utiliser l'option Vendor Management Workspace

La Vendor Management Workspace est conçue pour les utilisateurs ayant les rôles suivants :

- Gestionnaire TPR (Gestionnaire des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]
- Évaluateur TPR (Évaluateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]
- Réviseur des évaluations tierces [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]

TPRM Page d'accueil

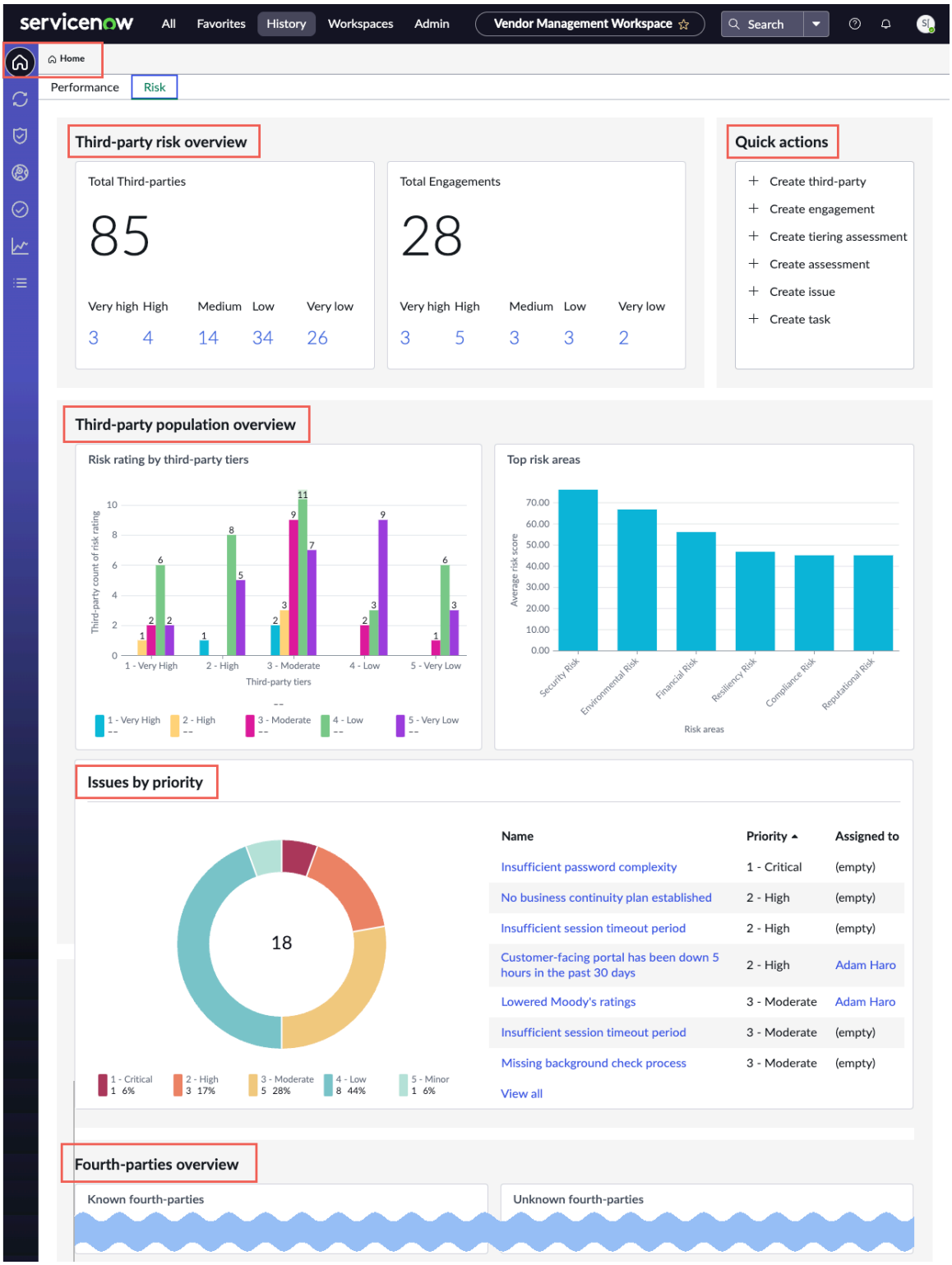
La page d'accueil affiche des rapports contenant des informations importantes sur les risques et fournit un accès rapide aux actions pour les gestionnaires et les évaluateurs de TPR.

Accéder à la page

Pour ouvrir la page d'accueil dans Vendor Management Workspace, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Sélectionnez puis sélectionnez l'onglet **Risque** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

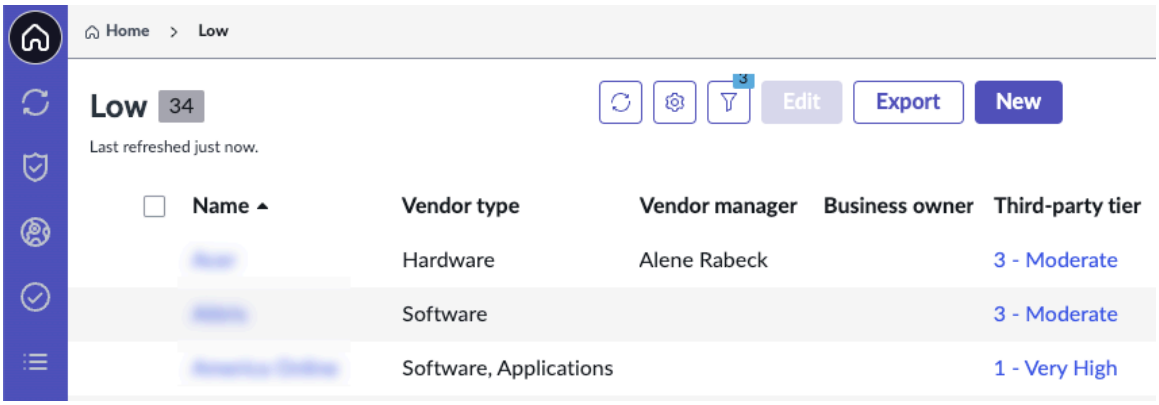


Vue d'ensemble du risque de tiers

Sélectionnez n'importe quel numéro dans une zone pour ouvrir la liste associée de tiers ou d'engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Après avoir ouvert une liste, vous pouvez sélectionner **Exporter** pour exporter les données ou **sélectionner Nouveau** pour créer une demande d'engagement.

Actions rapides

- Créez un enregistrement de tiers. Configurez les données clés et les coordonnées d'un tiers que votre organisation est susceptible d'engager. Reportez-vous à Créer un enregistrement tiers : processus hérité.
- Définissez un engagement. Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par l'intermédiaire de départements, de partenaires ou de filiales dont vous pouvez également évaluer le risque. Définir un engagement : processus hérité.
- Créez une évaluation de la hiérarchisation. Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers en catégories de risque potentiel au moment de l'intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents. Reportez-vous à Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité.
- Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers. Reportez-vous à Créer une évaluation des risques externe — Processus hérité.
- Créez un problème pour vous assurer que vos préoccupations concernant un tiers ou un engagement sont résolues. Reportez-vous à Créer un problème pour un tiers ou un engagement.
- Créez une tâche pour vous assurer qu'un utilisateur de votre organisation ou le contact du tiers répond à vos préoccupations concernant les réponses au questionnaire ou les documents demandés pendant le processus de diligence raisonnable. Reportez-vous à Créer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Vue d'ensemble de la population de tiers

- **Cote de risque par niveaux de risque** : le nombre d'engagements à chaque cote de risque pour chaque niveau de risque de tiers. Consultez Configurer les échelles de notation et la notation des risques.
- **Principaux domaines à risque** :

  Le score de risque moyen pour les engagements associés à chaque domaine de risque que vous avez défini.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les domaines de risque sont appelés « zones de risque » dans certaines applications de plateforme.

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers responsable de la gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines à risque. Certaines applications de plateforme désignent les domaines à risque sous le nom de « zones à risque ». Reportez-vous à Définir un domaine de risque de tiers.

Problèmes par priorité

Nombre et priorité des problèmes ouverts de priorité la plus élevée. Sélectionnez un nom de problème pour afficher l'onglet **Vue d'ensemble des risques** de la page de problème. Consultez Gérer les problèmes.

Vue d'ensemble de la quatrième et de la nième partie

Nombre de prestataires 4PL et de leurs sous-partis associés à des tiers ou à des engagements et de prestataires 4PL inconnus.

TPRM Rapports de gestion de la diligence raisonnable

Les gestionnaires et les évaluateurs TPR utilisent les rapports de gestion de la diligence raisonnable pour suivre, classer par ordre de priorité et gérer leurs responsabilités.

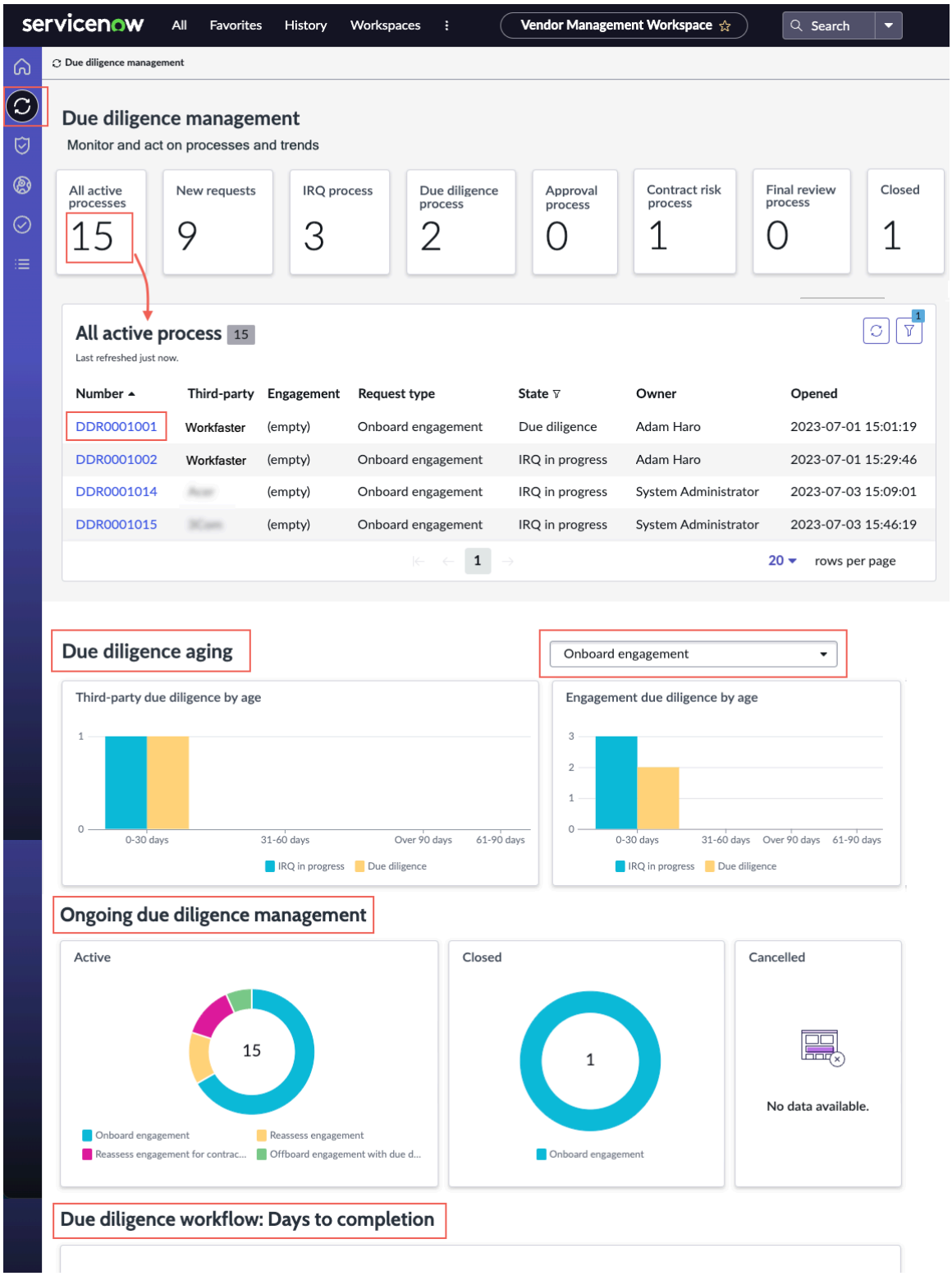
Accéder aux rapports

Pour afficher les rapports de gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez 

Conseil :
Les gestionnaires et les administrateurs TPR peuvent effectuer une grande variété de tâches à partir du tableau de bord de gestion de la diligence raisonnable. Ils peuvent travailler sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat et demandes fermées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Sélectionner des éléments dans la vue de liste pour travailler sur des demandes d'engagement

Par défaut, la page répertorie tous les processus actifs : IRQ, diligence raisonnable, approbation, risque de contrat et processus fermés. Sélectionnez le numéro sur n'importe quelle carte pour afficher une liste d'éléments actionnables pour le processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sélectionnez le numéro sur la carte **Tous les processus actifs** pour afficher la liste des processus actifs.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **Nouvelles demandes** pour afficher la liste des nouvelles demandes.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus IRQ** pour afficher la liste des IRQ actives. Consultez Gestion des processus IRQ pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte Processus de **diligence raisonnable** pour afficher la liste des évaluations des risques de tiers actives. Consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe) pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus d'approbation** pour afficher la liste des demandes dans le processus d'approbation. Consultez Gestion du processus d'approbation des demandes DD pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus de risque de contrat** pour afficher la liste des demandes dans le processus de contrat. Consultez Gestion du processus de risque contractuel pour en savoir plus.
- Sélectionnez le numéro sur la carte de **processus de révision finale** pour afficher la liste des demandes dans le processus de révision finale.
- Sélectionnez le numéro sur la carte **fermée** pour afficher la liste des demandes fermées de diligence raisonnable.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **DDR**. Dans n'importe quelle liste, sélectionnez le numéro DDR pour afficher la demande.

Section de l'ancienneté de la diligence raisonnable

La section Diligence raisonnable vieillissante affiche la durée actuelle des demandes de diligence raisonnable pour une mission de tiers : diligence raisonnable pour les tiers et pour les missions. Utilisez la zone de liste pour spécifier le type de demande de diligence raisonnable à afficher dans les graphiques.

Gestion continue de la diligence raisonnable

La section Gestion de la diligence raisonnable en cours affiche la répartition actuelle des demandes de diligence raisonnable **actives**, **fermées** et **annulées** .

Workflow de diligence raisonnable : jours jusqu'à l'achèvement

La section Workflow de diligence raisonnable : jours jusqu'à l'achèvement affiche le délai moyen d'exécution de chaque workflow au fil du temps.

Information associée

Gestion des processus IRQ

Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe)

Gestion du processus de risque contractuel

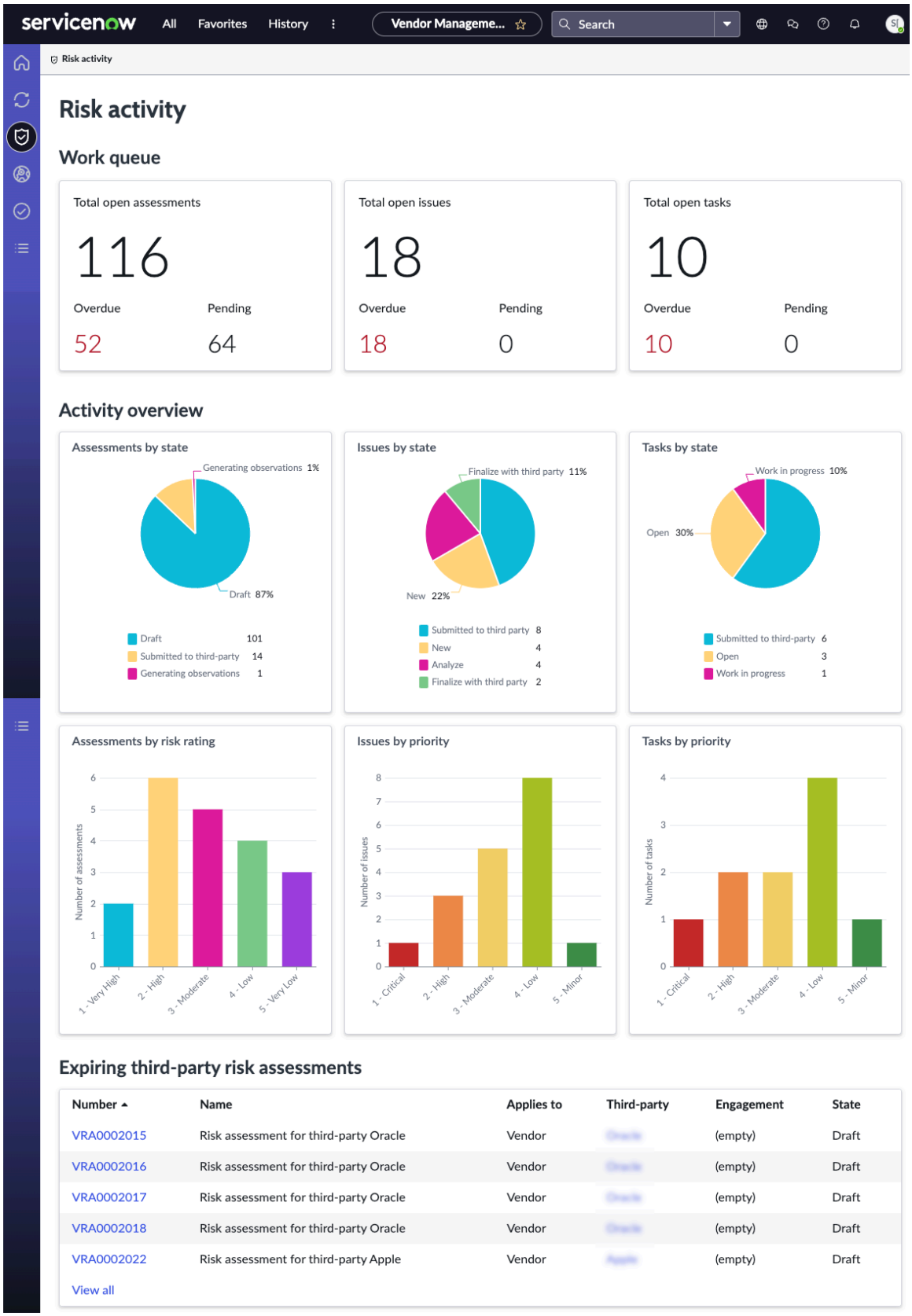
Gestion du processus d'approbation des demandes DD

TPRM Page Activité du risque

La page Activité de risque vous permet d'identifier rapidement les évaluations, les problèmes et les tâches à surveiller.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Accéder à la page

Pour afficher la page Activité de risque, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail sur la page

File d'attente de travail

Sélectionnez n’importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste associée d’évaluations, de problèmes ou de tâches.

Vue d'ensemble de l'activité

Sélectionnez n’importe quelle barre d’un graphique pour ouvrir la liste associée des évaluations, des problèmes ou des tâches.

Évaluations des risques de tiers arrivant à échéance.

Cette section répertorie les demandes de diligence raisonnable d’évaluation des risques qui arrivent bientôt à expiration.

Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d’identification unique qui commence par le texte **VRA**. Sélectionnez un numéro VRA pour travailler sur l’évaluation des risques dans l’onglet **Évaluations des risques de tiers** .

TPRM Carte de concentration de risque

La page Carte de concentration de risque identifie les emplacements géographiques des tiers actifs et des engagements. Vous pouvez configurer des filtres pour afficher des évaluations des risques et des types d’engagement particuliers.

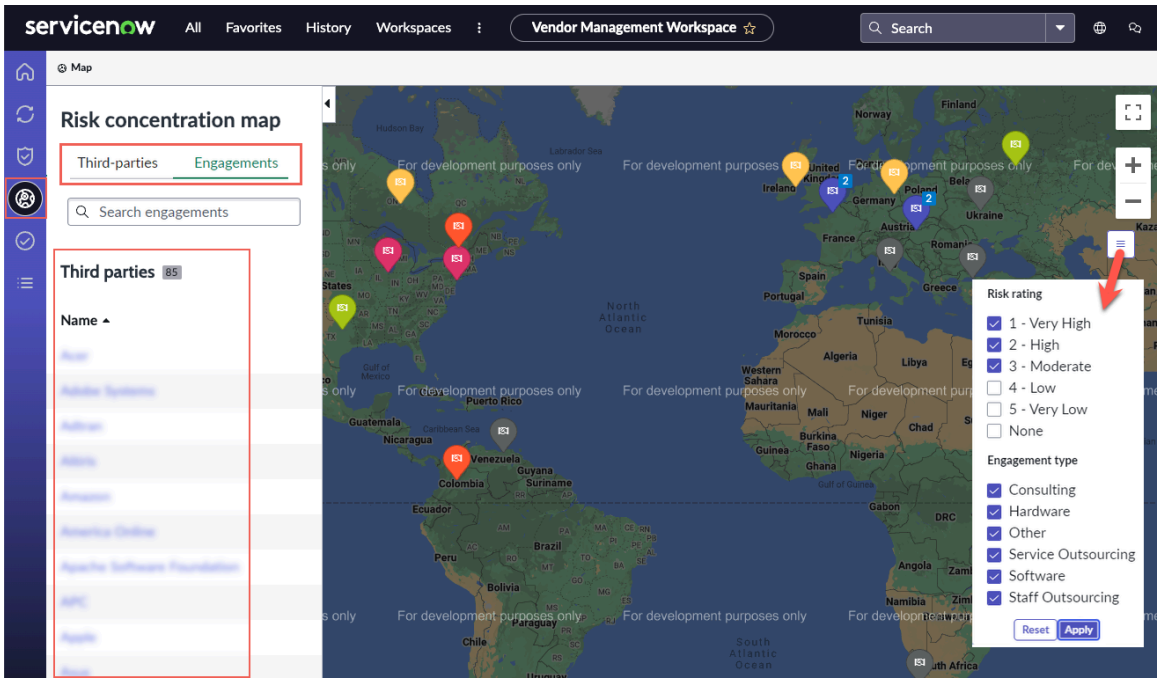
Accéder à la page

Remarque :
Cette fonctionnalité n’est disponible que si l’application Gestion des risques liés au tiers a été activée. Après avoir installé la fonctionnalité de carte de concentration de risque, vous devez installer une Google licence pour activer la fonctionnalité. Pour activer la fonctionnalité de carte de concentration de risque, reportez-vous à Activer la carte Concentration de risque TPRM.

- Pour afficher la carte Concentration de risque, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l’onglet **Risque**, sélectionnez 
- Étant donné que les emplacements tiers peuvent différer des emplacements d’engagement, la carte vous permet d’afficher les emplacements tiers séparément des emplacements d’engagement. Sélectionnez un onglet pour changer de focus.
- Sélectionnez l’icône de menu pour ouvrir la liste des filtres que vous pouvez appliquer à la carte.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

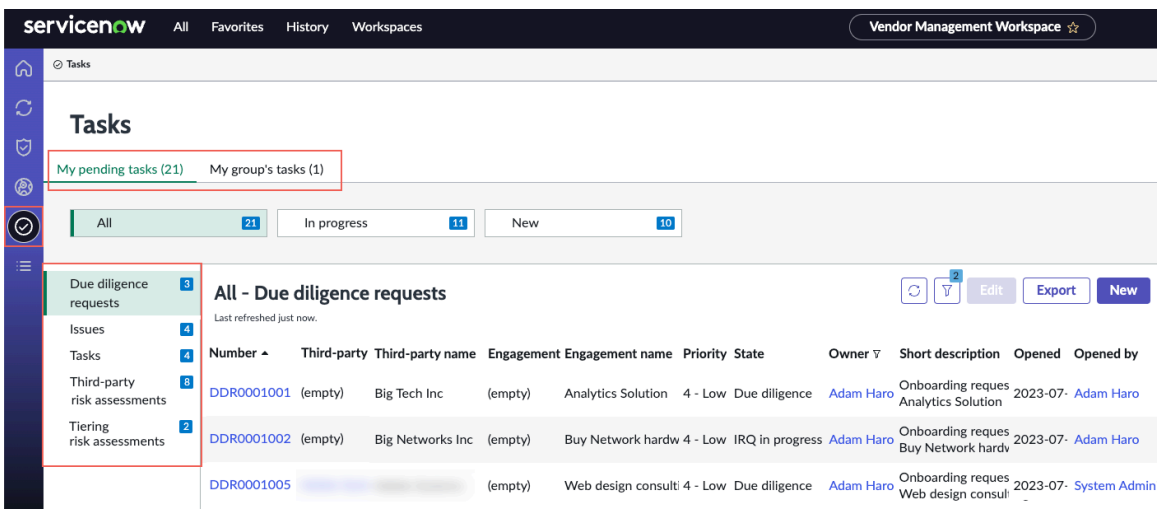


TPRM Page de tâche

La page des tâches vous donne accès aux tâches qui vous sont affectées, ainsi qu'aux membres de votre groupe. Vous pouvez filtrer davantage les listes de tâches par demandes de diligence raisonnable, type d'action tierce et évaluation des risques ou de la hiérarchisation.

Accéder à la page

Pour afficher la page Tâche, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .



TPRM Page de liste

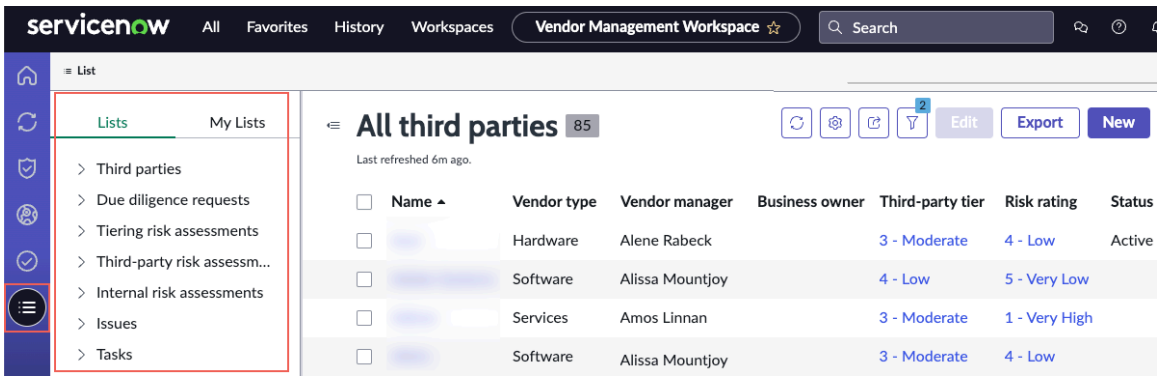
La page Liste est une page à usage général qui permet d'accéder à tous les éléments que vous pouvez afficher ou sur lesquels vous pouvez agir dans TPRM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder à la page

Pour ouvrir la page Liste, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Dans l'onglet **Risque** , sélectionnez .



Chacune des listes fournit des liens vers des informations sur les risques et vers des pages d'action pour vos tâches quotidiennes.

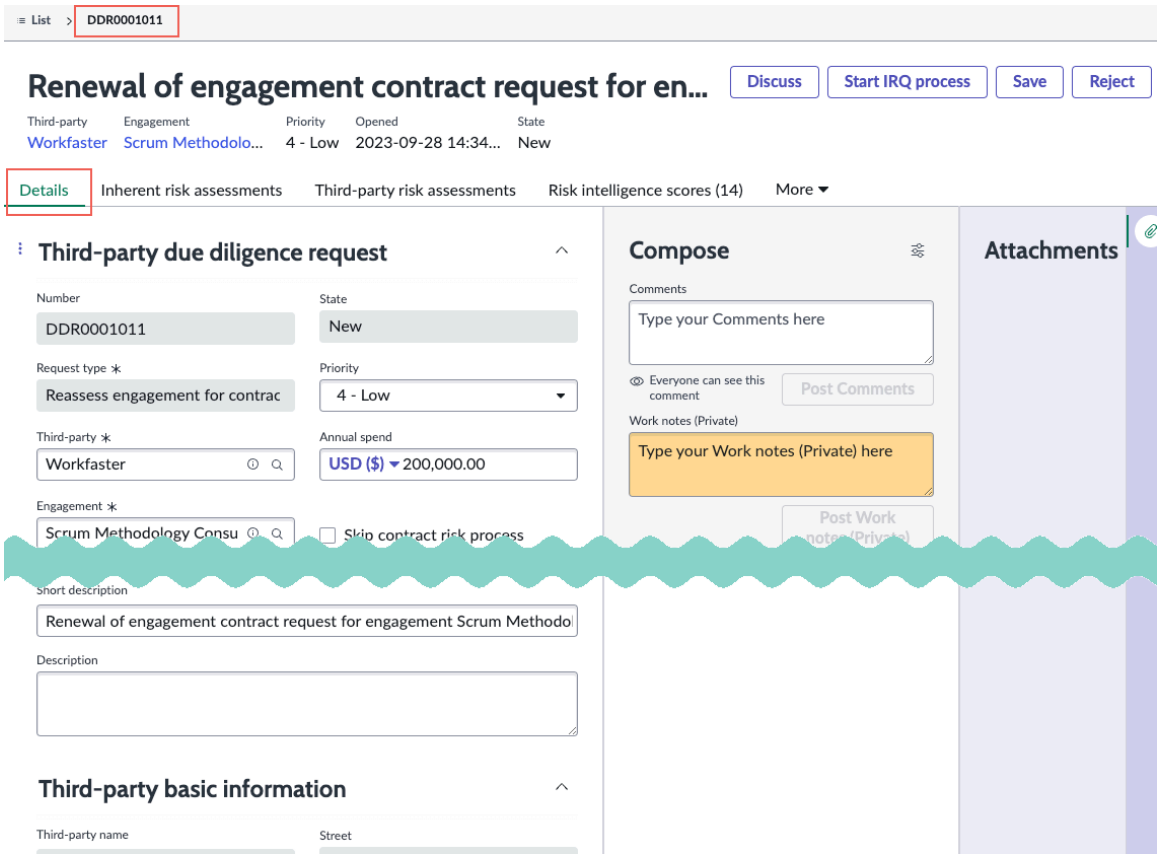
Surveiller le processus de demande de diligence raisonnable

Les gestionnaires et les administrateurs TPR peuvent effectuer une grande variété de tâches à partir du tableau de bord de gestion de la diligence raisonnable. Ils peuvent travailler sur tous les processus du workflow pour une demande de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat et demandes fermées.

Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **DDR**. Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable. La page s'ouvre sur l'onglet **Détails** . En règle générale, vous commencez à partir du TPRM Page d'accueilfichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Surveillance des processus à partir de la page Request Management

Afficher les informations de base sur une demande dans l'onglet Détails

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de la demande de diligence raisonnable. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité. Reportez-vous à Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

Surveillance du processus IRQ

Une fois qu'une demande d'engagement est approuvée, la première étape interne consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers. Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable. Consultez Gestion des processus IRQ.

Surveillance du processus de diligence raisonnable externe (processus d'évaluation des risques par un tiers)

Sélectionnez un **numéro** VRA pour ouvrir la page Évaluations des risques de tiers dans la page Gestion de la diligence raisonnable. Consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).

Surveiller le processus d'approbation

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher également les détails de leurs actions d'approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d'approbation d'une demande. Reportez-vous à Gestion du processus d'approbation des demandes DD.

Afficher les scores des renseignements sur les risques pour un tiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les informations de l'onglet **Scores des renseignements** sur les risques proviennent des services des fournisseurs de renseignements sur les risques. Sélectionnez n'importe quel lien pour explorer les paramètres et les scores. Reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Surveillance du processus de risque du contrat

Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur de contrats de tiers risque, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez faire face aux risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Reportez-vous à Accès aux demandes DD qui se trouvent dans le processus de risque du contrat.

Actions sur les pages de gestion de la diligence raisonnable

Conseil :
Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui permet d'identifier le type de données dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler. Reportez-vous à Numéros d'identification uniques pour TPRM les enregistrements.

Actions

Action	Description
Démarrer l'intégration	Pour les demandes dont l'état est Nouveau, ce bouton permet au gestionnaire TPR de démarrer le processus.
Discuter	Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
Enregistrer	Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer tout changement que vous avez apporté à une valeur dans n'importe quel onglet.
... Supprimer	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de la demande d'engagement.
Travailler dans la section Composer	La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de façon permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants si nécessaire : • **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes qui sont affectés au processus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Actions (suite)

Action	Description
	• **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.
Ajout d'une pièce jointe	Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.

Suivi d'une activité gérée

Affichez les activités gérées dans la table des activités d'analyse de l'utilisation à des fins de suivi et de vérification dans l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Vue d'ensemble des activités gérées

Vous pouvez suivre et vérifier les activités gérées dans la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Un engagement ne consomme qu'une seule licence, qu'il y ait une seule activité gérée ou plusieurs activités gérées par année de contrat. L'utilisation des activités gérées n'est déclenchée que lorsqu'une activité est lancée.

Les activités associées à un nouveau tiers passant par le workflow d'intégration de diligence raisonnable ne sont pas comptées comme des activités gérées. Dans ce contexte, un nouveau tiers est défini comme une société qui n'est pas dans la table Société [core_company].

Si l'une des activités suivantes n'est pas liée à un nouveau tiers qui passe par le workflow d'intégration de diligence raisonnable, elle est comptée comme une activité gérée :

- Un questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) envoyé par le système affiche l'état **En attente d'une réponse**. Pour plus d'informations, consultez Évaluation de votre risque lié aux tiers.
- Une évaluation de hiérarchisation avec un questionnaire envoyé par le système affiche l'état **En attente d'une réponse**. Pour plus d'informations, consultez Créer et démarrer une évaluation de la hiérarchisation : processus hérité.
- Une évaluation des risques de tiers avec un questionnaire envoyé par le système a l'état **Soumis à un tiers**. Pour plus d'informations, consultez États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe).
- La création d'une tâche ou d'un problème pour une évaluation des risques de tiers. Pour plus d'informations, consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Créer un problème pour un tiers ou un engagement.

Si une demande d'évaluation des risques tiers ou de diligence raisonnable est automatiquement créée par une règle de gestion pilotée par événement et rappelée ultérieurement, elle n'est pas comptabilisée comme une activité gérée. Une évaluation liée à une règle de gestion pilotée par événement peut être rappelée jusqu'au moment où elle est soumise au tiers. Pour plus d'informations, consultez Gestion pilotée par les événements : automatisez les processus d'évaluation externes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si une évaluation n'est pas liée à une règle de gestion pilotée par événement, vous ne pouvez pas vous en souvenir et elle est comptée comme une activité gérée. Si une évaluation est annulée, elle est toujours considérée comme une activité gérée.

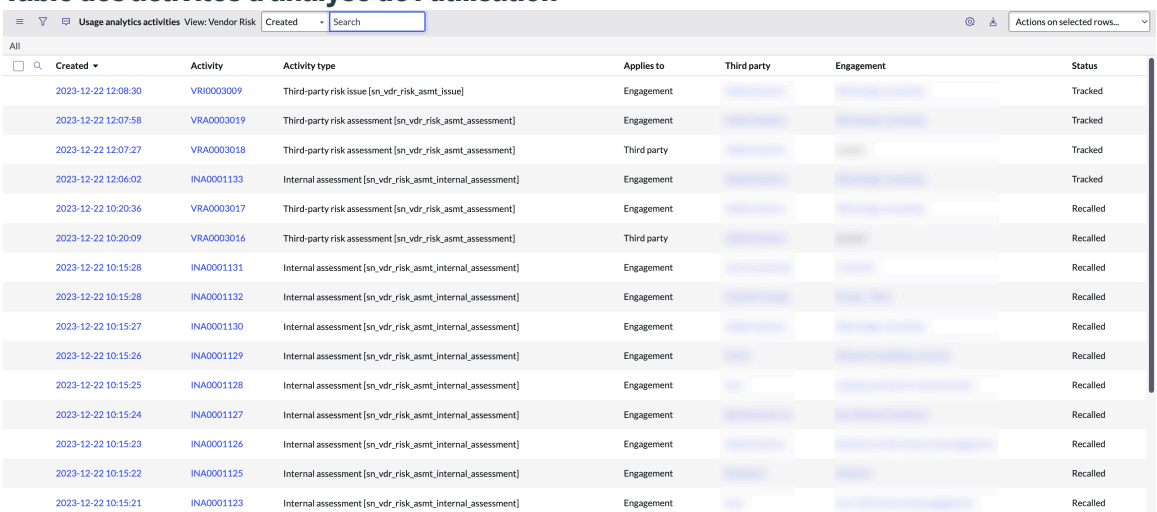
Utilisation de la table des activités d'analyse de l'utilisation pour la vérification

La table des activités d'analyse de l'utilisation stocke un enregistrement chaque fois qu'une activité gérée se produit. Cette table est en lecture seule. Les documents datant de deux ans ou plus sont automatiquement archivés. Vous devez avoir le rôle Réviseur des évaluations tierces [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer] pour afficher cette table.

Vous pouvez accéder à la table Activités d'analyse de l'utilisation en accédant à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Administration** > **Analyses de l'activité gérée**.

L'exemple et la table suivants illustrent la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity].

Table des activités d'analyse de l'utilisation



Created	Activity	Activity type	Applies to	Third party	Engagement	Status
2023-12-22 12:08:30	VRI0003009	Third-party risk issue [sn_vdr_risk_asmt_issue]	Engagement			Tracked
2023-12-22 12:07:58	VRA0003019	Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment]	Engagement			Tracked
2023-12-22 12:07:27	VRA0003018	Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment]	Third party			Tracked
2023-12-22 12:06:02	INA0001133	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Tracked
2023-12-22 10:20:36	VRA0003017	Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:20:09	VRA0003016	Third-party risk assessment [sn_vdr_risk_asmt_assessment]	Third party			Recalled
2023-12-22 10:15:28	INA0001131	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:28	INA0001132	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:27	INA0001130	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:26	INA0001129	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:25	INA0001128	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:24	INA0001127	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:23	INA0001126	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:22	INA0001125	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled
2023-12-22 10:15:21	INA0001123	Internal assessment [sn_vdr_risk_asmt_internal_assessment]	Engagement			Recalled

Activités d'analyse de l'utilisation

Champ	Description
Créé	Date et heure auxquelles l'activité s'est produite.
Activité	Enregistrement lié à l'activité.
Type d'activité	Activités gérées qui peuvent être associées à des évaluations de hiérarchisation, des évaluations internes, des évaluations des risques de tiers (TPRA), des problèmes et des tâches.
Tiers	Tiers associé à l'activité.
Engagement	Engagement lié à l'activité.
Statut	État de l'activité :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Activités d'analyse de l'utilisation (suite)

Champ	Description
	• **Suivi** : l'activité est consignée. • **Rappelé** : l'activité a été rappelée par un utilisateur après qu'elle se soit produite.

Remarque :
Les scores de risque calculés qui sont mis à jour par les évaluations sont des activités gérées. Toutefois, elles ne sont pas consignées dans la table Activités d'analyse de l'utilisation [sn_vdr_risk_asmt_ua_activity]. Les mises à jour de score des fournisseurs de scores de renseignements sur les risques ne sont pas des activités gérées. Pour en savoir plus sur les scores des renseignements sur les risques, reportez-vous à Affichage des scores des renseignements sur les risques.

Approuver ou rejeter les demandes de diligence raisonnable

Utilisez l'application pour approuver ou rejeter de nouvelles demandes de diligence raisonnable, après avoir examiné les Gestion des risques liés aux tiers réponses au questionnaire et les résultats du processus de diligence raisonnable.

Approuver les demandes de diligence raisonnable

Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) passent en revue les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs qui ont été fournis par le contact tiers. Vous devez faire partie du groupe d'utilisateurs Gestionnaire des risques de tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager] pour effectuer des approbations. Les approbateurs effectuent toutes les actions à l'aide de l'interface Vendor Management Workspace utilisateur ou VRM classique. Les approbateurs peuvent afficher toutes leurs **approbations**, **tâches** et **problèmes** en attente en accédant à la page Tâche.

Pour afficher la page Tâche dans , Vendor Management Workspacesélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**. Ensuite, sélectionnez  .

Pour afficher les approbations qui vous sont **affectées, sélectionnez Mes approbations**.

Pour afficher **Mes approbations** dans l'interface VRM utilisateur classique, sélectionnez **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes de diligence raisonnable** > **Mes approbations**

Depuis cette vue, vous pouvez accomplir les tâches suivantes :

- Passez en revue les réponses au questionnaire interne.

  Accédez à la page d'enregistrement Demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** , puis le numéro **INA** dans l'onglet **Évaluation des risques inhérents** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.

- Passez en revue les scores des renseignements sur les risques.

  Accédez à la page d'enregistrement Demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** , puis en sélectionnant l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.

- Passez en revue les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la page d'enregistrement Demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** , puis le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** . Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).

- Accédez à la page d'enregistrement de la demande d'approbation.

  Sélectionnez l'un des états **demandés** dans la liste pour ouvrir la page d'enregistrement de la demande d'approbation. Sur cette page, vous pouvez sélectionner **Approuver** ou **Rejeter**. Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus d'approbation des demandes DD.

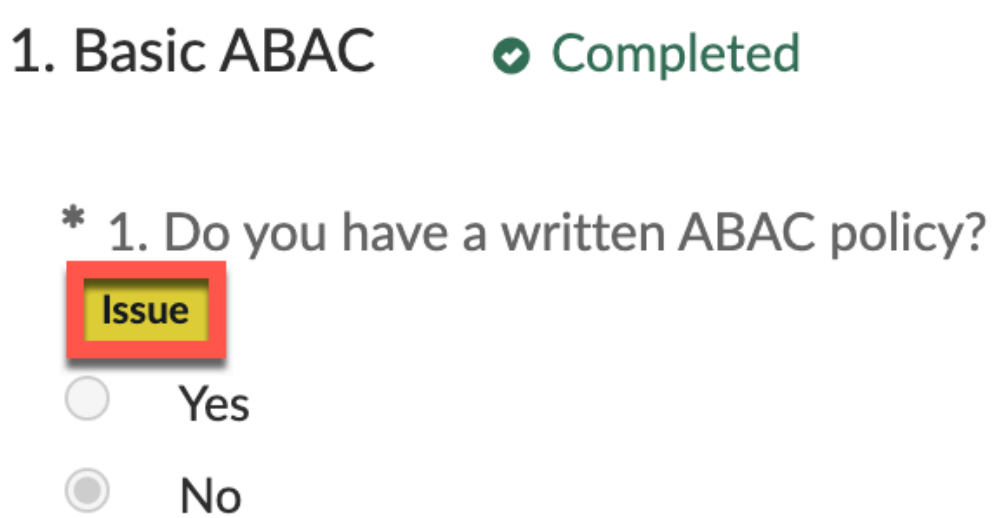
Si les réponses répondent à vos besoins, un ou plusieurs approbateurs approuvent la demande et le propriétaire (gestionnaire TPR ou évaluateur TPR) ferme la demande de diligence raisonnable et l'engagement. L'état du tiers ou de l'engagement est maintenant **Actif**. Si un contrat doit être préparé, l'état de la demande de diligence raisonnable approuvée est mis à jour vers l'état **Processus de risque du contrat** .

Pour plus d'informations, consultez Gestion du processus de risque contractuel.

Rattrapage

Avant d'approuver une demande de diligence raisonnable, un approbateur peut créer un *problème* que le contact de tiers doit résoudre. Pour plus d'informations, consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement.

Exemple d'indicateur de problème



- *La correction d'un problème* signifie que le problème sous-jacent à l'origine de la défaillance du contrôle ou de l'exposition au risque va être résolu. Lorsqu'un problème est créé pour une question dans un questionnaire externe, un indicateur visuel s'affiche à côté de la question dans le portail du tiers.
- *Accepter un problème* signifie que vous créez une exception pour une *défaillance ou un risque de contrôle* connu.
- Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce que le contrôle soit réévalué. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rejet des demandes de diligence raisonnable

Si un problème ne peut pas être résolu ou si la demande de diligence raisonnable est annulée, l'approbateur peut saisir des commentaires et rejeter la demande de diligence raisonnable. Pour afficher **vos approbations**, accédez à la page des **tâches, sélectionnez Mes approbations**, puis sélectionnez un état **Demandé** dans la liste pour ouvrir la page d'enregistrement de la demande d'approbation. Sur cette page, vous pouvez sélectionner **Rejeter** pour rejeter la demande.

Une fois la demande de diligence raisonnable rejetée, les actions suivantes se produisent :

1. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **En attente d'approbation** à **Rejeté**.
2. Vous devez saisir une explication pour rejeter la demande de diligence raisonnable dans le champ **Commentaires** .
3. L'état du processus **de diligence raisonnable** est mis à jour sur **Rejeté** et toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement a été rejeté.

Remarque :
Le propriétaire peut rouvrir le processus d'approbation en sélectionnant la demande de diligence raisonnable dans la liste Toutes les demandes. Le propriétaire est tenu de justifier le redémarrage du processus d'approbation.

Gestion du processus d'approbation des demandes DD

Vous pouvez afficher la liste des utilisateurs qui peuvent approuver ou rejeter une demande DD et afficher également les détails de leurs actions d'approbation. En outre, vous pouvez afficher les niveaux d'approbation d'une demande.

Processus d'approbation

Au cours du processus d'approbation, chaque aspect du risque est analysé par les parties prenantes internes appropriées. Toutes les personnes concernées internes (approbateurs) passent en revue les réponses au questionnaire et les documents de support du contact tiers. Si les réponses sont bonnes, un ou plusieurs approbateurs approuvent, puis ferment la demande DD. Si un contrat doit être préparé, la demande approuvée passe au processus *Risque du contrat* .

Avant d'approuver une demande DD, un approbateur peut créer un *problème* auquel le contact du tiers doit répondre. *La correction d'un problème* signifie que le problème sous-jacent à l'origine de la défaillance du contrôle ou de l'exposition au risque sera résolu. Lorsqu'un problème est créé pour une question, un indicateur visuel s'affiche à côté de la question dans le portail du tiers.

Accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable

Vous pouvez accéder à la page Gestion de la diligence raisonnable à partir de nombreux emplacements en sélectionnant le numéro **DDR** pour toute demande DD. Sélectionnez l'onglet **Approbateurs** ou l'onglet **Niveaux d'approbation** .

Onglet Approbateurs

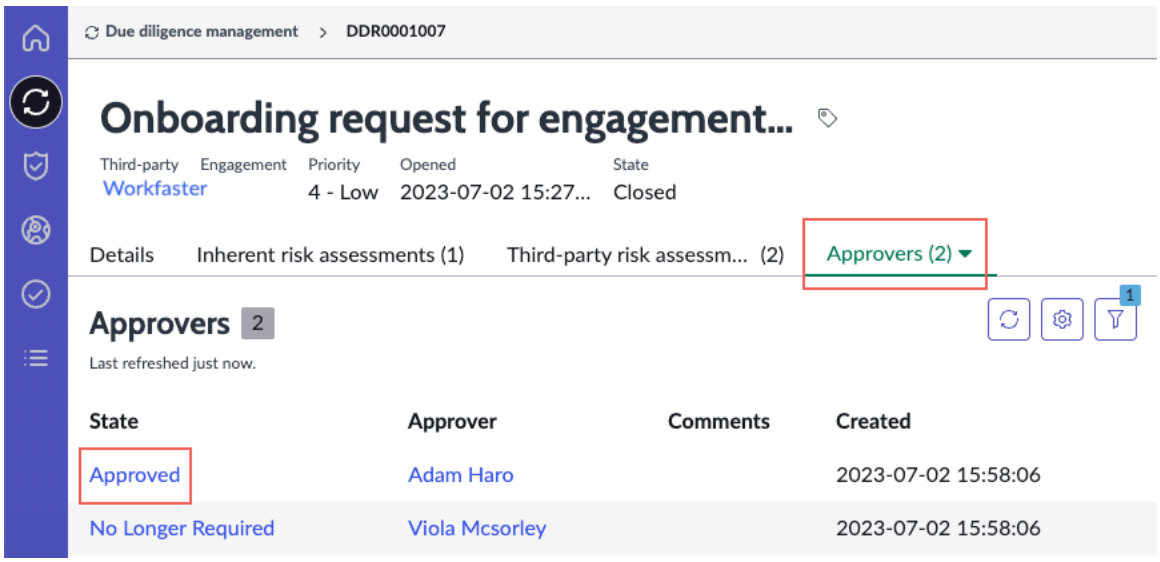
L'onglet répertorie les utilisateurs disposant du rôle d'approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approver] qui ont répondu à la demande d'engagement. Sélectionnez la valeur **État** pour afficher les détails de l'action d'approbation effectuée par l'approbateur.

Traduction automatique

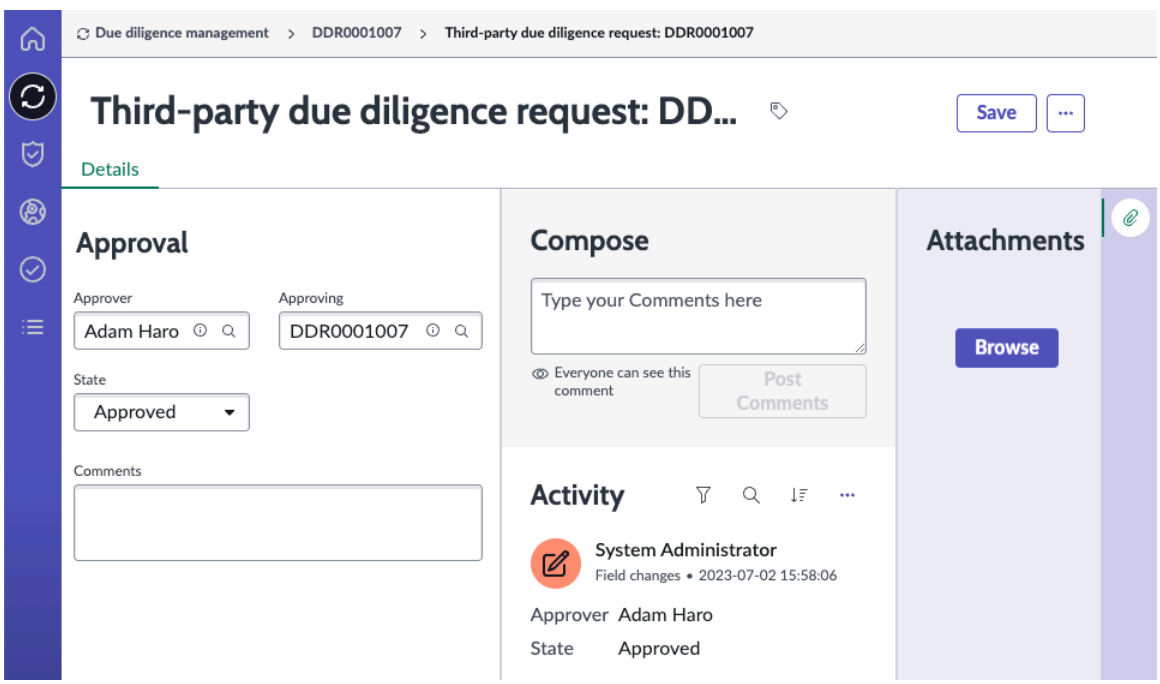
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L'état de l'approbation peut prendre l'une des valeurs suivantes :

- Pas encore demandé
- Demandé
- Approuvé
- Rejeté
- Annulé
- N'est plus nécessaire



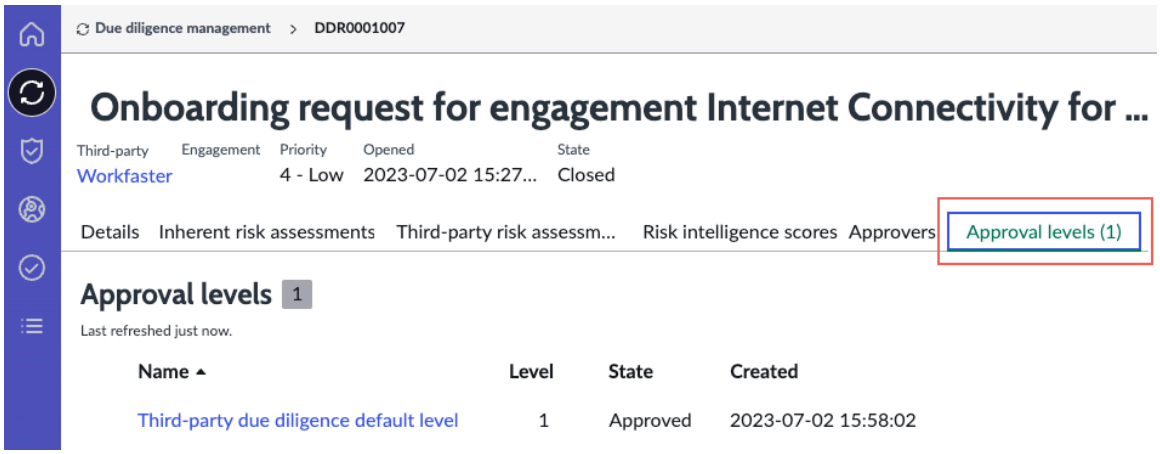
Sélectionnez la valeur **État** d'une demande pour afficher l'onglet **Détails** de la demande.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Niveaux d'approbation



Information associée

Créer un problème pour un tiers ou un engagement

Créer une tâche pour un tiers ou un engagement

Gestion du processus de risque contractuel

Protégez les intérêts de votre organisation, en tant que négociateur de contrats de tiers risque, souvent le conseiller juridique de l'entreprise, en incorporant des dispositions contractuelles spécifiques afin que vous puissiez faire face aux risques identifiés à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Si un contrat est en cours de négociation avec l'engagement ou le tiers, la demande de diligence raisonnable entre dans l'état du processus de risque du contrat une fois que toutes les approbations ont été traitées. Si vous êtes le négociateur du contrat attitré, vous recevez une notification par e-mail automatique lorsque toutes les approbations ont été traitées.

Remarque :
Le rôle [sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator] est requis et votre négociateur de contrat effectue toutes les actions à l'aide de l'interface Vendor Management Workspace utilisateur ou VRM Classic.

Vous pouvez afficher toutes les **demandes de diligence raisonnable en attente pour le négociateur**, les **tâches** et les problèmes en accédant à la page **Tâche** .

Pour afficher la page Tâche, sélectionnez **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**, puis sélectionnez l'icône .

Pour afficher vos demandes affectées, sélectionnez **Demandes de diligence raisonnable pour Négociateur**.

Pour afficher **les demandes de diligence raisonnable pour Négociateur** dans l'interface VRM utilisateur classique, sélectionnez **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Demandes de diligence raisonnable** > **Mes demandes dans le processus de contrat**

Depuis cette vue, vous pouvez accomplir les tâches suivantes :

- Passez en revue les réponses au questionnaire interne.

  Accédez à la page d'enregistrement Demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** . Vous pouvez afficher les réponses au questionnaire interne connexes en

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

sélectionnant le numéro **INA** dans l'onglet **Évaluation des risques inhérents** . Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.

- Passez en revue les scores des renseignements sur les risques.

  Accédez à la page d'enregistrement Demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** . Vous pouvez afficher les scores des renseignements sur les risques connexes en sélectionnant l'onglet **Scores des renseignements sur les risques** . Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.

- Passez en revue les réponses au questionnaire externe et les documents justificatifs.

  Accédez à la page d'enregistrement Demande de diligence raisonnable en sélectionnant le numéro **DDR** . Affichez les réponses au questionnaire externe et les documents de support connexes en sélectionnant le numéro **VRA** dans l'onglet **Évaluation des risques de tiers** . Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).

Remarque :
Pour en savoir plus sur les processus du workflow de diligence raisonnable, consultez Workflow de diligence raisonnable pour plus d'informations.

Processus de risque du contrat (uniquement si l'engagement est contracté)

Si la mission comprend un contrat, en tant que négociateur du contrat, vous préparez le contrat et effectuez les actions suivantes :

1. Accédez à toutes les données générées au cours des processus de demande, d'IRQ, de diligence raisonnable et d'approbation pour concevoir et régler le contrat et évaluer les éléments suivants :
   - Réponses et commentaires initiaux au questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) par l'évaluateur des risques du tiers. Pour plus d'informations, consultez Gestion des processus IRQ.
   - Données sur les risques provenant des fournisseurs de renseignements sur les risques. Pour plus d'informations, consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques.
   - Réponses aux questionnaires de tiers et aux questionnaires d'engagement. Pour plus d'informations, consultez Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe).
   - Problèmes et tâches pour les contacts de tiers qui vous ont été affectés par le gestionnaire des risques du tiers. Les problèmes et les tâches affectés sont répertoriés sur la page des tâches.
2. Une fois le contrat entièrement signé par toutes les parties (exécuté), joignez le contrat et activez l'engagement en sélectionnant **Contrat exécuté** , puis effectuez les actions suivantes dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable :
   a. Définissez la **date de début du contrat** pour l'engagement. Cette date est en lecture seule.
   b. Définissez la **date de début du contrat** du tiers si elle n'a pas été définie précédemment. Cette date est en lecture seule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

c. Définissez la **date d'expiration du contrat** de l'engagement à la date de fin demandée. Cette date est en lecture seule.

d. Mettre à jour l'état de la demande de diligence raisonnable de **Processus de risque du contrat** à **Contrat d'engagement exécuté**.

Remarque :
Après l'ouverture d'une tâche affectée, sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter un contrat.

Suivez le même processus à l'étape 2 pour activer un engagement pour les demandes de diligence raisonnable, pour intégrer un engagement et pour réévaluer un engagement pour le renouvellement du contrat.

Processus de risque du contrat (contrat ignoré)

Si l'engagement ne nécessite pas de contrat, vous pouvez ignorer le contrat en sélectionnant **Ignorer le contrat** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les modifications suivantes ont lieu :

1. La **date de début du contrat** est remplacée par **la date de début de l'engagement**.
2. La **date de fin du contrat** est remplacée par **la date d'expiration de l'engagement**.
3. Un champ **Justification** requis apparaît. Saisissez une explication pour ignorer le contrat.
4. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Processus de risque du contrat ignoré**.
5. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, l'engagement est **actif**.

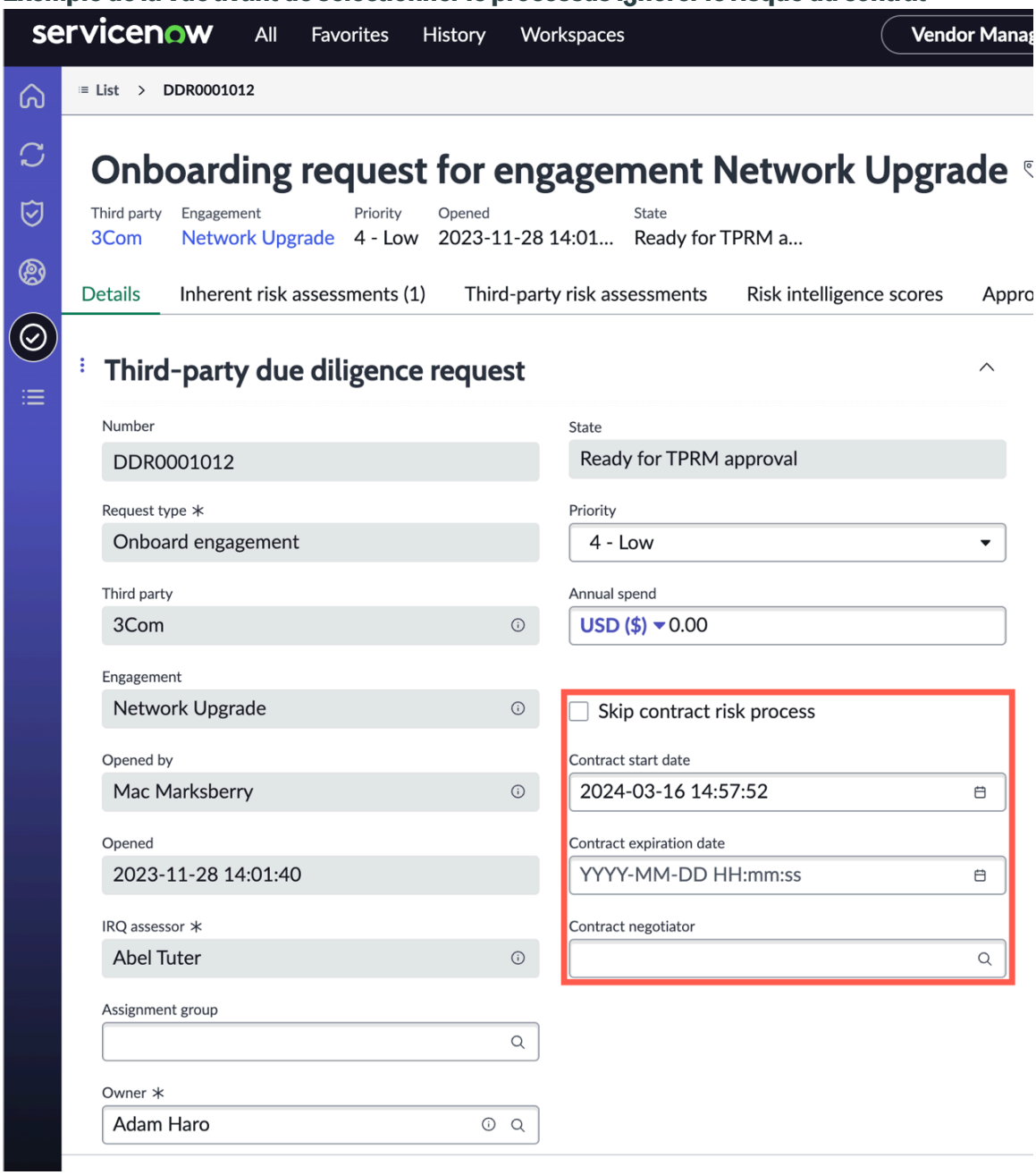
Remarque :
Dans ce contexte, *ignorer* est une façon de ne pas participer intentionnellement au processus de risque du contrat qui était initialement planifié ou attendu.

Les exemples suivants montrent les dates de début et d'expiration du contrat avant et après avoir sélectionné le processus Ignorer les risques du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

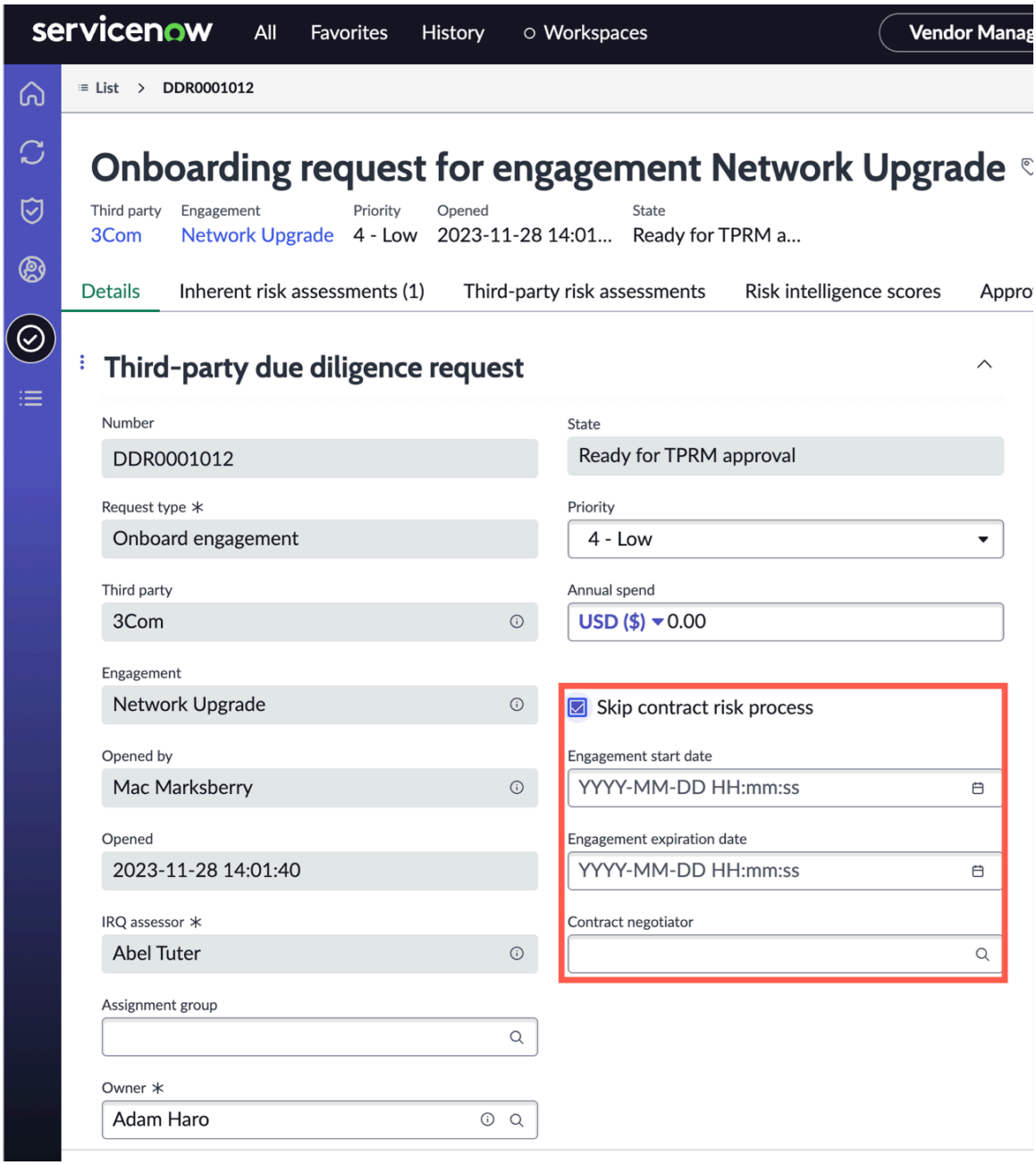
Exemple de la vue avant de sélectionner le processus Ignorer le risque du contrat



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de la vue après avoir sélectionné le processus Ignorer le risque du contrat



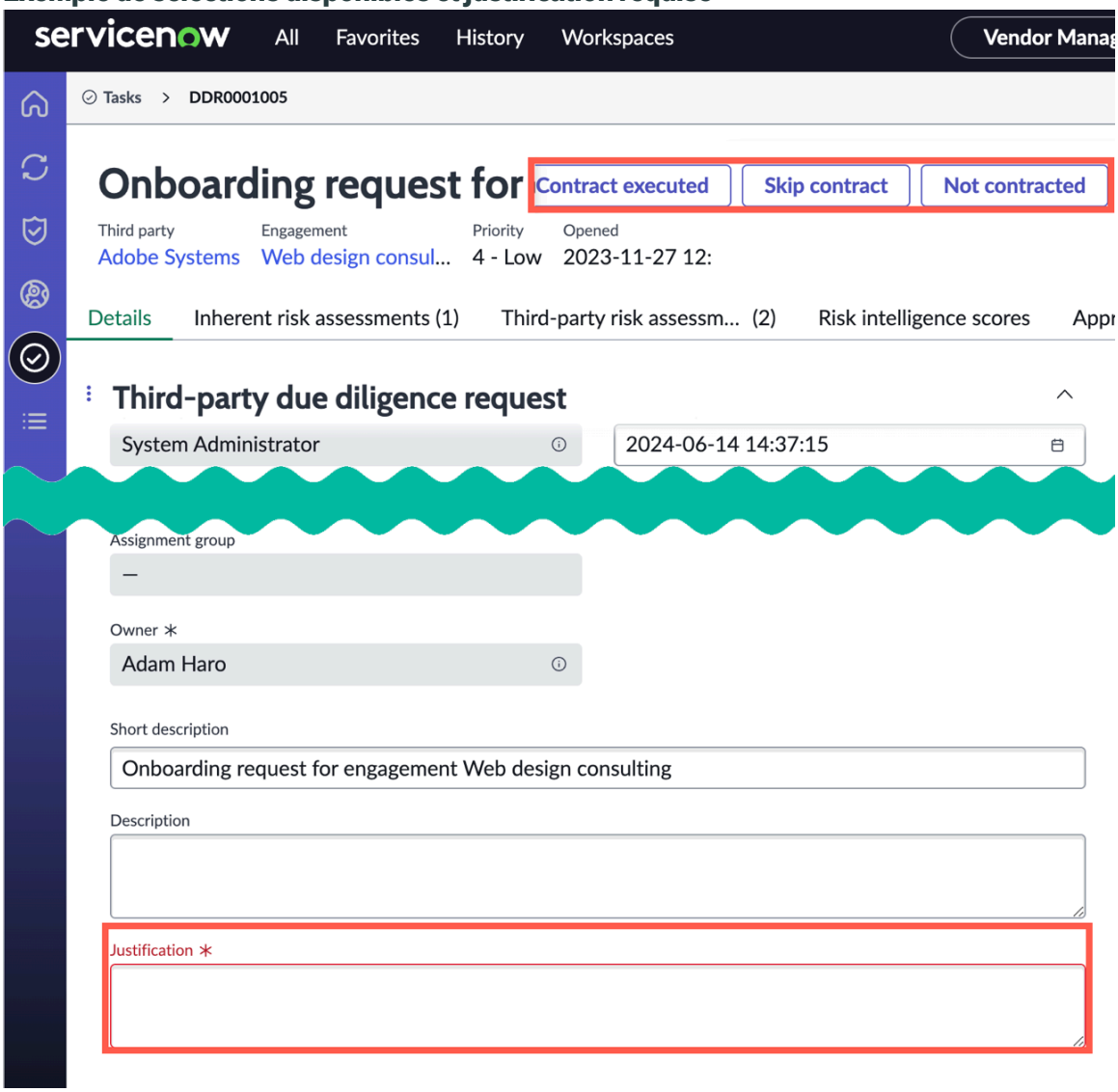
Traduction automatique

Remarque :
Si le gestionnaire ou le propriétaire des risques tiers sélectionne l'option **Ignorer le processus de risque du contrat** pendant le processus de diligence raisonnable, le négociateur du contrat affecté n'en est pas informé et l'état **du processus de risque du contrat** est ignoré. Un approbateur et un propriétaire peuvent mettre à jour la sélection du **processus Ignorer le risque du contrat** jusqu'à ce que le processus d'approbation soit terminé. Pour en savoir plus sur ce processus, reportez-vous à Gestion du processus de demande de diligence raisonnable.

L'exemple suivant montre les sélections disponibles et l'emplacement de la zone de justification requise.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de sélections disponibles et justification requise



Processus de risque du contrat (sans contrat, l'engagement d'intégration est rejeté)

Si un problème ne peut pas être résolu ou si la demande de diligence raisonnable est annulée, vous pouvez rejeter l'engagement en **sélectionnant Non contracté** dans l'onglet **Détails** de la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes sont effectuées :

1. Un champ **Justification** requis apparaît. Vous devez saisir une explication pour rejeter l'engagement.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Non contractuel**.
3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, la demande de diligence raisonnable passe de **Sans contrat** à **Rejeté**.
4. Toutes les parties prenantes sont informées que l'engagement n'est pas contractuel et que l'intégration est rejetée.

Le propriétaire peut rouvrir la demande et l'état de la demande de diligence raisonnable sera mis à jour vers l'état **Prêt pour l'approbation TPRM** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de risque du contrat (contrat terminé)

Lorsque l'engagement est en cours de séparation et qu'un contrat n'est plus requis, vous pouvez approuver la résiliation du contrat en sélectionnant **Contrat résilié**. Les actions suivantes sont alors effectuées :

1. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Contrat terminé**.
2. La **date d'arrêt** est remplacée par la date actuelle.

Processus de risque du contrat (contrat non terminé)

Si l'engagement est en cours de séparation (relation terminée) et que le contrat ne peut pas être résilié, vous pouvez rejeter la demande en sélectionnant **Contrat non résilié** dans l'onglet **Détails** sur la page d'enregistrement de la demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes sont alors effectuées :

1. Un champ **Justification** requis apparaît. Vous devez saisir une explication pour rejeter la demande.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Contrat non terminé**.
3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, l'engagement est **rejeté** et toutes les parties prenantes sont informées que le contrat n'est pas résilié.

Processus de risque du contrat (contrat non renouvelé)

Si l'engagement est en cours d'examen pour renouvellement et que le contrat ne peut pas être renouvelé, vous pouvez rejeter l'engagement en **sélectionnant Contrat non renouvelé**.

Les actions suivantes sont alors effectuées :

1. Un champ **Justification** requis apparaît. Vous saisissez une explication pour rejeter l'engagement.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Contrat non renouvelé**.
3. Une fois que le propriétaire a fermé la demande, l'engagement est **rejeté** et toutes les parties prenantes sont informées que le contrat n'est pas renouvelé.

Processus de risque du contrat (demander une diligence raisonnable supplémentaire)

Si vous avez besoin d'une diligence raisonnable supplémentaire, vous pouvez rejeter l'engagement en sélectionnant **Demander une diligence raisonnable supplémentaire** dans l'onglet **Détails** sur la page d'enregistrement de demande de diligence raisonnable.

Les actions suivantes sont alors effectuées :

1. Un champ **Justification** requis apparaît. Vous devez saisir une explication pour demander une diligence raisonnable supplémentaire.
2. L'état de la demande de diligence raisonnable est mis à jour de **Processus de risque du contrat** à **Diligence raisonnable**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Une fois que le propriétaire a clôturé la demande, elle est mise à jour vers l'état du processus de **diligence raisonnable** et toutes les personnes concernées sont informées que l'engagement nécessite une diligence raisonnable supplémentaire.
4. En tant que négociateur du contrat, vous pouvez rouvrir l'évaluation et joindre un nouveau questionnaire pour relancer le processus.

Une fois le processus de risque du contrat terminé, le propriétaire reçoit une notification par e-mail. Seul le gestionnaire ou le propriétaire des risques du tiers peut fermer une demande de diligence raisonnable.

Accès aux demandes DD qui se trouvent dans le processus de risque du contrat

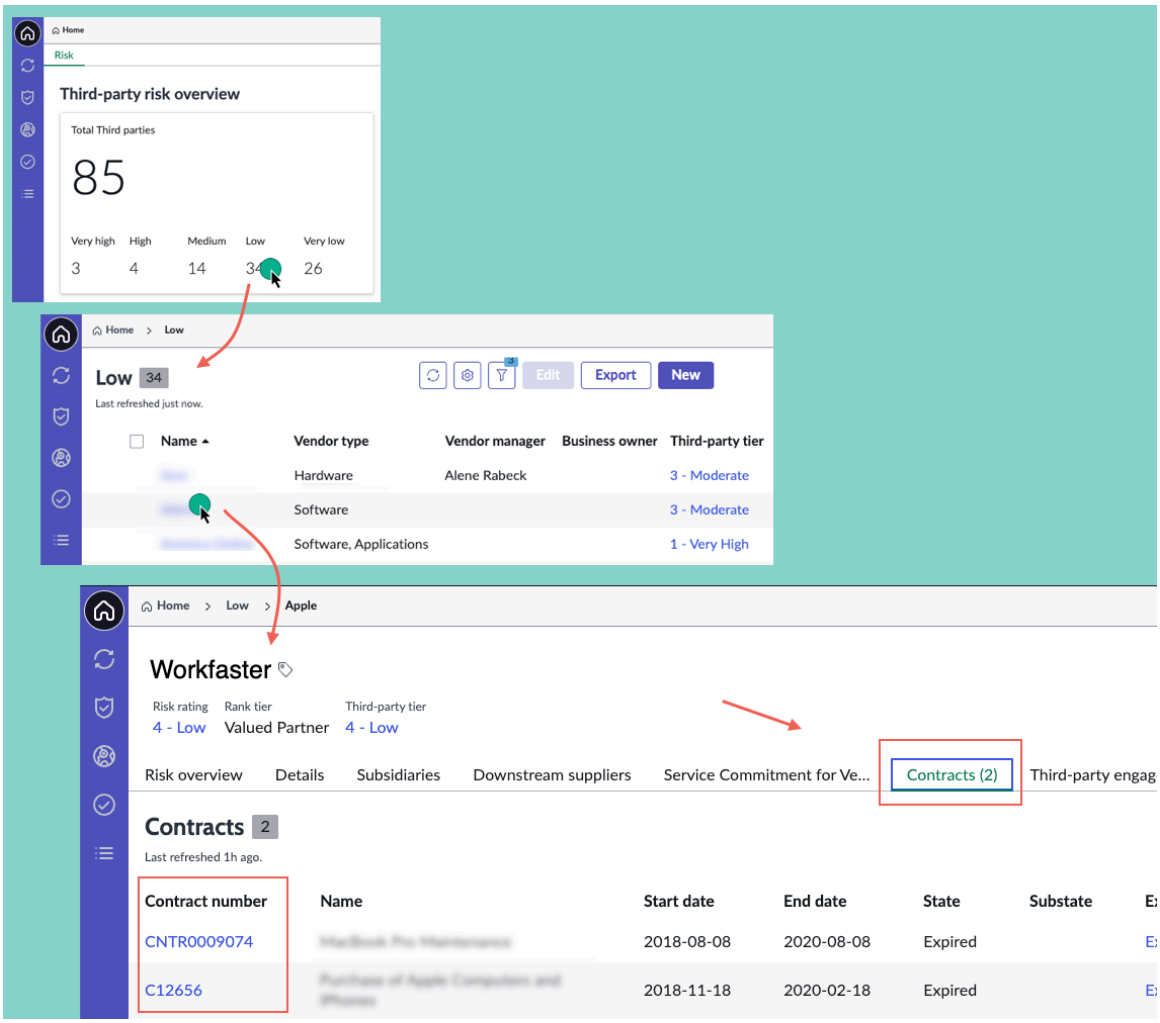
Vous pouvez consulter les contrats associés à chaque mission ou tiers, ainsi que des informations détaillées telles que l'expiration, la date de début, la date de fin et l'état. Vous pouvez également gérer et mettre à jour les processus de contrat.

Accéder aux informations contractuelles

1. Sélectionner **Espaces de travail** > **Vendor Management Workspace**.
2. Dans l'onglet **Risque**, sélectionnez l'icône de la page d'accueil (
3. Dans la section Vue d'ensemble du risque de tiers, sélectionnez n'importe quel nombre dans une zone pour ouvrir la liste des tiers ou engagements avec cette valeur.
4. Sélectionnez le nom d'un tiers ou d'un engagement pour ouvrir tous les onglets de l'élément, puis sélectionnez l'onglet **Contrats** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Sélectionnez un **numéro de contrat** pour afficher des informations détaillées.

Affichage de la liste des contrats

Onglet Contrats

Colonne	Description
Numéro de contrat	ID affecté pour le contrat. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Nom	Brève description de l'objet du contrat.
Date de début, Date de fin	Dates de début et de fin des interactions avec l'engagement.
État	État actuel du contrat : Brouillon, Actif, Expiré ou Annulé.
Sous-état	Sous-état actuel du contrat : Extension active, Renouvellement actif, Revue en attente, Revue en cours, Approuvé, Renouvellement approuvé, Rejeté, Renouvellement rejeté, Extension approuvée, Extension rejetée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Contrats (suite)

Colonne	Description
Expiration	État actuel d'expiration : (vide), Expiré, Dans les 30 jours.

Actions sur l'onglet Contrats

Actions

Action	Description
Nouveau	Sélectionnez **Nouveau** pour créer un contrat.
Enregistrer	Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer tout changement que vous avez apporté à une valeur dans n'importe quel onglet.
... Supprimer	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement du contrat.
Ajout d'une pièce jointe	Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.

Gérer les processus à partir de la page de contrat

Afficher les informations de base d'un contrat dans l'onglet Détails

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations du contrat. Vous pouvez également joindre des fichiers.

Afficher les contrats enfants

Affichez tous les contrats qui ont le contrat actuel comme parent. Sélectionnez un **numéro** CNTR pour ouvrir la page du contrat enfant.

Gestion du contrat

Consultez Contract Management .

Utilisation de l'interface VRM utilisateur classique

Bien que vous puissiez continuer à utiliser l'interface utilisateur héritée pour effectuer des Gestion des risques du fournisseur tâches, la Vendor Management Workspace offre des fonctionnalités améliorées TPRM et des rapports plus utiles.

Configurer l'évaluation des risques pour qu'elle se répète selon un calendrier

Configurez une évaluation des risques de tiers de façon à ce qu'elle se répète selon un calendrier afin de mettre régulièrement à jour les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Créer un enregistrement tiers : processus hérité

Configurez une évaluation des risques de tiers de façon à ce qu'elle se répète selon un calendrier afin de mettre régulièrement à jour les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : admin ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager.

Configurer des hiérarchies et des engagements tiers : processus hérité

Créez des hiérarchies de tiers en définissant les relations parent-enfant entre le tiers parent et l'ensemble de ses filiales. Vous effectuez cette tâche parce que certaines organisations travaillent avec des tiers qui ont des filiales (ou des filiales de filiales) qui peuvent représenter un risque potentiel pour votre entreprise. Vous pouvez effectuer des évaluations au niveau de chaque organisation filiale et cumuler les résultats pour calculer un score de risque global pour le tiers parent.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

Définir un engagement : processus hérité

Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par l'intermédiaire de départements, de partenaires ou de filiales dont vous pouvez également évaluer le risque.

Conseil :
Toute personne ayant accès à votre instance au sein de votre organisation peut demander un engagement. Ce processus est généralement plus rationalisé et plus efficace que celui décrit ici, lorsqu'un gestionnaire des risques de tiers (TPR) ou un évaluateur TPR définit une mission. Pour plus d'informations, consultez Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers.

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor.

Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité

Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers en catégories de risque potentiel au moment de l'intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents.

Gestion des évaluations des risques externes — Processus hérité

Avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, les personnes concernées créent des problèmes et des tâches, généralement pendant l'état **Génération d'observations** . L'évaluateur du TPR assigne des tiers au besoin et communique à l'aide de flux de commentaires pour conclure sur la non-conformité. Le contact principal du tiers utilise le portail du tiers pour afficher toutes les évaluations.

Créer une évaluation des risques externe — Processus hérité

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers.

Configurer l'évaluation des risques pour qu'elle se répète selon un calendrier

Configurez une évaluation des risques de tiers de façon à ce qu'elle se répète selon un calendrier afin de mettre régulièrement à jour les résultats des risques pour un tiers ou un engagement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

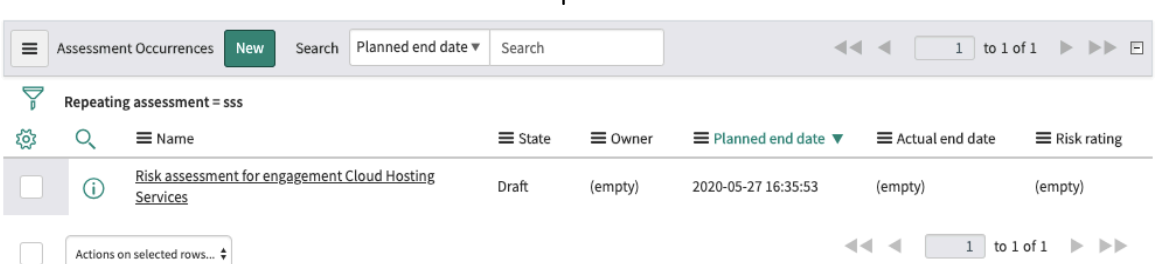
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Évaluations récurrentes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire d'évaluation récurrente

Champ	Description
Numéro	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRA**. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Description	Description détaillée de l'évaluation récurrente.
Nom	Nom de l'évaluation récurrente.
Modèle d'évaluation	Modèle utilisé pour créer l'évaluation actuelle.
S'applique à	Entité à laquelle l'évaluation s'applique : **Fournisseur** ou **Engagement**.
Fournisseur	Fournisseur en cours d'évaluation.
Engagement	Sélectionnez l'engagement évalué. Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** .
Actif	Option permettant à l'évaluation récurrente actuelle de s'exécuter lorsqu'elle est planifiée.
Création de l'évaluation suivante (mois)	L'évaluation suivante sera créée dans le nombre de mois spécifié après la fermeture de l'évaluation précédente.
Date de fin de l'évaluation suivante (mois)	Date de fin de la nouvelle évaluation après la fermeture de l'évaluation précédente.
Durée de validité des résultats de l'évaluation (jours)	Nombre de jours de validité des résultats de l'évaluation.

La liste connexe **des occurrences d'évaluation** affiche l'état de chaque fois que l'évaluation a eu lieu et l'évaluation des risques résultant de l'évaluation.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer un enregistrement tiers : processus hérité

Configurez les données clés et les coordonnées d'un tiers engagé par votre organisation.

Avant de commencer

Contactez votre administrateur système avant de mettre à jour le portefeuille de tiers.
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En plus d'ajouter de nouveaux enregistrements, les gestionnaires TPR effectuent des mises à jour continues des informations sur les tiers, y compris les scores de sécurité des risques, les niveaux de risque, les contacts de tiers critiques et les services aux entreprises que les tiers exécutent.

Vous pouvez importer des données tierces à partir d'une feuille de calcul, intégrer les données d'un système d'intégration ou importer des données à partir de la table du fournisseur.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans , Vendor Management Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ), puis accédez à **Tiers** > **Tous les tiers**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tous les tiers**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et renseignez les champs requis.

Formulaire de tiers

Champ	Description
Nom	Nom du tiers.
Site web	URL pour le tiers.
Numéro DUNS	Identificateur numérique unique pour l'entité d'entreprise unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.
Secteur	Type d'industrie.
Type de fournisseur	Spécifiez le type de produit ou de service que le tiers va fournir.
Parent	Si vous configurez des hiérarchies tierces et que ce tiers est une filiale, sélectionnez le tiers parent.
Dépense annuelle totale	Montant prévu que vous prévoyez de dépenser annuellement pour ce tiers.
Score de sécurité	Score de sécurité fourni par un fournisseur de renseignements sur les risques.
Fournisseur de score	Fournisseur de renseignements sur les risques qui a fourni le score de sécurité normalisé.
Statut	État du tiers.
Date de début du contrat	Date à laquelle l'engagement contractuel doit commencer.
Cote de risque	Une fois que les réponses à l'évaluation des risques du tiers ont été reçues, cette moyenne pondérée des composants (c'est-à-dire les évaluations des risques des évaluations, des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	engagements et des filiales) est calculée. Pour plus d'informations, consultez Configurer des hiérarchies et des engagements tiers : processus hérité.
Niveau de rang	Type de fournisseur.
Niveau de tiers	Niveau de risque pour le tiers calculé en mappant le score de hiérarchisation à un niveau de risque.
Responsable des fournisseurs	Employé affecté en tant que gestionnaire de ce tiers.
Propriétaire de l'entreprise	Les employés qui utilisent ce tiers dans leurs activités quotidiennes.
Notes	Informations complémentaires.
Onglet Contact	
Rue	Rue de l'adresse du tiers.
Ville	Ville du tiers.
État / Province	État ou province du tiers.
Code postal	Code postal du tiers.
Pays	Pays du tiers.
Téléphone	Numéro de téléphone du tiers.
Télécopie	Numéro de fax du tiers.
Onglet Profil	
Coté en bourse	Le tiers est-il coté en bourse ?
Code mnémonique	Symbole de valeurs du tiers.
Chiffre d'affaires annuel	Chiffre d'affaires annuel du tiers.
Nbre d'employés	Nombre d'employés du tiers.
Image de bannière	Image de bannière pour le tiers.
Texte de la bannière	Texte de la bannière pour le tiers.
Onglet Score de risque	
Cote de risque calculée	Moyenne des évaluations du risque du domaine de risque de tiers.
Remplacer la cote de risque	Vous permet de remplacer la cote de risque informatique pour le tiers.
Cote de risque de l'évaluation	Cote de l'évaluation des risques calculée. L'échelle de cote de risque aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.
Cote de risque de l'engagement	Cote d'engagement calculée. L'échelle de cote de risque aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.
Cote de risque subsidiaire Cote de risque de tiers enfant	Cote de risque calculée pour les filiales. L'échelle de cote de risque aide les utilisateurs métiers à mieux comprendre les résultats de l'évaluation des risques. Par exemple, dans les paramètres par défaut, les scores de risque compris entre 20 et 39 indiquent un risque élevé, tandis que les scores compris entre 60 et 79 indiquent un risque faible.
Cote des renseignements sur les risques	Consultez Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques.
Cote de risque remplacée	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Remplacé le	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, date à laquelle le remplacement s'est produit.
Justification	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.

3. S'il Gestion des risques liés aux tiers est intégré à d'autres GRC applications ou si vous configurez des hiérarchies de fournisseurs (c'est-à-dire des domaines de risque de tiers, des critères de composant et des règles de définition du score de risque), le formulaire peut inclure tout ou partie des listes connexes suivantes.

   Pour plus d'informations, consultez Configurer des hiérarchies et des engagements tiers : processus hérité.

   Remarque :
   Les domaines de risque sont appelés « zones de risque » dans certaines applications de plateforme.

   - **Fournisseurs enfants :** Cette table stocke toutes les informations relatives aux filiales. Les cotes de risque subsidiaire sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire Tiers.
   - **Contacts du fournisseur :** Cette table stocke des informations pour toutes les personnes concernées tierces. En règle générale, le client crée un contact de tiers principal et un ou plusieurs contacts secondaires. Le contact principal ajoute d'autres contacts à la liste.
   - **Services d'entreprise :** La table Services fait partie de la CMDB. Il met en relation les tiers avec les services qu'ils fournissent. Par exemple, supposons que l'équipe informatique dispose d'un service appelé « Services de visioconférence » qui est utilisé pour que les employés internes communiquent en interne et avec les clients. Ce service commercial, ont-ils décidé, provient de Zoom plutôt que de construire quoi que ce soit en interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

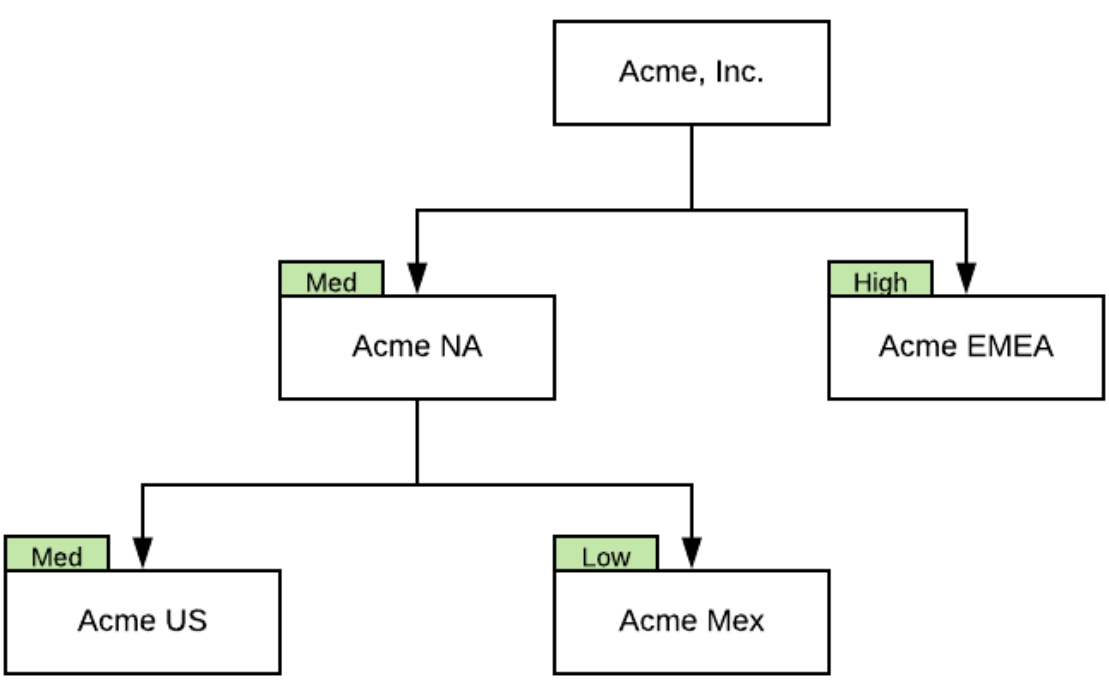
- **Engagements du fournisseur :** Cette table stocke toutes les informations d'engagement pour des tiers. Les cotes de risque des engagements sont automatiquement agrégées comme affiché dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire Tiers.
- **Évaluations de la hiérarchisation :** Cette table stocke l'historique des évaluations de hiérarchisation.
- **Évaluations récurrentes :** Cette table stocke l'historique des évaluations récurrentes.
- **Évaluations:** Cette table stocke l'historique des évaluations. Les évaluations des risques de l'évaluation sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire Tiers.
- **Composants de risque du fournisseur :** Cette table stocke tous les composants de risque de tiers. Si des composants de risque de tiers (c'est-à-dire des évaluations, des engagements ou des filiales) sont présents, leurs évaluations de risque sont automatiquement agrégées et affichées dans l'onglet **Cote de risque** du formulaire Tiers.
- **Questions:** Cette table stocke l'historique des problèmes.
- **Tâches:** Cette table stocke l'historique des tâches.

Configurer des hiérarchies et des engagements tiers : processus hérité

Créez des hiérarchies de tiers en définissant les relations parent-enfant entre le tiers parent et l'ensemble de ses filiales. Vous effectuez cette tâche parce que certaines organisations travaillent avec des tiers qui ont des filiales (ou des filiales de filiales) qui peuvent représenter un risque potentiel pour votre entreprise. Vous pouvez effectuer des évaluations au niveau de chaque organisation filiale et cumuler les résultats pour calculer un score de risque global pour le tiers parent.

Hiérarchie des tiers

Dans cet exemple, l'organisation parente Acme a deux filiales et ACME NA a deux filiales. Dans cette hiérarchie, vous effectuez des évaluations des risques pour le tiers parent et toutes les filiales, et calculez les scores de risque pour chaque entité. Vous pouvez ensuite agréger (cumuler) les scores de risque pour calculer le score de risque pour ACME.



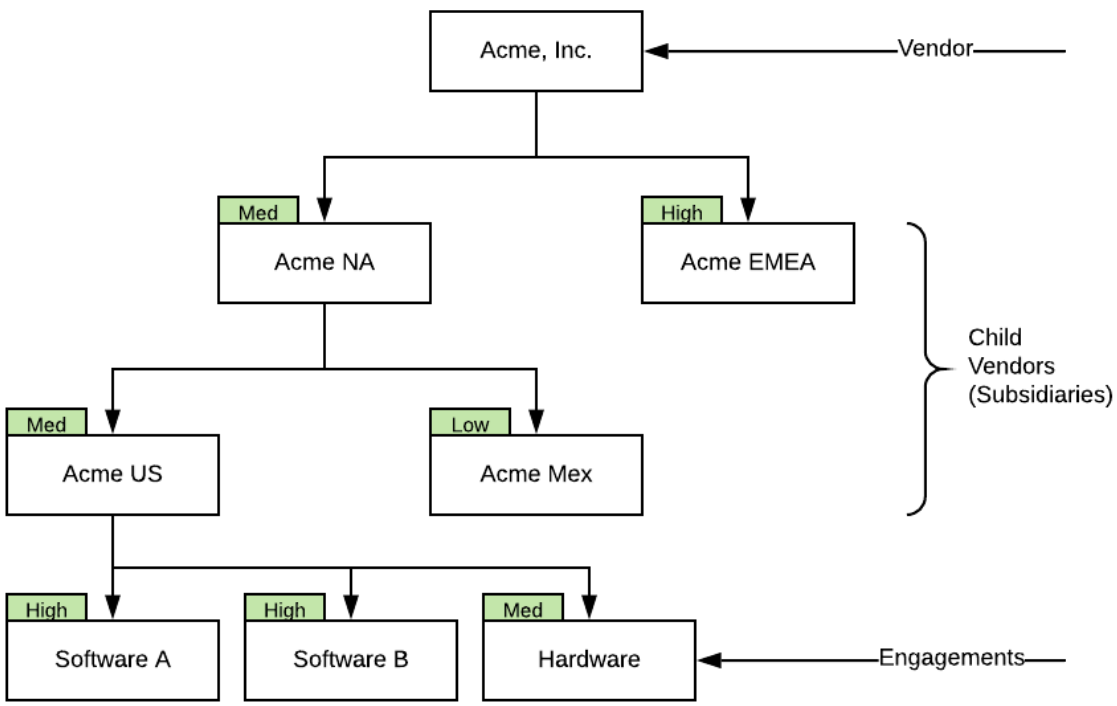
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Hiérarchie de tiers avec des filiales et des engagements

Les engagements représentent des produits ou des services fournis à l'organisation parente, directement ou par l'intermédiaire de filiales, que vous pouvez évaluer pour le risque. Dans le cas où une filiale fournit des engagements, les scores de risque affectés aux engagements sont déployés pour calculer le score de risque de la filiale, qui à son tour est déployé sur l'organisation parente.

Dans cet exemple, la filiale ACME US a trois engagements. Comme dans l'exemple précédent, le risque est évalué pour la société mère, toutes ses filiales et tous leurs engagements. Les scores de risque sont ensuite déployés pour calculer le score de risque du parent.



Consultez Définir un engagement : processus hérité.

Vue d'ensemble : Configurer une hiérarchie tierce

Remarque :
Les procédures de configuration décrites dans cette section ne s'appliquent que si vous travaillez avec des tiers à plusieurs niveaux. c'est-à-dire les tiers qui exploitent des filiales. Ils vous guident également dans la mise en place des missions proposées par les filiales. Si ce ne sont pas les types de tiers avec lesquels vous faites affaire et que vous ne souhaitez pas mettre en place de hiérarchies tierces, ces procédures sont facultatives.

Configurer les procédures pour les hiérarchies tierces

Procédure de configuration	Description
Définissez les domaines de risque de tiers.	Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers responsable de la gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Configurer les procédures pour les hiérarchies tierces (suite)

Procédure de configuration	Description
	domaines à risque. Certaines applications de plateforme désignent les domaines à risque sous le nom de « zones à risque ». Consultez Définir un domaine de risque de tiers.
Définissez les critères du domaine de risque de tiers.	Un *critère de domaine de risque* de tiers est un groupe de domaines de *risque* (parfois appelés domaines de *risque* dans d'autres fonctionnalités de la plateforme) qui s'applique à un type particulier de tiers. Consultez Définir les critères du domaine de risque de tiers.
Définissez les critères du composant.	Les composants sont les entités pour lesquelles vous pouvez évaluer le risque. Cela système de base comprend les composantes d'engagement, de surveillance externe, de filiales et d'évaluations des risques de tiers. Le risque est calculé pour chaque composant, puis le risque est agrégé et déployé pour calculer une cote de risque de tiers. Consultez Définir les critères du composant.
Définir des engagements pour un tiers	Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par l'intermédiaire de départements, de partenaires ou de filiales dont vous pouvez également évaluer le risque. Au fur et à mesure que les engagements sont définis, vous pouvez définir des contacts primaires et secondaires pour les tiers et les engagements. Chaque type de contact peut effectuer des activités spécifiques dans le portail du tiers. Consultez Définir un engagement : processus hérité.
Définissez les règles de définition du score de risque de l'engagement.	Une règle de définition du score de risque d'engagement spécifie les critères des composants qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait permettre des évaluations pour les missions dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 40 000 $. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements. Consultez Définir les règles de définition du score de risque de l'engagement.
Définissez les règles de définition du score de risque de tiers.	Définissez des critères, en fonction des scores de risque, qui déterminent quels tiers nécessitent des évaluations. Les règles de notation du risque de tiers s'appliquent aux filiales et aux engagements, ainsi qu'aux domaines de risque de tiers. Consultez Définir des règles de définition de score de risque de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Définir un engagement : processus hérité

Définissez un engagement afin de pouvoir évaluer les risques associés aux services ou produits proposés par un tiers. Les engagements peuvent également représenter les produits ou services fournis au tiers parent, soit directement, soit par l'intermédiaire de départements, de partenaires ou de filiales dont vous pouvez également évaluer le risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Procédure

1. Dans l'onglet **Risque** de , Vendor Management Workspacesélectionnez **Créer un engagement** dans la zone Actions rapides.
   Le formulaire Créer un engagement de tiers s'ouvre dans l'onglet **Détails** .
2. **Facultatif :** Cliquez sur **Parcourir** pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.
3. Remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Formulaire Créer un engagement de tiers

Champ	Description
Section Engagement d'un tiers	
Nom	Nom unique de l'engagement. Idéalement, mentionnez le produit ou le service qui fait l'objet de l'engagement.
Tiers (fournisseur)	Le tiers pour lequel vous créez cet enregistrement d'engagement.
Type	Type de produit ou de service à fournir par l'organisation d'engagement.
Date de début/de fin	Saisissez les dates de début et de fin pour définir la durée de validité de l'engagement.
Date de début/date de fin du contrat	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec le tiers.
Date d'expiration du contrat	La date à laquelle l'engagement prend fin officiellement et légalement.
Statut	Sélectionnez l'état actuel de l'engagement. ○ Actif ○ Intégration ○ Prospect ○ Actif non autorisé ○ Terminé ○ Intégration rejetée **Remarque :** Un engagement commence avec l'état *Inactif* . Un engagement passe à l'état *actif* lorsqu'un contrat est en place ou que vous prenez part à une relation active avec le tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Cote de risque	Affiche la cote de risque affectée à l'engagement après l'exécution d'une évaluation.
Niveau d'engagement	Niveau utilisé pour cet engagement. Consultez Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité pour en savoir plus sur la façon dont le niveau est déterminé.
Dépense annuelle / Valeur	Dépense monétaire annuelle associée aux services de cet engagement.
Responsable de l'engagement	Spécifiez la personne qui surveillera, classera par ordre de priorité et agira sur les réponses aux questionnaires, problèmes et tâches externes, et agira en conséquence. Cliquez sur le cadenas pour verrouiller/déverrouiller le champ.
Propriétaire de l'entreprise	Indiquez la personne qui connaît l'organisation d'engagement et le produit ou les services qui seront engagés. Cliquez sur le cadenas pour verrouiller/déverrouiller le champ.
Notes	Saisissez un texte décrivant l'engagement aux autres utilisateurs.
Section de contact	
Rue, Ville, État/ Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax	Informations de contact standard de l'organisation d'engagement.
Latitude et longitude	Les valeurs **de latitude** et **de longitude** sont utilisées pour marquer l'emplacement sur la carte de concentration de risque. Consultez TPRM Carte de concentration de risque.
Section Cotes de risque	
Cote de risque calculée	La **cote de risque calculée**. La valeur correspond à la cote de risque globale pour le tiers, calculée après l'évaluation en reportant toutes les évaluations de risque des évaluateurs TPR.
Remplacer la cote de risque	Option permettant de remplacer l'évaluation calculée. Si vous cochez la case, spécifiez les valeurs suivantes : ○ Cote de risque remplacée. Sélectionnez la nouvelle cote de risque. ○ Remplacé le : le système renseigne automatiquement la date à laquelle le remplacement s'est produit. ○ Justification : entrez la raison pour laquelle vous avez remplacé la valeur.

Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité

Les organisations utilisent la hiérarchisation des risques pour classer leurs tiers en catégories de risque potentiel au moment de l'intégration. Les niveaux de risque prédéfinis standard sont Aucun, Faible, Mineur, Modéré, Élevé et Critique. Chaque niveau de risque est associé à des questions d'évaluation et à des demandes de documents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation

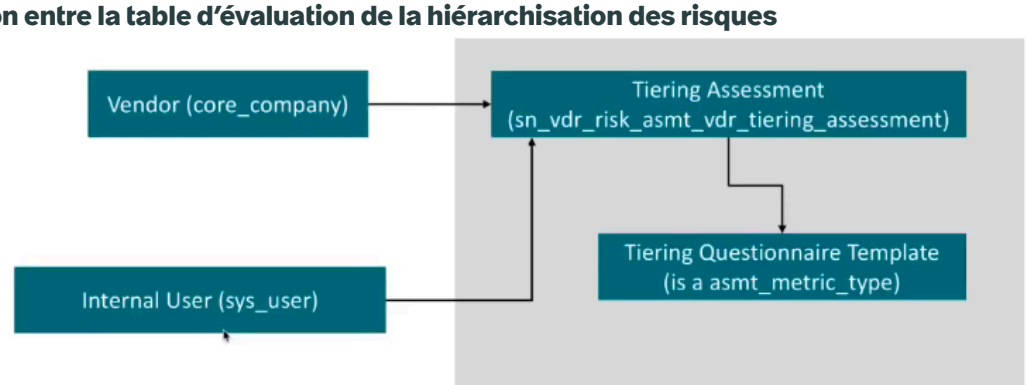
Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation de la hiérarchisation d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Opération héritée

1. La plupart des organisations importent leur portefeuille de tiers via une feuille de calcul ou une intégration à une autre solution d'intégration. Les gestionnaires TPR effectuent des mises à jour continues des informations sur les tiers, y compris les scores de sécurité et les niveaux de risque.
2. Le gestionnaire ou l'évaluateur du TPR détermine le ou les niveaux de risque d'exposition au tiers pour le tiers.
3. Le gestionnaire TPR sélectionne le tiers, affecte le modèle de questionnaire de hiérarchisation et affecte l'évaluateur interne requis pour effectuer l'évaluation. Le gestionnaire des risques du tiers peut affecter un évaluateur particulier à n'importe quelle section spécifique du questionnaire.

Relation entre la table d'évaluation de la hiérarchisation des risques

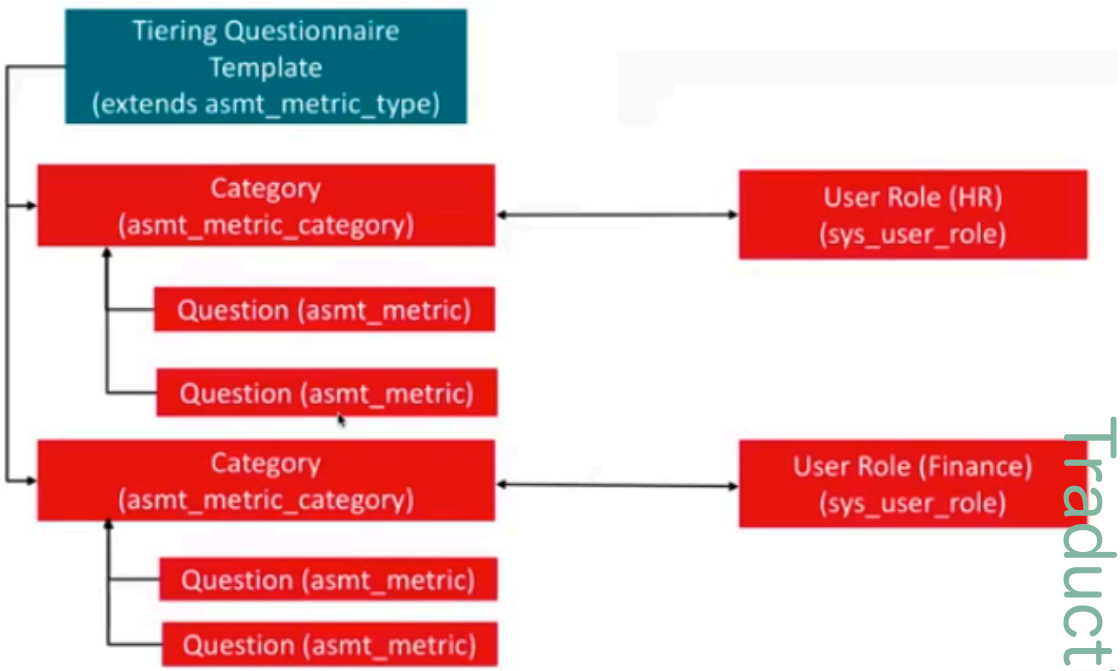


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

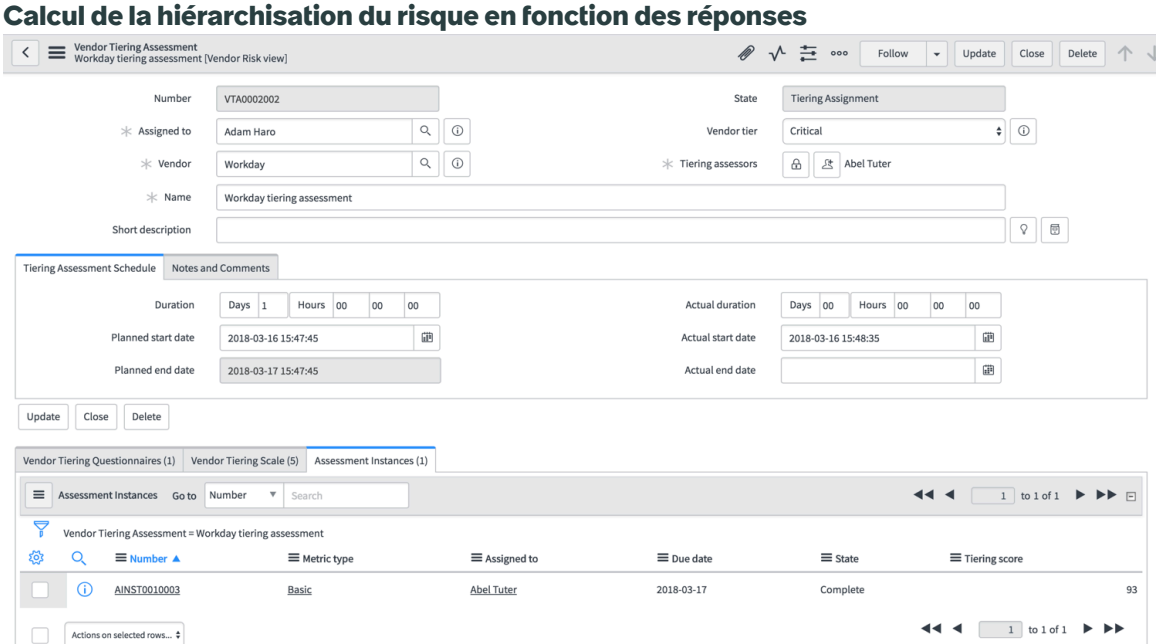
Remarque :

Relations de table de modèles de questionnaire de hiérarchisation des risques pour les évaluateurs désignés



4. Les personnes concernées internes accèdent à **Libre-service** > **Mes évaluations et enquêtes** > pour terminer et soumettre l'évaluation.
5. Une fois que les évaluateurs ont répondu au questionnaire, le système calcule le score de hiérarchisation comme étant la moyenne de tous les scores. Le gestionnaire TPR peut initier l'évaluation des risques ou une règle métier configurée peut en envoyer une automatiquement. Lorsque l'évaluation est fermée, le système affecte un niveau de risque au tiers en fonction du score de hiérarchisation.

Calcul de la hiérarchisation du risque en fonction des réponses

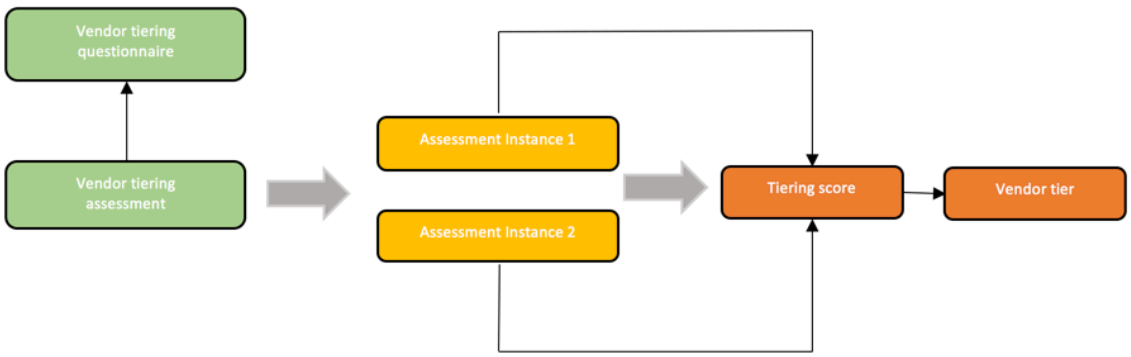


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Échelle de hiérarchisation des risques et calculs de notation

Processus de hiérarchisation des risques



1. L'évaluation de hiérarchisation initie une instance d'évaluation pour chaque évaluateur affecté. L'évaluateur voit uniquement les sections qui lui sont affectées en fonction de son rôle.
2. Les scores de réponse de toutes les instances d'évaluation sont moyennés pour générer le score de hiérarchisation.
3. Le score de hiérarchisation est mappé aux niveaux de risque.
4. La hiérarchisation des risques est affectée au tiers lorsque l'évaluation de hiérarchisation est fermée.

Créer et démarrer une évaluation de la hiérarchisation : processus hérité

L'évaluateur TPR crée une évaluation de la hiérarchisation à partir de l'enregistrement du fournisseur, initiant ainsi le cycle de vie de l'évaluation de la hiérarchisation des risques de tiers. En outre, les gestionnaires des risques de tiers peuvent sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher plusieurs évaluations de hiérarchisation des risques de tiers.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation.

Important :

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation de la hiérarchisation d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans l'onglet **Risque** de , Vendor Management Workspacesélectionnez **Créer une évaluation de la hiérarchisation** dans la zone Actions rapides.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le niveau**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Renseignez les champs de l'onglet **Détails** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

Section Évaluation de la hiérarchisation

Champ	Description
Nom	Nom de l'évaluation de la hiérarchisation.
Description courte	Description de l'évaluation de la hiérarchisation.
Numéro	Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VTA**. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
S'applique à	L'entité à laquelle s'applique l'évaluation : ○ **Tierce partie** : l'organisation parente. ○ **Engagement** : organisation au sein du tiers qui fournira le produit ou le service.
Tiers	Fournisseur en cours d'évaluation.
État	○ Brouillon : valeur par défaut lors de la définition de l'évaluation. ○ En attente d'une réponse ○ Affectation de la hiérarchisation ○ Fermées
Affecté à	Gestionnaire TPR affecté à la gestion du processus d'évaluation de la hiérarchisation.
Niveau hiérarchique	Hiérarchisation du risque pour le tiers. ○ Critique ○ Élevée ○ Modéré ○ Faible ○ Mineure Les résultats de l'évaluation de la hiérarchisation et de l'évaluation des risques aident à déterminer la valeur. Le gestionnaire TPR peut remplacer la valeur.
Évaluateurs de la hiérarchisation	Évaluateurs internes responsables de l'achèvement de l'évaluation de la hiérarchisation.

Calendrier de l'évaluation de la hiérarchisation

Champ	Description
Calendrier des évaluations de la hiérarchisation	
Durée estimée	Durée estimée de l'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date de début planifiée / Date de fin prévue	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation de la hiérarchisation devrait commencer et se terminer.
Durée réelle	Temps nécessaire pour terminer l'évaluation de la hiérarchisation. Cette valeur est calculée à l'aide de la **date d'état réelle** et de **la date de fin effective**.
Date de début réelle / Date de fin réelle	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation de la hiérarchisation a commencé et s'est terminé
Remarques et commentaires	
Notes de travail	Informations sur le processus d'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur l'évaluation des risques de tiers.

3. Cliquez sur **Enregistrer**.

   La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de façon permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants si nécessaire :

   - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes qui sont affectés au processus.
   - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

4. Sélectionnez l'onglet **Questionnaires de hiérarchisation** , sélectionnez les questionnaires à utiliser pour l'évaluation de hiérarchisation, puis cliquez sur **Ajouter** et sur **Ajouter**.

   Remarque :
   Il système de base comprend un exemple de questionnaire de hiérarchisation appelé **De base**. Modifiez et enregistrez le questionnaire pour répondre à vos besoins.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Lorsque tous les paramètres sont corrects, cliquez sur **Soumettre l'évaluation**.

Examiner les réponses de l'évaluation de la hiérarchisation — Processus hérité

À partir de la version 15.0.0 de GRC TPRM , la hiérarchisation des risques est un processus hérité que vous n'avez pas besoin d'effectuer. Utilisez plutôt le processus IRQ dans le Vendor Management Workspacefichier .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation de la hiérarchisation d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

L'évaluateur TPR peut afficher les réponses à l'évaluation de la hiérarchisation des risques une fois que les personnes concernées internes ont soumis leur évaluation et ajuster la notation de manière appropriée.

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour démarrer le processus :
   - Dans , Vendor Management Workspacecliquez sur l'icône Liste ( ), puis accédez à **Évaluations des risques de hiérarchisation** > **Ouvrir les éléments qui me sont attribués**.
   - Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations de la hiérarchisation** > **Mes évaluations ouvertes**.
2. Examinez, ajoutez ou modifiez les réponses, selon les besoins.

Créer une évaluation automatisée des risques lorsque le niveau de risque affecté change ; processus hérité

Créez une évaluation des risques lorsque le risque change pour un tiers à l'aide d'une règle de soumission d'évaluation basée sur des niveaux. Ce processus vous permet de commencer à réévaluer automatiquement le risque si la source du changement de niveau est l'engagement ou le tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le processus complet de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) remplace la hiérarchisation.

Important :

Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation de la hiérarchisation d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le niveau**.
2. Sélectionnez un enregistrement de règle ou sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Fournisseurs de scores de sécurité

Champ	Description
Tiers	Nom du tiers auquel appliquer la règle. Cette règle s'applique également aux engagements du tiers sélectionné. **Remarque :** Laissez le champ vide pour appliquer la règle à tous les tiers et engagements.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver une règle de soumission d'évaluation basée sur des niveaux. Lorsque vous cochez la case, la règle de soumission de l'évaluation basée sur le niveau est activée. Lorsque vous décochez la case, la règle est désactivée. **Remarque :** lorsque toutes les règles sont désactivées, les évaluations des risques de tiers ne sont pas automatiquement générées par les changements de niveau.
Couche	Hiérarchisation du risque qui doit générer automatiquement une évaluation des risques externe : ○ Néant ○ Critique ○ Élevée ○ Modéré ○ Faible ○ Mineure
Modèle d'évaluation	Modèle à envoyer lorsque l'échelle de niveaux de risque passe au niveau spécifié dans la règle.
Soumettre automatiquement à un tiers	Option permettant de soumettre automatiquement une évaluation des risques externes à un tiers ou à un engagement après la génération de l'évaluation des risques externes. Si l'option n'est pas sélectionnée, l'évaluation externe reste à l'état **Brouillon** après sa création.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Lorsqu'un changement de niveau active la règle, le système génère une évaluation des risques externe et l'envoie au tiers ou à l'engagement. Une évaluation externe n'est envoyée qu'à la source du changement de niveau. Si le tiers ou l'engagement est à l'origine du changement de niveau, une évaluation externe est envoyée au tiers et à l'engagement.

Gestion des évaluations des risques externes — Processus hérité

Avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, les personnes concernées créent des problèmes et des tâches, généralement pendant l'état **Génération d'observations** . L'évaluateur du TPR assigne des tiers au besoin et communique à l'aide de flux de commentaires pour conclure sur la non-conformité. Le contact principal du tiers utilise le portail du tiers pour afficher toutes les évaluations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow d'évaluation des risques externes

1. L'administrateur TPR crée des modèles de questionnaire et de demande de document.
2. Le gestionnaire TPR crée des modèles d'évaluation des risques internes et externes d'évaluation des risques, et crée également les notifications associées au workflow.
3. Le responsable TPR prépare et envoie l'IRQ aux parties prenantes internes.
4. Les personnes concernées internes terminent et soumettent l'évaluation.
5. Après avoir reçu les évaluations de hiérarchisation des risques terminées, l'évaluateur TPR met à jour et ferme l'évaluation de hiérarchisation.
6. Le gestionnaire TPR envoie les évaluations au contact principal du tiers. Les évaluations des risques externes peuvent être envoyées automatiquement en fonction des modifications apportées à un score ou à un niveau de risque.
7. Le contact du tiers se connecte au portail du tiers pour terminer l'évaluation des risques.

   Le portail du tiers affiche une liste des évaluations et l'état de chacune d'elles. Depuis le portail, le contact principal peut inviter d'autres collaborateurs tiers à effectuer des parties des évaluations. Une fois que d'autres collaborateurs sont identifiés, le contact principal soumet l'évaluation.
8. L'évaluateur du TPR examine les résultats des évaluations et ferme chaque évaluation de tiers, créant ainsi des problèmes pour des mesures correctives si nécessaire. Lorsqu'un problème est créé pour une question particulière, un indicateur visuel s'affiche dans le portail du tiers pour la question.

Rattrapage

La correction d'un problème signifie que le problème sous-jacent à l'origine de la défaillance du contrôle ou de l'exposition au risque sera résolu.

Accepter

Accepter un problème signifie que vous créez une exception pour une défaillance ou un risque de contrôle connu. Les contrôles **acceptés** restent à l'état non conforme jusqu'à ce que le contrôle soit réévalué. De cette façon, le numéro peut être utilisé pour documenter les observations lors des audits.

Information associée

États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)

Créer une évaluation des risques externe — Processus hérité

Créez une évaluation et lancez le cycle de vie de l'évaluation des risques de tiers. Une évaluation des risques externe spécifie les détails du tiers ou de l'engagement et définit le plan pour terminer l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

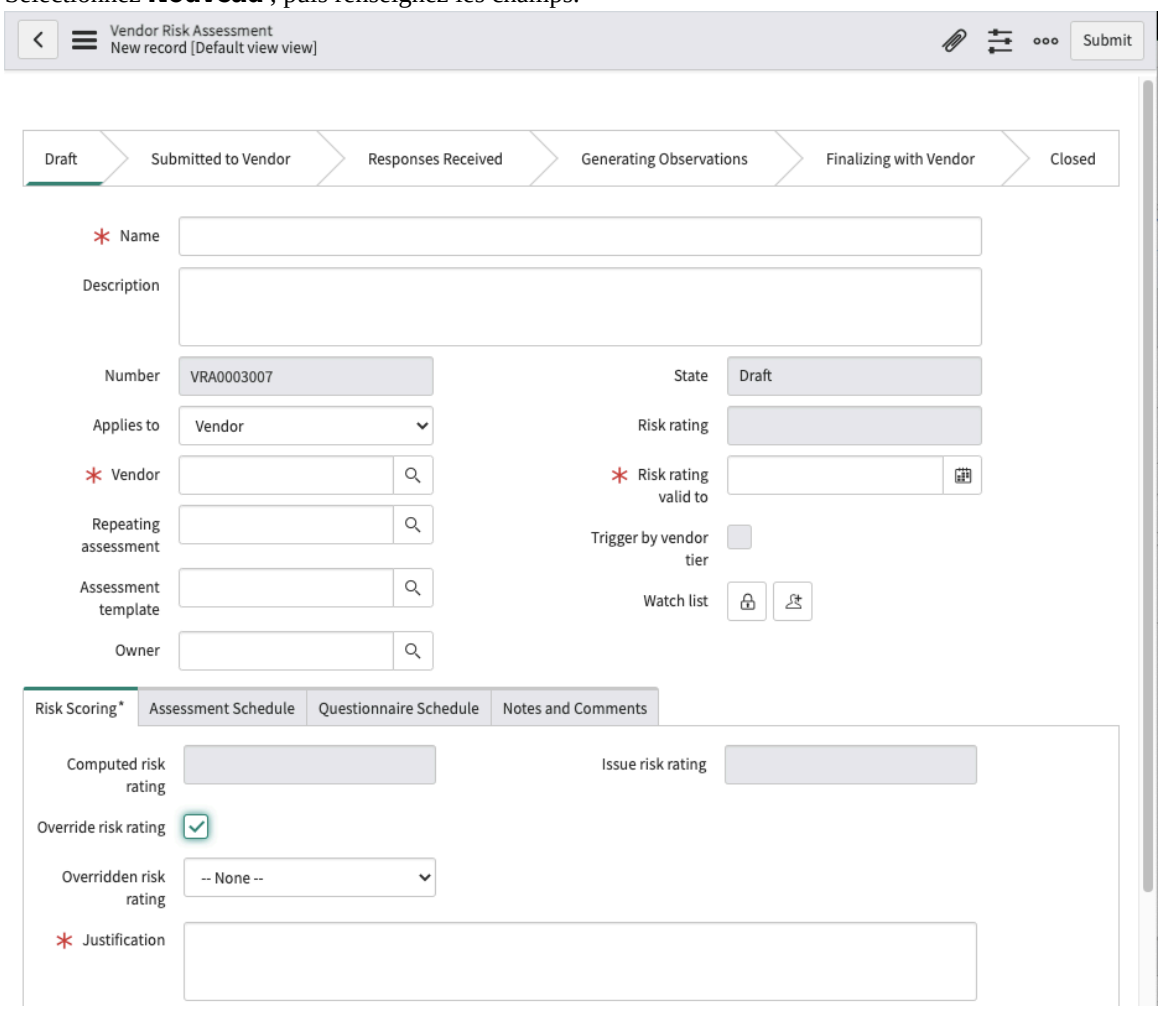
Les évaluations peuvent être créées à la demande ou se répéter selon un calendrier spécifié. Lors de la création d'une évaluation des risques externe sur demande, les gestionnaires TPR sélectionnent le modèle de questionnaire ou de demande de document et le tiers. Les gestionnaires TPR peuvent sélectionner plusieurs tiers à la fois et déclencher automatiquement les évaluations.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Évaluations des risques externes** > **Toutes les évaluations**.
2. Sélectionnez **Nouveau** , puis renseignez les champs.



Formulaire Évaluation des risques du fournisseur

Champ	Description
Nom	Nom qui identifie l'évaluation des risques de tiers sur tous les formulaires et listes.
Description	Une explication plus détaillée du problème.
Numéro	Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRA**. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
S'applique à	Entité à laquelle l'évaluation s'applique : **Tiers** ou **Engagement**.
Fournisseur	Le tiers évalué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Remarque : Vous pouvez réactiver un tiers qui a l'état **Terminé** . Si une telle demande est acceptée et fermée, l'état du tiers passe à **Actif**.
Engagement	Sélectionnez l'engagement à évaluer. Le champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Engagement** dans le champ **S'applique à** .
Évaluation récurrente	Évaluation utilisée pour créer l'évaluation actuelle.
Modèle d'évaluation	Sélectionnez un modèle d'évaluation pour créer des questionnaires ou des demandes de documents pour cette évaluation. Pour utiliser plusieurs modèles afin de créer plusieurs questionnaires ou demandes de documents pour l'évaluation, laissez le champ vide.
Propriétaire	Le propriétaire est la personne qui possède une évaluation à des fins d'audit, et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR. Pour les nouvelles demandes, si le champ **Propriétaire** est vide, l'action suivante se produit : Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est à l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page de détails de la demande. Voir Ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction des responsabilités. **Remarque :** Si le champ **Propriétaire** est vide et que vous sélectionnez **Démarrer le processus IRQ**, vous devenez le propriétaire.
Groupe d'affectation	Pour les nouvelles demandes, le **groupe d'affectation** est défini sur **les Assignataires de demande de diligence raisonnable**. Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est à l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page de détails de la demande. Sur le formulaire de demande de diligence raisonnable : ○ Tout membre du groupe peut sélectionner **M'affecter** ou définir le champ **Propriétaire** sur n'importe quel autre membre du groupe. ○ Un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR peut effacer le champ **Groupe d'affectation** ou modifier la valeur pour sélectionner parmi différents évaluateurs TPR dans la liste de sélection **Propriétaire** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État	Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers passe par plusieurs *états*. Voir États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe) pour des descriptions détaillées.
Cote de risque	La cote de risque globale pour le tiers. ○ Critique ○ Élevée ○ Modéré ○ Faible ○ Mineure **Remarque :** La **cote de risque** est déterminée en trouvant une plage d'échelle de cote de risque dans laquelle se situe le score de risque. Il définit comment une plage minimale et maximale de scores d'évaluation est mappée à un score de risque qualitatif.
Fin de validité de la cote de risque	Date d'expiration de la cote de risque. La date doit être postérieure à la **cote de risque valide pour** tous les questionnaires ou demandes de documents associés.
Déclencher par niveau de risque	Cochez la case pour lancer l'évaluation lorsque le niveau de risque change pour le tiers.
Liste de surveillance	Ajoutez les utilisateurs qui doivent être informés lorsque cet enregistrement est modifié.
Évaluation du risque **Remarque :** Les évaluations des risques sont calculées et affichées après réception des réponses à l'évaluation.	
Cote de risque calculée	Moyenne des évaluations du risque du domaine de risque de tiers.
Remplacer la cote de risque	Cochez la case pour remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Lorsque cette option est sélectionnée, les changements futurs apportés à la cote de risque de l'évaluation affecteront uniquement la cote de risque calculée, et non la cote de risque. **Remarque :** Si vous décochez une case sélectionnée, la cote de risque calculée est copiée dans l'évaluation.
Cote de risque remplacée	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Justification	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.
Cote de risque du problème	Cote de risque pour les problèmes associés aux tiers évalués. La cote de risque du problème est basée sur la priorité des problèmes fermés et sur la façon dont ils ont été résolus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Si le problème a été **fermé terminé**, cela indique que le problème a été résolu. ○ Si le problème était **à l'état Fermé incomplet**, cela indique que le tiers n'a pas répondu aux questions associées. ○ Si le problème a été **Fermé annulé**, cela indique que le problème n'avait pas besoin d'être résolu. Si le problème est fermé et que **l'état** de l'évaluation n'est pas fermé ou annulé, la **cote de risque du problème** est recalculée et affichée. **Remarque :** La **cote de risque calculée** n'est pas affectée par ce calcul.
Remplacer la cote de risque	Option permettant de remplacer la cote de risque calculée pour le tiers. Lorsque cette option est sélectionnée, toute modification future apportée à la cote de risque de l'évaluation affectera uniquement la cote de risque calculée, et non la cote de risque. **Remarque :** Si la case est cochée, puis désélectionnée, la cote de risque calculée est utilisée.
Cote de risque remplacée	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, entrez la nouvelle cote de risque.
Justification	Si vous avez sélectionné **Remplacer la cote de risque**, vous devez saisir un motif pour le remplacement.
Calendrier de l'évaluation	
Durée prévue (jours)	Durée estimée de l'évaluation
Date de début planifiée / Date de fin prévue	Dates et heures planifiées de début et d'achèvement du travail sur l'évaluation.
Créé par	Utilisateur qui a créé cet enregistrement.
Créé	Date/heure de création de l'enregistrement.
Durée réelle	Le temps nécessaire pour terminer l'évaluation des risques de tiers. Ce champ est calculé à l'aide des **champs Date d'état réelle** et **Date de fin effective**.
Date de début réelle	Date et heure auxquelles le travail sur l'évaluation a commencé.
Date de fin réelle	Date et heure de fin de l'évaluation.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de l'enregistrement.
Calendrier du questionnaire	
Durée prévue (jours)	Le temps accordé au tiers pour terminer l'évaluation. La valeur est calculée à l'aide de la **date d'état planifiée** et de **la date de fin planifiée**.
Durée de revue (jours)	Temps alloué au client pour examiner tous les questionnaires.
Date d'échéance	Délai de réponse et de retour de tous les questionnaires par un tiers.

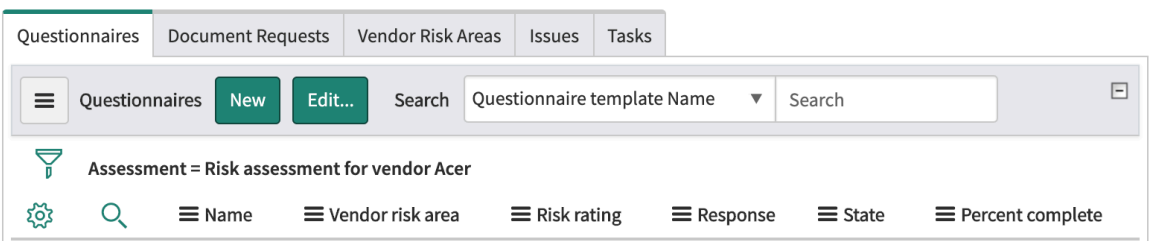
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Date d'achèvement	Date réelle à laquelle le tiers a rempli tous les questionnaires.
Soumis au fournisseur	Date de livraison des questionnaires de tiers.
Resoumis au fournisseur	Date à laquelle les questionnaires sont renvoyés au tiers.
Réponses attendues par	Date à laquelle votre organisation attend que les réponses soient renvoyées par le contact tiers.
Remarques et commentaires	
Notes de travail	Informations sur l'évaluation. Les notes de travail sont visibles par les utilisateurs affectés au problème.
Commentaires supplémentaires (visible par le client)	Informations publiques sur l'évaluation.

3. Enregistrez l'enregistrement.

   D'autres listes connexes s'affichent. Si vous avez laissé le champ **Modèle d'évaluation** vide et que vous souhaitez utiliser des modèles d'évaluation pour associer plusieurs questionnaires et/ou demandes de documents à cette évaluation, utilisez les listes connexes **Questionnaires** ou **Demandes de documents** .



4. Pour associer des questionnaires existants et/ou des demandes de documents à l'évaluation, procédez comme suit.
   a. Ouvrez la liste connexe **Questionnaires** ou **Demandes de documents** .
   b. Sélectionnez **Modifier**, sélectionnez les questionnaires ou les demandes de documents à utiliser, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   c. Répétez l'opération pour l'autre type de questions, si nécessaire.
5. Pour créer des modèles de demande de questionnaire et/ou de document et les associer à l'évaluation, reportez-vous à Créer un modèle de questionnaire ou un modèle de demande de document.

> **Important :**
> À l'étape suivante, vous pouvez choisir de soumettre le questionnaire au tiers. Pour préremplir le questionnaire avec les réponses de la dernière évaluation fermée, vous devez sélectionner l'option Inclure les **réponses précédentes** avant de le soumettre au tiers. Le paramètre ne peut pas être modifié une fois que le questionnaire est envoyé au tiers. Consultez Créer un modèle de questionnaire ou un modèle de demande de document.

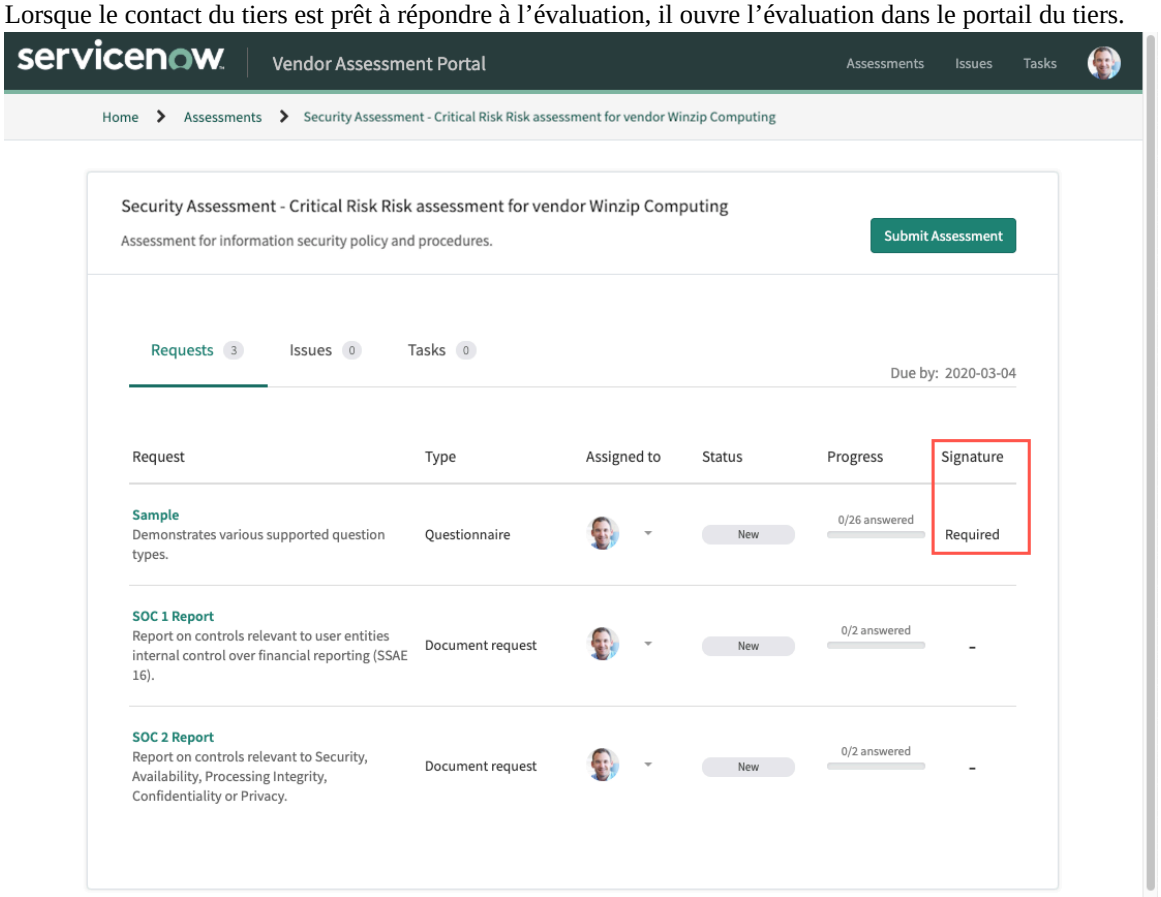
6. Sélectionnez **Soumettre à un tiers**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- L’état de l’évaluation passe **à Soumis à un tiers**.
- Les modèles que vous avez sélectionnés génèrent des questionnaires et/ou des demandes de documents.
- Si l’option **Inclure les réponses précédentes** est sélectionnée pour un questionnaire, les réponses précédentes sont copiées et ajoutées au questionnaire sortant. La notification sur le portail du tiers inclut le numéro, le nom et la date de clôture de l’évaluation qui a fourni les réponses. La notification comprend également un lien vers l’évaluation.
- Le contact de tiers principal reçoit une notification par e-mail qui inclut un lien vers l’évaluation dans le portail du tiers.

7. Lorsque le contact du tiers est prêt à répondre à l’évaluation, il ouvre l’évaluation dans le portail du tiers.



Remarque :
Dans cet exemple, l’un des questionnaires nécessite une signature. Le tiers ou le réviseur doit enregistrer et signer électroniquement le questionnaire ou la demande de document avant qu’il puisse être soumis. Pour plus d'informations, consultez Signatures électroniques sur les questionnaires ou les demandes de documents.

8. L’évaluateur TPR déplace l’état de l’évaluation vers **Génération d’observations**.

   Pendant ce temps, l’évaluateur TPR peut cliquer sur le lien **Afficher la réponse** dans la liste connexe **Demandes de documents** ou **Questionnaires** du document pour afficher la réponse et fournir des commentaires ou modifier les réponses, au besoin.

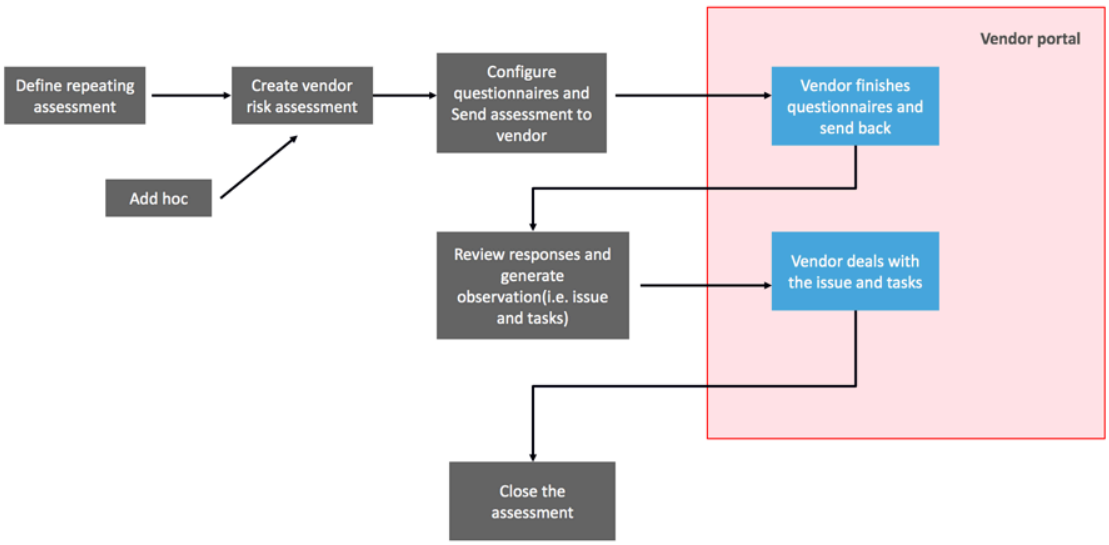
   Pour tous les problèmes qui surviennent, l’évaluateur TPR crée un problème pour suivre le processus de rattrapage (finalisation avec un tiers).

9. L’évaluateur TPR fait passer l’évaluation à l’état **Fermé** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Que faire ensuite
L'évaluateur TPR travaille via le portail du tiers avec le tiers pour clôturer l'évaluation.



Gestion du portail du tiers

Les contacts de tiers répondent aux questionnaires, aux demandes de documentation, aux tâches et aux problèmes sur le portail du tiers. Le portail est le point d'interaction entre les tiers et les évaluateurs de risques.

Contacts de tiers

Les contacts de tiers sont les personnes qui représentent le tiers. En utilisant le portail du tiers, ils peuvent répondre à des questionnaires, travailler sur des tâches et résoudre les problèmes soulevés par votre équipe d'évaluation des risques de tiers. Les contacts de tiers sont des contacts primaires ou secondaires. Le contact principal est la personne désignée qui reçoit les questionnaires d'évaluation. Chaque tiers doit avoir au moins un contact principal. Le gestionnaire des risques liés aux tiers (TPR) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager], l'évaluateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] ou le contact principal peut créer des contacts de tiers.

Vous affectez la responsabilité du **contact principal** au contact du tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Les contacts primaires peuvent gérer d'autres contacts pour le tiers.

Deux rôles sont automatiquement affectés aux contacts de tiers : vendor_contact et snc_external. Le rôle vendor_contact fournit aux contacts de tiers l'accès au portail du tiers, tandis que le rôle de snc_external est une mesure de protection qui restreint l'accès au portail uniquement. Le rôle snc_external permet d'empêcher toute entrée non autorisée dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez Configurer des contacts de tiers.

Remarque :
Les contacts de tiers voient le nom de votre organisation dans toutes les références sur le portail du tiers. Vous spécifiez le nom dans le paramètre de propriété `sn_vdr_risk_asmt.company.name` . Reportez-vous à Configurer TPRM les propriétés.

Tâches pour les contacts de tiers

Le contact de tiers primaire peut effectuer les tâches suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Déléguez les questionnaires, les tâches et les problèmes à d'autres contacts tiers.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du tiers.
- Mettez à jour les préférences de notification.

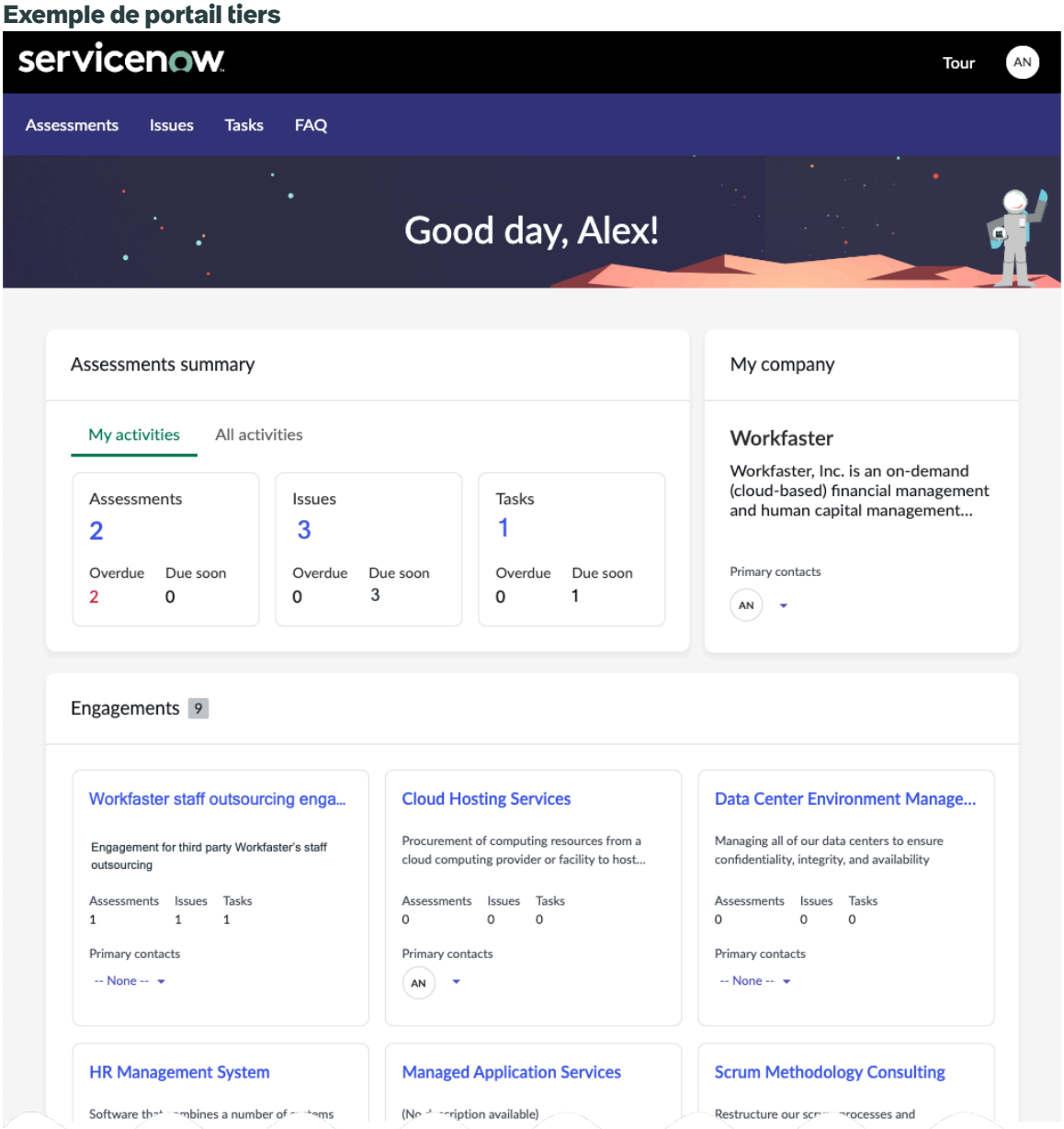
Les contacts de tiers secondaires peuvent utiliser le portail pour effectuer les tâches suivantes :

- Afficher et répondre aux évaluations « Mes affectations ».
- Changez un mot de passe ou demandez un nouveau mot de passe.

Important :
Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès au Now Platform portail du tiers et n'accorde l'accès qu'au portail.

Les contacts de tiers voient le portail comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de portail tiers



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancement du portail

Les contacts tiers lancent le portail à l'aide **de [votre URL d'instance]/svdp**).

Apprendre à utiliser le portail – la page FAQ

Les contacts de tiers peuvent sélectionner **la FAQ** pour afficher les réponses aux questions courantes, telles que comment inviter des utilisateurs supplémentaires sur le portail et comment affecter des contacts primaires à des enregistrements de tiers ou d'engagement.

Gestion des contacts de tiers

Les utilisateurs de votre organisation ayant le rôle d'évaluateur de risque de tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor] TPRM permettent de gérer les activités de contact de tiers suivantes :

- Créez une connexion pour un nouveau contact de tiers.
- Activez ou désactivez la connexion d'un contact tiers.
- Réinitialisez un mot de passe pour le contact d'un tiers.
- Affectez un rôle d'utilisateur au contact d'un tiers.
- Affectez le contact d'un tiers à une évaluation.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du client.
- Accédez aux évaluations terminées.

Pour en savoir plus, consultez Configurer des contacts de tiers.

Information associée

Signatures électroniques sur les questionnaires ou les demandes de documents

Utilisation du questionnaire SIG pour l'évaluation des risques

Using Supplier Collaboration Portal

Configurer des contacts de tiers

Configurez vos contacts de tiers pour pouvoir envoyer des évaluations, résoudre des problèmes et communiquer toute information supplémentaire requise à ces contacts.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager et admin pour les étapes 4 et 5

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les contacts de tiers sont des utilisateurs externes de l'organisation tierce. Ils utilisent le portail du tiers pour organiser, classer par ordre de priorité et effectuer des tâches en toute sécurité, comme répondre à des questionnaires pour les évaluations, effectuer des tâches et communiquer avec votre personnel chargé de l'évaluation des risques au sujet des problèmes. Vous autorisez l'accès au portail du tiers et spécifiez les autorisations pour les contacts de tiers. Le gestionnaire des risques tiers (TPR) doit contacter un membre de l'équipe disposant du rôle administrateur pour effectuer les étapes 4 et 5.

Important :
Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès à votre Now Platform instance et n'accorde l'accès qu'au portail du tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Contacts de tiers** pour déterminer si un contact de tiers a déjà été affecté.

   Le nombre de contacts est répertorié pour chaque tiers.

2. Sur la page Contacts de tiers, sélectionnez un tiers pour afficher la liste des contacts associés.
   - Pour gérer les contacts existants :
     - Sélectionnez chaque contact pour vérifier qu'il est associé au tiers approprié, qu'il est actif et, le cas échéant, qu'il est spécifié comme contact principal.

       Remarque :
       Les questionnaires, les demandes de documents et les problèmes actuellement affectés au contact sont répertoriés dans l'onglet associé.

     - Si vous n'avez pas le rôle administrateur, demandez à un utilisateur qui en a de vérifier que le rôle vendor_contact s'affiche pour l'utilisateur dans la liste connexe Rôles. Si l'utilisateur ayant le rôle administrateur ne peut pas voir la liste connexe Rôles, il doit passer à l'étape 4. Si l'utilisateur ayant le rôle administrateur ne peut pas voir le rôle vendor_contact répertorié pour l'utilisateur, il doit passer à l'étape 5.
   - Pour ajouter un contact, sélectionnez **Nouveau** et procédez comme suit.

   Remarque :
   Il est normal qu'un contact ait le rôle snc_external, car le rôle vendor_contact l'inclut.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contact d'un tiers

Champ	Description
Prénom, Nom, Adresse e-mail, Titre, Département	Informations de contact standard pour l'utilisateur de l'organisation tierce.
ID d'utilisateur	ID utilisé pour se connecter à l'instance du portail tiers.
Tiers	Organisation tierce du contact.
Langue, fuseau horaire	Langue et fuseau horaire préférés de l'utilisateur dans l'organisation tierce.
Actif	Option permettant d'activer le contact pour qu'il puisse travailler dans le portail du tiers.
Contact principal	Contact de tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact au sein du tiers pour répondre aux questions. Ils peuvent également gérer d'autres contacts pour le tiers.

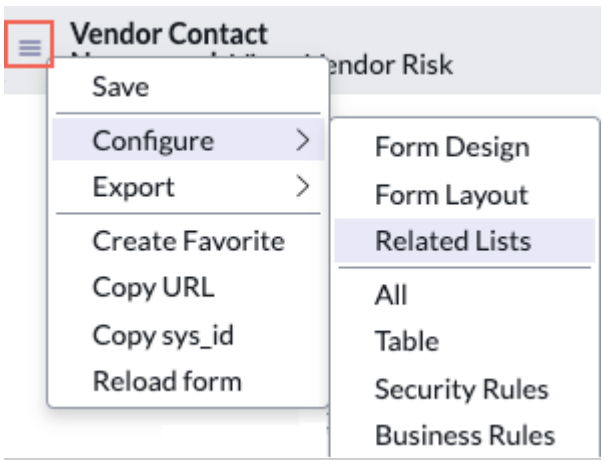
Remarque :
Une fois le formulaire envoyé, une notification par e-mail est envoyée au nouveau contact tiers. L'e-mail contient un lien vers le portail du tiers et les informations d'identification de connexion.

Traduction automatique

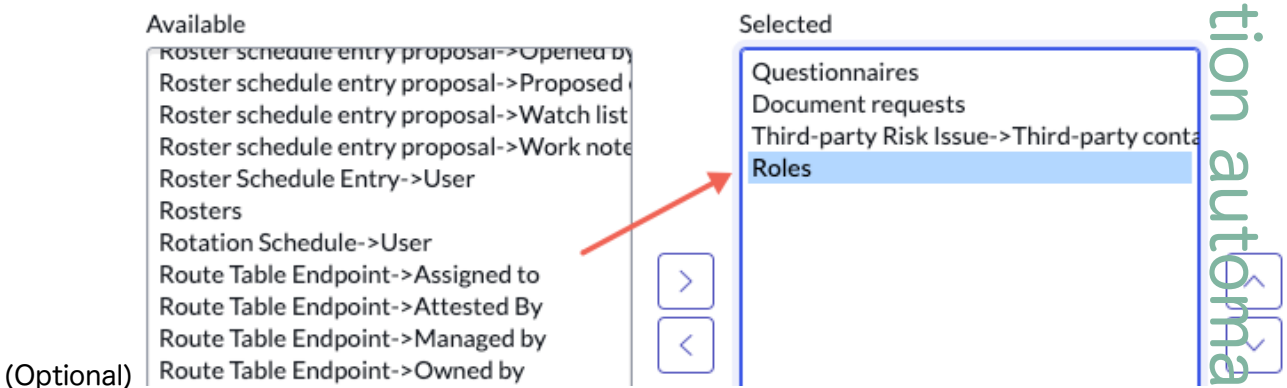
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. **Facultatif :** Validez le fait que chaque contact a le rôle de contact du fournisseur en ajoutant la valeur **Rôles** à la page Contact du fournisseur.

   a. Ajoutez la liste connexe Rôles en sélectionnant l'icône Actions et en sélectionnant **Configurer** > **Listes connexes**.



   b. Déplacez la liste connexe Rôles vers la liste Sélectionné, puis sélectionnez **Enregistrer**.

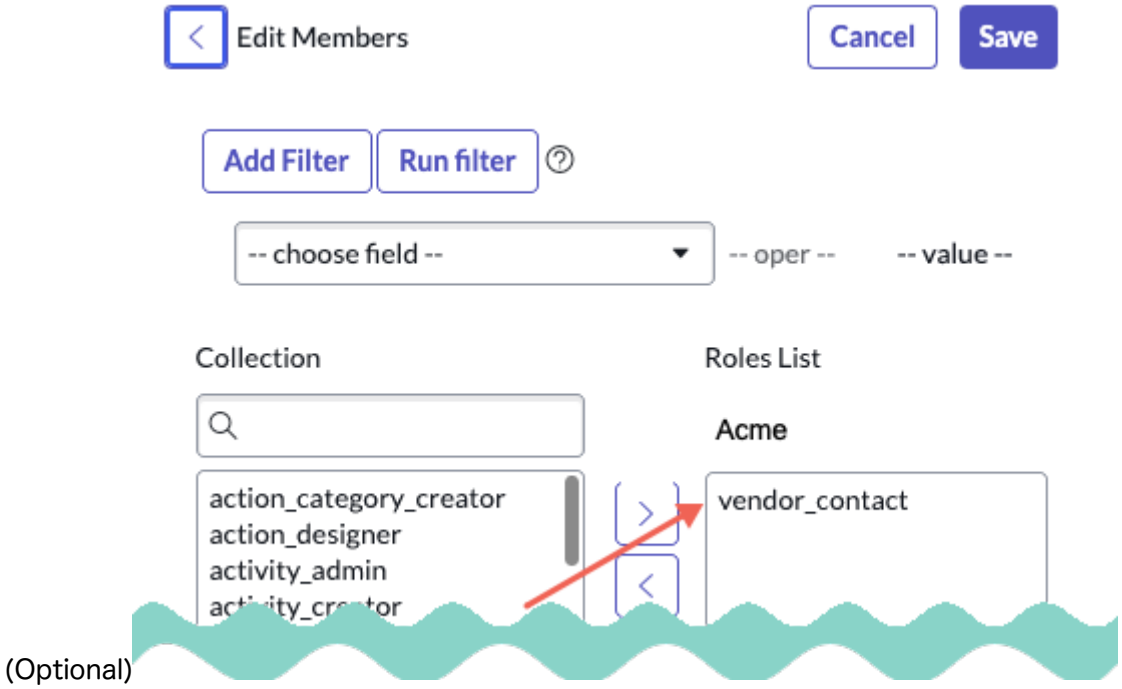


(Optional)

5. **Facultatif :** Accordez aux contacts de tiers l'accès au portail du tiers en sélectionnant **Modifier** et en ajoutant **vendor_contact** à la liste Rôles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



(Optional)

⚠ Avertissement :
Si l'utilisateur dispose d'autres rôles, tels que snc_internal, il peut également être en mesure de se connecter à votre plateforme et d'avoir une visibilité sur les enregistrements critiques.

[store-future: BEGIN review]

Gérer les contacts de tiers

Affichez vos contacts de tiers existants et ajustez leurs informations et autorisations d'accès selon vos besoins. En tenant à jour les coordonnées des tiers, vous pouvez éviter leur perte d'accès ou leur accès non autorisé.

Avant de commencer

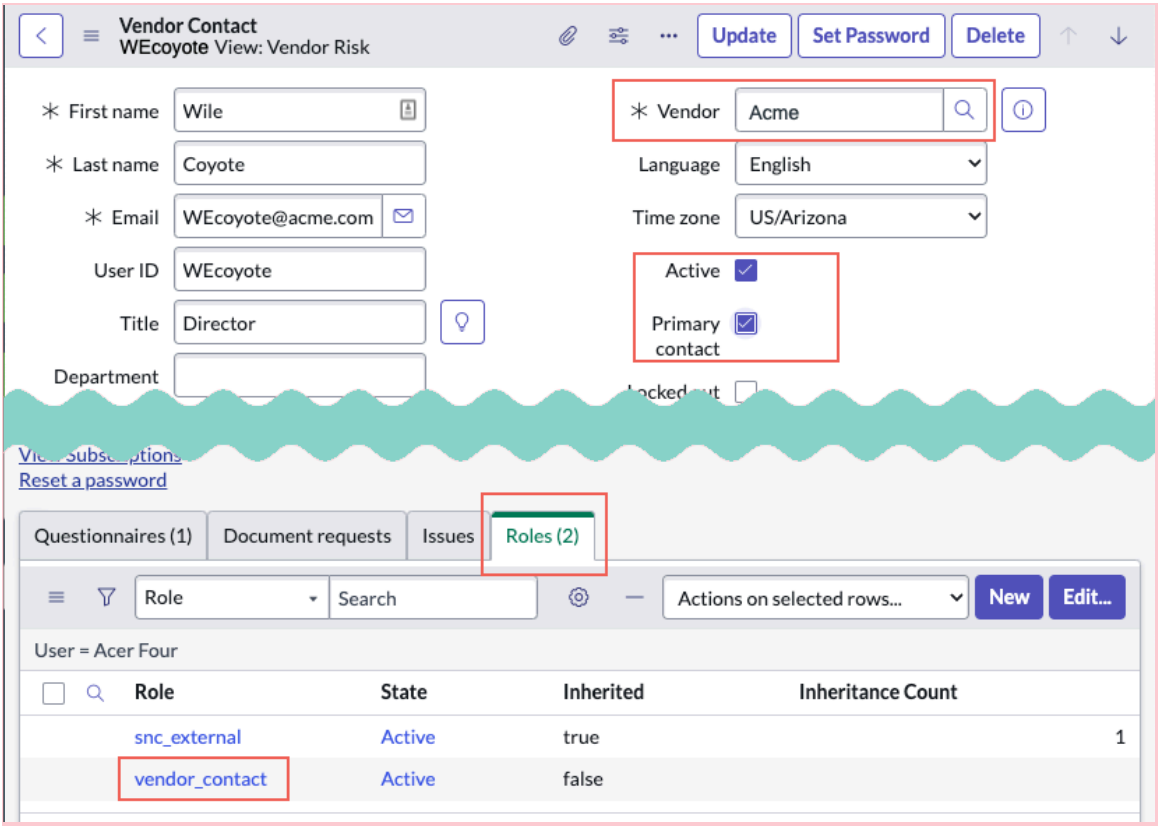
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Créez une connexion pour un nouveau contact de tiers.
- Activez ou désactivez la connexion d'un contact tiers.
- Réinitialisez un mot de passe pour le contact d'un tiers.
- Affichez et mettez à jour les informations de contact du client.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Tiers** > **Contacts de tiers** pour déterminer si un contact de tiers a déjà été affecté.

   Le nombre de contacts est répertorié pour chaque tiers.

2. Sur la page Contacts de tiers, sélectionnez un tiers pour afficher la liste des contacts associés.
3. Sélectionnez le contact de tiers souhaité et apportez les modifications nécessaires.

Remarque :
Sur la page Contacts de tiers, vous pouvez également mettre à jour leur profil et leurs coordonnées.

[End]

Signatures électroniques sur les questionnaires ou les demandes de documents

Les questionnaires ou les demandes de documents peuvent nécessiter la signature électronique de contacts tiers et/ou de réviseurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

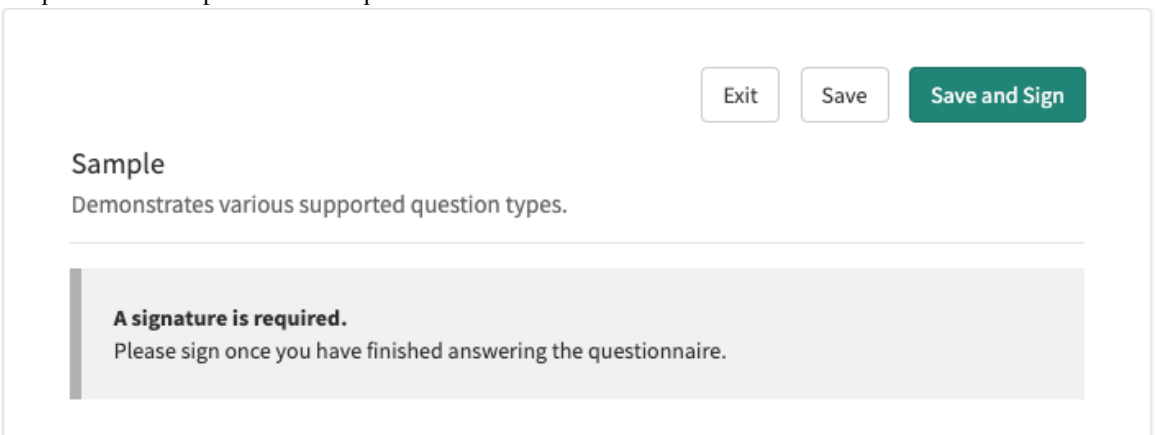
Une fois qu'un questionnaire ou une demande de document a été soumis au tiers, le gestionnaire des risques de tiers (TPR) ou l'évaluateur TPR reçoit une notification par e-mail qui inclut un lien vers l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

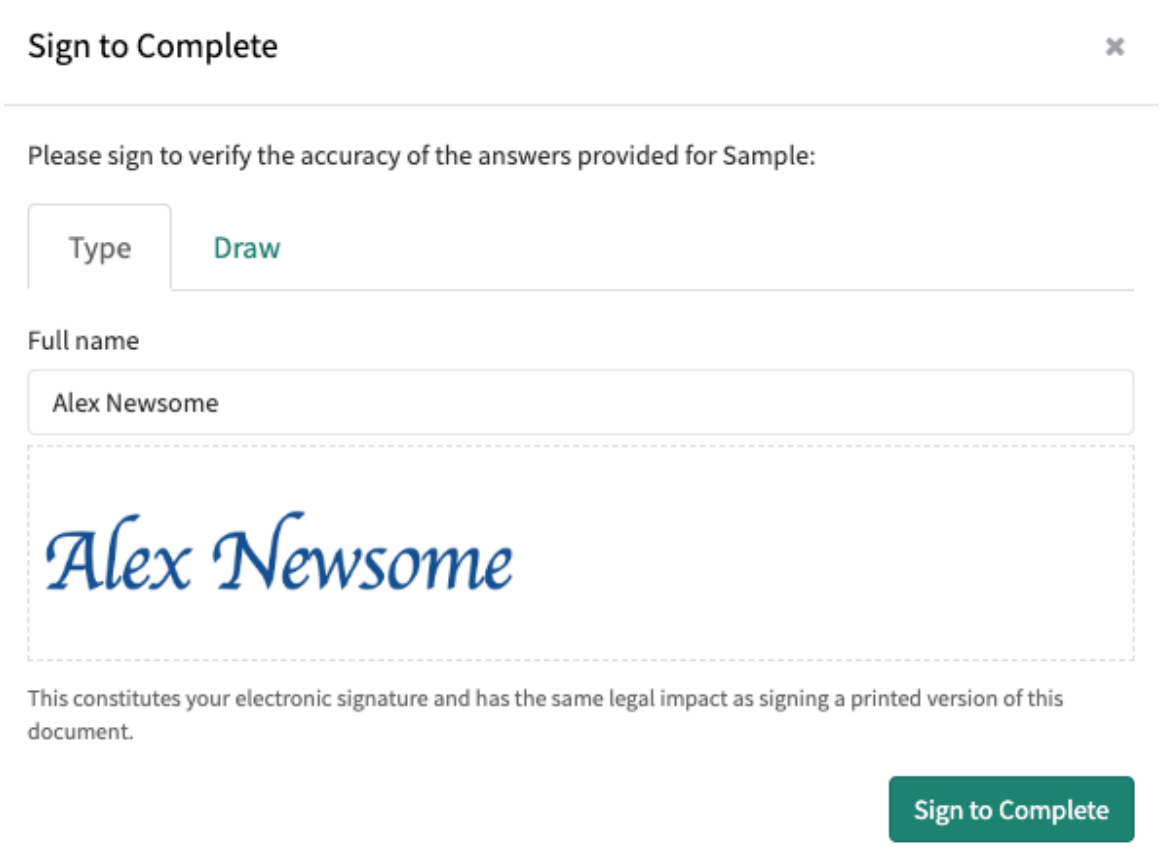
Procédure

1. Cliquez sur le lien pour ouvrir le questionnaire ou la demande de document.



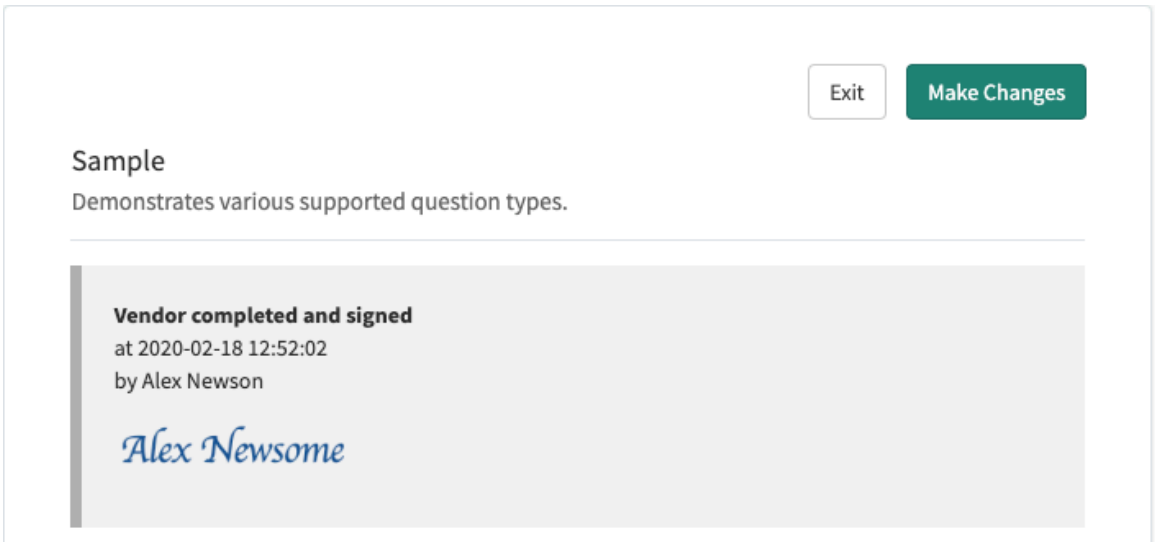
Remarque :
Notez qu'une signature est requise pour **l'exemple** de questionnaire. Ouvrez le questionnaire qui nécessite une signature.

2. Remplissez le questionnaire ou la demande de document et, lorsque vous avez répondu aux questions, cliquez sur **Enregistrer et signer**.
3. Utilisez l'onglet **Type** pour entrer votre nom ou utilisez l'onglet **Dessiner** , fournissez une signature libre, puis cliquez sur **Signer pour terminer**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Pour mettre à jour le questionnaire ou la demande de document de quelque manière que ce soit, cliquez sur **Apporter des modifications**.
   La signature est supprimée et vous devez signer à nouveau après avoir effectué les modifications.
5. Une fois que vous avez terminé et signé l'évaluation, cliquez sur **Quitter** , puis répétez le processus pour tous les questionnaires ou demandes de documents supplémentaires dans l'évaluation.
6. Lorsque vous avez rempli tous les questionnaires ou demandes de documents de l'évaluation, cliquez sur **Soumettre l'évaluation**.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas soumettre d'évaluation tant que tous les éléments nécessitant une signature électronique n'ont pas été signés.

Résultats
L'état de l'évaluation passe à **Réponse reçue** et les scores de risque sont calculés.

Utilisation du questionnaire SIG pour l'évaluation des risques

Les tiers peuvent utiliser le questionnaire SIG (Standardized Information Gathering Questionnaire) d'évaluations partagées pour fournir des documents d'évaluation. Le contact du tiers peut charger la feuille de calcul SIG pré-remplie ou répondre à un questionnaire basé sur un formulaire qui est importé dans l'instance.

Versions SIG prises en charge

TPRM prend en charge la version actuelle de SIG et deux versions antérieures. Versions de SIG prises en charge :

- SIG Full 2023, 2022, 2021
- SIG Core 2023, 2022, 2021
- SIG Lite 2023, 2022, 2021

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :

Inclut système de base des exemples de questionnaires SIG. ServiceNow ne fournit pas les bonnes réponses. Les modèles fournis par les évaluations partagées n'incluent pas non plus les bonnes réponses. Vous déterminez ce qui constitue les bonnes et les mauvaises réponses.

Les questions Oui ou Non dans les exemples de questionnaires SIG n'incluent pas de logique de notation. Par défaut, toutes les réponses **Oui** dans les exemples sont notées comme correctes. Vous devez configurer la logique en fonction de vos besoins.

Comment les tiers peuvent-ils utiliser le SIG ?

- Si un tiers télécharge une version antérieure au premier SIG pris en charge, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles le tiers doit répondre ultérieurement.
- Si un tiers tente de charger des données à partir d'une version de SIG antérieure à la version actuelle, certaines questions peuvent ne pas être mappées ou analysées correctement (par exemple, si vous chargez des données pour SIG 2020 full sur SIG 2021 full).
- Le chargement d'une version de SIG antérieure à 2021 n'est pas pris en charge.

Pour obtenir les instructions que vous pouvez envoyer à des contacts tiers, reportez-vous Contacts de tiers — Répondre à l'aide de SIGà .

Information associée

Contacts de tiers — Répondre à l'aide de SIG

Contacts de tiers — Répondre à l'aide de SIG

En tant que contact qui répond à une évaluation des risques, vous pouvez utiliser le questionnaire SIG (Standardized Information Gathering) d'évaluations partagées pour fournir des documents d'évaluation. Chargez la feuille de calcul SIG pré-remplie ou importez un questionnaire basé sur un formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : vendor_contact

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
TPRM prend en charge la version actuelle de SIG et deux versions antérieures. Versions de SIG prises en charge :

- SIG Full 2023, 2022, 2021
- SIG Core 2023, 2022, 2021
- SIG Lite 2023, 2022, 2021

Si vous chargez une version antérieure au premier SIG pris en charge, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles vous pourrez répondre ultérieurement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Si vous tentez de charger des données à partir d'une version de SIG antérieure à la version actuelle, certaines questions peuvent ne pas être mappées ou analysées correctement (par exemple, si vous chargez des données pour SIG 2022 full sur SIG 2023 full). Vous ne pouvez pas charger une version de SIG antérieure à 2021.

Procédure

1. Connectez-vous au portail du tiers à l'adresse https://<myCompany>.service-now.com/ svdp.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.
3. Remplissez le questionnaire SIG.
4. Soumettez le questionnaire SIG sur le portail du tiers.

[store-future: BEGIN review]

Utilisation des rapports de renseignements sur les risques

Gérez et demandez des rapports ou des scores de renseignements sur les risques à des fournisseurs de contenu de renseignements sur les risques externes à l'aide Gestion des risques liés aux tiersde . Ces informations peuvent être demandées et gérées au cas par cas en fonction de l'importance ou du niveau de risque de chaque tiers.

Vue d'ensemble

TPRM fournit un cadre de travail qui permet l'intégration avec des fournisseurs de contenu externes de Risk Intelligence. Vous pouvez demander des scores ou des rapports à l'aide du formulaire de demande de renseignements sur les risques de tiers. Les liens vers les rapports sont fournis et associés à l'engagement ou au tiers concerné.

Les informations renvoyées par le biais de ces rapports englobent divers aspects, y compris les rapports d'entreprise, les rapports d'adresse et les vérifications des antécédents des individus. En outre, un score global est généralement attribué pour résumer le risque associé à l'engagement ou au tiers évalué. Différents types de rapports peuvent être commandés en fonction de vos besoins spécifiques. Ces rapports sont commandés à diverses fins, telles que l'évaluation des risques au niveau de l'entreprise, l'évaluation des adresses de mission, l'examen des installations et l'examen minutieux des personnes.

Demander des renseignements sur les risques

Un gestionnaire des risques de tiers ou l'évaluateur des risques de tiers et le négociateur de contrat affectés à la demande de diligence raisonnable peuvent demander un score ou un rapport de renseignements sur les risques.

Pour créer une demande de renseignements sur les risques, accédez à **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Demandes de rapport d'examen**. Sélectionnez le bouton **Nouveau** et spécifiez le **fournisseur**, le **type de demande** et le **tiers**.

Les fournisseurs et les types de demande de rapport suivants sont disponibles pour l'intégration dans le cadre du système de base :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Upguard - Risque réglementaire
- Bitsight : risque de sécurité
- Interos - Risque financier

Remarque :
Les fournisseurs doivent d'abord être enregistrés et configurés dans Gestion des risques liés aux tiers. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.

Si vous devez annuler une demande, vous pouvez le faire pendant que la demande est à l'état Ouverte ou Commande en attente.

Pour en savoir plus sur la demande de renseignements sur les risques, reportez-vous à Demander des rapports de renseignements sur les risques.

Information associée

Automatiser les actions lors de la mise à jour des renseignements sur les risques
[End]
[store-future: BEGIN review]

Demander des rapports de renseignements sur les risques

Demandez des rapports de renseignements sur les risques pour obtenir un aperçu de la fiabilité qu'un tiers particulier peut utiliser Gestion des risques liés aux tiers.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager ou sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_assessor et sn_vdr_risk_asmt.contract_negotiator affectés à la demande de diligence raisonnable.

Vous devez configurer et enregistrer tous les fournisseurs de renseignements sur les risques. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous demandez des renseignements sur les risques, vous sélectionnez le nom du fournisseur, le type de demande et spécifiez le nom du tiers. Vous fournissez ensuite des détails qui aident les gestionnaires des risques de tiers (TPR) et leurs équipes de votre organisation à comprendre l'objet de la demande de renseignements sur les risques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Demandes de rapport d'examen**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Sur le formulaire de demande, spécifiez le fournisseur de votre demande.
   Les fournisseurs doivent d'abord être enregistrés et configurés dans Gestion des risques liés aux tiers. Pour plus d'informations, consultez Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques et Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.
4. Sélectionnez le type de demande pour la demande.
5. Sélectionnez le tiers pour la demande.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vous pouvez demander des renseignements sur les risques pour un tiers existant ou pour un nouveau tiers.

- Pour un tiers existant, saisissez le nom du tiers ou sélectionnez l'icône de recherche ( ) pour afficher la liste complète des tiers.
- Pour un nouveau tiers :

  a. Sélectionnez l'icône de recherche ( ).

  b. Sélectionnez le bouton Nouveau.

  c. Saisissez les informations sur le tiers.

6. Renseignez les champs Brève description et Description, puis sélectionnez **Soumettre la demande**.
   Pour obtenir une description de tous ces champs, reportez-vous à la section Formulaire de demande de renseignements sur les risques de tiers.
   Le système s'ouvre sur la table Demandes de renseignements sur les risques de tiers [sn_vdr_risk_asmt_ri_request]. Pour chaque demande de renseignements sur les risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **RIR**. Utilisez l'ID pour suivre votre demande.

[End]

Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques

Les fournisseurs de renseignements sur les risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

Utilisation des données provenant de fournisseurs de renseignements sur les risques

Remarque :
Vous pouvez demander des données de risque pour des tiers, mais pas pour des engagements.

- Après avoir enregistré un fournisseur de renseignements sur les risques, vous spécifiez les services de notation ou de notation du fournisseur que vous utiliserez. Vous indiquez également comment leurs scores ou évaluations sont mappés à vos TPRM évaluations.
- Vous ajoutez un score brut d'un fournisseur à l'enregistrement de service d'un tiers. Le système utilise le mappage que vous avez spécifié pour normaliser la valeur à l'évaluation appropriée TPRM .
- Une règle de soumission basée sur le fournisseur est un ensemble de conditions et d'actions. Dans une règle, vous pouvez spécifier que la mise à jour d'une évaluation d'un fournisseur de renseignements sur les risques est la *condition* qui déclenche *l'action* spécifiée dans la règle. L'action peut consister à créer et à envoyer une évaluation des risques de tiers, un problème, une tâche ou un e-mail.

Intégrations prises en charge par ServiceNow

Remarque :
Vous trouverez les applications d'intégration sur le ServiceNow Store.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations prises en charge par ServiceNow

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Service fourni	Type
Évaluation standard	Questionnaire standard de collecte d'informations (SIG)	Évaluation standard	Questionnaire standard de l'industrie à utiliser dans les évaluations.	Contenu
Ecovadis	Ecovadis	Évaluations de la durabilité	Scores de durabilité à l'appui des évaluations et de la surveillance continue.	ISV, données, ESG

Intégrations prises en charge par ServiceNow les partenaires

Remarque :
Vous trouverez les applications d'intégration sur le ServiceNow Store.

Intégrations prises en charge par les partenaires

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Cas d'utilisation	Type
BitSight (en anglais)	BitSight (en anglais)	Cotes de cyber-risque	Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Tableau de résultats de la sécurité	Tableau de résultats de la sécurité	Cotes de cyber-risque	Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
RiskRecon	Reconnaissance des risques	Cotes de cyber-risque	Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Surveillance	Protéger le risque du fournisseur	Cyber-risque	Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données
Recorded Future	Renseignements futurs enregistrés	Cotes de cyber-risque	Scores de cyber-risque à l'appui des évaluations et de la surveillance continue des risques liés aux tiers.	ISV, données

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Intégrations prises en charge par les partenaires (suite)

Fournisseur	Nom de produit	Contenu	Cas d'utilisation	Type
Milan noir	Milan noir	Gestion des risques liés aux tiers	La sécurité technique, le risque financier, l'indice de vulnérabilité aux ransomwares et les scores de conformité, en plus des notes de sécurité globales.	ISV
Interos	Interos	Chaînes d'approvisionnement et évaluations de domaines multiples	Notations cybernétiques, financières, ESG, géopolitiques, opérationnelles et de restrictions pour soutenir l'évaluation et la surveillance des risques.	ISV, contenu
TruSight (en anglais)	TruSight (en anglais)	Évaluations des risques de tiers	Accès aux évaluations des risques de tiers validées par TruSight.	ISV
cyberGRX	CyberGRX (en anglais seulement)	Évaluations des risques de tiers	Accès à l'échange de risques tiers de CuberGRX pour vous aider à automatiser les évaluations.	ISV

Traduction automatique

Information associée

Affichage des scores des renseignements sur les risques

Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques

Enregistrer un fournisseur de renseignements sur les risques

Créez un enregistrement pour chaque fournisseur de renseignements sur les risques auprès duquel vous demanderez des rapports. Les cotes de risque et les cotes générées par les fournisseurs de renseignements sur les risques sont analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Fournisseurs**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, remplissez le formulaire, puis cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire Fournisseurs de renseignements sur les risques

Champ	Description
Nom	Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques.
Description courte	Description du prestataire et éventuellement des services fournis.
Est multifacteur	Option pour spécifier que le fournisseur peut renvoyer plusieurs types de scores différents, par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.
URL	URL du site Web du fournisseur. Cela permet aux collègues de visiter et d'évaluer le fournisseur.
Remarque	Commentaires textuels qui fournissent des informations supplémentaires à vos collègues, par exemple, les descriptions des services de notation disponibles ou les raisons pour lesquelles votre organisation a décidé d'utiliser le fournisseur.
Logo du fournisseur	Image du logo du fournisseur. Cette image apparaît dans TPRM les rapports du fournisseur.

Résultats
Vous pouvez maintenant spécifier les services et les niveaux de service que vous pourriez demander ultérieurement au fournisseur.

Les services que vous avez associés au fournisseur apparaissent dans la liste connexe **Services de fournisseurs de renseignements** sur les risques. Pour ajouter un service, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe, puis suivez les instructions de la section Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.

Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques

Après avoir enregistré un fournisseur de renseignements sur les risques, vous spécifiez les services de notation ou de notation du fournisseur que vous utiliserez. Vous indiquez également comment leurs scores ou évaluations sont mappés à vos TPRM évaluations.

Avant de commencer
Rôle requis : vendor_assessment_reviewer

Procédure

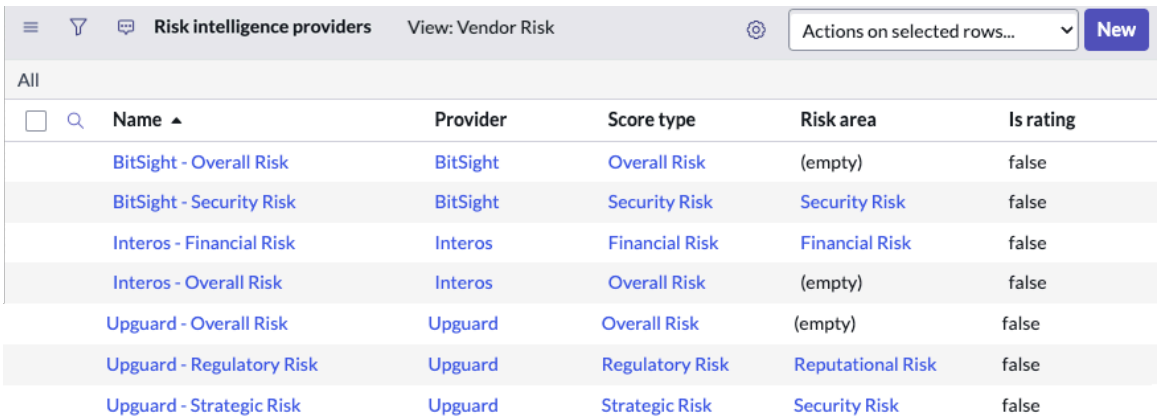
1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Services du fournisseur**.

   Les services actuels des fournisseurs de renseignements sur les risques figurent dans la liste connexe **Services des fournisseurs tiers** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La liste des services des fournisseurs s'affiche également sous forme de liste connexe lorsque vous enregistrez un fournisseur. Le système génère automatiquement un nom unique pour le service en concaténant le nom du **fournisseur** et le **type de score**.



Name	Provider	Score type	Risk area	Is rating
BitSight - Overall Risk	BitSight	Overall Risk	(empty)	false
BitSight - Security Risk	BitSight	Security Risk	Security Risk	false
Interos - Financial Risk	Interos	Financial Risk	Financial Risk	false
Interos - Overall Risk	Interos	Overall Risk	(empty)	false
Upguard - Overall Risk	Upguard	Overall Risk	(empty)	false
Upguard - Regulatory Risk	Upguard	Regulatory Risk	Reputational Risk	false
Upguard - Strategic Risk	Upguard	Strategic Risk	Security Risk	false

2. Cliquez sur **Nouveau** , puis renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Service de fournisseur de renseignements sur les risques

Champ	Description
Fournisseur	Nom du fournisseur de renseignements sur les risques pour ce service de notation.
Type de score	Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de cote ou de score de risque, par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité. Pour chaque fournisseur, vous définissez au moins deux services. ○ Définissez un service qui renvoie le score de risque global pour le tiers. ○ Définissez un service pour chaque type de score supplémentaire que le fournisseur peut renvoyer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Important : ○ Le paramètre **Est multifacteur** pour un fournisseur indique que le fournisseur peut renvoyer plusieurs types de scores différents. Pour les fournisseurs que vous configurez en tant que multifacteur, vous devez définir un service avec **le type de score** = **score global** avant de pouvoir créer d'autres services pour le fournisseur. Lorsque le fournisseur renvoie un score global, vous ajoutez les données. La valeur normalisée apparaît comme valeur « globale » sur la carte du fournisseur dans l'onglet**Scores des renseignements sur les risques** . ○ Pour les fournisseurs que vous configurez comme non multifacteur, vous ne spécifiez qu'un seul type de score. Le score ou l'évaluation renvoyé par le fournisseur est converti en score normalisé TPRM . La valeur normalisée est également affichée en tant que valeur « globale » sur la carte du fournisseur dans l'onglet**Scores des renseignements sur les risques** .
Nom	Nom du service du fournisseur en cours de configuration. Le système génère automatiquement un nom unique pour le service en concaténant le nom du **fournisseur** et le **type de score**.
Domaine à risque	Sélectionnez le domaine de risque de tiers associé au type de score. Pour plus d'informations, consultez Définir un domaine de risque de tiers. **Remarque :** Les domaines de risque sont appelés « zones de risque » dans certaines applications de plateforme.
Copier le mappage à partir de	Le cas échéant, spécifiez un service existant avec ce fournisseur qui utilise un mappage identique à celui du service que vous configurez. ○ Les mappages sont copiés dans l'enregistrement actuel. ○ Les mappages passent en lecture seule.

3. Faites défiler l'écran jusqu'à la zone **Mapping (Mappage**) et effectuez l'une des actions suivantes.

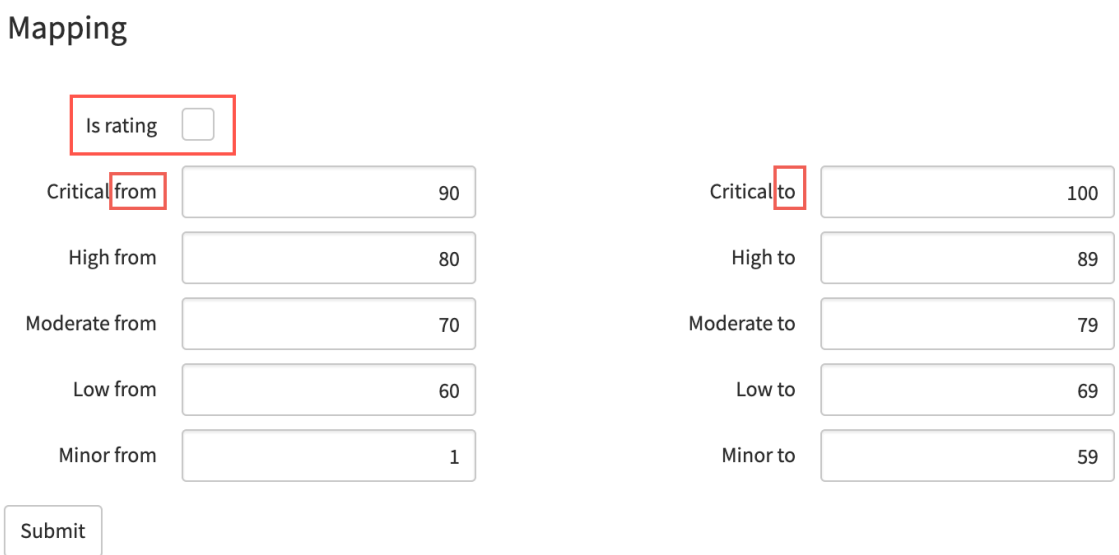
- Pour mapper les évaluations des fournisseurs aux évaluations utilisées par TPRM, cochez la case **Est une évaluation** , puis saisissez chaque évaluation du fournisseur en regard de l'évaluation de la plateforme correspondante.
- Pour associer une plage de scores de fournisseurs à chaque TPRM évaluation, ne sélectionnez pas **Est une évaluation**. Chaque ligne identifie les valeurs les plus basses et les plus élevées d'une évaluation. Entrez la valeur la plus basse dans la colonne **De** et la valeur la plus élevée dans la colonne **À** .

Vous devez remplir au moins trois lignes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Toutes les lignes doivent être des cotes ou des plages. Un mélange des deux types n'est pas autorisé.
- S'il y a plus de valeurs renvoyées que de lignes, regroupez les valeurs dans la ligne appropriée et séparez-les par des virgules.



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Dans les étapes suivantes, vous spécifiez les types de demandes disponibles. Un type de demande est le niveau d'analyse pour le **type de score** que vous avez spécifié pour le service. Par exemple, un fournisseur peut proposer trois types de demandes pour le type de score *Risque financier* : niveau 1, niveau 2 et niveau 3. Un rapport de « niveau 3 » peut renvoyer des informations beaucoup plus détaillées et peut coûter beaucoup plus cher qu'un rapport de « niveau 1 ».
5. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Types de demandes** Cliquez sur **Nouveau**.
6. Sélectionnez le fournisseur, entrez un type de demande, cliquez sur **Soumettre**, puis répétez le processus pour chaque type de demande.
7. Répétez le processus global pour définir un service pour chaque type de score supplémentaire que le fournisseur peut renvoyer.

Résultats

Vous pouvez maintenant demander un score de risque au fournisseur de renseignements sur les risques.

Ajouter un score de renseignements sur les risques aux données de risque pour un tiers

Vous ajoutez un score brut d'un fournisseur à l'enregistrement de service d'un tiers. Le système utilise le mappage que vous avez spécifié pour normaliser la valeur à l'évaluation appropriée TPRM .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

En règle générale, vous renseignez la table des scores des renseignements sur les risques à l'aide d'une intégration que vous avez créée ou installée à partir du ServiceNow Store. Cette

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

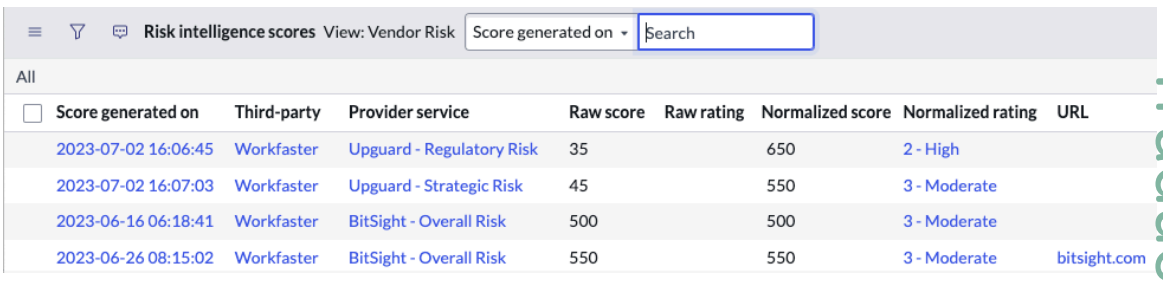
procédure décrit le processus de mise à jour manuelle des scores des renseignements sur les risques.

Lorsque vous demandez un score de risque pour un tiers, les fournisseurs de renseignements sur les risques renvoient le score à une URL qu'ils spécifient. Suivez cette procédure pour ajouter manuellement le score et l'URL à vos données de risque pour le tiers.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Scores**.

   La liste connexe Scores des renseignements sur les risques affiche la liste des services du fournisseur actuels et les scores associés.



Score generated on	Third-party	Provider service	Raw score	Raw rating	Normalized score	Normalized rating	URL
2023-07-02 16:06:45	Workfaster	Upguard - Regulatory Risk	35		650	2 - High	
2023-07-02 16:07:03	Workfaster	Upguard - Strategic Risk	45		550	3 - Moderate	
2023-06-16 06:18:41	Workfaster	BitSight - Overall Risk	500		500	3 - Moderate	
2023-06-26 08:15:02	Workfaster	BitSight - Overall Risk	550		550	3 - Moderate	bitsight.com

2. Cliquez sur **Nouveau**, renseignez les champs du formulaire Score des renseignements sur les risques, puis cliquez sur **Soumettre**.

   Cette étape ajoute le score et l'URL à laquelle le fournisseur a renvoyé le score aux données pour le tiers ou l'engagement.

   Lorsque vous saisissez une évaluation provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le système normalise la valeur pour la convertir en une évaluation appropriée TPRM . Lorsque vous saisissez un score provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, la société TPRM génère à la fois une cote normalisée et un score numérique normalisé.

Formulaire Score des renseignements sur les risques

Champ	Description
Fournisseur	Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. La liste de choix est remplie avec les fournisseurs que vous avez enregistrés.
Service du fournisseur	Nom qui est la concaténation du nom du fournisseur de renseignements sur les risques et du service particulier qui a renvoyé les données de risque. Vous avez configuré le service à l'aide du processus spécifié dans Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.
Tiers	Tiers qui a été noté par le fournisseur.
Type de demande	Niveau d'analyse pour le **type de score** que vous avez défini pour le service. Par exemple, un fournisseur peut proposer trois types de demandes pour le type de score *Risque financier* : niveau 1, niveau 2 et niveau 3. Un rapport de « niveau 3 » peut renvoyer des informations beaucoup plus détaillées et peut coûter beaucoup plus cher qu'un rapport de « niveau 1 ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
URL	URL du site renvoyé par le fournisseur pour la demande. Le site fournit la note ou le score et des informations supplémentaires du fournisseur.
Cote brute/ Score brut	Valeur brute retournée par le fournisseur dans l'URL spécifiée.
Score normalisé	Si vous avez saisi un score brut numérique du fournisseur, il s'agit du score normalisé TPRM calculé.
Cote normalisée	Si vous avez saisi un score brut numérique ou une évaluation brute du fournisseur, il s'agit de l'évaluation normalisée TPRM calculée.
Score généré le	Date et heure auxquelles le score a été ajouté à cet enregistrement. **Remarque :** Il ne s'agit pas de la date/heure à laquelle les données ont été générées par le fournisseur.

3. **Facultatif :** Ajoutez des données de sous-facteur aux données de risque pour le tiers.
   Les données de sous-facteur ne sont pas validées ni mappées aux données de TPRM score/évaluation, mais sont stockées directement au fur et à mesure que vous les entrez.

   a. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration des fournisseurs de renseignements sur les risques** > **Sous-facteurs** Cliquez sur **Nouveau**.

   b. Remplissez le formulaire de la même manière que vous avez rempli les données pour un score/une évaluation.

Formulaire Sous-facteurs des renseignements sur les risques

Champ	Description
Fournisseur	Nom unique du fournisseur de renseignements sur les risques. La liste de choix est remplie avec les fournisseurs que vous avez enregistrés.
Service du fournisseur	Nom qui est la concaténation du nom du fournisseur de renseignements sur les risques et du service particulier qui a renvoyé les données de risque. Vous avez configuré le service à l'aide du processus spécifié dans Configurer un service de fournisseur de renseignements sur les risques.
Nom	Nom du sous-facteur.
Tiers	Tiers qui a été noté par le fournisseur.
Score	Valeur brute retournée par le fournisseur. **Remarque :** Vous pouvez saisir du texte numérique ou alphabétique dans ce champ. La valeur n'est pas validée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Créé	(Optional) Date et heure auxquelles le score a été ajouté à cet enregistrement. **Remarque :** Il ne s'agit pas de la date et de l'heure auxquelles les données ont été générées par le fournisseur.

Résultats

Les données que vous avez associées au tiers apparaissent maintenant dans les rapports. Consultez Affichage des scores des renseignements sur les risques pour en savoir plus. Les données apparaissent aux emplacements suivants :

- Liste connexe Scores des renseignements sur les risques, comme décrit dans cette procédure.
- **Onglet Vue d'ensemble des risques** dans l'espace de travail.
- **Onglet Scores des renseignements sur les risques** dans l'espace de travail.

Automatiser les actions lors de la mise à jour des renseignements sur les risques

Une règle de soumission basée sur le fournisseur est un ensemble de conditions et d'actions. Dans une règle, vous pouvez spécifier que la mise à jour d'une évaluation d'un fournisseur de renseignements sur les risques est la *condition* qui déclenche *l'action* spécifiée dans la règle. L'action peut consister à créer et à envoyer une évaluation des risques de tiers, un problème, une tâche ou un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous saisissez une évaluation provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, le système normalise la valeur pour la convertir en une évaluation appropriée TPRM . Lorsque vous saisissez un score provenant d'un fournisseur de renseignements sur les risques, la société TPRM génère à la fois une cote normalisée et un score numérique normalisé.

Suivez cette procédure pour définir une règle afin d'effectuer une action lorsqu'un fournisseur envoie une évaluation ou un score mis à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Règles de soumission de l'évaluation** > **Soumission basée sur le fournisseur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**, puis renseignez le formulaire.

Formulaire Règle de soumission basée sur le fournisseur

Champ	Description
Service du fournisseur	Sélectionnez le service de notation du fournisseur de renseignements sur les risques associé à la règle.

Traduction automatique

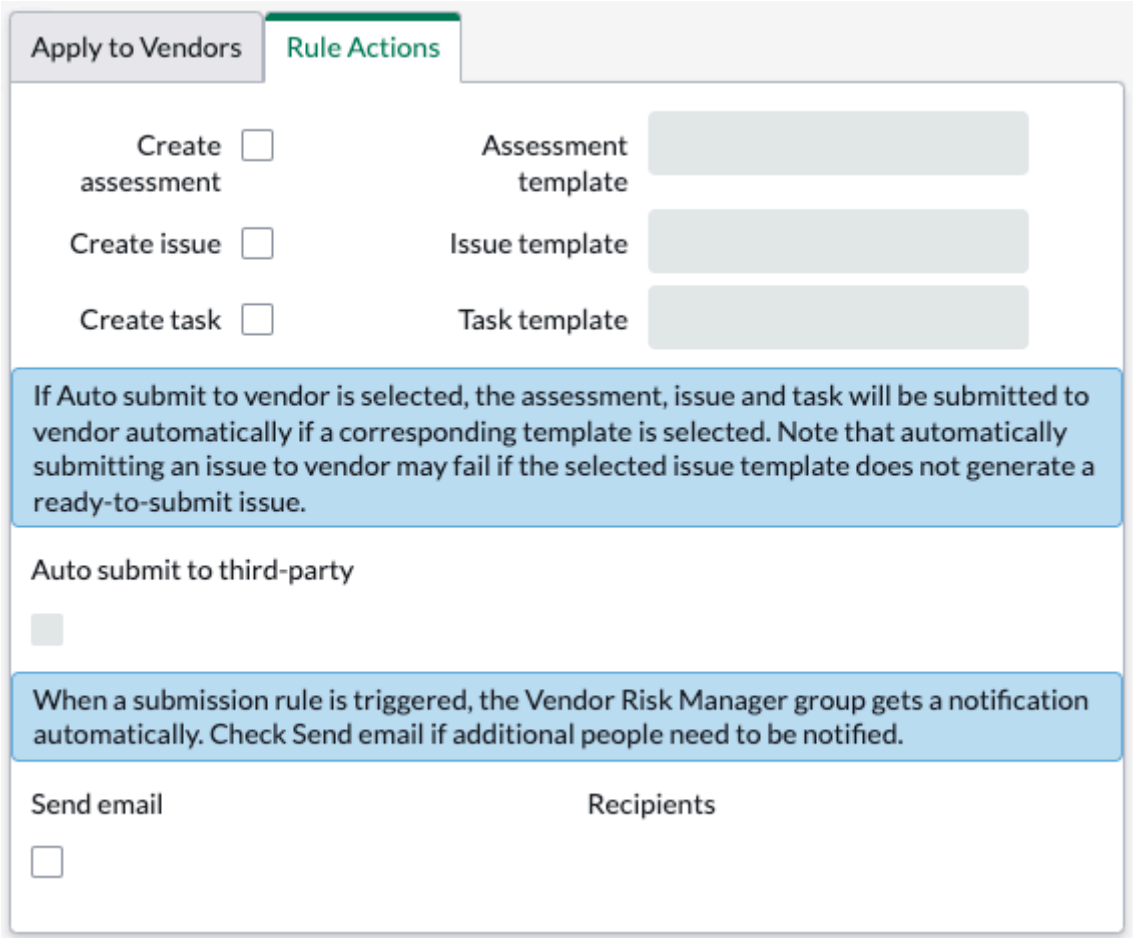
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Commande	Saisissez l'ordre d'exécution de la règle. Si plusieurs règles sont définies pour le même fournisseur de renseignements sur les risques, seule la règle ayant la valeur **d'ordre** la plus faible est exécutée.
Nom	Nom de la règle généré automatiquement.
○ Type de changement ○ Étendue du changement ○ Pourcentage normalisé/Score normalisé/Cote de risque normalisée	Sélectionnez la base du changement de score externe qui doit déclencher la règle et l'étendue du changement, comme suit : ○ Si Type de changement = Pourcentage normalisé, sélectionnez **Augmentation du risque par** ou **Diminution du risque par** et le pourcentage dans le champ **Pourcentage normalisé** . ○ Si Type de changement = Score normalisé, sélectionnez **Augmentation du risque par**, **Diminution du risque par** ou **Seuil** et un score dans le champ **Score normalisé** . ○ Si Type de changement = Cote normalisée, entrez un seuil de cote de risque qui déclenchera la règle dans le champ **Cote de risque normalisée** .

3. Sélectionnez l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** .
   a. Utilisez le créateur de condition pour définir des conditions d'identification des tiers qui seront affectés par la règle.
   b. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Sélectionnez l'onglet **Actions** de règle, renseignez les champs, puis cliquez sur **Soumettre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Formulaire Règle de soumission basée sur le fournisseur — Onglet Actions de règle

Champ	Description
Créer une évaluation	Cochez cette case pour créer une évaluation pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , l'évaluation est automatiquement envoyée aux tiers lorsque la règle est déclenchée.
Créer un problème	Cochez cette case pour créer un problème pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** et que vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de problème** , les problèmes sont générés automatiquement pour les tiers lorsque la règle est déclenchée. **Remarque :** Pour activer la génération automatique, vous devez vérifier que les trois champs suivants sont renseignés lors de la création du problème : ○ **Fournisseur** ○ **Recommandation** (dans l'onglet **Recommandations**) ○ **Explication** (dans l'onglet **Recommandations**)
Créer une tâche	Cochez cette case pour créer une tâche pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** et que vous avez sélectionné un modèle dans le champ **Modèle de tâche** , les tâches sont automatiquement créées pour les tiers lorsque la règle est déclenchée.
Modèle d'évaluation	Si vous avez coché la case **Créer une évaluation** , sélectionnez le modèle d'évaluation à utiliser pour créer les évaluations.
Modèle de problèmes	Si vous avez coché la case **Créer un problème** , vous pouvez éventuellement sélectionner un modèle de problème à utiliser pour créer un problème pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , vous devez sélectionner un modèle de problème afin de créer automatiquement un problème lorsque la règle est déclenchée.
Modèle de tâche	Si vous avez coché la case **Créer une tâche** , vous pouvez éventuellement sélectionner un modèle de tâche à utiliser pour créer une tâche pour les tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** . Si vous cochez également la case **Soumettre automatiquement à un tiers** , vous devez sélectionner un modèle de tâche afin de créer automatiquement une tâche lorsque la règle est déclenchée.
Soumettre automatiquement à un tiers	Soumettez automatiquement les évaluations, les problèmes et/ou les tâches aux tiers identifiés dans l'onglet **Appliquer aux fournisseurs** , comme décrit dans les descriptions de champ précédentes.
Envoyer un e-mail/des destinataires	Lorsque la règle est déclenchée, les utilisateurs ayant le rôle de gestionnaire TPR reçoivent une notification par e-mail. Sélectionnez **Envoyer un e-mail** et spécifiez **les destinataires** pour envoyer la notification par e-mail à d'autres personnes.

Référence Gestion des risques liés aux tiers

Les rubriques de référence fournissent des descriptions détaillées des tables, des propriétés, des formulaires et des rôles installés avec l'application Gestion des risques liés aux tiers .

Terminologie

Découvrez les concepts et termes clés utilisés dans l'application TPRM .

Gestion du processus de demande de diligence raisonnable

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de la demande de diligence raisonnable. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité.

Gestion des processus IRQ

Une fois qu'une demande d'engagement est approuvée, la première étape interne consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion de l’évaluation des risques de tiers (externe)

Une fois le processus IRQ terminé, vous envoyez des questionnaires et des demandes de documents au contact tiers. Vous gérez l’évaluation des risques de tiers en collaboration avec les contacts pour vous assurer que les réponses sont complètes et précises.

Formulaire de demande de demande de diligence raisonnable en matière de risques de tiers

Le formulaire Demande de diligence raisonnable capture toutes les informations initiales dont vous avez besoin pour démarrer le processus de diligence raisonnable. Tout employé au sein de votre organisation peut demander une diligence raisonnable. Si vous sélectionnez un tiers existant, une partie importante des informations est renseignée automatiquement.

[store-future: BEGIN review]Formulaire de demande de renseignements sur les risques de tiers[End]

[store-future: BEGIN review]Le formulaire de demande de renseignements sur les risques rassemble toutes les informations nécessaires pour demander des renseignements sur les risques. Un gestionnaire des risques de tiers ou l’évaluateur des risques de tiers et le négociateur du contrat affectés à la demande de diligence raisonnable peuvent demander des renseignements sur les risques.[End]

Séparation de domaine et Gestion des risques liés aux tiers

Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

États du cycle de vie d’une évaluation des risques de tiers (externe)

Le processus de collecte des données d’évaluation auprès d’un tiers se déroule entre plusieurs *états*. Par exemple, pendant l’état **Soumis à un tiers** , le tiers répond aux tâches, aux problèmes et s’efforce de remplir les questionnaires.

Cotes de risque de tiers et calculs de notation

Effectuez une évaluation complète des risques externes lors du calcul de plusieurs évaluations et scores à l’aide de l’application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez mieux comprendre le processus de calcul global et découvrir comment les paramètres et configurations définis par l’utilisateur influencent les résultats des questionnaires.

Instructions pour l’importation de données de feuille de calcul

Avant d’essayer d’importer les données du questionnaire à partir d’une feuille de calcul Excel dans Gestion des risques liés aux tiers des Microsoft tables, vous devez vérifier que son format respecte des directives particulières.

Numéros d’identification uniques pour TPRM les enregistrements

Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système affecte automatiquement un numéro d’ID unique qui permet d’identifier le type de données dans l’enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d’ID pour rechercher ou filtrer l’élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

Les rôles déterminent les autorisations et l’accès dans TPRM.

TPRM Tables qui étendent les tables de la plateforme

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

TPRM a accès aux informations sur les risques et aux informations sur les clients sur la même plateforme.

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

L'activation du module d'extension Gestion des risques liés aux tiers installe également le module d'extension Explicit Roles. Les administrateurs affectent les rôles snc_internal et snc_external pour fournir aux utilisateurs internes et externes l'accès à l'instance.

Rapports de vue d'ensemble des risques du fournisseur — Vue héritée

La page Vue d'ensemble du risque du fournisseur est remplacée par les rapports sur les risques de tiers disponibles sur le Vendor Management Workspace.

Terminologie

Découvrez les concepts et termes clés utilisés dans l'application TPRM .

Tiers, quatrièmes et nPL

Un *tiers* est une organisation ou une personne avec laquelle vous avez interagi ou avec qui vous avez établi une relation d'affaires. Les tiers peuvent avoir des filiales et peuvent conclure des contrats avec des prestataires 4PL. Par exemple, les départements sont des filiales. Une *quatrième partie* peut conclure un contrat avec d'autres parties (appelées n-ièmes parties, cinquième, sixième, etc.). Toutes les parties en aval (de la quatrième à la nPL) comportent des risques de la même manière que les tiers.

Un *fournisseur* fournit les biens ou services que vous utilisez pour produire ou livrer vos propres biens ou services. Tous les fournisseurs sont des tiers, mais tous les tiers ne sont pas des fournisseurs. Voici une liste d'autres types de tiers :

- Fournisseurs
- Affiliés
- Contreparties
- Consultants
- Partenaires
- Services professionnels
- Conseillers
- Franchises
- Concessionnaires
- Revendeurs
- Distributeurs
- Clients
- Clients
- Personnel externalisé

Engagements

Un *engagement* désigne la relation informelle ou contractuelle que vous avez l'intention d'établir avec un tiers et qui pourrait potentiellement exposer votre organisation à des risques. L'engagement décrit les services ou produits que le tiers doit fournir et d'autres

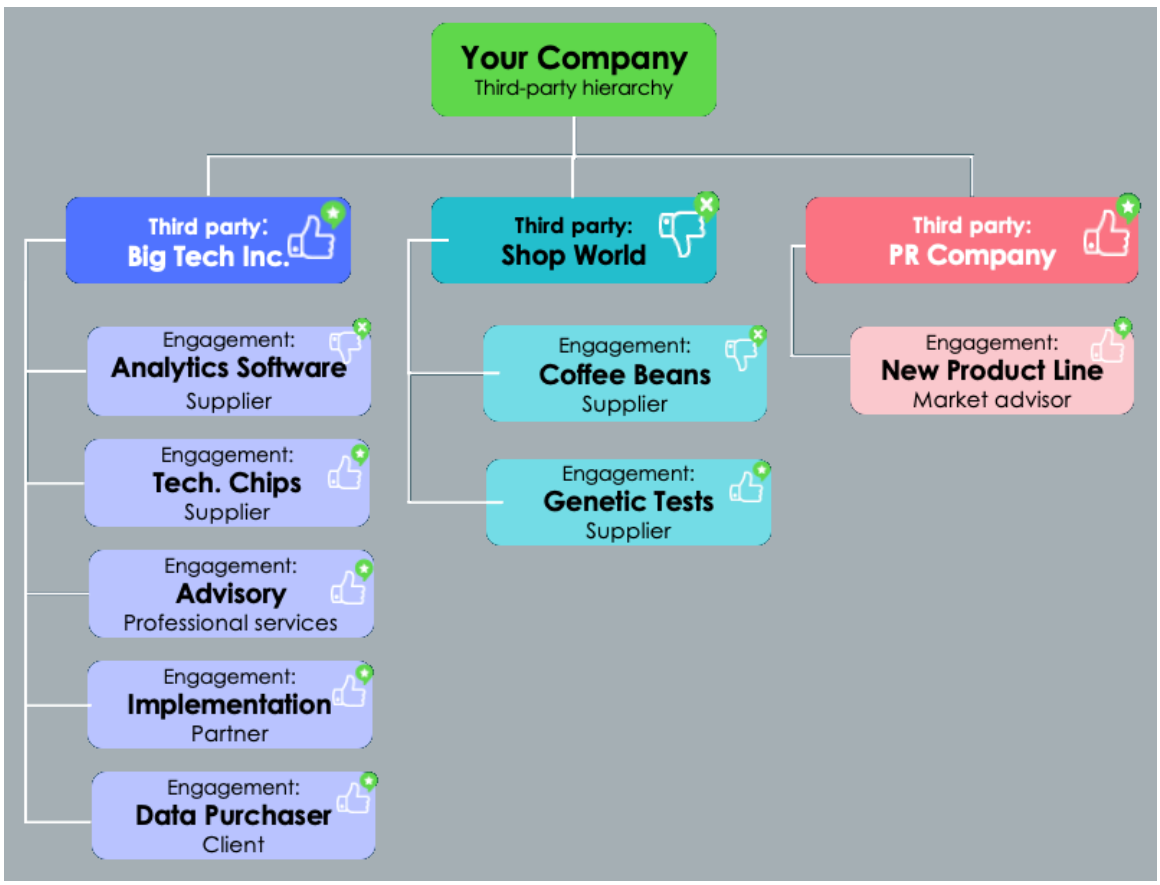
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

détails de la relation. Ces détails peuvent inclure les conditions de paiement, les exigences de confidentialité et la durée de la relation.

Dans cet exemple, votre société interagit avec trois tiers et gère plusieurs engagements parmi eux.

Dans cet exemple, votre société interagit avec 3 tiers et gère plusieurs engagements parmi eux.



Les engagements de tiers particuliers que vous pouvez avoir dépendent de votre secteur d'activité, de votre taille et de vos besoins opérationnels. Chaque mission comporte son propre ensemble de risques et nécessite des mesures de gestion des risques appropriées (diligence raisonnable) pour protéger vos intérêts.

- Pour obtenir une analyse détaillée et un exemple, reportez-vous à la section Pourquoi pouvez-vous avoir plusieurs engagements avec un seul tiers ?.
- Pour obtenir une liste des types d'engagements que vous pouvez effectuer, reportez-vous à Types d'engagement avec des tiers.

IRQ : le questionnaire sur les risques inhérents

Au cours du processus d'évaluation des risques interne, les employés internes de votre organisation répondent aux questions dans l'IRQ. Ces réponses aident à évaluer le risque inhérent associé à la collaboration avec un tiers. Un risque inhérent fait référence au niveau de risque avant la mise en œuvre de toute mesure d'atténuation des risques. Une IRQ prend en charge les activités suivantes :

Détermination des facteurs de risque

- La nature des services fournis par le tiers.
- Sensibilité des données concernées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Emplacement géographique du tiers.
- La posture de sécurité globale du tiers.

Détermination de la notation ou de l'évaluation

Les réponses au questionnaire sont souvent notées ou cotées pour aider à quantifier le risque inhérent associé au tiers. Ce système de notation peut aider à prioriser les efforts de gestion des risques.

Décision

Les résultats de l'IRQ sont ensuite utilisés dans le processus de prise de décision. Les administrateurs et gestionnaires des risques liés aux tiers (TPR) peuvent configurer les IRQ pour envoyer des questionnaires d'évaluation externe spécifique (diligence raisonnable) aux tiers en fonction des réponses spécifiques aux questions.

- Devriez-vous communiquer avec le tiers ?
- Quel est le niveau de diligence raisonnable requis ?
- Quelles mesures spécifiques d'atténuation des risques devriez-vous mettre en œuvre ?

Diligence raisonnable continue

L'IRQ peut également faire partie de la gestion courante, avec des réévaluations périodiques pour tenir compte des changements dans les opérations du tiers, ses pratiques de sécurité ou d'autres facteurs pertinents.

Diligence raisonnable (DD)

La diligence raisonnable est le processus qui consiste à mener une enquête ou un examen approfondi de l'intégrité, de la réputation, de la stabilité financière, de la conformité juridique, des capacités opérationnelles, de la chaîne d'approvisionnement et d'autres facteurs pertinents d'un partenaire commercial potentiel, d'un fournisseur ou d'un vendeur. La vérification diligente des tiers est un élément crucial de votre programme complet de gestion des risques liés aux tiers. Vous faites preuve de diligence raisonnable pour prendre conscience des risques associés à un tiers afin que vous puissiez décider en toute confiance de la manière de former votre relation.

Consultez Pourquoi faites-vous preuve de diligence raisonnable ? et Types de diligence raisonnable.

Fournisseurs de renseignements sur les risques

Les fournisseurs de renseignements sur les risques génèrent des scores de risque pour divers domaines de risque de tiers. Votre organisation peut acheter des services auprès de fournisseurs qui renvoient des données analogues aux cotes de crédit personnelles. Les scores donnent un aperçu de la fiabilité et de la sécurité d'un tiers donné.

Consultez Intégrer les scores des fournisseurs de renseignements sur les risques.

[store-future: BEGIN review]

Scores des renseignements sur les risques

Les scores des renseignements sur les risques sont des évaluations numériques qui évaluent le niveau de risque associé à une organisation particulière. Ces scores sont générés par des fournisseurs de renseignements sur les risques qui collectent et analysent un large

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

éventail de sources de données. Ces scores peuvent aider votre organisation à prendre des décisions éclairées en matière d'engagement avec des tiers, de gestion de la conformité et d'atténuation des risques potentiels.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Scores de tiers

Les scores de tiers sont des évaluations numériques qui regroupent vos scores de renseignements sur les risques et les scores déterminés par des évaluations externes (questionnaires d'engagement et questionnaires sur les risques de tiers).

Ces scores aident les organisations à prendre des décisions éclairées sur la sélection et la gestion de leurs relations avec des tiers, en veillant à ce qu'elles soient conformes à leurs exigences de tolérance au risque et de conformité. En évaluant les scores des tiers, les organisations peuvent identifier les risques potentiels, hiérarchiser les efforts de diligence raisonnable et mettre en œuvre des stratégies appropriées d'atténuation des risques.

[End]

[store-future: BEGIN review]

Éléments tiers

Les éléments de tiers sont les organisations externes sur lesquelles un tiers ou un engagement s'appuie pour fournir des biens, des services ou une assistance. Ces organisations peuvent inclure des vendeurs, des fournisseurs, des prestataires ou toute autre organisation externe ayant accès aux systèmes, données ou installations du tiers ou de l'engagement. Toute vulnérabilité ou défaillance de ces éléments tiers peut avoir un impact significatif sur les opérations, la réputation et la sécurité du tiers ou de l'engagement. Il s'agit d'évaluer et d'atténuer les risques associés à ces éléments tiers par le biais de divers contrôles.

Centre de données

Installations ou emplacements où des tiers ou des missions externalisent le stockage, le traitement et la gestion de leurs données et de leur infrastructure informatique.

Contrôles:

- Évaluations de la sécurité des fournisseurs : évaluez régulièrement les mesures et les pratiques de sécurité des fournisseurs tiers qui fournissent des services tels que l'hébergement cloud ou le stockage de données.
- Chiffrement des données : vérifiez que les données stockées dans le centre de données sont chiffrées pour les protéger contre tout accès non autorisé.
- Contrôles d'accès : mettez en œuvre des contrôles d'accès stricts pour limiter l'accès physique et virtuel aux installations et aux serveurs du centre de données.
- Plan de réponse aux incidents : élaborez et tenez à jour un plan complet de réponse aux incidents afin de traiter rapidement tout incident de sécurité.

Risques:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Violations de données : une violation dans le centre de données tiers peut entraîner un accès non autorisé et compromettre des informations sensibles.
- Temps d'arrêt : la dépendance à l'égard d'un centre de données tiers expose l'organisation à un risque de temps d'arrêt si le fournisseur de services rencontre des problèmes techniques.
- Violations de la conformité : le fait que le centre de données ne respecte pas les normes de conformité du secteur ou de la réglementation peut entraîner des conséquences juridiques et financières pour l'organisation.

Usine de fabrication

Installations ou emplacements où des tiers ou des engagements externalisent la production ou l'assemblage de leurs produits.

Contrôles:

- Audits des fournisseurs : Auditez et évaluez régulièrement les pratiques de sécurité des fournisseurs qui fournissent des composants ou des services essentiels au processus de fabrication.
- Normes d'assurance de la qualité : Appliquer des normes d'assurance de la qualité pour les fournisseurs tiers afin de promouvoir l'intégrité et la sécurité des matières premières et des composants.
- Visibilité de la chaîne d'approvisionnement : conservez une visibilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement afin d'identifier et de traiter les vulnérabilités potentielles.
- Ententes contractuelles : Établissez des ententes contractuelles claires avec les fournisseurs décrivant les exigences de sécurité et les conséquences en cas de non-conformité.

Risques:

- Perturbation de la chaîne d'approvisionnement : la dépendance à l'égard de fournisseurs tiers expose l'organisation au risque de perturbations de la chaîne d'approvisionnement, ce qui a un impact sur la production.
- Pièces contrefaites : Des contrôles inadéquats sur la chaîne d'approvisionnement peuvent conduire à l'utilisation de composants contrefaits ou de qualité inférieure, compromettant ainsi la qualité du produit.
- Problèmes de conformité réglementaire : Le non-respect des normes réglementaires par les fournisseurs peut entraîner des conséquences juridiques et réglementaires pour l'usine de fabrication.

Bénéficiaires effectifs

Les bénéficiaires effectifs sont des personnes qui, en fin de compte, possèdent ou contrôlent une organisation qui est impliquée dans une relation d'affaires ou une transaction. Ces personnes peuvent ne pas être les propriétaires enregistrés ou légaux de l'organisation, mais avoir une influence ou un contrôle significatif sur ses opérations, sa prise de décision ou ses affaires financières.

Risques:

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Propriété cachée
  - Risque : Les bénéficiaires effectifs peuvent délibérément dissimuler leur propriété, ce qui rend difficile l'évaluation des risques potentiels associés à leur influence sur le tiers.
  - Contrôle : Mettre en œuvre des procédures de diligence raisonnable approfondies pour identifier et vérifier les bénéficiaires effectifs des entités tierces, à l'aide de sources et de documents fiables.
- Risque lié à la réputation
  - Risque : Si les bénéficiaires effectifs ont une réputation douteuse, l'implication avec eux peut nuire à la réputation de votre organisation.
  - Contrôle : Effectuez une surveillance continue des bénéficiaires effectifs et évaluez rapidement toute nouvelle négative, tout problème juridique ou tout changement de réputation qui pourrait avoir une incidence sur votre relation avec le tiers.
- Conformité réglementaire
  - Risque : Le non-respect de la réglementation relative à la déclaration et à la transparence des bénéficiaires effectifs peut entraîner des conséquences juridiques et réglementaires.
  - Contrôle : Tenez-vous informé des exigences réglementaires relatives à la divulgation des bénéficiaires effectifs et vérifiez que les tiers respectent les lois applicables.
- Risque financier
  - Risque : Les bénéficiaires effectifs ayant une instabilité financière ou impliqués dans des activités frauduleuses peuvent présenter des risques financiers pour le tiers et, par conséquent, pour votre organisation.
  - Contrôle : Effectuez une vérification diligente financière des bénéficiaires effectifs afin d'évaluer leur stabilité financière et de confirmer qu'ils ne sont pas impliqués dans des activités frauduleuses.

Contrôles:

- Diligence raisonnable : Intégrez un processus de diligence raisonnable robuste pour identifier et vérifier les bénéficiaires effectifs, y compris des vérifications des antécédents, des examens de documents et des entretiens si nécessaire.
- Obligations contractuelles : Inclure dans les contrats avec des tiers des clauses qui les obligent à divulguer tout changement dans la propriété effective et à confirmer la conformité aux lois et règlements applicables.
- Surveillance et production de rapports : Mettre en place un système de surveillance continue des bénéficiaires effectifs afin de détecter tout changement ou évolution susceptible d'avoir une incidence sur le profil de risque du tiers.
- Formation et sensibilisation : Fournir une formation au personnel concerné sur l'importance de comprendre et de surveiller la propriété effective, y compris les signaux d'alarme et les procédures de signalement.
- Programme de conformité réglementaire : Élaborer et maintenir un programme qui vérifie la conformité à toutes les lois et réglementations

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

pertinentes liées à la propriété effective, y compris les exigences en matière de déclaration et de divulgation.

- Procédures d'escalade : Établir des procédures d'escalade claires pour les cas où des préoccupations ou des irrégularités liées à la propriété effective sont identifiées, en favorisant des mesures opportunes et appropriées.

En mettant en œuvre ces contrôles et en traitant les risques associés, les organisations peuvent améliorer leur capacité à gérer et à atténuer les impacts négatifs potentiels des tiers et de leurs éléments tiers. Il est essentiel de réévaluer et de mettre à jour régulièrement ces contrôles pour s'adapter aux changements de l'environnement commercial et du paysage réglementaire.

[End]

Gestion du processus de demande de diligence raisonnable

Dans l'onglet Détails, vous pouvez afficher et ajuster les informations de la demande de diligence raisonnable. Vous pouvez également consigner des commentaires externes et des notes de travail privées, joindre des fichiers et suivre les mises à jour des demandes dans le flux d'activité.

L'onglet **Détails** d'une demande de diligence raisonnable affiche les informations des sections suivantes :

Demande de diligence raisonnable d'un tiers

Demande de diligence raisonnable d'un tiers

Champ	Description
Numéro	Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **DDR**.
État	État actuel dans le processus de diligence raisonnable : IRQ, diligence raisonnable externe, approbation, risque de contrat ou fermé.
Type de demande	• **Embauchez un nouvel engagement.** Démarrez le processus d'intégration pour un nouvel engagement avec un tiers existant. • **Réévaluer un engagement existant.** Réévaluez un engagement existant lorsque les conditions changent. Par exemple, supposons que vous entendiez des nouvelles défavorables ou que vous ayez des changements dans les lignes d'approvisionnement de votre tiers. Vous souhaiterez peut-être réévaluer le risque en effectuant une diligence raisonnable supplémentaire. • **Réévaluez un engagement existant pour le renouvellement du contrat.** Réévaluez le risque avant que votre organisation ne renouvelle

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

Champ	Description
	le contrat avec un tiers ou un engagement actuel en effectuant une diligence raisonnable. • **Engagement de séparation avec diligence raisonnable.** Déterminez si le départ (résiliation de la relation) avec un engagement est le meilleur plan d'action en effectuant une diligence raisonnable. Par exemple, il peut être trop risqué de changer de tiers ou d'engagements, même si leurs performances actuelles ne répondent pas aux attentes. • **Engagement de séparation sans diligence raisonnable.**Demandez qu'un engagement soit définitivement résilié lorsque celui-ci prend fin ou que vous souhaitez passer à un autre tiers pour d'autres raisons. Dans ce cas, vous n'avez généralement pas besoin de faire preuve de diligence raisonnable supplémentaire. Le processus comprend toutefois le processus normal de questionnaire sur les risques inhérents (IRQ) pour confirmer que les services fournis par la mission ne se poursuivront plus.
Priorité	Priorité de la demande. • **1 - Critique** • **2- Élevé** • **3 – Modéré** • **4 – Faible** • **5 - Planification**
Tiers	Tiers auquel la demande est associée.
Dépense annuelle	Argent dépensé auprès de l'organisation tierce au cours d'une année.
Engagement	Engagement auquel la demande est associée.
Ignorer le processus de risque du contrat	Option permettant d'ignorer le processus de risque du contrat. Lorsque vous cochez la case, vous ignorez l'état de négociation du contrat . Les champs **Date de début du contrat** et **Date d'expiration du contrat** sont remplacés par Date de début de **l'engagement** et **Date d'expiration de l'engagement**. Consultez Processus de risque du contrat.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

Champ	Description
	Remarque : Une fois que le gestionnaire des risques de tiers (TPR) a approuvé la demande, elle n'est pas envoyée aux négociateurs du contrat et la demande est fermée.
Ouvert par	Créateur de la demande.
Ouvert	Date d'ouverture de la demande.
Date de début du contrat, date d'expiration	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec l'engagement.
Date de début de l'engagement, date d'expiration de l'engagement	Dates préférées pour le début et la fin des interactions avec l'engagement.
Évaluateur IRQ	Utilisateur de votre organisation qui répond à l'IRQ. Consultez Gestion des processus IRQ.
Négociateur de contrat	Utilisateur de votre organisation qui prépare, négocie et approuve le contrat.
Groupe d'affectation	Groupe qualifié de personnes disponibles pour travailler sur la demande. Pour les nouvelles demandes, le **groupe d'affectation** est défini sur **les Assignataires de demande de diligence raisonnable**. Le système envoie une notification par e-mail à tous les utilisateurs du groupe spécifié dans le **groupe d'affectation**. Le message indique que la demande a été reçue et qu'elle est à l'état **Nouveau** . Le message comprend également un lien vers la page de détails de la demande. Sur le formulaire de demande de diligence raisonnable : • Tout membre du groupe peut sélectionner **M'affecter** ou définir le champ **Propriétaire** sur n'importe quel autre membre du groupe. • Un gestionnaire TPR ou un évaluateur TPR peut effacer le champ **Groupe d'affectation** ou modifier la valeur pour sélectionner parmi différents évaluateurs TPR dans la liste de sélection **Propriétaire** .
Propriétaire	Les propriétaires sont tenus de s'assurer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Demande de diligence raisonnable d'un tiers (suite)

Champ	Description
	problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR.
Brève description, Description	Description de la demande qui aide d'autres personnes à comprendre l'intention et les exigences du créateur.

Informations de base sur un tiers

Informations de base sur un tiers

Champ	Description
Nom du tiers	Nom du tiers auquel la demande est associée.
Numéro DUNS	Identificateur numérique unique pour l'entité d'entreprise unique. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise.
Rue, Ville, État/Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax	Coordonnées standard de l'organisation tierce.
Site web	URL pour le tiers.
Type	Type de tiers.
Secteur	Secteur dans lequel le tiers est impliqué.
Prénom, Nom, Titre, Email, Téléphone	Coordonnées standard du contact du tiers.

Informations de base sur un engagement

Informations de base sur un engagement

Champ	Description
Nom de l'engagement	Nom de l'engagement auquel la demande est associée.
Type	Type de produit ou de service pour cet engagement.
Utiliser l'adresse de l'entreprise	Option pour utiliser la même adresse d'entreprise que le tiers. Lorsque vous cochez la case, remplissez automatiquement les champs connexes avec les informations de contact de l'organisation tierce.
Rue, Ville, État/Province, Code postal, Pays, Téléphone, Fax	Informations de contact standard de l'organisation d'engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Informations de base sur un engagement (suite)

Champ	Description
Utiliser le même contact	Option permettant d'utiliser les mêmes informations de contact que le tiers. Lorsque vous cochez la case, les champs connexes sont automatiquement renseignés avec les informations de contact du tiers.
Prénom, Nom, Titre, Email, Téléphone	Coordonnées standard de la personne à contacter pour la mission qui répondra aux questionnaires.

Cotes de risques

Les champs sont renseignés automatiquement selon l'étape actuelle du processus IRQ de la demande.

Champ	Description
Cote d'évaluation inhérente	Cote déterminée par le processus IRQ.
Cote des renseignements sur les risques	Évaluation déterminée par les données provenant d'un fournisseur de services de renseignements sur les risques.
Cote d'évaluation de tiers	Notation déterminée par les réponses au cours du processus d'évaluation externe.
Cote de l'engagement	Évaluation déterminée pour l'engagement.

Résumé de l'avancement

État des processus de diligence raisonnable. Les champs sont renseignés automatiquement en fonction de l'étape actuelle du processus IRQ de la demande.

- Évaluation des risques inhérents
- Évaluation de risque de tiers
- Évaluation des risques de l'engagement

Composer, Activité, Pièces jointes

La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de façon permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants si nécessaire :

- **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes qui sont affectés au processus.
- **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

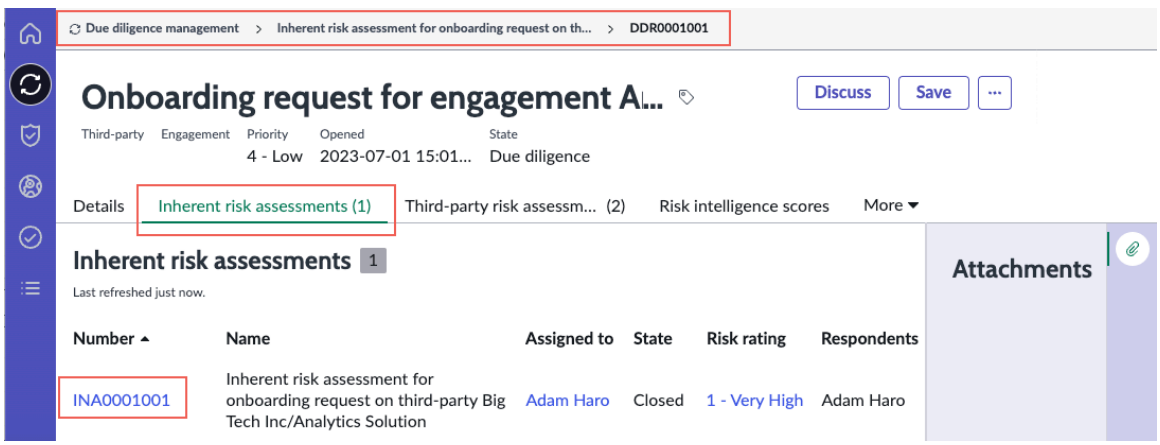
Gestion des processus IRQ

Une fois qu'une demande d'engagement est approuvée, la première étape interne consiste à lancer le processus IRQ pour définir le périmètre du risque en déterminant le score de risque du tiers.

Accéder au processus IRQ

Sur la page Gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable, puis sélectionnez l'onglet **Évaluations des risques inhérentes** .

L'onglet affiche la liste de tous les processus IRQ pour la demande d'engagement. Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **INA**.



Affichage de la liste des évaluations des risques internes

Onglet Évaluations des risques inhérentes

Onglet Évaluations des risques inhérentes

Colonne	Description
Numéro	Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **INA**. Sélectionnez un numéro INA pour travailler sur la page Évaluations des risques de tiers vers l'onglet **Vue d'ensemble des risques** . L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.
Nom, Affecté à, Cote de risque	Données de la demande d'engagement.
État	Processus actuel dans le workflow de diligence raisonnable : IRQ, diligence

Traduction automatique

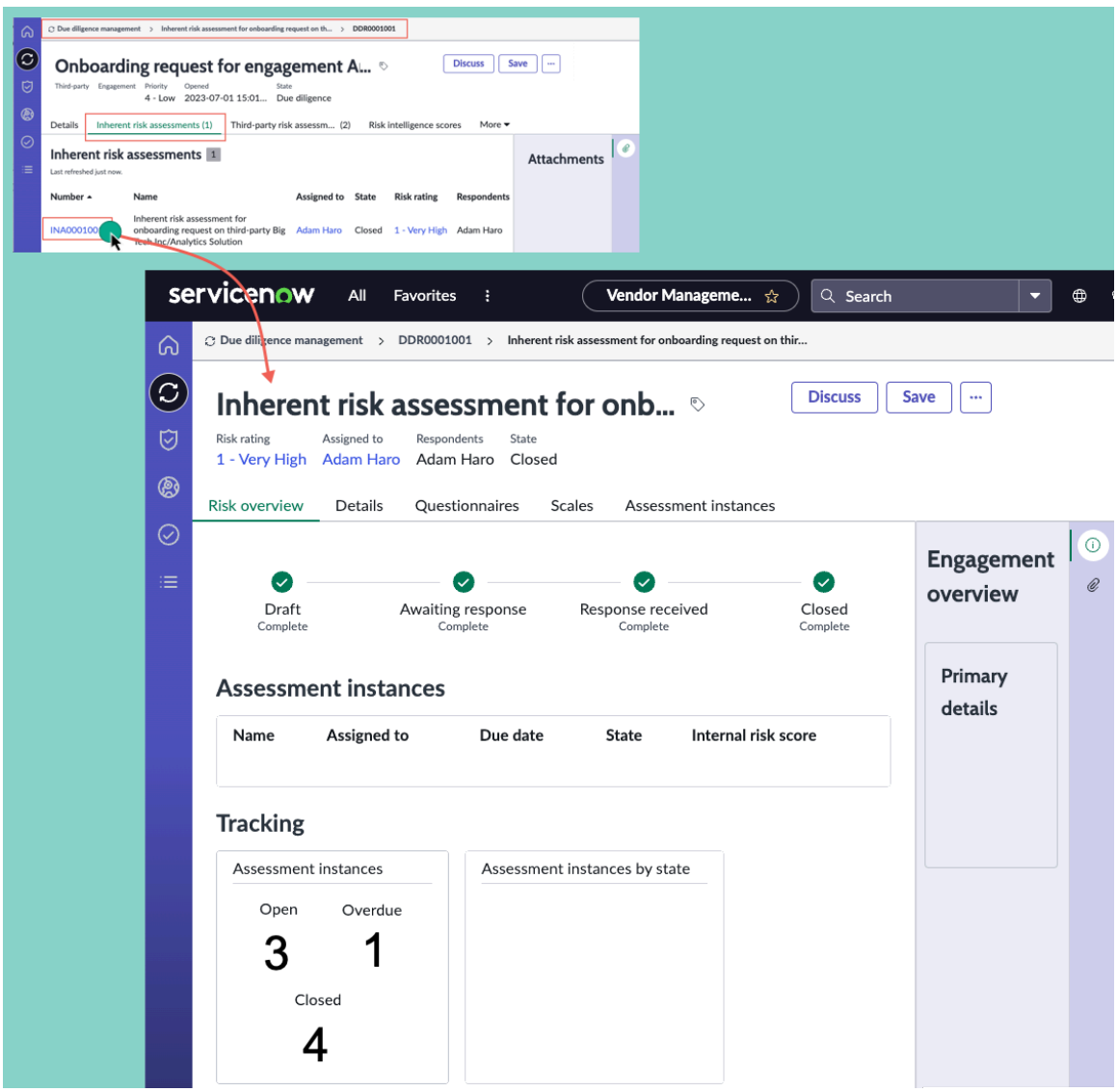
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Évaluations des risques inhérentes (suite)

Colonne	Description
	raisonnable externe, approbation, risque de contrat ou fermé.
Personnes chargées de répondre	Utilisateurs qui ont répondu à la demande.

Onglet Vue d'ensemble des risques sur la page Évaluations des risques inhérentes

Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **INA**. sélectionnez un numéro INA pour travailler sur le processus IRQ sur la page Évaluations des risques inhérentes.



- Les symboles indiquent l'état de chaque étape du processus IRQ pour la demande.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Section **Instances d'évaluation** : liste des évaluations associées au tiers.
- **Section Suivi** : nombre d'évaluations associées au tiers qui sont à l'état **Ouvert**, **En retard** et **Fermé** .

Onglet Détails sur la page Évaluations des risques inhérentes

- **Section Évaluation interne** : informations générales sur le tiers ainsi que les calendriers pour l'évaluation globale et les dates d'échéance du questionnaire à partir de la demande de diligence raisonnable de mission.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de façon permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants si nécessaire :
  - **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes qui sont affectés au processus.
  - **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.
- La section **Vue d'ensemble du tiers** fournit des informations clés sur le tiers associé à la demande d'engagement.

Onglet Questionnaires sur la page Évaluations des risques inhérentes

L'onglet répertorie toutes les IRQ ouvertes. Sélectionnez un nom pour afficher les détails.

Onglet Échelles de la page Évaluations des risques inhérentes

L'onglet répertorie les définitions des valeurs d'évaluation et de niveau calculées. Voir Configurer les échelles de notation et la notation des risques et Évaluations de la hiérarchisation des risques de tiers : processus hérité pour obtenir des instructions sur la définition des paramètres.

Onglet Instances d'évaluation sur la page Évaluations des risques inhérentes

Toutes les valeurs de l'onglet proviennent des évaluations internes qui ont été effectuées sur la troisième partie de l'engagement.

Onglet Instances d'évaluation

Colonne	Description
Numéro	Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **INA**. L'ID unique est utilisé dans toutes les références à l'élément. Vous pouvez utiliser l'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Instances d'évaluation (suite)

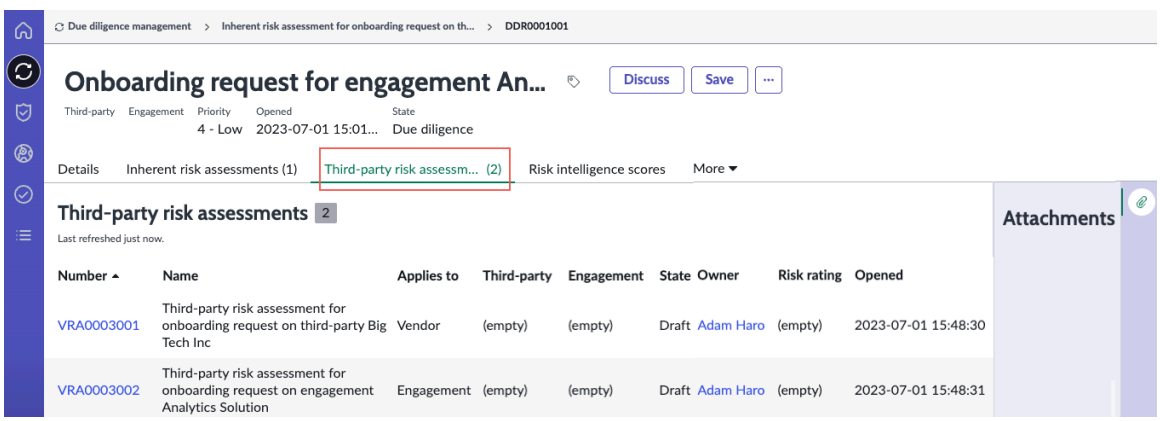
Colonne	Description
Type de mesure	Questionnaire qui détermine les questionnaires utilisés dans l'évaluation.
Affecté à	Utilisateur gestionnaire de la gestion et de la réponse à l'IRQ.
Date d'échéance	Délai de réponse et de retour de tous les questionnaires par un tiers.
État	Étape actuelle du processus IRQ pour la demande d'engagement.
Score de risque interne	Une règle de définition du score de risque d'engagement spécifie les critères des composants qui déterminent quels engagements sont sélectionnés pour l'évaluation. Par exemple, une règle pourrait permettre des évaluations pour les missions dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 40 000 $. Les règles de notation d'engagement s'appliquent uniquement aux engagements. Consultez Définir les règles de définition du score de risque de l'engagement.

Gestion de l'évaluation des risques de tiers (externe)

Une fois le processus IRQ terminé, vous envoyez des questionnaires et des demandes de documents au contact tiers. Vous gérez l'évaluation des risques de tiers en collaboration avec les contacts pour vous assurer que les réponses sont complètes et précises.

Accès à une évaluation des risques externe

Sur la page Gestion de la diligence raisonnable, sélectionnez le numéro **DDR** pour toute demande de diligence raisonnable d'engagement et sélectionnez l'onglet **Évaluations des risques de tiers** . L'onglet affiche la liste de toutes les évaluations des risques de tiers (processus de diligence raisonnable externes) pour la demande d'engagement sélectionnée.

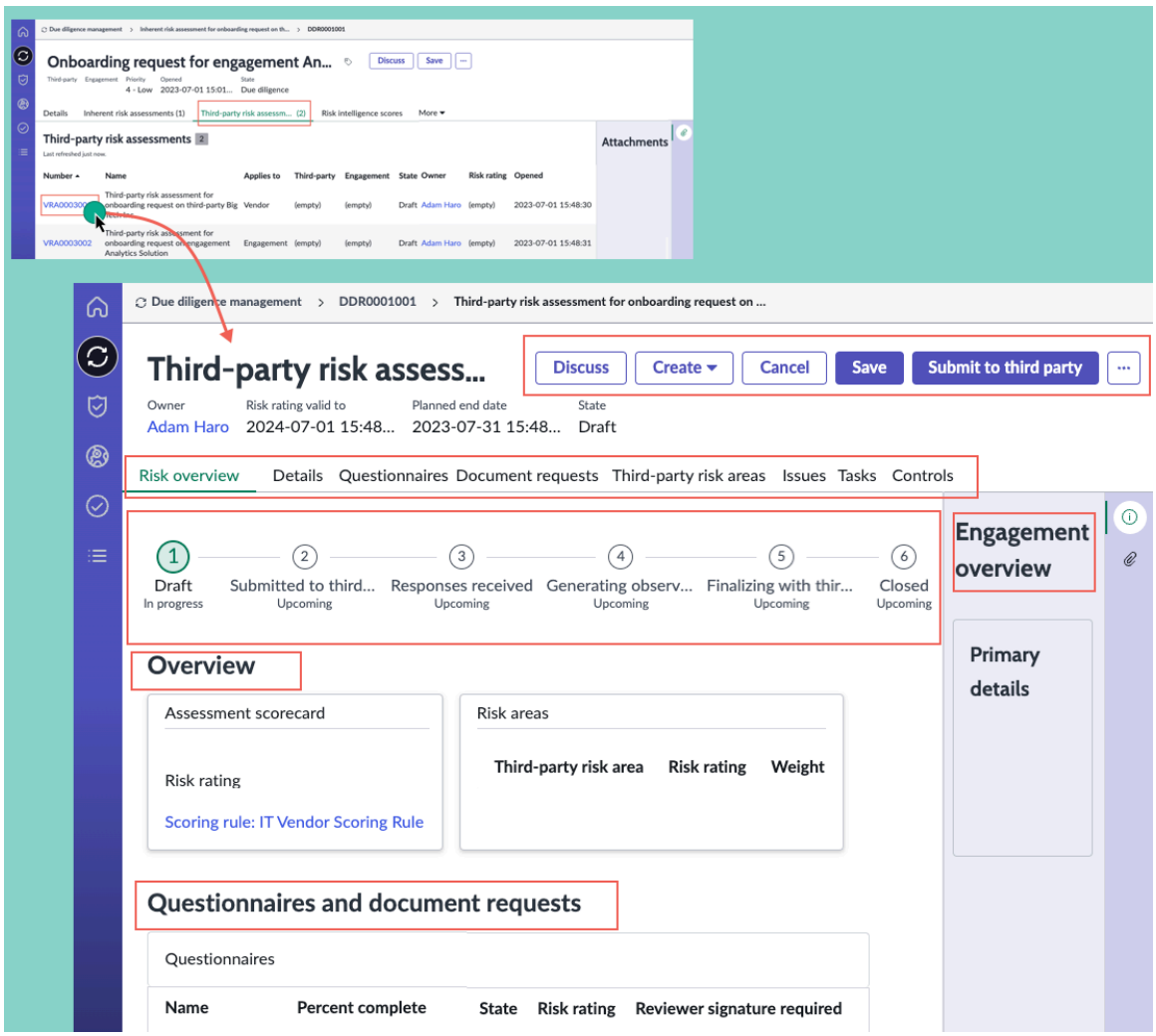


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Travail sur une évaluation des risques de tiers

Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRA**. Une évaluation des risques peut représenter le travail sur une demande d'engagement pour une organisation tierce ou une demande d'engagement pour un groupe au sein de l'organisation parente. Sélectionnez un numéro VRA pour travailler sur l'évaluation des risques dans l'onglet **Évaluations des risques de tiers** .



Actions sur n'importe quel onglet

Actions

Action	Description
Discuter	Sélectionnez **Discuter** pour envoyer un message aux autres utilisateurs. Le message est enregistré dans la section **Activité** de l'onglet **Détails** .
Créer	Créez un problème ou une tâche tel que décrit dans les sections suivantes.
Enregistrer	Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer tout changement que vous avez apporté à une valeur dans n'importe quel onglet.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

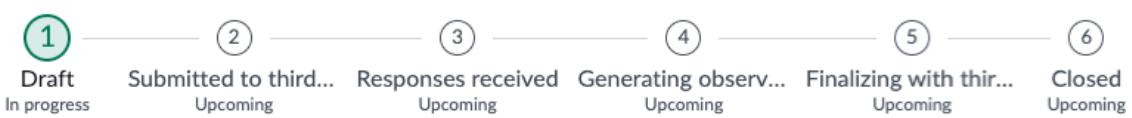
Actions (suite)

Action	Description
Soumettre à un tiers	Soumettez tous les questionnaires et les demandes de documents à la personne-ressource du TP. L'action est enregistrée dans la section Activité de l'onglet **Détails** .
... Supprimer	Sélectionnez **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement de la demande d'engagement.
Ajout d'une pièce jointe	Sélectionnez **Parcourir** dans la section **Pièces jointes** ou sélectionnez l'icône de pièce jointe pour sélectionner et ajouter une pièce jointe.

Travail sur les évaluations des risques de tiers

Onglet Vue d'ensemble des risques sur la page Évaluations des risques de tiers

- Les symboles indiquent l'état actuel du processus d'évaluation des risques externes pour la demande d'engagement. Voir États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe) pour la description des états.



- **Section Vue d'ensemble** : liste des évaluations associées à l'engagement.
- **Section Questionnaires et demandes de documents** : liste des questionnaires et des demandes de documents pour la mission.
- **Section Questionnaires des fournisseurs de quatrième partie/nPL** : liste des questionnaires et des demandes de documents pour les prestataires 4PL et leurs sous-parties associés à la mission.
- **Section Suivi** : nombre d'évaluations associées au tiers qui sont à l'état **Ouvert**, **En retard** et **Fermé** .

Onglet Détails sur la page Évaluations des risques de tiers

- Section Évaluation des risques de tiers : informations générales sur le tiers et calendriers pour l'évaluation globale et les dates d'échéance du questionnaire à partir de la demande de diligence raisonnable de l'engagement.

- La **section Composer** de l'onglet **Détails** vous permet d'ajouter du texte de façon permanente à l'enregistrement. La section Activité est mise à jour avec toutes les actions sur les problèmes et les tâches, les soumissions aux contacts TP, ainsi que les notes de travail et les commentaires que les utilisateurs ajoutent à l'enregistrement. Ajoutez du texte dans les champs suivants si nécessaire :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Notes de travail (privées)** : informations sur l'évaluation des risques de tiers. Les notes de travail ne sont visibles que par les utilisateurs internes qui sont affectés au processus.
- **Commentaires** : les commentaires sur l'évaluation des risques de tiers sont visibles à la fois par les utilisateurs internes et par les contacts de tiers.

Onglet Questionnaires sur la page Évaluations des risques de tiers

L'onglet répertorie les questionnaires auxquels le contact du tiers répondra. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Consultez Créer et configurer un questionnaire externe.

Pour permettre aux évaluateurs TPR de modifier les réponses, configurez la propriété **système Autoriser les évaluateurs TPR à modifier les réponses dans les questionnaires tiers** [sn_svdp.allow_assessor_edit]. Vous pouvez définir les options suivantes :

- Activer les évaluateurs TPR pour répondre aux questions ou modifier les réponses (par défaut)
- Activer les évaluateurs TPR pour modifier les réponses
- Ne pas permettre aux évaluateurs de TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses

Consultez Configurer TPRM les propriétés.

Onglet Demandes de documents sur la page Évaluations des risques de tiers

L'onglet répertorie les demandes de documents que le contact tiers doit renvoyer. Les informations contenues dans les colonnes vous aident à classer votre travail par ordre de priorité dans le suivi du contact tiers. En particulier, les valeurs État et Pourcentage d'achèvement sont des indicateurs clés. Sélectionnez un nom pour afficher les détails. Consultez Créer un modèle de demande de document.

Onglet Domaines de risque de tiers sur la page Évaluations des risques de tiers

Un domaine de risque définit le type de risque à évaluer pour un tiers. Par exemple, vous pouvez évaluer un tiers responsable de la gestion des données en termes de risque de sécurité et une banque en termes de risque financier. Le risque de sécurité et le risque financier sont des domaines à risque. Certaines applications de plateforme désignent les domaines à risque sous le nom de « zones à risque ». Reportez-vous à Définir un domaine de risque de tiers.

Onglet Problèmes de la page Évaluations des risques de tiers

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP en utilisant des commentaires pour clôturer les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts TP selon les besoins. Consultez Créer un problème pour un tiers ou un engagement et Gérer les problèmes.

Onglet Tâches de la page Évaluations des risques de tiers

Dans un processus itératif, avant que le gestionnaire TPR ne ferme une évaluation, il peut générer des problèmes et des tâches de non-conformité. Le gestionnaire TPR communique avec les contacts TP en utilisant des commentaires pour clôturer les problèmes et les tâches. Le gestionnaire TPR peut également affecter différents contacts TP selon les besoins. Consultez Créer une tâche pour un tiers ou un engagement et Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Information associée

- États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)
- Définir un domaine de risque de tiers
- Gérer les problèmes
- Gérer une tâche pour un tiers ou un engagement

Formulaire de demande de demande de diligence raisonnable en matière de risques de tiers

Le formulaire Demande de diligence raisonnable capture toutes les informations initiales dont vous avez besoin pour démarrer le processus de diligence raisonnable. Tout employé au sein de votre organisation peut demander une diligence raisonnable. Si vous sélectionnez un tiers existant, une partie importante des informations est renseignée automatiquement.

Formulaire Demander un devoir de diligence pour les risques liés aux tiers

Champ	Description
Section Informations sur les tiers	
Nom, numéro DUNS, téléphone, secteur d'activité, site Web et fax	Informations standard pour l'organisation parente. Un numéro DUNS n'est pas légalement requis pour une entreprise. **Remarque :** Le tiers que vous identifiez ici peut être la cible de votre demande d'engagement, ou il peut être le parent du nouvel engagement. Vous ajoutez les informations sur l'organisation d'engagement dans la section Informations sur l'engagement suivantes.
Section des informations sur l'engagement	
Nom	Nom qui identifie cet engagement sur tous les formulaires et listes.
Type	Type de produit ou de service fourni par l'organisation engagée.
Téléphone / Fax	Numéros de téléphone et de télécopieur du département ou de l'organisation subsidiaire auquel la mission se rapporte. Ce numéro peut différer de celui du tiers parent.
Date de début demandée	Date à laquelle vous devez rendre l'engagement actif afin de pouvoir communiquer avec le tiers. Ces informations aident le gestionnaire des risques de tiers (TPR) à classer votre demande par ordre de priorité.
Date de fin demandée	Date à laquelle vous prévoyez de mettre fin à l'engagement.
Utilisateur qui répondra à l'IRQ initiale	Personne ayant le rôle d'évaluateur de l'IRQ qui doit répondre à l'IRQ. Pour plus d'informations, consultez Répondre à un questionnaire sur les risques inhérents (IRQ). **Remarque :** Lors de l'examen de cette demande de diligence raisonnable, le gestionnaire ou le propriétaire TPR peut spécifier un autre utilisateur.
Section Adresse du tiers	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Demander un devoir de diligence pour les risques liés aux tiers (suite)

Champ	Description
Rue, Ville, État/ Province, Code postal, Pays	Informations d'adresse standard pour l'organisation parente. **Remarque :** Le tiers que vous identifiez ici peut être la cible de votre demande, ou il peut s'agir du parent de l'organisation avec laquelle vous collaborez. Vous ajoutez les informations sur l'organisation d'engagement dans la section Adresse de l'engagement suivante.
Section Adresse de l'engagement	
Rue, Ville, État/ Province, Code postal, Pays	Informations d'adresse standard pour l'organisation d'engagement. Sélectionnez **Identique à l'adresse du tiers** si la cible de votre demande d'engagement est l'organisation tierce parente.
Section du contact primaire du tiers	
Prénom, nom, titre, adresse e-mail et téléphone	Coordonnées standard de la personne de l'organisation tierce qui agit en *tant que contact de tiers* principal. Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.
Section Contact principal de l'engagement	
Prénom, nom, titre, adresse e-mail et téléphone	Coordonnées standard de la personne de l'organisation d'engagement qui agit en *tant que contact de tiers* principal. Si la cible de votre demande d'engagement est l'organisation tierce parente, sélectionnez **Identique au contact principal du tiers**. Pour obtenir une description des responsabilités du rôle de contact de tiers, reportez-vous à la section Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers.

Information associée

Demande de diligence raisonnable en matière de risque de tiers

Demander une diligence raisonnable pour un engagement de tiers

[store-future: BEGIN review]

Formulaire de demande de renseignements sur les risques de tiers

Le formulaire de demande de renseignements sur les risques rassemble toutes les informations nécessaires pour demander des renseignements sur les risques. Un gestionnaire des risques de tiers ou l'évaluateur des risques de tiers et le négociateur du contrat affectés à la demande de diligence raisonnable peuvent demander des renseignements sur les risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de demande de renseignements sur les risques de tiers

Champ	Description
Numéro	Le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **RIR**.
Fournisseur	Organisation responsable de la génération des renseignements sur les risques pour la demande.
Type de demande	Type de rapport ou de score fourni. Chaque service proposé par le fournisseur renvoie un type particulier de cote ou de score de risque, par exemple, Risque financier ou Risque de sécurité.
Tiers	Tiers qui doit être noté par le fournisseur.
Demande de diligence raisonnable	La demande de diligence raisonnable associée. Il est possible de demander des renseignements sur les risques dans le cadre d'une demande de diligence raisonnable.
État	L'état actuel de la demande : Ouvert, Commande en attente, Commande en cours, Fermé terminé, Fermé incomplet.
Score	Score de risque global déterminé par le fournisseur.
Date de la demande	Date à laquelle la commande est en attente et prête à être envoyée au fournisseur.
Date de réception	Date à laquelle la réponse du fournisseur est reçue.
Brève description/ description	Texte qui explique et clarifie l'intention de la demande pour les personnes concernées.

Information associée

Utilisation des rapports de renseignements sur les risques

Demander des rapports de renseignements sur les risques

[End]

Séparation de domaine et Gestion des risques liés aux tiers

TPRM prend en charge Séparation de domaine. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Vue d'ensemble

L’application ServiceNow® GRC : Gestion des risques liés aux tiers (TPRM) vous permet d’identifier, d’évaluer et d’atténuer de manière proactive les risques associés à vos relations avec des tiers. TPRM fournit un processus centralisé pour la gestion de votre portefeuille de tiers, l’évaluation et la notation des risques, et l’exécution de mesures correctives. TPRM prend en charge Domain Separation au niveau *de base* (niveau 0 ou niveau des données). Votre fournisseur de services gérés peut effectuer une configuration TPRM au niveau du *processus* de Domain Separation.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans TPRM

- Toutes les TPRM tables prennent en charge le niveau de données de Domain Separation. Aucune configuration spéciale n’est nécessaire, à l’exception de l’ajout des colonnes liées au domaine aux vues de formulaires ou aux vues de listes.
- Lorsqu’il TPRM est installé sur une instance où Domain Separation est activé, toutes les TPRM données sont automatiquement séparées par domaine. Pour plus d’informations, consultez la documentation Domain Separation sur la plateforme.

Cas d'utilisation

Les domaines de locataire gèrent leurs propres données d’application de la même manière que les données sur une instance.

Tables séparées par domaine

Il n’y a pas de colonne **Domaine** dans les tables d’application TPRM .

Toutes les TPRM tables prennent en charge Domain separation au niveau des données avec des colonnes sys_domain et sys_domain_path.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

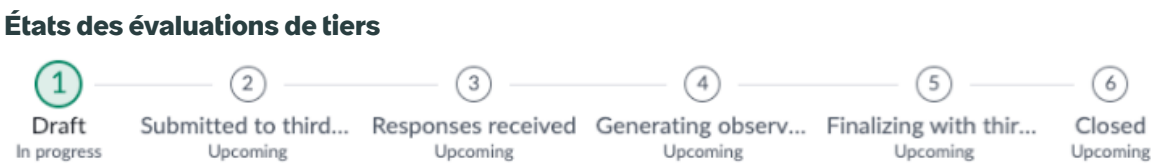
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

États du cycle de vie d'une évaluation des risques de tiers (externe)

Le processus de collecte des données d'évaluation auprès d'un tiers se déroule entre plusieurs *états*. Par exemple, pendant l'état **Soumis à un tiers** , le tiers répond aux tâches, aux problèmes et s'efforce de remplir les questionnaires.

États des évaluations de tiers



Brouillon

Un enregistrement d'évaluation externe est ouvert et a l'état **Brouillon** .

- **Modèle d'évaluation :** Ensemble de questionnaires externes et de demandes de documents qui sont générés automatiquement en fonction des réponses IRQ. De même, un administrateur peut spécifier manuellement les questionnaires et les demandes de documents.
- **Cote de risque :** Cote de risque globale générée automatiquement en fonction des réponses IRQ.
- **Propriétaire:** Le propriétaire est la personne qui possède une évaluation à des fins d'audit, et qui surveille et gère l'ensemble des processus d'évaluation. Il incombe aux propriétaires de confirmer que l'évaluation est effectuée en temps opportun par le tiers, d'examiner ses réponses et de créer et de résoudre les problèmes. Pour mener l'évaluation jusqu'à son achèvement, les propriétaires sont informés lorsqu'une évaluation atteint un jalon particulier. Le propriétaire doit avoir le rôle de gestionnaire TPR ou d'évaluateur TPR.

Soumis à un tiers

Les questionnaires et les demandes de documents pour l'évaluation ont été envoyés au contact tiers. Les parties prenantes internes attendent des réponses.

Réponses reçues

Une fois que les contacts du tiers ont rempli tous les questionnaires et demandes de documents, votre équipe interne de gestion des risques de tiers examine et analyse les réponses. L'équipe peut renvoyer des questions particulières à des fins de suivi, de clarification ou de réponses manquantes.

Génération d'observations

Lorsque toutes les réponses sont renseignées, le système peut générer automatiquement des problèmes pour les réponses incorrectes.

Les contacts de tiers répondent aux problèmes. Votre équipe interne de gestion des risques de tiers prend la décision finale d'accepter les réponses ou de corriger les problèmes.

Finalisation avec un tiers

Votre équipe des risques de tiers examine toutes les données d'évaluation. Dans certains cas, l'équipe réinitialise l'évaluation à l'état **Brouillon** pour redémarrer le cycle de vie de l'évaluation.

Fermées

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque toutes les données sont acceptables, l'évaluation est terminée et un membre de l'équipe ferme l'évaluation. Si l'engagement doit faire l'objet d'un contrat, l'état **Fermé** lance le processus de risque du contrat.

Cotes de risque de tiers et calculs de notation

Effectuez une évaluation complète des risques externes lors du calcul de plusieurs évaluations et scores à l'aide de l'application Gestion des risques liés aux tiers . Vous pouvez mieux comprendre le processus de calcul global et découvrir comment les paramètres et configurations définis par l'utilisateur influencent les résultats des questionnaires.

Échelle de cote de risque

Chaque fois que vous créez un questionnaire, le système applique une cote de risque par défaut. Vous pouvez configurer l'échelle d'évaluation des risques, qui comprend les catégories, les valeurs minimales et maximales, pour répondre à vos besoins spécifiques de questionnaire, qui peuvent varier pour chaque évaluation. Par exemple, vous pouvez définir des valeurs de cote de risque sous forme de couleurs plutôt que **de 1-Très élevé** à **5-Très faible**.

L'exemple suivant montre les cotes de risque par défaut fournies dans le cadre du système de base.

Échelle de cote de risque par défaut

Default Risk Rating Scales View: Third-party risk New

Risk rating	Order ▲	Minimum	Maximum
1 - Very High	1	0	19
2 - High	2	20	39
3 - Moderate	3	40	59
4 - Low	4	60	79
5 - Very Low	5	80	100

Mécanisme de calcul du score

Le mécanisme de calcul du score pour chaque évaluation des risques externes utilise le moteur de calcul du score d'évaluation Now Platform® . Ce moteur effectue ces calculs à l'aide d'une série d'équations connexes qui sont recalculées dynamiquement. Vous définissez les paramètres suivants qui affectent l'évaluation calculée :

- Questions (mesures)

  Pour en savoir plus sur la façon de définir une question, reportez-vous à Définir une question.

- Définition d'échelle de mesure

  Pour plus d'informations sur la façon de définir la définition d'échelle de mesure, reportez-vous à Définir une question.

- Catégories

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour en savoir plus sur la définition d'une catégorie, reportez-vous à Configurer et gérer une banque de questions.

- Poids

  Pour plus d'informations sur la définition d'un poids, reportez-vous à la section Définir les critères du composant.

- Échelle de cote de risque

  Pour en savoir plus sur la façon de définir une échelle d'évaluation des risques, reportez-vous à Configurer les échelles de notation et la notation des risques.

- Échelle d'évaluation du service d'entreprise

  À la fin du calcul du score, si un tiers ou un engagement est associé à un service d'entreprise que vous avez défini dans la table Service [cmdb_ci_service], ce poids de criticité est pris en compte dans le calcul. Les niveaux de risques associés peuvent varier selon les services aux entreprises. En ajustant le poids de criticité, vous pouvez utiliser les valeurs résultantes pour ajuster vos stratégies d'atténuation des risques.

  Remarque :
  Un service aux entreprises est une séquence définie de tâches ou d'activités qui contribuent à la livraison d'un service tel que la messagerie, les services informatiques, le commerce électronique.

  Vous pouvez définir les poids de criticité en accédant à **Tous** > **Libre-service** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Configuration de l'évaluation** > **Échelle d'évaluation de Service d'entreprise**.

  Dans le système de base, quatre évaluations sont définies :

  - 1 – Très critique
  - 2 – Assez critique
  - 3 – Peu critique
  - 4 – Non critique

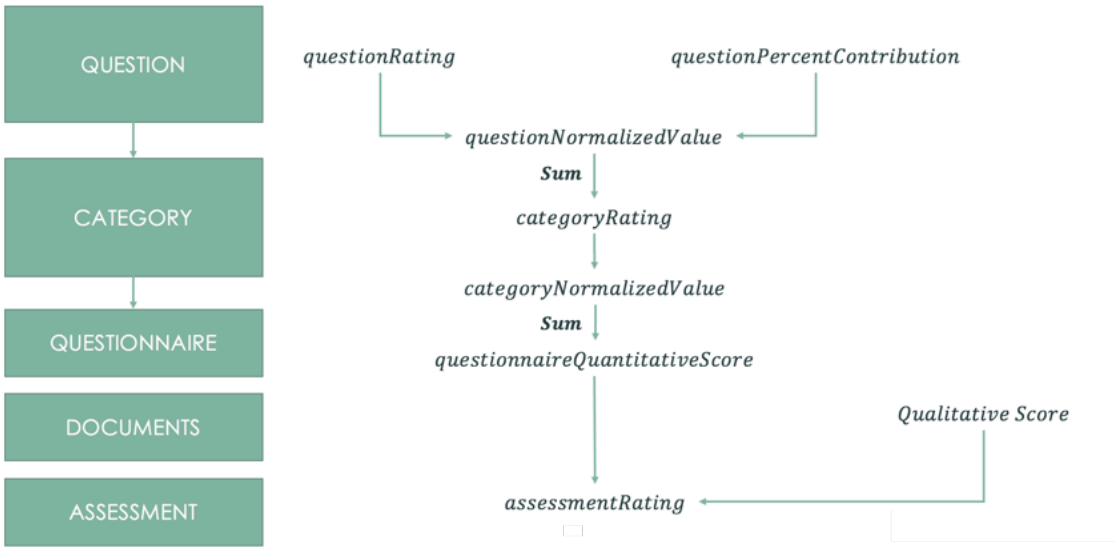
  Vous pouvez associer chaque tiers ou engagement à plusieurs services d'entreprise.

L'infographie suivante illustre le processus de calcul de la cote d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Processus de calcul de la note d'évaluation



1. Les valeurs suivantes sont calculées pour chaque question du questionnaire :
   a. questionRatings : l'évaluation de chaque question est calculée en fonction des réponses. L'évaluation est déterminée par la définition de l'échelle de mesure et les valeurs associées aux réponses.
   b. questionPercentContribution : la contribution en pourcentage de chaque question dans sa catégorie est déterminée par ce calcul. Cette valeur est basée sur le poids attribué par le gestionnaire des risques de tiers à la question et le poids global de la catégorie.
   c. questionNormalizedValue : la valeur normalisée de chaque question est calculée en multipliant l'évaluation de la question, la contribution au pourcentage de la question et une valeur constante (100). Cette valeur vous permet de comparer des questions avec différents poids et évaluations.
2. Les catégories de chaque questionnaire ont les cotes suivantes calculées :
   a. categoryRating : l'évaluation de chaque catégorie est calculée en additionnant les valeurs normalisées de toutes les questions de la catégorie. La cote de catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.
   b. categoryNormalizedValue : l'évaluation de la catégorie est normalisée en la multipliant par le poids de la catégorie pour vous permettre de comparer les valeurs de toutes les catégories.
3. Questionnaire, questionnaireQuantitativeScore : le score quantitatif global de l'évaluation est calculé en additionnant les scores de la catégorie normalisée. Ce score représente le score de risque pour le questionnaire.
4. Documents, score qualitatif : le calcul de l'évaluation qualitative du risque pour les demandes de documents est basé sur la réponse à la question par défaut « Avez-vous un document « nom de document » ? sur la demande de document. Cette cote peut être remplacée par l'évaluateur des risques de tiers si nécessaire.
5. Évaluation, évaluationNote : la note finale de l'évaluation est calculée en prenant la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque de tiers. Les pondérations sont déterminées par la méthode de notation du domaine à risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

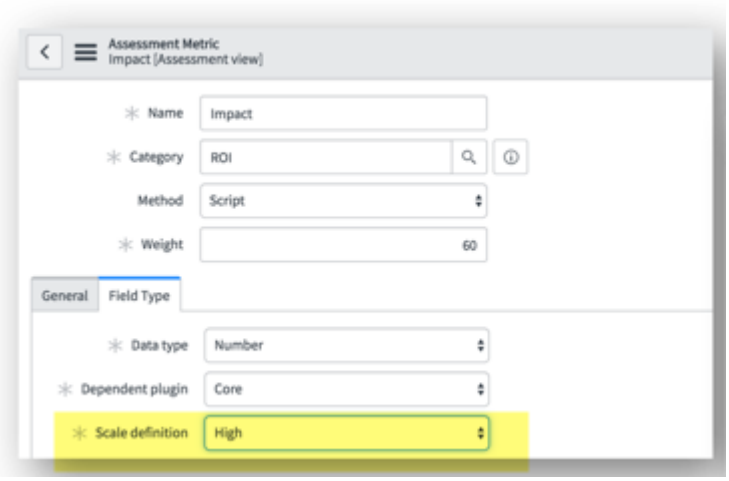
Calcul questionRating

Utilisez le calcul `questionRating` pour définir le degré relatif de signification de chaque mesure d'évaluation individuelle par rapport à d'autres mesures. Cette variable clé permet de calculer la valeur normalisée plus tard dans le processus.

Vous pouvez définir la **définition d'échelle** pour une mesure d'évaluation individuelle en la définissant sur **Élevée** ou **Faible**.

L'exemple suivant montre comment le champ de définition de l'échelle de mesure a été défini dans le formulaire Mesure d'évaluation.

Exemple de définition d'échelle de mesure



- **Élevé** signifie que de grandes valeurs numériques indiquent un résultat positif. Si la définition de l'échelle métrique est élevée, l'équation suivante est utilisée :

  `questionRating = (valeur - minValue) / (maxValue - minValue)`

- **Faible** signifie que de petites valeurs numériques indiquent un résultat positif. Si la définition de l'échelle métrique est faible, l'équation suivante est utilisée :

  `questionRating = 1 - ((valeur - minValue) / (maxValue - minValue))`

L'exemple suivant montre le champ de valeur de question défini dans le formulaire de question d'instance d'évaluation.

Exemple de valeur de question d'évaluation



La **valeur** utilisée dans l'équation est tirée de la réponse à la question. La configuration de la mesure définit la réponse correcte, qui est la valeur, ainsi que les autres valeurs associées aux autres réponses incorrectes ou moins souhaitables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calcul questionPercentContribution

questionPercentContribution définit le degré de signification de la mesure d'évaluation dans la catégorie où elle est incluse. Cette variable clé est utilisée dans le calcul de la valeur normalisée plus tard dans le processus.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la questionPercentContribution.

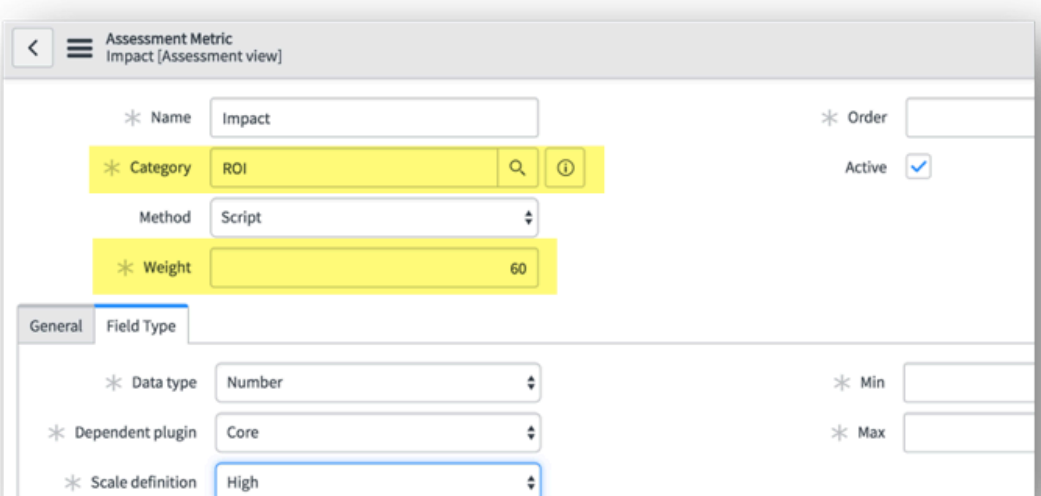
questionPercentContribution = (questionWeight / sumOfAllQuestionWeightsWithinCategory)

La **catégorie** représente un thème pour l'évaluation des enregistrements évaluables dans un type de mesure. Vous pouvez définir l'exemple de cette catégorie avec le retour sur investissement (ROI), le risque, les performances, la sécurité, les données personnelles, etc.

Le **poids** est une valeur numérique qui représente l'importance de la mesure associée à d'autres mesures. Un poids plus élevé par rapport au poids global de la catégorie a une influence plus forte sur le score final. Vous pouvez définir le poids, le définir sur n'importe quel nombre entier et l'appliquer aux questions et aux catégories.

L'exemple suivant montre la catégorie de question et le champ de poids que vous pouvez définir dans le formulaire de mesure d'évaluation.

Exemple de catégorie et de pondération des questions d'évaluation



Calcul questionNormalizedValue

La valeur questionNormalizedValue permet de comparer de manière égale des questions avec des poids et des évaluations différents sur la même échelle.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la questionNormalizedValue.

questionNormalizedValue = 100 * questionRating * questionPercentContribution

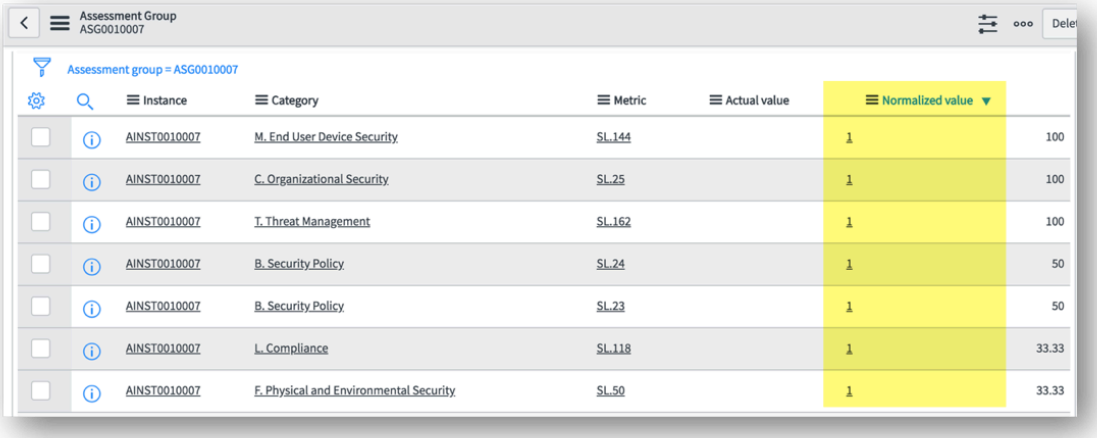
Chaque réponse à chaque question (mesure d'évaluation) du questionnaire a une **valeur normalisée**. Cette valeur normalisée vous permet d'effectuer une comparaison significative qui sera ensuite appliquée à la catégorie et aux résultats globaux de l'évaluation.

L'exemple suivant montre une liste de valeurs normalisées pour un groupe d'évaluation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exemple de liste de valeurs normalisées pour un groupe d'évaluation



Calcul categoryRating

Maintenant qu'il existe des valeurs normalisées pour chaque mesure de la catégorie, categoryRating calcule une valeur pour l'ensemble de la catégorie, qui peut ensuite être normalisée à l'aide de l'équation categoryNormalizedValue pour faciliter les comparaisons entre les catégories.

L'équation suivante est utilisée pour calculer la questionPercentContribution.

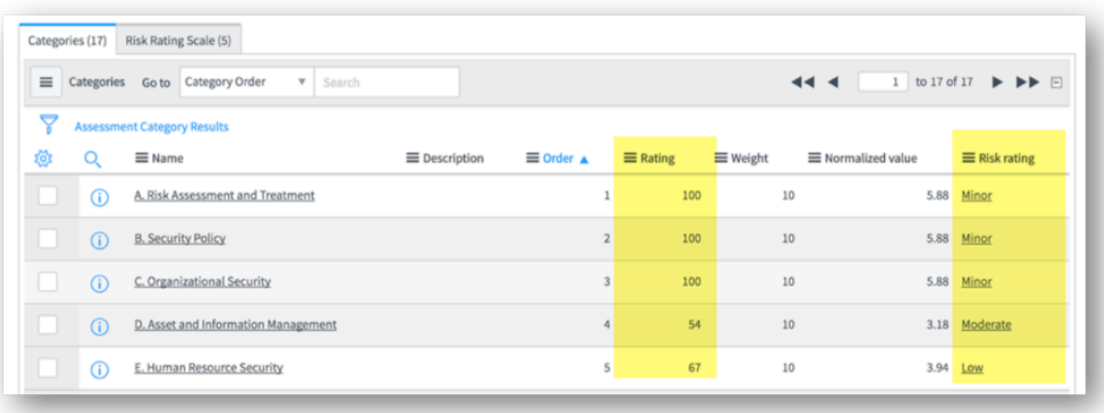
categoryRating = sumOfAllQuestionNormalizedValuesWithinCategory

L'évaluation de la catégorie est la somme de toutes les valeurs normalisées pour les mesures de la catégorie.

La **cote de risque** indiquée pour chaque catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.

L'exemple suivant montre la liste des évaluations de catégorie et des évaluations de risque pour une catégorie d'évaluation.

Exemple de liste d'évaluation des catégories et de cote de risque



Calcul de categoryNormalizedValue

Une fois les évaluations de catégorie établies, l'équation categoryNormalizedValue utilise cette évaluation et le poids de la catégorie pour normaliser le résultat dans toutes les catégories.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

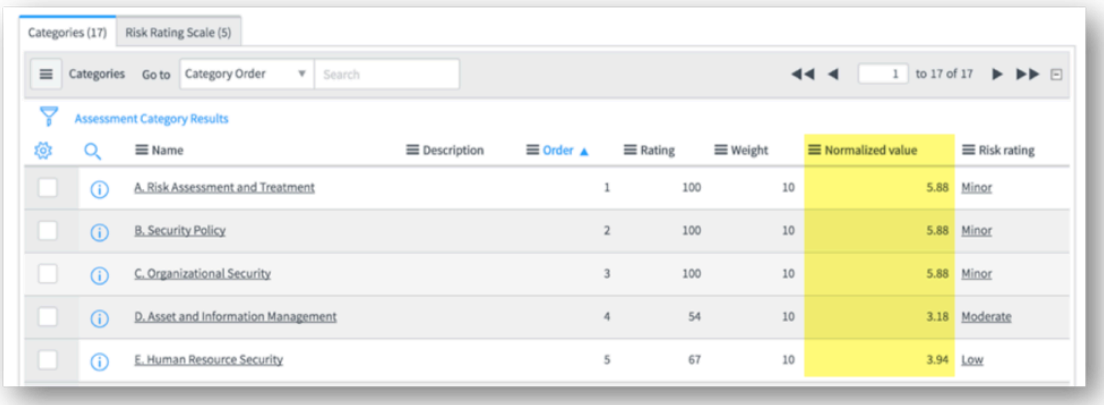
L'équation suivante est utilisée pour calculer la catégorie NormalizedValue.

categoryNormalizedValue = categoryRating * (categoryWeight / sumOfAllCategoryWeights)

Cette valeur normalisée calculée effectue une comparaison plus significative qui est ensuite déployée dans les résultats globaux de l'évaluation. Les valeurs **categoryWeight** supérieures augmentent la valeur normalisée de la catégorie.

L'exemple suivant montre la liste des valeurs normalisées pour une catégorie d'évaluation.

Exemple de liste de valeurs normalisées de catégories



Name	Description	Order	Rating	Weight	Normalized value	Risk rating
A. Risk Assessment and Treatment		1	100	10	5.88	Minor
B. Security Policy		2	100	10	5.88	Minor
C. Organizational Security		3	100	10	5.88	Minor
D. Asset and Information Management		4	54	10	3.18	Moderate
E. Human Resource Security		5	67	10	3.94	Low

questionnaireCalcul du score quantitatif

Une fois toutes les catégories normalisées, le score quantitatif global de l'évaluation est calculé.

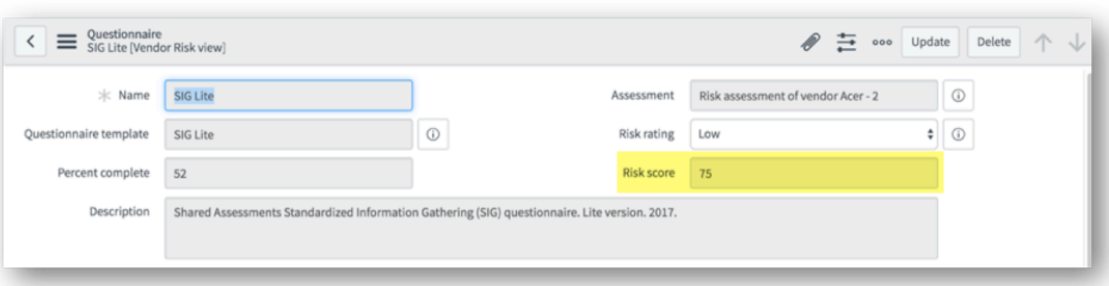
L'équation suivante est utilisée pour calculer questionnaireQuantitativeScore.

questionnaireQuantitativeScore = sumOfAllCategoryNormalizedValues

Le résultat de l'équation questionnaireQuantitativeScore est la somme des scores de catégorie normalisés. Il est présenté comme le **score de risque** dans l'enregistrement du questionnaire.

L'exemple suivant montre un score de risque pour un questionnaire.

Enregistrement de questionnaire avec exemple de score de risque



Score qualitatif pour les documents

Les demandes de documents ont une cote de risque qui est un score qualitatif. L'évaluation préliminaire des risques est basée sur la réponse à la question par défaut « Avez-vous un document « nom de document » ? ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

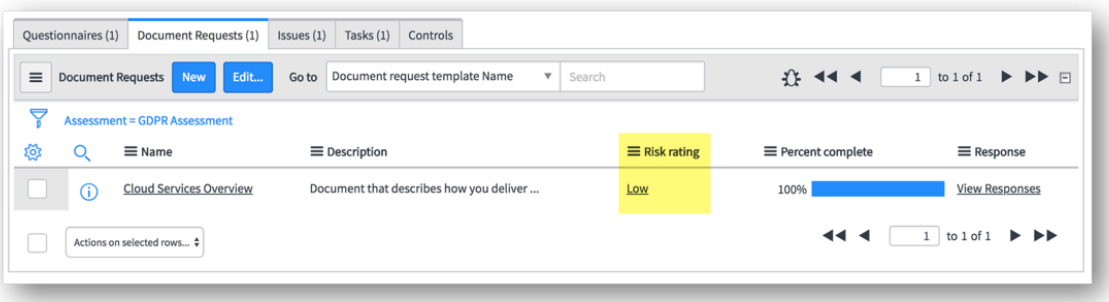
L'évaluation du risque lié au document utilise l'échelle indiquée dans le tableau suivant.

Échelle de cote de risque du document

Réponse	Cote de risque
Oui	Faible
Aucune réponse ou sans réponse	Élevée
N/A	Modéré

L'exemple suivant montre une cote de risque pour une demande de document.

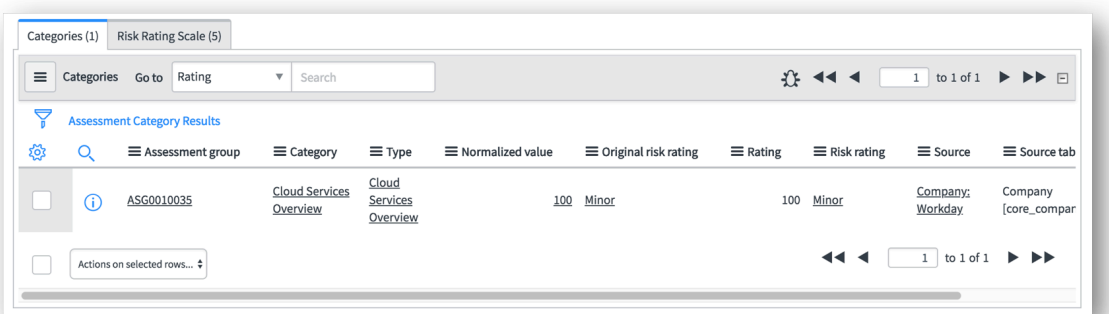
Exemple d'évaluation des risques liés à la demande de document



Une fois le document révisé, il peut s'avérer déficient, de sorte que l'évaluateur des risques du tiers puisse remplacer l'évaluation par défaut. L'évaluation conserve la **cote de risque** actuelle et la **cote de risque d'origine**. La **cote de risque** indiquée pour chaque catégorie est dérivée de l'échelle de cote de risque associée.

L'exemple suivant montre une liste connexe de catégories qui inclut la cote de risque d'origine et actuelle.

Exemple de liste connexe de catégories



Calcul assessmentRating

Pour toute évaluation des risques externe, la note finale de l'évaluation est calculée comme la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque de tiers.

L'équation suivante est utilisée pour calculer l'assessmentRating.

assessmentRating = (AVG (Questionnaire + Demande de document pour un domaine à risque) * poids affecté à ce domaine à risque + (Questionnaire + Demande de document pour un autre domaine à risque) * poids affecté à ce domaine à risque) / la somme des poids

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Questionnaire 1 = défini dans le domaine de risque de sécurité
- Questionnaire 2 = défini dans le domaine des risques financiers
- Questionnaire 3 = défini dans le domaine des risques financiers
- Demande de document 1 = définie dans le domaine de risque de sécurité

Les critères du domaine de risque sont définis de la même manière que l'exemple illustré dans le tableau suivant :

Critères du domaine de risque

Domaine à risque	Méthode de calcul du score	Poids
Risque de sécurité	Risque moyen	10
Risque financier	Risque maximal	20

La note finale de l'évaluation est calculée à l'aide de l'équation suivante :

`assessmentRating = (AVG (Questionnaire 1 + Demande de document 1) * 10 + MAX (Questionnaire 2 + Questionnaire 3) * 20) / (10 + 20).`

La note finale est la note globale qui prend en compte les scores et les évaluations de toutes les évaluations effectuées pour un tiers ou une mission. Il est calculé en prenant la moyenne pondérée des questionnaires et des demandes de documents dans chaque domaine de risque. Ce processus de calcul garantit que toutes les mesures, catégories et pondérations pertinentes sont prises en compte en fonction de la façon dont vous avez défini ces paramètres et configurations. Le processus de calcul et les facteurs impliqués peuvent vous aider à prendre des décisions éclairées et à prendre les mesures appropriées en fonction de la note finale.

Instructions pour l'importation de données de feuille de calcul

Avant d'essayer d'importer les données du questionnaire à partir d'une feuille de calcul Excel dans Gestion des risques liés aux tiers des Microsoft tables, vous devez vérifier que son format respecte des directives particulières.

Paramètres de propriété affectant les données de la feuille de calcul

Vous pouvez spécifier les paramètres de propriété suivants :

Délimiteur de texte dans les feuilles de calcul [`sn_vdr_risk_asmt.excel_choice_delimiter`**]**

Chaîne de caractères qui sépare le texte de réponse dans les questions de type « Choix » et « Sélection multiple ».

Délimiteurs communs : \r, \n, \t, \r\n et caractère virgule.

Taille maximale du fichier de feuille de calcul [`sn_vdr_risk_asmt.excel_file_max_size`**]**

Taille de fichier maximale en Mo pouvant être importée.

Consultez Configurer TPRM les propriétés.

Colonnes prises en charge

Les colonnes obligatoires sont marquées d'un *. Les en-têtes de colonne doivent apparaître dans la première ligne de la feuille de calcul.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Numéro de série *
- Catégorie*
- Question*
- Ordre *
- Type de données *
- Description
- Score obtenu
- Réponse correcte
- Définition d'échelle
- Dépend de
- Affiché quand
- Minimum
- Maximal
- Poids
- Obligatoire
- Autoriser des informations supplémentaires
- Autoriser non applicable
- Toutes les autres colonnes de la table Mesure d’évaluation [asmt_metric]

Types de questions pris en charge

- Case à cocher
- Oui/Non
- Choix
- Pièce jointe
- Date
- Date/Heure
- Pourcentage
- Chaîne
- Sélection multiple
- Numéro
- Échelle numérique

Formats Excel pris en charge

Conditions requises :

- Chaque fichier ne peut avoir qu’une seule feuille de calcul.
- Vous pouvez séparer plusieurs choix dans une cellule à l’aide de sauts de ligne (Alt/Option + Entrée). D’autres options sont disponibles dans les propriétés système.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- .xlsx
- .xls
- .Xlm
- Fichier .xltx
- .Xlt
- .xlw
- .xlsb
- .csv

Information associée

Configurer TPRM les propriétés

Numéros d'identification uniques pour TPRM les enregistrements

Lorsque vous créez (ou que le système génère) un nouvel enregistrement (par exemple, une demande de diligence raisonnable ou une tâche), le système affecte automatiquement un numéro d'ID unique qui permet d'identifier le type de données dans l'enregistrement. Vous pouvez utiliser le numéro d'ID pour rechercher ou filtrer l'élément sur lequel vous souhaitez travailler.

Préfixes de texte uniques pour les numéros d'ID qui identifient le type d'enregistrement

- **Contrats** : Pour chaque contrat, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par **le texte C** ou **CNTR.**
- **Contrôles** : Pour chaque contrôle, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **CTRL**.
- **Demandes de diligence raisonnable** : Pour chaque demande de diligence raisonnable, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **DDR**.
- **Règles de définition du score de risque de l'engagement** : Pour chaque règle de score de risque d'engagement, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique qui commence par le texte **ERS.**
- **Gestion pilotée par les événements** : Pour chaque règle de gestion pilotée par événement, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **EMR**. Dans la table de l'historique des exécutions de règles, le système attribue automatiquement un numéro d'ID unique pour chaque exécution qui commence par le texte **EMH.**
- **IRQ** : Pour chaque processus IRQ, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **INA**.
- **Enjeux** : Pour chaque problème, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRI.**
- **Tâches** : Pour chaque tâche, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRT**.
- **Évaluations des risques externes (processus de diligence raisonnable externe dans le cadre duquel des contacts de tiers répondent aux demandes d'informations)** : Pour chaque évaluation des risques externe, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRA**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Règle de définition du score de risque de tiers** : Pour chaque règle de notation de risque de tiers, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VRS.**
- **Évaluation de la hiérarchisation des risques** : Pour chaque évaluation de la hiérarchisation des risques, le système attribue automatiquement un numéro d'identification unique qui commence par le texte **VTA**.

Rôles dans Gestion des risques liés aux tiers

Les rôles déterminent les autorisations et l'accès dans TPRM.

TPRM rôles

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
Lecteur tiers [vendor_reader]	Accès en lecture aux enregistrements de contacts de tiers.	Néant
Éditeur tiers [vendor_editor]	Créez/mettez à jour/supprimez des enregistrements de contacts de tiers.	Néant
Réviseur d'évaluation tiers [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessment_reviewer]	Affichez les données de l'évaluation et du questionnaire. En plus de les consulter, ils peuvent laisser des commentaires sur les tables suivantes : • Évaluation de la hiérarchisation • Évaluation interne • Évaluation des risques externes • Problèmes de risque de tiers • Tâches de risque de tiers • Demande de diligence raisonnable liée aux risques de tiers	Contient : • compliance_reader • risk_reader • task_editor • vendor_reader
Évaluateur TPR (évaluateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_assessor]	• Inclut toutes les autorisations du rôle d'examinateur d'évaluation de tiers, plus : Gérer les tiers, les contacts de tiers, les évaluations des risques externes et les problèmes. • Vous pouvez définir les options suivantes pour la propriété *sn_svdp.allow_assessor_edit* :	Contient : • compliance_reader • vendor_assessment_reviewer • vendor_editor • vendor_reader

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
	◦ Permettez aux évaluateurs de TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses dans les questionnaires tiers (par défaut). ◦ Activer les évaluateurs TPR pour modifier les réponses. ◦ Ne permettez pas aux évaluateurs de TPR de répondre aux questions ou de modifier les réponses. Consultez Configurer TPRM les propriétés.	
Approbateur TPR [sn_vdr_risk_asmt.approbateur]	Inclut toutes les autorisations du rôle de réviseur d'évaluation tierce, plus : approuver les IRQ.	Contient vendor_assessment_reviewer
Gestionnaire TPR (Gestionnaire des risques du tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager]	Comprend toutes les autorisations du rôle d'évaluateur TPR, plus : • Gérez les modèles d'évaluation tiers et les évaluations planifiées. • Gérez les engagements et les contacts d'engagement. • Gérez les règles de notation pour les tiers et les engagements.	Contient vendor_assessor
Administrateur TPR (administrateur des risques de tiers) [sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_admin]	Inclut toutes les autorisations du rôle de gestionnaire TPR, plus : Créez et modifiez les éléments suivants : • Modèles d'évaluations de tiers • Modèles de hiérarchisation des risques	Contient • vendor_risk_manager • assessment_admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
	• Modèles de questionnaire par couche de risque • Modèles de questionnaire tiers • Modèles de demandes de documents • Évaluations planifiées	
Négociateur des risques contractuels [sn_vdr_risk_asmt.négociateur_contractuel]	Comprend toutes les autorisations du rôle d'évaluateur TPR, plus : Permet aux utilisateurs du département juridique de modifier l'état du contrat, ainsi que les dates de début et d'expiration. Vous pouvez ajouter des utilisateurs dotés de ce rôle au groupe **d'utilisateurs Négociateurs des risques de contrat** . Consultez Ajouter des utilisateurs à des groupes en fonction des responsabilités.	Contient vendor_assessor
[vendor_contact] • A appelé un *contact de tiers* lors de la réponse à un questionnaire/une tâche/ un problème externe pour un tiers. • Contact *d'engagement* appelé lors de la réponse à un questionnaire/ tâche/problème pour un engagement.	Vous affectez le rôle de contact de tiers aux utilisateurs de l'organisation tierce dont le risque est évalué. Les contacts de tiers se voient affecter le rôle de snc_external pour leur donner accès aux ressources et aux actions du portail du tiers. **Important :** Le rôle de contact de tiers ne doit être utilisé que pour les contacts externes. Le rôle interdit l'accès à votre Now Platform instance et n'accorde l'accès qu'au portail du tiers. Vous affectez la responsabilité du **contact principal** au contact du tiers qui peut répondre directement aux questions d'évaluation ou affecter un autre contact du tiers pour répondre aux questions. Les	Contient snc_external

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom convivial [role name]	Description	Contient des rôles
	contacts primaires peuvent gérer d'autres contacts pour le tiers.	

Information associée

Affecter TPRM des rôles à des utilisateurs et à des groupes d'utilisateurs

TPRM Tables qui étendent les tables de la plateforme

TPRM a accès aux informations sur les risques et aux informations sur les clients sur la même plateforme.

L'accès aux informations sur les risques et aux informations sur les clients sur la même plateforme prend en charge les nouvelles directives de l'OCC.

Tables qui étendent core_company

Les tables qui s'étendent core_company fonctionnent avec le modèle, quel que soit le nombre d'extensions vers le TPRM bas.

- service_now_customer : application Service-Now Operations.
- sn_bom_financial_institution : application Financial Services Operations.
- sn_customer_service_organization : application Customer Service Management (CSM)
- customer_account : Customer Service Management (CSM)

Tables qui s'étendent à partir de sn_customer_service_organization

- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location : application Customer Service Management (CSM).
- sn_outsourced_service_provider : application Customer Service Management (CSM).
- sn_hcls_organization : application de gestion des services de santé (HSM).

Tables qui s'étendent à partir de sn_Customer Service Management (CSM)_business_location

- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location_internal : application Customer Service Management (CSM)
- sn_Customer Service Management (CSM)_business_location_external : application Customer Service Management (CSM)
- sn_hcls_location : application Gestion des services de santé (HSM)

TPRM et le module d'extension Explicit Roles

L'activation du module d'extension Gestion des risques liés aux tiers installe également le module d'extension Explicit Roles. Les administrateurs affectent les rôles snc_internal et snc_external pour fournir aux utilisateurs internes et externes l'accès à l'instance.

Lorsque des contacts de tiers sont créés, le rôle de snc_external leur est automatiquement affecté, ce qui leur donne accès aux ressources liées au portail du tiers.

Différentes tables fournissent un accès basé sur les rôles à l'enregistrement en définissant le champ **Rôles** . Si le champ **Rôles** est vide, tous les utilisateurs ont accès à cet

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

enregistrement. Par exemple, si le champ **Rôles** d'un Catalogue de services élément contient un champ **Rôles** vide, tous les utilisateurs ont accès à cet Catalogue de services élément.

Toutefois, lorsque le module d'extension Explicit Roles est installé, le champ **Rôles** est mis à jour pour **snc_internal**. En outre, tous les utilisateurs se voient attribuer le rôle snc_internal. Reprenons l'exemple précédent :

- Avant l'installation du module d'extension Explicit Roles, si un Catalogue de services élément avait un champ **Rôles** vide, il était accessible à tous les utilisateurs.
- Après l'installation du module d'extension Explicit Roles, le champ **Rôles** de l'élément Catalogue de services est mis à jour pour snc_internal et tous les utilisateurs existants reçoivent le rôle snc_internal, ce qui rend l'élément de catalogue accessible à ces utilisateurs.
- Après cela, tous les nouveaux utilisateurs doivent se voir attribuer le rôle snc_internal, sinon ils n'auront pas accès à cet Catalogue de services élément.

Le tableau suivant décrit les changements apportés aux tables affectées par le module d'extension Explicit Roles.

Tables affectées par le module d'extension Explicit Roles

Table	Changements
Contrôle d'accès [sys_security_acl]	Pour tous les ACL existants et nouvellement créés sans rôle requis, le rôle snc_internal est affecté.
Élément de catalogue [sc_cat_item]	Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Si la propriété glide.sc.use_user_criteria est définie sur false, les éléments de catalogue nouvellement créés se voient affecter automatiquement le rôle de snc_internal. Si la propriété est définie sur vrai, les critères d'utilisateur externe SNC sont ajoutés à tous les éléments de catalogue nouvellement créés, excluant ainsi les utilisateurs externes de l'affichage de l'enregistrement.
Page [content_page]	Pour les sites qui ont une page de connexion, où le champ **Rôles de lecture** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Pour les sites qui n'ont pas de page de connexion ou qui ont créé automatiquement des pages de contenu, le rôle public est ajouté.
Menu de navigation [sys_app_application]	Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les menus de navigation nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide se voient également affecter automatiquement le rôle snc_internal.
Panneau d'aide sur la vue d'ensemble [sys_ui_overview_help_panel]	Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les panneaux de vue d'ensemble nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide se voient également affecter le rôle snc_internal.
Page d'accueil [sys_portal_page]	Pour tous les enregistrements où le champ Rôles de **lecture** est vide, le rôle de snc_internal est ajouté. Les pages de portail nouvellement créées avec un champ de **rôles de lecture** vide sont également automatiquement affectées au rôle de snc_internal.
Processeur [sys_processor]	Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, le rôle snc_internal est ajouté. Les processeurs nouvellement créés avec un champ **Rôles** vide se voient également affecter automatiquement le rôle snc_internal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables affectées par le module d'extension Explicit Roles (suite)

Table	Changements
Rapport [sys_report]	Pour tous les enregistrements où le champ **Rôles** est vide, snc_internal est ajouté. Les rapports nouvellement créés qui ont un champ **Rôles** vide lors du partage se voient également affecter automatiquement le rôle snc_internal.

Rapports de vue d'ensemble des risques du fournisseur — Vue héritée

La page Vue d'ensemble du risque du fournisseur est remplacée par les rapports sur les risques de tiers disponibles sur le Vendor Management Workspace.

Affichage des rapports

Pour ouvrir la vue d'ensemble du risque du fournisseur, accédez à **Tous** > **Gestion des risques liés aux tiers** > **Vue d'ensemble**. La page affiche des rapports qui fournissent des informations sur votre programme de gestion des risques liés aux tiers. Le champ

Le processus IRQ, plus complet, remplace la hiérarchisation

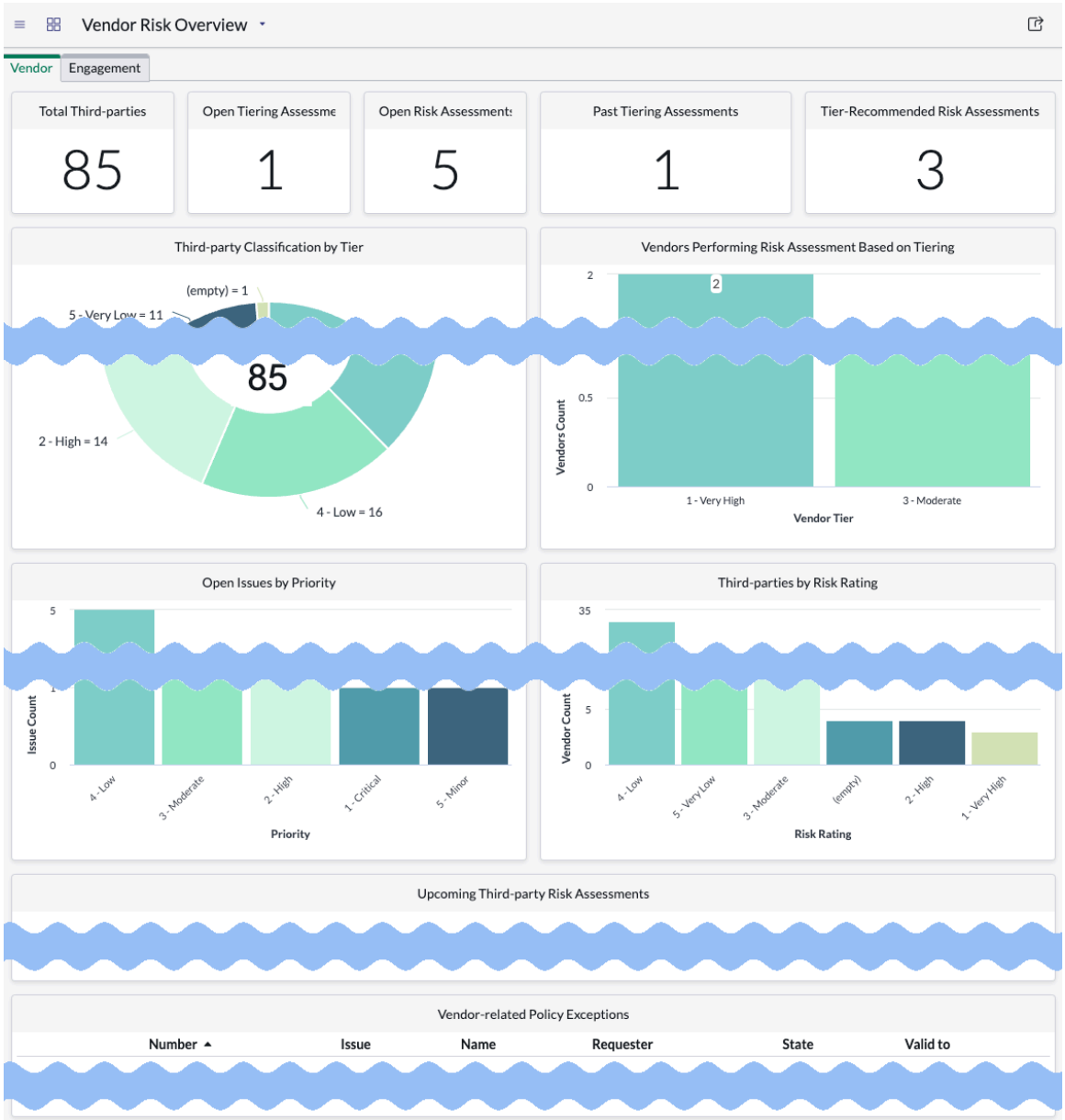
Dans l'application TPRM , l'IRQ est un questionnaire interne qui améliore le processus d'évaluation de la hiérarchisation d'origine. Les IRQ améliorent les évaluations des risques internes avec une flexibilité, un contrôle et une évolutivité accrus.

Pour permettre une transition transparente vers TPRM, vous pouvez dupliquer les évaluations de hiérarchisation existantes et les désigner comme évaluations internes IRQ. La hiérarchisation des risques est prise en charge en tant que processus hérité immuable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d’ensemble du risque du fournisseur - Onglet Fournisseur



Rapports de l’onglet Fournisseur

Rapport	Description
Nombre total de fournisseurs	Nombre total de tiers.
Évaluations de la hiérarchisation en cours	Nombre de tiers avec des évaluations de hiérarchisation actives ouvertes.
Ouvrir les évaluations des risques	Nombre de tiers avec des évaluations des risques actives ouvertes.
Évaluations de la hiérarchisation antérieure	Nombre de tiers qui n’ont pas terminé l’évaluation de la hiérarchisation dans le délai d’évaluation.
Évaluations des risques recommandés par niveau	Nombre de tiers effectuant des évaluations de risque basées sur la hiérarchisation.

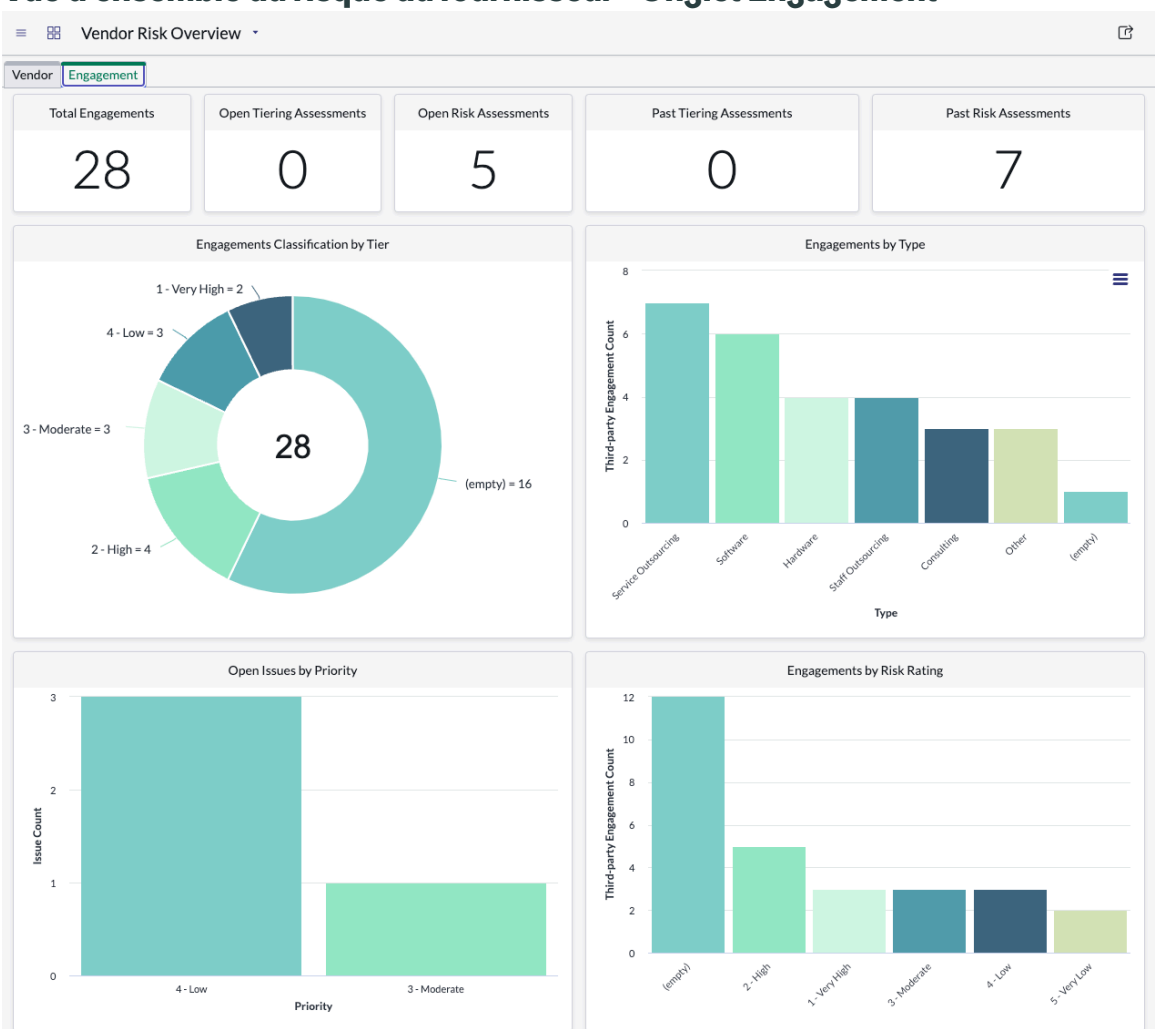
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de l'onglet Fournisseur (suite)

Rapport	Description
Classification des fournisseurs par niveau	Rapport en anneau indiquant le nombre de tiers affectés à chaque niveau de risque.
Fournisseurs effectuant l'évaluation de risque basée sur la hiérarchisation	Nombre de tiers avec des évaluations des risques actives basées sur la hiérarchisation, triées par risque de tiers.
Problèmes en cours par priorité	Tous les problèmes ouverts de risque de tiers triés par priorité.
Fournisseurs par évaluation des risques	Nombre de tiers triés par cote de risque.
Évaluations des risques du fournisseur à venir	Nombre d'évaluations des risques de tiers planifiées.
Exceptions de politique liées au fournisseur	Toutes les exceptions de politique générées par des problèmes de risque de tiers.

Vue d'ensemble du risque du fournisseur - Onglet Engagement



Rapports sur l'onglet Engagement

Rapport	Description
Nombre total d'engagements	Nombre total d'engagements.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports sur l'onglet Engagement (suite)

Rapport	Description
Évaluations de la hiérarchisation en cours	Nombre d'engagements pour lesquels des évaluations de hiérarchisation actives sont ouvertes.
Ouvrir les évaluations des risques	Nombre d'engagements avec évaluations des risques actives ouvertes.
Évaluations de la hiérarchisation antérieure	Nombre d'engagements qui n'ont pas terminé l'évaluation de la hiérarchisation dans le délai d'évaluation.
Évaluations des risques antérieurs	Nombre d'engagements avec des évaluations des risques basées sur la hiérarchisation actives.
Classification des engagements par niveau	Rapport en anneau indiquant le nombre d'engagements affectés à chaque niveau.
Engagements par type	Nombre d'engagements de chaque type.
Problèmes en cours par priorité	Tous les problèmes d'engagement ouverts triés par priorité.
Engagements par cote de risque	Nombre d'engagements triés par cote de risque.

Caractéristiques communes GRC

Chacune des quatre applications principales Gouvernance, risque et conformité a des fonctionnalités et des capacités uniques. De plus, il existe de nombreuses fonctionnalités communes à toutes les GRC applications.

Par exemple, vous pouvez exécuter des GRC applications à l'aide de l'application ServiceNow® Mobile. Les packs de contenu et les intégrations sont disponibles à partir de plusieurs GRC applications. Des informations, telles que les niveaux de prise en charge de Domain Separation, sont également incluses ici.

Expérience mobile pour Gouvernance, risque et conformité

Gérez votre travail, vos affectations de tâches, vos demandes, vos approbations et d'autres actions de suivi des applications GRC directement à partir de votre équipement mobile. Recevez des notifications en temps opportun concernant les alertes actuelles, ainsi que l'état des risques et de la conformité pour vos actifs critiques, vos fournisseurs et vos services aux entreprises essentiels impactés.

À partir de New York, les applications suivantes fournissent un accès mobile :

- Expérience mobile pour GRC Policy and Compliance
- Expérience mobile pour GRC Gestion des risques

GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur

Les termes suivants sont utilisés dans GRC les applications et/ou au sein de l'industrie GRC .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC Mises à jour de la nomenclature

À partir de la version précédente, de nombreux termes de toutes les GRC applications principales ont été mis à jour.

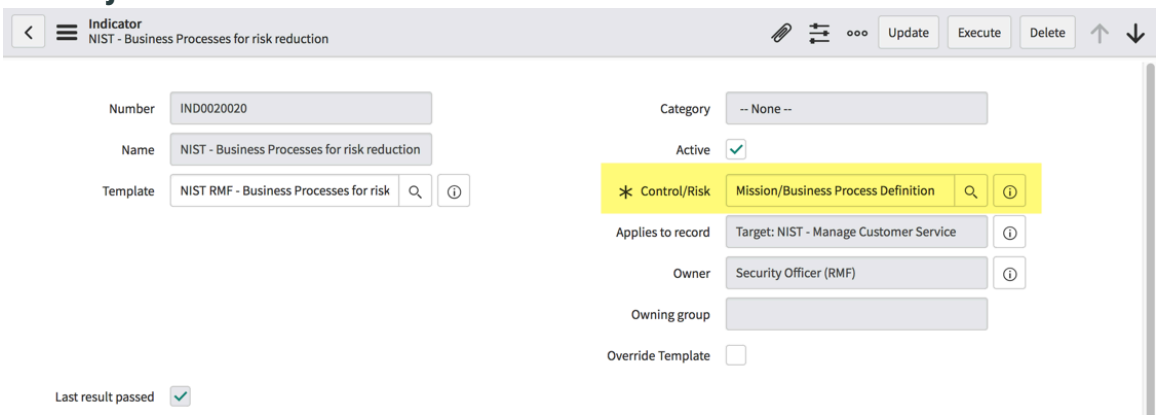
Remarque :
Ces mises à jour de termes s'appliquent à l'ensemble des étiquettes de navigation, boutons, messages d'information, titres de rapports, liens connexes, onglets et autres éléments de l'interface utilisateur.

Module GRC	Précédent	Actuel
Définition du champ d'application	**Profil**	**Entité**
	Types de profils	**Types d'entités**
	Classes de profil	**Classes d'entités**
	Mes profils	**Mes entités**
	Tous les profils	**Toutes les entités**
Administration	**Couches de profil**	**Niveaux d'entité**
	Règles de classe de profil	**Règles de classe d'entité**
Indicateurs	**Indicateurs** > **Élément** champ	**Champ Contrôle/Risque**
		Le champ Catégorie indique s'il s'agit d'un indicateur de conformité ou de risque
	Modèle de l'indicateur > **Contenu** champ	**Objectif du contrôle/Définition du risque**
Problèmes	**Détails** > **Contenu** champ	**Objectif du contrôle/Définition du risque**
	Détails > **Élément** champ	**Contrôle/Risque**
Politique et Conformité	**Déclaration de politique**	**Objectif de contrôle**
Risque	**Tous les risques** > **Instruction** > **champ**	**Mes risques** > **Définition du risque** champ
	Mes risques > **Instruction** champ	**Mes risques** > **Définition du risque** champ

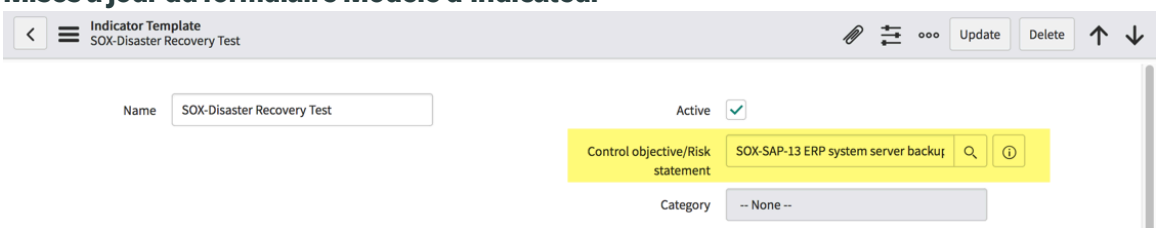
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

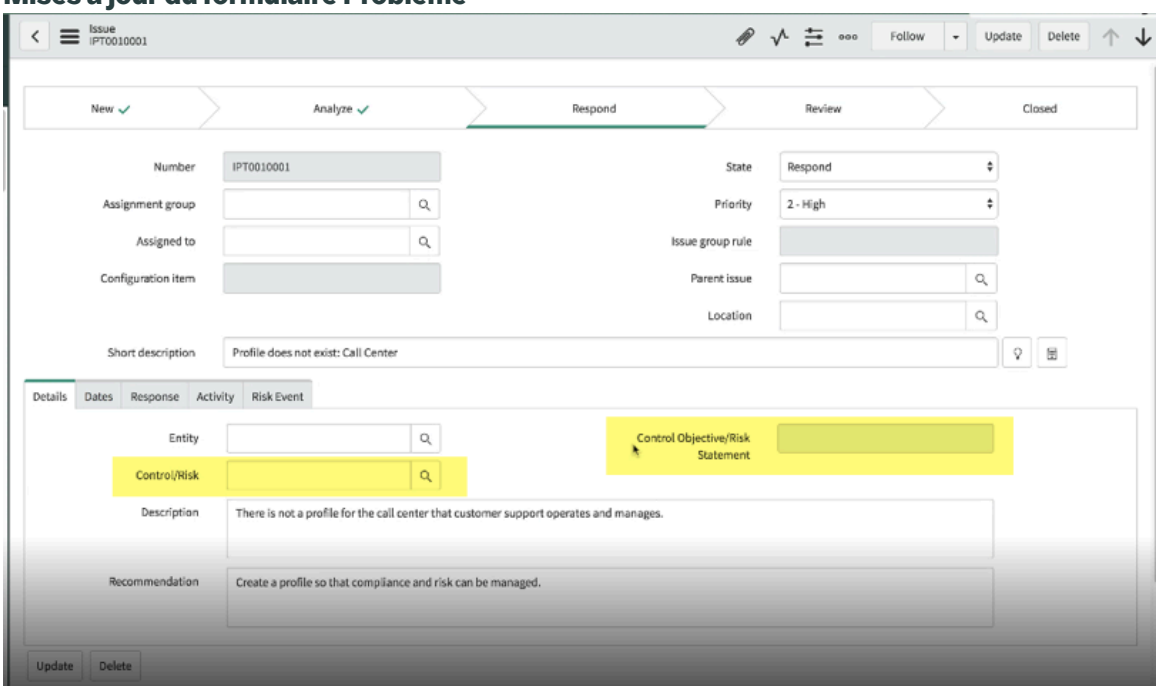
Mises à jour du formulaire Indicateur



Mises à jour du formulaire Modèle d'indicateur



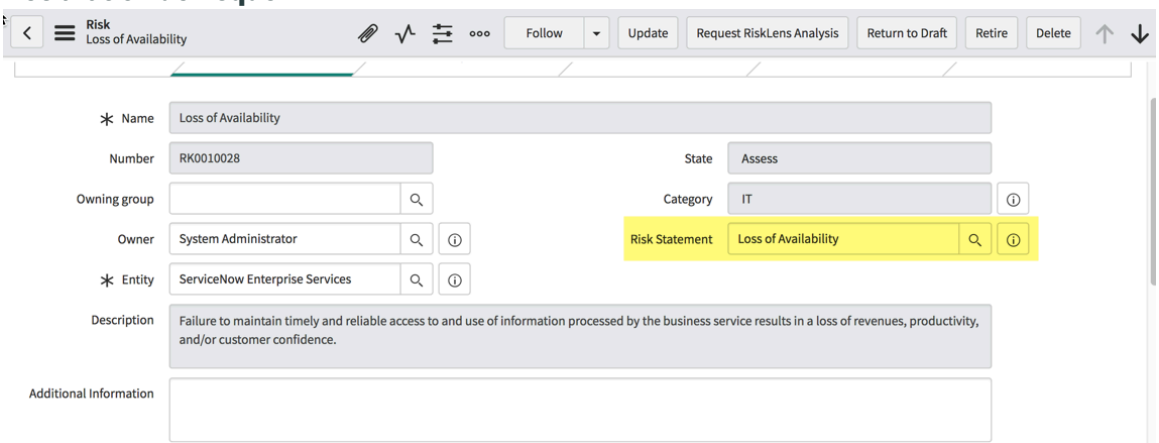
Mises à jour du formulaire Problème



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrement du risque affichant les zones en surbrillance pour le champ Déclaration de risque



Références de l'industrie

- Glossaire de l'ENISA
- Glossaire ISACA
- Glossaire ISO des risques
- Glossaire de l'OCEG
- Guide de conformité PCI

Acronymes de l'industrie

Terme	Définition
Bâle III	Il s'agit d'une norme internationale pour le secteur bancaire que les régulateurs peuvent utiliser lorsqu'ils établissent des réglementations sur le montant des fonds propres dont les banques doivent disposer pour compenser le risque potentiel. Plus un risque est élevé, plus elle doit disposer de fonds propres pour s'assurer qu'elle reste solvable. Il s'agit de la troisième norme de ce type émise par le Comité de Bâle sur le contrôle bancaire, d'où le nom de Bâle III.
CISA	Loi sur le partage d'informations sur la cybersécurité
CISM	Gestionnaire certifié de la sécurité de l'information
COBIT	Les objectifs de contrôle des technologies de l'information et des technologies connexes (COBIT) fournissent un cadre de gouvernance informatique permettant de gérer les risques et les problèmes de conformité en s'appuyant sur les meilleures pratiques. Publié par l'IT Governance Institute et l'Information Systems Audit and Control Association (ISACA).
COSO	Le Comité des organismes parrains (COSO) a été créé en 1985 pour parrainer la Commission nationale sur l'information financière frauduleuse. COSO est une initiative indépendante du secteur privé qui a étudié les facteurs de causalité qui peuvent mener à des rapports financiers frauduleux et a élaboré des recommandations à l'intention des sociétés ouvertes, de la SEC et d'autres organismes de réglementation et établissements d'enseignement.
L'EDPA	Loi européenne sur la protection des données
ENISA	Agence européenne de la sécurité des réseaux et de l'information

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Acronymes de l'industrie (suite)

Terme	Définition
EUP	L'utilisation de l'énergie dans les produits (EUP) est une directive de l'UE qui oblige les entreprises à concevoir des produits qui consomment moins d'énergie.
Directive européenne sur la protection des données	Il s'agit de l'une des premières et des plus importantes lois sur la confidentialité des données qui traite spécifiquement de la confidentialité sur Internet.
FCA	Autorité de conduite financière
RGPD	Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est un règlement, entré en vigueur le 25 mai 2018, remplaçant la directive 95/46/CE sur la protection des données afin de renforcer et d'harmoniser les droits des citoyens de l'Union européenne en matière de protection des données.
GRI	La Global Reporting Initiative (GRI) est un groupe international qui a créé le cadre du G3 pour l'information sur le développement durable.
ITGI	IT Governance Institute
PII	Les informations d'identification personnelle (PII) sont les informations qui permettent de déduire directement ou indirectement l'identité d'une personne.
PCI DSS	La norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS) est un ensemble de normes de sécurité conçues pour garantir que toutes les entreprises qui acceptent, traitent, stockent ou transmettent des informations de carte de crédit maintiennent un environnement sécurisé.
SOLVABILITÉ II	SOLVABILITÉ II
SOX	La loi Sarbanes-Oxley (SOX) a créé le Conseil de surveillance de la comptabilité des sociétés ouvertes et a ajouté des exigences pour les sociétés cotées en bourse, leurs dirigeants, leurs conseils d'administration et leurs auditeurs. Il a alourdi les peines pour les fraudes financières des entreprises. Cette loi américaine a été promulguée en réponse aux scandales financiers très médiatisés d'Enron et de WorldCom. Son objectif est de protéger les actionnaires et le grand public contre les erreurs comptables et les pratiques frauduleuses au sein de l'entreprise. La loi SOX s'applique aux sociétés qui sont cotées en bourse aux États-Unis.

Termes du secteur

Terme	Définition
ALE	Perte estimée annualisée (ALE) = perte estimée unique (SLE) x taux d'occurrence annualisé (ARO). Utilisé dans l'évaluation quantitative du risque.
ARO	Taux d'occurrence annualisé.
Acceptation	Un risque spécifique peut être accepté par la direction, ce qui empêche d'autres investissements dans des contrôles plus approfondis ou des niveaux d'atténuation plus élevés, s'il se situe dans le niveau de tolérance ou si une atténuation et un contrôle supplémentaires coûteraient en fait beaucoup plus cher que l'impact (ou l'importance) estimé du risque.
Assertion	Toute déclaration formelle ou ensemble de déclarations faites par la direction sur l'objet.
Évaluation	Examen général des différents aspects d'une société ou d'une fonction qui comprend des éléments qui ne sont pas couverts par une initiative de certification structurée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Attestation	Processus de validation que quelque chose est vrai. Par exemple, l'efficacité ou la conformité d'un contrôle peut être attestée par le biais d'un questionnaire, signé électroniquement par son prestataire.
Audit	Inspection et vérification formelles pour vérifier si une norme ou un ensemble de lignes directrices est suivi, si les dossiers sont exacts ou si les objectifs d'efficience et d'efficacité sont atteints. Dans ServiceNow®, une organisation identifie tous les contrôles qu'elle souhaite tester en une seule fois et attribue la responsabilité de l'audit global à une seule personne. Une seule tâche gère le test de tous les contrôles.
Activités d'audit	L'une des tâches d'un audit qui est affectée à une personne pour l'exécution de l'audit.
Comité d'audit	Un comité, comprenant souvent des membres du conseil d'administration, chargé de superviser l'information financière et les contrôles internes.
Documentation d'audit (documents de travail)	Dossiers tenus par l'auditeur sur les procédures appliquées, les tests effectués, les informations obtenues et les conclusions pertinentes tirées dans le cadre de la mission. La documentation constitue le principal support du rapport de l'auditeur.
Éléments probants	Faits recueillis au cours des procédures d'audit qui fournissent une base raisonnable pour se forger une opinion sur les états financiers faisant l'objet de l'audit.
Objectif de l'audit	Lorsqu'il recueille des éléments probants à l'appui d'affirmations d'états financiers, l'auditeur élabore des objectifs d'audit précis à la lumière de ces affirmations. Par exemple, un objectif lié à l'assertion d'exhaustivité pour les soldes d'inventaire est que les quantités d'inventaire incluent tous les produits, matériaux et fournitures disponibles.
Observations d'audit	Utilisé par les auditeurs internes pour identifier les lacunes de contrôle ou identifier les nouveaux risques.
Contrôles automatisés	Contrôles internes exécutés automatiquement par les systèmes informatiques. Les contrôles manuels sont exécutés par une personne chargée de cette tâche et portent généralement sur un sous-ensemble de transactions et de données. Des contrôles automatisés peuvent être exécutés sur chaque transaction ou élément de données pertinent, garantissant une plus grande précision avec moins d'effort.
Documents de référence	Réglementations, certifications, cadres de travail, normes et bonnes pratiques qu'une organisation choisit ou est nécessaire pour se conformer aux réglementations. Les sources de référence sont liées aux contrôles, aux risques et aux politiques.
Risque pour l'entreprise	Risques susceptibles d'affecter négativement la capacité d'une entité à atteindre ses objectifs et à exécuter ses stratégies.
Score calculé	Le score calculé est dérivé du score inhérent et du score résiduel en tant que résultat global. Fait référence à l'exposition réelle au risque en fonction de la qualité du système de contrôle mis en œuvre.
Chaîne de traçabilité	Principe juridique relatif à la validité et à l'intégrité de la preuve. Elle exige que l'on rende des comptes pour tout ce qui est utilisé comme preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire. Cela permet de s'assurer qu'il peut être comptabilisé

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
	à partir du moment où il a été recueilli jusqu'au moment où il est présenté devant un tribunal.
Directeur de la conformité (CCO)	Dirigeant d'entreprise chargé de superviser et de gérer les problèmes de conformité au sein d'une organisation. Cette personne s'assure qu'une entreprise se conforme aux exigences réglementaires et que l'entreprise se conforme aux politiques et procédures internes.
Directeur des opérations (COO)	Également appelé directeur des opérations, un cadre responsable des opérations quotidiennes de l'entreprise.
Directeur de la gestion des risques (CRO)	Également appelé Chief Risk Management Officer, un cadre en charge de la gestion des risques de l'entreprise et des efforts de conformité d'une entreprise.
Contenu des documents de référence	Notices avec les exigences spécifiques citées par un document de référence. La notice de citation relie les documents de référence à son contrôle applicable.
Conformité	L'acte d'adhérer et de démontrer le respect des lois, des règlements ou des politiques. La conformité concerne les réglementations dans de nombreux domaines, notamment la finance, l'environnement, le commerce mondial, la sécurité des travailleurs et la protection de la vie privée.
Confidentialité	Préserver les restrictions autorisées en matière d'accès et de divulgation, y compris les moyens de protection de la vie privée et des renseignements exclusifs.
Contrôle du confinement	Contrôle conçu pour limiter l'impact (ou l'importance) d'un risque, le cas échéant.
Contrôle	Activités de contrôle réelles exécutées par une organisation. Les enregistrements de contrôle comprennent les informations de base requises sur le contrôle (propriétaire, activité, fréquence, etc.). Les contrôles peuvent être liés à des contenus, des politiques et des risques sources faisant autorité. Toute mesure prise par la direction, le conseil d'administration et d'autres parties pour gérer les risques. La direction planifie, organise et dirige l'exécution de mesures suffisantes pour fournir une assurance raisonnable que les objectifs et les buts sont atteints. Les enregistrements de contrôle comprennent les informations de base requises sur le contrôle (propriétaire, activité, fréquence, etc.). Les contrôles peuvent être liés à des contenus, des politiques et des risques sources faisant autorité.
Cadre de travail de contrôle	Ensemble de contrôles fondamentaux qui effectuent et préservent la cartographie croisée des contrôles afin de prévenir les pertes financières, les pertes d'informations ou, plus généralement, de prévenir les risques au sein d'une entreprise.
Instance de contrôle	Exécution réelle d'une définition de test de contrôle, périodiquement ou sur demande, montrant l'échantillon de données de résultat, l'attestation ou le résultat manuel des activités de test.
Définitions de tests de contrôle	Les définitions de tests de contrôle spécifient comment et quand les contrôles sont testés, y compris les étapes de test, les résultats attendus, le groupe ou la personne responsable des tests et le calendrier des tests. Les instances de test de contrôle sont générées automatiquement à partir du calendrier de test. Des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
	rattrapages sont automatiquement créés lorsque les tests de contrôle échouent ou lorsque des observations d'audit sont notées.
Contrôles correctifs	Contrôles internes qui entrent en jeu une fois qu'un problème est détecté. Il peut s'agir, par exemple, de supprimer l'accès aux utilisateurs qui disposent de privilèges excessifs ou d'exécuter un plan de sauvegarde et de récupération après qu'un sinistre physique se soit produit.
Gestion de la performance de l'entreprise	La gestion de la performance d'entreprise (CPM) est une combinaison de gestion de la stratégie, de planification, de reporting et de consolidation, ainsi que de modélisation des revenus, des coûts et de la rentabilité qui permet aux entreprises de mesurer leurs performances et de les améliorer.
Détecter	Progrès continus vers l'atteinte des objectifs ainsi que vers les conditions et les événements indésirables réels et potentiels à l'aide de mesures et de contrôles de gestion.
Contrôle de détection	Contrôle conçu pour détecter un événement ou un résultat non intentionnel. Il peut également détecter si et quand un risque spécifique se produit.
Effet	Mesure de la probabilité, du calendrier et de l'impact d'un événement sur un événement.
Un contrôle interne efficace	Assurance raisonnable que les objectifs opérationnels sont atteints, que les états financiers publiés sont préparés de manière fiable et que l'entité se conforme aux lois et règlements applicables.
Engagement	Projet d'audit qui peut inclure des tâches d'audit permettant d'atteindre un ensemble d'objectifs ou de buts.
Événement	Une action, une occurrence ou un changement de condition observable. Un événement inclut un changement dans les connaissances sur une condition, même si la condition n'a pas changé.
Entité	Concept fondamental de GRC, les entités sont utilisées pour modéliser tout élément d'entreprise pour lequel des contrôles et des risques peuvent être associés. Par exemple : unités business, serveurs, ordinateurs portables.
Type d'entité	Utilisé pour faire référence à plusieurs entités similaires. Par exemple : unité commerciale Asie/Pacifique, serveurs Linux, MacBook Pro.
Évaluer	Pour mesurer quelque chose par rapport à des critères.
Preuve (question de preuve)	Comprend des renseignements écrits et électroniques (tels que des chèques, des relevés de virements électroniques de fonds, des factures, des contrats et d'autres renseignements) qui permettent à l'auditeur de tirer des conclusions par le biais d'un raisonnement.
Fraude	Tout acte illégal caractérisé par la tromperie, la dissimulation ou l'abus de confiance. Ces actes ne dépendent pas de la menace de violence ou de la force physique. Les fraudes sont perpétrées par des parties et des organisations dans le but d'obtenir de l'argent, des biens ou des services et d'éviter le paiement ou la perte de services ou d'obtenir un avantage personnel ou commercial.
Contrôles généraux	Politiques et procédures visant à assurer le bon fonctionnement des systèmes informatiques, y compris les contrôles sur l'exploitation du réseau, l'acquisition et la maintenance des logiciels, et la sécurité des accès.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Gouvernance, risque et conformité (GRC)	La gouvernance, la gestion des risques et la conformité aux réglementations sont traditionnellement des fonctions distinctes de l'entreprise. GRC est l'ensemble intégré d'options qui permettent à une organisation d'atteindre ses objectifs de manière fiable tout en faisant face à l'incertitude et en agissant avec intégrité. Il englobe la gouvernance, l'assurance et la performance de gestion, le risque et la conformité. GRC est l'activité de la façon dont une organisation fonctionne grâce à la gestion des risques tout en restant conforme aux normes externes et internes afin d'optimiser les performances. GRC intègre la façon dont les processus, les contrôles, la sécurité et la culture s'intègrent pour garantir l'intégrité de l'organisation.
Impact	Utilisé pour évaluer la gravité d'un risque, ainsi que la probabilité. Il évalue le niveau de conséquence qu'un risque spécifique aurait sur une organisation si/quand il se produirait.
Indicateur	Mesure utilisée pour collecter des données afin de surveiller les contrôles et les risques, et de collecter des éléments probants.
Probabilité	Probabilité que le risque identifié se produise avant l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Risque inhérent	Le niveau d'exposition aux risques, en termes de probabilité et d'impact (ou d'importance), en supposant qu'aucun contrôle interne connexe et aucune mesure d'atténuation ne soient encore en place.
Score inhérent	Score du risque avant l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Importance	Importance du risque avant l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Intégrité	Propriété selon laquelle des informations, un système d'information ou un composant d'un système n'ont pas été modifiés ou détruits de manière non autorisée. État dans lequel l'information est restée inchangée à partir du moment où elle est produite par une source, pendant la transmission, le stockage et la réception éventuelle par la destination.
Audit interne	Un département, une division, une équipe de consultants ou d'autres praticiens qui fournissent des services d'assurance et de consultation indépendants et objectifs conçus pour ajouter de la valeur et améliorer les opérations d'une organisation. L'activité d'audit interne aide une organisation à atteindre ses objectifs en adoptant une approche systématique et disciplinée afin d'évaluer et d'améliorer l'efficacité des processus de gouvernance, de gestion des risques et de contrôle.
Auditeurs internes	Les employés du client chargés de fournir des analyses, des évaluations, des assurances, des recommandations et d'autres informations à la direction et au conseil d'administration de l'entité. L'une des responsabilités importantes des auditeurs internes est de surveiller l'exécution des contrôles.
Contrôles internes	Les politiques, procédures, pratiques et structures organisationnelles conçues pour fournir une assurance raisonnable que les objectifs commerciaux sont atteints et que les événements indésirables sont évités ou détectés et corrigés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Problème	Une GRC tâche qui permet aux utilisateurs finaux de documenter les problèmes de contrôle et de risque et de suivre la réponse pour corriger ou accepter le problème.
Gouvernance informatique	La direction, les structures organisationnelles et les processus qui garantissent que l'informatique de l'entreprise soutient et étend les stratégies et les objectifs de l'entreprise. C'est la responsabilité de la direction et du conseil d'administration.
IL GRC	Englobe les politiques et procédures logicielles et matérielles ainsi que les politiques et procédures connexes utilisées pour soutenir les efforts de conformité et de gestion des risques d'un point de vue informatique basé sur les meilleures pratiques établies.
Probabilité	Probabilité que quelque chose se soit produit.
Gestion	L'acte de diriger, de contrôler et d'évaluer en interne une entité, un processus ou une ressource.
Commandes manuelles	Contrôles effectués manuellement, et non par ordinateur.
Matériau (matérialité)	Un risque est important lorsqu'il est possible d'en calculer l'impact financier.
Atténuation	Réduire le risque associé à une violation particulière d'une règle. Avant qu'un risque ne survienne, des mesures d'atténuation appropriées sont mises en place pour résoudre les éventuelles défaillances de contrôle connexes et/ou pour réduire l'exposition au risque.
Objectif	Quelque chose qu'une entité a l'intention d'atteindre ou d'accomplir.
Audit opérationnel	Audit visant à évaluer les différents contrôles internes, l'économie et l'efficacité d'une fonction ou d'un département.
Contrôles opérationnels	Contrôles relatifs au fonctionnement quotidien d'une société ou d'une entreprise visant à s'assurer que tous les objectifs sont atteints.
Risques opérationnels	Risques liés aux personnes, aux processus et aux systèmes nécessaires à la réalisation de la mission et des objectifs d'une organisation.
Objectivité	La capacité d'évaluer les dossiers des clients sans idées préconçues ni préjugés.
Obligations	Les assertions sur les obligations portent sur la question de savoir si les passifs sont des obligations de l'entité à une date donnée. Par exemple, la direction affirme que les montants capitalisés pour les contrats de location inscrits au bilan représentent le coût des droits de l'entité sur les biens loués et que le passif locatif correspondant représente une obligation de l'entité.
Propriétaire	Le propriétaire d'un risque, d'un contrôle ou d'une tâche d'atténuation/correction accepte sa responsabilité. Ils peuvent déléguer certaines tâches liées à la propriété, mais ils restent responsables envers l'organisation.
Révision par les pairs	Programme de surveillance de la pratique dans le cadre duquel les documents d'audit d'un cabinet de CPA sont examinés périodiquement par des associés indépendants d'autres cabinets afin de déterminer s'ils sont conformes aux normes de la profession.
Plan	La planification de l'audit consiste à élaborer une stratégie globale pour la conduite et la portée de l'audit. La nature, l'étendue et le calendrier de la planification varient en fonction de la taille et de la complexité de l'entité, de l'expérience avec l'entité et de la connaissance de l'entreprise. Lors de

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
	la planification de l'audit, l'auditeur tient compte des activités et du secteur d'activité de l'entité, de ses méthodes et procédures comptables, des méthodes utilisées pour traiter l'information comptable, du niveau de risque de contrôle évalué prévu et de son jugement préliminaire sur l'importance relative de l'audit.
Stratégie	Document qui consigne un principe de haut niveau ou un plan d'action qui a été décidé. L'objectif visé est d'influencer et d'orienter la prise de décision actuelle et future afin qu'elle soit conforme à la philosophie, aux objectifs et aux plans stratégiques établis par les équipes de direction de l'entreprise. Outre le contenu de la politique, les politiques décrivent les conséquences du non-respect de la politique, les moyens de gérer les exceptions et la manière dont la conformité à la politique est vérifiée et mesurée. En ServiceNow®, les politiques approuvées sont publiées dans le Base de connaissances. Les politiques sont liées aux documents de référence et aux enregistrements de contrôle. Les déclarations de politique définissent les détails spécifiques qu'un processus suit au sein d'une politique.
Contrôle préventif	Contrôle conçu pour éviter un événement involontaire.
Procédure	Une action, telle qu'une étape effectuée dans le cadre d'un programme d'audit ou dans le cadre des contrôles internes du client. Fournit le mode d'emploi des politiques et guide leur mise en œuvre. Les procédures sont spécifiques à l'audience et fournissent des instructions précises qui garantissent la conformité avec une politique donnée. ServiceNow® traite les politiques et les procédures de la même manière ; par conséquent, les termes peuvent être utilisés de manière interchangeable. Cela peut différer des cadres, tels que COBIT 5.1, qui définit les politiques et les procédures comme deux éléments distincts.
L'esprit critique	Aborder un audit avec un état d'esprit interrogatif.
Impact qualitatif	Inclut les évaluations Impact (fait référence à l'importance d'un risque) et Probabilité (fait référence à la probabilité qu'un risque se produise). Le score est calculé en multipliant l'impact par la probabilité. Un impact souvent exprimé à l'aide d'une échelle ordinale ou d'une échelle nominale.
Impact quantitatif	Un effet positif/négatif sur les actifs financiers, les actifs corporels, les actifs incorporels, la continuité de l'activité et la santé et la sécurité. Calculé selon la perte estimée unique (SLE) x le taux d'occurrence annualisé (ARO) = perte estimée annualisée (ALE). Un impact quantitatif est exprimé numériquement.
Questionnaire	Un questionnaire de contrôle interne est une liste de questions sur le système de contrôle interne auxquelles il faut répondre (avec des réponses telles que oui, non ou sans objet) lors du travail sur le terrain de l'audit. Le questionnaire fait partie de la documentation sur la compréhension qu'a l'auditeur des contrôles internes du client.
Échantillon aléatoire (échantillonnage en nombres aléatoires)	Probabilité identique que chaque élément de population soit sélectionné pour un échantillon. En outre, l'utilisation de nombres aléatoires pour sélectionner un échantillon aléatoire d'une population.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Assurance raisonnable (un contrôle interne)	Un contrôle interne, aussi bien conçu et exploité soit-il, ne peut garantir l'atteinte des objectifs d'une entité en raison des limites inhérentes à tous les systèmes de contrôle interne.
Rattrapage	Une fois qu'une défaillance a été identifiée et évaluée, des mesures correctives appropriées peuvent être mises en place pour atténuer ou éliminer le problème Probabilité résiduelle : probabilité que le risque identifié se produise après l'implémentation d'une stratégie d'intervention.
Besoin	Quelque chose qu'une entité doit aborder à la suite d'une promesse.
Probabilité résiduelle	Probabilité que le risque identifié se produise après l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Risque résiduel	Niveau d'exposition au risque, en termes de probabilité et d'impact (ou d'importance), une fois que les contrôles internes et les mesures d'atténuation connexes sont en place et efficaces.
Score résiduel	Score du risque après l'implémentation de toute stratégie d'intervention.
Importance résiduelle	Importance du risque après l'implémentation d'une stratégie d'intervention.
Risque	Un risque est une menace ou une vulnérabilité susceptible d'avoir un impact négatif sur les objectifs business d'une organisation. Tous les risques sont contenus dans un référentiel de risques. Les risques peuvent être associés à n'importe quel élément, politique, contrôle et tâche de correction. Les risques nécessitant une attention immédiate ou continue peuvent être atténués, évités ou contrôlés à l'aide des contrôles définis et des tests de contrôle associés. Une définition du risque est une conséquence définie qui peut se produire si une menace exploite une vulnérabilité. Le risque est mesuré en termes d'impact (ou d'importance) et de probabilité. Les types de risques comprennent les risques opérationnels (fraude, par exemple), les risques de non-conformité (ne pas déposer les documents appropriés pour se conformer à la législation) et les risques stratégiques (tels qu'un incident qui affecte la réputation d'une marque). Risque commercial associé à l'utilisation, à la propriété, à l'exploitation, à la participation, à l'influence et à l'adoption de l'informatique au sein d'une entreprise.
Analyse des risques	L'examen systématique de l'information disponible pour déterminer la fréquence à laquelle certains événements peuvent se produire et l'ampleur de leurs conséquences.
Appétence pour le risque	Niveau de risque qu'une organisation est prête à accepter dans la poursuite de ses objectifs.
Évaluation des risques	L'évaluation des risques auxquels sont confrontés une entité, un bien, un système ou un réseau, des activités organisationnelles, des personnes, une zone géographique, d'autres organisations ou de la société, et comprend la détermination de la mesure dans laquelle des circonstances ou des événements défavorables pourraient entraîner des conséquences préjudiciables.
Critères de risque	Il s'agit de valeurs quantitatives ou qualitatives par rapport auxquelles le niveau de risque est évalué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Gestion des risques	L'objectif de la gestion des risques est de réduire l'incertitude. Il s'agit de gérer les processus et les ressources pour gérer les risques tout en poursuivant les objectifs de l'organisation. Processus d'identification, d'analyse, d'évaluation et de communication des risques et d'acceptation, d'évitement, de transfert ou de contrôle des risques à un niveau acceptable compte tenu des coûts et des avantages associés à toutes les mesures prises.
Cadre de gestion des risques	Un processus formalisé de gestion des risques sur une base explicite. Le cadre consiste en une évaluation des risques, une réponse et une responsabilisation pour les activités liées aux risques et à l'atténuation.
Atténuation du risque	Processus intégrés dans l'environnement des contrôles, tels que les politiques, les cadres de travail et les responsabilités, qui réduisent un risque.
Registre des risques	Un référentiel des attributs clés des problèmes de risque informatiques potentiels et connus. Les attributs peuvent inclure le nom, la description, le propriétaire, la fréquence prévue/réelle, le niveau inhérent/résiduel, l'impact potentiel/réel sur l'entreprise et les plans d'atténuation/rattrapage.
Réponse aux risques	Décision d'accepter un risque, de refuser un risque, de traiter ou d'atténuer un risque, ou de partager un risque avec une autre partie.
Définition du risque	Déclarations générales sur les risques ou menaces potentiels qui pourraient se produire quelque part au sein d'une organisation.
Tolérance au risque	Niveau de risque que l'organisation n'est pas disposée à dépasser pour atteindre les objectifs. Représentation de l'appétence au risque en termes de seuil, généralement financier, donnée aux différents niveaux de gestion de l'organisation pour des catégories de risques spécifiques.
Taille de l'échantillon	Nombre d'éléments de population sélectionnés lorsqu'un échantillon est tiré d'une population.
Échantillonnage	Sélection d'un nombre restreint mais pertinent et représentatif d'enregistrements pour représenter l'ensemble de la population d'enregistrements.
Risque d'échantillonnage	La possibilité que les conclusions tirées de l'échantillon ne représentent pas des conclusions correctes pour l'ensemble de la population.
Séparation des tâches (SoD)	Attribuer à différentes personnes les responsabilités d'autoriser les transactions, d'enregistrer les transactions et de maintenir la garde des actifs. La séparation des tâches réduit les possibilités pour une personne de commettre et de dissimuler des erreurs ou des fraudes.
Importance	Utilisé pour évaluer la gravité d'un risque, ainsi que la probabilité. Il évalue le niveau de conséquence qu'un risque spécifique aurait sur une organisation si/quand il se produirait.
SLE	Perte estimée simple (SLE) = Perte estimée unique = Valeur de l'actif x Facteur d'exposition.
Personne concernée	Une personne, un groupe ou une organisation qui a un intérêt direct ou indirect dans une organisation parce qu'il peut affecter ou être affecté par les actions, les objectifs et les politiques de l'organisation.
Standard	Une déclaration professionnelle promulguée par le Conseil des normes d'audit interne qui définit les exigences relatives à l'exécution d'un large éventail d'activités d'audit interne et à l'évaluation du rendement de l'audit interne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Termes du secteur (suite)

Terme	Définition
Risques stratégiques	Se rapportant à des objectifs stratégiques tels que des facteurs politiques, les priorités des clients, la marque ou la réputation.
Cible	Une valeur mesurable qu'une entité s'efforce d'atteindre.
Test	Échantillon d'une population pour estimer les caractéristiques de la population.
Plan de tests	Un test d'audit spécifique de la conception et de l'efficacité opérationnelle d'un seul contrôle.
Menace	Un événement qui, dans l'ensemble, a un effet indésirable sur l'atteinte des objectifs.
Tolérance	Niveau acceptable d'écart par rapport à une cible.
Cadre de travail de conformité unifié (UCF)	Network Frontiers Unified Compliance Framework (UCF) contient des documents de référence qui peuvent être importés dans l'instance ServiceNow® . Pour plus d'informations, consultez Unified Compliance Framework .
Incertitude	L'état d'être incapable de prédire, de déterminer ou de définir complètement quelque chose.

Référence GRC

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les tables, les rôles et les propriétés installés avec l'application GRC .

Composants installés avec GRC

Les rubriques de référence fournissent des informations supplémentaires sur les composants installés avec l'activation GRC du module d'extension. Ces composants comprennent des tables, des rôles d'utilisateur et des propriétés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Tables installées avec GRC

Des tables sont ajoutées avec l'activation du module d'extension GRC .

Tables installées

Table	Description
Objectif du contrôle à table intermédiaire d'objet [sn_grc_pci_control_objective_object_staging]	Stocke les données intermédiaires des mappages des objectifs de contrôle et des tests de configuration.
Mappage des objectifs de contrôle Configuration de l'importation [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_configuration]	Stocke les métadonnées des informations de configuration requises pour expédier les enregistrements de la table intermédiaire vers la table cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Mappage d'objectifs de contrôle Importer la configuration des champs supplémentaires [sn_grc_pci_control_objective_mapping_import_additional_fields_configuration]	Stocke les métadonnées des paires clé-valeur relatives à toutes les colonnes supplémentaires de la table m2m cible.
Référence de contenu à Document de référence sn_grc_m2m_cont_ref_auth_doc	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les documents de référence.
Référence de contenu à Citation [sn_grc_m2m_cont_ref_citation]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et la citation.
Référence de contenu à Objectif du contrôle [sn_grc_m2m_cont_ref_ps]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les données mappées entre les références de contenu et les objectifs de contrôle.
Domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain]	Stocke les métadonnées de la liste des domaines fonctionnels.
Configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_configuration]	Stocke les informations de configuration de tous les objets d'audit et de conformité classifiés comme liés à l'informatique.
Registre de relations m2m de configuration du domaine fonctionnel [sn_grc_functional_domain_config_m2m_relationship_registry]	Stocke le mappage M2M des registres de relations qui déterminent la table parente, la table enfant et la relation entre les deux.
Action de l'utilisateur du domaine fonctionnel GRC [sn_grc_functional_domain_user_action]	Stocke les actions d'utilisateur déclenchées manuellement d'ajout et de suppression d'objets liés au service informatique.
Problème lié au contenu [sn_grc_m2m_issue_content]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'objectif de contrôle.
Problème lié au document [sn_grc_m2m_issue_document]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre la table Problème et la table Politique, et entre le Problème et le document de référence.
Problème lié à l'engagement [sn_grc_m2m_issue_engagement]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et l'engagement.
Problème lié à l'élément [sn_grc_m2m_issue_item]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs utilisée pour gérer les relations entre le problème et le contrôle.
Élément à entité [sn_grc_m2m_item_entity]	Table de relations plusieurs-à-plusieurs qui stocke les entités dépendantes associées avec des contrôles communs.
Élément au type d'entité [sn_grc_m2m_item_entity_type]	Stocke l'enregistrement de l'ID de type d'entité pour l'association de type d'entité.
Indicateur [sn_grc_indicator]	Stocke les détails des indicateurs.
Données associées [sn_grc_indicator_supporting_data]	Stocke les données de support collectées après l'exécution de la tâche de l'indicateur (exécution nocturne de l'indicateur GRC).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables installées (suite)

Table	Description
Statistiques des données de support d'indicateur [sn_grc_indicator_supporting_data_statistics]	Stocke les statistiques des indicateurs pour la collecte des données associées, qui sont exploitées par la tâche de collecte de données associées.

Rôles communs dans Gouvernance, risque et conformité

Certains rôles courants sont utilisés dans plusieurs GRC modules.

Rôles communs

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Utilisateur métier GRC [sn_grc.business_user]	Ce rôle fait partie de l'application GRC Profils. Elle doit être affectée aux utilisateurs qui n'ont besoin d'accéder qu'aux GRC applications dans le cadre de l'exécution des tâches qui leur sont affectées. Par exemple, un utilisateur métier qui doit répondre à une attestation ou à une évaluation des risques, ou qui doit corriger un problème peut avoir besoin de ce rôle. Les utilisateurs disposant de ce rôle ont un accès limité aux données et aux informations pertinentes pour leurs tâches affectées. À partir de la version 14.x, les autorisations suivantes sont disponibles pour les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.business_user : Policy and Compliance Management • Créer de nouveaux problèmes et afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe. • Accepter le travail et approuver les réponses aux preuves. • Affectez la tâche de rattrapage. • Authentifier les politiques. • Contribuer aux politiques.	• sn_grc.lecteur_de_hiérarchie_utilisateur • workspace_user • sn_grc_workspace.lecteur_de_tâche • canvas_user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Attestations groupées et dissociées. • Demander et approuver des exceptions de politique. • Signaler les problèmes. • Répondre aux observations. • Soumettez et demandez les triages des problèmes. • Prenez l'attestation. Gestion des risques • Créer de nouveaux problèmes et afficher tous les problèmes qui leur sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe. • Affectez des tâches d'indicateur. • Affectez des problèmes. • Affectez des tâches de rattrapage. • Affectez des tâches d'événement à risque. • Affectez des tâches de réponse aux risques. • Approuver et évaluer Évaluation avancée des risques. • Répondez aux tâches d'indicateur. • Répondez au questionnaire sur l'identification des risques. • Répondre à la tâche de données de mesures. • Signaler les problèmes. • Soumettre les demandes de triage des problèmes. • Faites une évaluation des risques.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	• Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. • Affichez les déclarations de risque. • Affichez le périmètre de l'évaluation des risques. • Afficher et signaler les événements à risque. • Affichez les données associées à l'indicateur. Intégration avec Project and Portfolio Management • Créer un risque à partir de la bibliothèque. • Augmentez le risque de l'entreprise. • Lancer l'évaluation de l'objet. • Affichez le tableau de bord de vue d'ensemble des risques du projet. Lors d'une mise à niveau de GRC : Profiles vers la version 11.X ou 12.x, les utilisateurs qui ont déjà effectué une opération GRC au cours des 90 derniers jours se voient affecter automatiquement le rôle d'utilisateur métier GRC. Il s'agit d'un événement ponctuel. Le groupe et le rôle ne sont affectés qu'une seule fois pendant la mise à niveau 11.x ou 12.x. Pour plus d'informations sur le rôle d'utilisateur métier GRC, consultez KB0864247 . **Remarque :** Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Gérez qui peut accéder à vos GRC enregistrements à l'aide des GRC rôles d'utilisateur. Auparavant, les utilisateurs disposant du rôle snc_internal pouvaient également accéder aux GRC enregistrements. Dans le cadre des mises à jour de sécurité, chaque GRC application dispose de listes de contrôle d'accès (ACL) modifiées où l'accès GRC aux enregistrements est limité aux seuls utilisateurs disposant GRC des rôles.	
Utilisateur métier GRC – Lite [sn_grc.business_user_lite]	Les utilisateurs disposant de ce rôle ne peuvent effectuer qu'un sous-ensemble des tâches qui peuvent être effectuées par le sn_grc.business_user. Ce rôle s'applique uniquement aux clients qui ont acheté la licence « Risk Lite Operator » et installé l'application GRC : Business User - Lite à partir du ServiceNow Store. Les opérateurs Risk Lite sont des utilisateurs qui n'ont le droit d'effectuer qu'une ou plusieurs des opérations répertoriées. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent effectuer les activités suivantes : • Lire et mettre à jour la confirmation de politique, l'attestation de contrôle, les problèmes qui leur sont affectés, la tâche de rattrapage et la demande de preuves. • Signaler et lire les problèmes soumis, les événements à risque et les exceptions de politique. Gestion des risques • Créer de nouveaux problèmes et afficher tous les problèmes qui leur	• sn_grc_workspace.lecteur_de_tâche • canvas_user • sn_grc.lecteur_de_hiérarchie_utilisateur

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	sont affectés ou qui sont affectés à leur groupe. • approuver les évaluations avancées des risques. **Remarque :** Pour permettre aux opérateurs Lite d'approuver les évaluations Advanced Risk (risque avancé), l'administrateur doit ajouter manuellement le rôle sn_risk_advanced.ara_approver à GRC : Business User Lite. • Répondre aux tâches de réponse aux risques. • Approuvez les tâches de réponse aux risques. • Examinez, approuvez ou rejetez un événement à risque. • Répondez à un questionnaire sur l'identification des risques. • Mettez à jour n'importe quelle tâche d'événement à risque affectée. • Examiner et répondre aux tâches de données de mesures.	
Administrateur GRC [sn_grc.admin]	Fournit un accès administratif à la suite d'applications et de modules GRC.	• business_process_admin • sn_grc.user_hierarchy_admin • sn_grc_workspace.task_admin • sn_grc.manager • sn_data_registry.admin
Administrateur système GRC sn_grc.sn_grc_system_admin	Ce rôle est un rôle système pour l'exécution de tâches planifiées. Ce rôle est équivalent au rôle d'administrateur système. Par exemple, si vous souhaitez exécuter une tâche planifiée pour	• administrateur • import_admin • sn_grc.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	la confirmation de politique, vous pouvez configurer le système pour exécuter la tâche en tant qu'administrateur GRC . L'administrateur système GRC est un utilisateur par défaut qui dispose du rôle sn_grc.sn_grc_system_admin. **Remarque :** Ce rôle n'est affecté à aucune personne. Il s'agit d'un rôle technique back-end qui est utilisé pour exécuter les tâches planifiées.	
Lecteur GRC [sn_grc.reader]	Fournit un accès en lecture à la GRC suite d'applications et de modules.	• pa_viewer • cmdb_read • sn_data_registry.reader
Gestionnaire GRC [sn_grc.gestionnaire]	Fournit un accès de gestion à la GRC suite d'applications et de modules.	• sn_grc.user • business_process_manager • cmdb_query_builder_read
Utilisateur GRC [sn_grc.utilisateur]	Fournit un accès de gestion à la GRC suite d'applications et de modules.	• sn_grc.reader • business_process_user • sn_grc_pa.sn_grc_pa_viewer
Développeur GRC [sn_grc.développeur]	Possibilité d'effectuer des tâches basées sur des scripts, telles que l'écriture de facteurs scriptés, de formules scriptées pour l'évaluation avancée des risques, d'indicateurs scriptés, etc. dans GRC	sn_grc.admin
Utilisateur confidentiel GRC [sn_grc.confidential_user]	Fournit l'accès aux GRC enregistrements confidentiels.	Néant
Lecteur de hiérarchie des utilisateurs GRC [sn_grc.user_hierarchy_reader]	Fournit un accès en lecture aux enregistrements de la table sn_grc_user_hierarchy.	Néant
Administrateur de hiérarchie des utilisateurs GRC [sn_grc.user_hierarchy_admin]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent créer et supprimer	Néant

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles communs (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	les enregistrements dans la table sn_grc_user_hierarchy_configuration.	
Lecteur de tâches d'espace de travail [sn_grc_workspace.task_reader]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent lire les enregistrements dans les tables de configuration telles que la configuration des onglets, les tables applicables, etc.	Néant

Propriétés GRC

Voici les propriétés GRC courantes sous Policy and Compliance et Risk Management.

Propriétés GRC courantes

Remarque :
Accédez à la **Propriétés de Policy and Compliance > Administration >**. Vous pouvez également accéder à **Propriétés > de gestion des risques**.

Propriétés de Advanced Risk

Propriété	Description
Activez la même option de regroupement d'évaluation des réponses. sn_grc.enable_consolidate_asmt	Cette propriété est utilisée par la fonctionnalité « Consolidation des réponses d'attestation ». Lorsqu'elle est définie sur vrai, l'option supplémentaire « Fournir la même réponse pour toutes les évaluations » est ajoutée aux choix de regroupement. • **Type** : Oui ou Non • **Valeur par défaut** : oui
Nombre total de questions autorisées dans une évaluation groupée de type de réponse différente = nombre de questions dans une évaluation * nombre d'évaluations sélectionnées. sn_grc.limite_questions_grouped	Cette propriété est utilisée lors de la création d'un groupe (type de réponse différent) d'attestations/ évaluations des risques. Si le nombre total est supérieur à la formule, une erreur est générée pour restreindre la création de groupes afin d'éviter un trop grand nombre de questions dans un groupe. Si cette propriété est augmentée par le client,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	cela peut avoir un impact sur les performances.
Créer automatiquement des indicateurs pour l'élément. sn_grc.auto_create_indicator	Si cette propriété est définie sur vrai, les indicateurs sont automatiquement générés une fois que le contenu (définition du risque/ objectif de contrôle) est lié au modèle d'indicateur. • **Type** : Oui ou Non • **Valeur par défaut** : oui
Nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés. sn_grc.indicator_max_events	Il s'agit du nombre maximal d'événements liés à l'exécution de l'indicateur qui peuvent être déclenchés au cours d'une exécution d'indicateur planifiée. En règle générale, le nombre d'événements à déclencher est déterminé par le nombre total d'indicateurs/la taille du lot de l'indicateur à exécuter. Si le nombre d'événements de résultat dépasse le nombre maximal d'événements d'indicateur autorisés, l'ID de taille du lot est ajusté au nombre total d'indicateurs/ au nombre maximal d'événements d'indicateurs autorisés.
Taille du lot de l'indicateur à exécuter. sn_grc.indicator_min_batch_size	Cette propriété contrôle le nombre d'indicateurs devant s'exécuter dans un lot. Les indicateurs sont toujours exécutés par lots. Pour chaque lot, il existe un événement déclenché avec sys_ids des indicateurs à exécuter. Par exemple, si le nombre total d'indicateurs est de 10 000 et que la taille du lot est de 1 000, 10 événements seront déclenchés et chaque événement comporte une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	liste de 1 000 indicateurs à exécuter.
Nombre total de questions autorisées dans une même évaluation groupée de type de réponse = nombre de questions dans une évaluation * nombre d'évaluations sélectionnées. sn_grc.limite_questions_consolidées	Cette propriété est utilisée lors de la création d'un groupe (même type de réponse) d'attestations/ évaluations des risques. Si le nombre total est supérieur à la formule, une erreur est générée pour restreindre la création de groupes afin d'éviter un trop grand nombre de questions dans un groupe. Si cette propriété est augmentée par le client, cela peut avoir un impact sur les performances.
Nombre maximal de tâches d'indicateur ouvertes. sn_grc.max_ouvrir_tâches_indicateur_	Une tâche associée est créée dans la table sn_grc_indicator_task pour chaque indicateur exécuté. Cette propriété contrôle le nombre de tâches d'indicateur actives à un moment donné. Si les indicateurs dépassent ce nombre, un événement sn_grc.max_tasks_exceeded est déclenché. Pour plus d'informations, voir KB0788099 .
Fermer automatiquement un problème lorsque toutes ses tâches de rattrapage associées sont fermées. sn_grc.ferme_automatiquement_tout_les_problèmes_quand_toutes_les_tâches_fermées	Lorsque cette propriété est définie sur vrai, un problème est automatiquement fermé lorsque toutes ses tâches enfants sont fermées. Dans le cas contraire, l'utilisateur devra fermer manuellement le problème. • **Type** : Oui ou Non • **Valeur par défaut** : oui
Suggestion du délégataire de problème basée sur. sn_grc_pred_intel.issue_assignee_suggest (en anglais seulement)	Si cette propriété est définie sur « Aucune », l'icône

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	Suggérer ne sera pas disponible à côté du champ Affecté à sur le formulaire de problème. Si l'option est définie sur « Analyse de similarité », l'icône de suggestion est disponible et les prédictions d'affectation se produisent en fonction du nom de définition de solution de similarité fourni dans la propriété « Solution d'apprentissage machine pour la prédiction des délégataires de problèmes » lorsque l'utilisateur clique sur l'icône de suggestion.
Solution d'apprentissage machine pour la prédiction des délégataires du problème. sn_grc_pred_intel.ml_solution_for_issue_assigned_to	Cette propriété permet de mentionner le nom de la définition de solution de similarité qui serait utilisée pour la prédiction du problème affecté à. Si ce champ est laissé vide ou a un nom de définition de solution de similarité incorrect/inexistant, l'utilisateur obtient une erreur en cliquant sur l'icône de suggestion à côté du champ Problème affecté à. L'utilisateur peut disposer de nombreuses solutions similaires existantes sur son instance. Cela offre une certaine flexibilité pour sélectionner le nom de définition de solution approprié.
Taille d'échantillon par défaut des modèles d'indicateurs et des indicateurs. sn_grc.indicator.default.sample_size	Cette propriété est utilisée pour définir la taille d'échantillon par défaut des modèles d'indicateurs et des indicateurs.
Nombre maximal d'enregistrements à traiter par tâche de collecte de données de support d'indicateur. sn_grc.max_supporting_data_records_to_process	La propriété est utilisée pour collecter le nombre configuré d'enregistrements à partir de la table de statistiques des données de support chaque fois que le travail de collecte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	de données de support s'exécute. La valeur par défaut est 500.
Limite de données de support pour les indicateurs avec échantillonnage basé sur un pourcentage. sn_grc.supporting_data_percentage_max_records_limit	La propriété est utilisée pour définir une limite supérieure pour la collecte de données associées, bien que vous ayez défini un pourcentage d'enregistrements à collecter lorsque vous sélectionnez **Pourcentage** comme **type de collecte d'échantillons** dans l'onglet Données associées des formulaires Modèle d'indicateur ou Indicateur.
Exécuter les actions en attente de façon asynchrone après l'exécution de l'indicateur. sn_grc.execute_indicator_next_actions_async	Si la propriété est définie sur True, les deux files d'attente personnalisées sont exploitées pour traiter les indicateurs à un niveau élevé. Si la propriété est définie sur False, le traitement de l'indicateur est effectué par le processeur de file d'attente par défaut.
Collectez les données de support de façon asynchrone pour un indicateur à l'aide d'une tâche de collecte. sn_grc.indicateur_processus_supportant_les_données_asynchrones	Si la valeur est vrai, la tâche de collecte des données associées collecte les données associées dans la table de statistiques des données associées. Si la valeur est false, les données associées sont collectées à partir de la file d'attente par défaut. La tâche de collecte des données de support n'est pas exploitée dans ce cas.
Nombre de jours après la date d'échéance de la tâche d'indicateur pour envoyer une notification de retard.	Cette propriété est utilisée pour notifier aux utilisateurs le nombre de jours écoulés depuis la date d'échéance.
Nombre de jours avant la date d'échéance de la tâche d'indicateur pour envoyer une notification de rappel.	Cette propriété est utilisée pour informer les utilisateurs de la date

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de Advanced Risk (suite)

Propriété	Description
	d'échéance à venir pour une tâche d'indicateur.

GRC Packs de contenu

Les packs de contenu peuvent inclure des champs d'application prédéfinis, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de tests, des tableaux de bord et des rapports qui offrent aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption de divers réglementations et cadres de travail.

Utilisez la documentation suivante pour connaître les fonctionnalités d'installation, de vérification et de génération de rapports des packs de GRC contenu sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque pack de contenu nécessite l'installation et l'activation des ServiceNow GRC produits sur votre instance.

Pack de contenu Sarbanes-Oxley (SOX)

Le pack de contenu Sarbanes-Oxley (SOX) fournit du contenu SOX de base pour qu'une organisation puisse commencer et gérer des activités visant à atteindre la conformité opérationnelle SOX à l'aide de l'application ServiceNow® GRC . Un pack de contenu peut inclure un champ d'application prédéfini, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de tests, des tableaux de bord et des rapports fournissant aux utilisateurs une longueur d'avance ServiceNow® GRC dans l'utilisation des applications vers les activités liées à la conformité SOX.

Les utilisateurs ayant les rôles d'administrateur GRC de conformité (sn.compliance.admin), d'administrateur des risques (sn.risk.admin) ou d'administrateur d'audit (sn.audit.admin) dans une organisation sont responsables de la modification du contenu pour répondre aux exigences SOX de l'organisation. Le pack de contenu SOX couvre les trois ServiceNow® GRC applications principales, à savoir Policy and Compliance Management, Gestion des risques et Audit Management, et il établit des relations entre les différents éléments de contenu de ces applications.

Installer le pack de contenu SOX

Installez le pack de contenu SOX pour l'utiliser avec les applications principales GRC .

Avant de commencer
Rôle requis : sn_compliance.admin, sn_risk.admin ou sn_audit_admin, admin

Respectez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation fluide.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les modules d'extension ServiceNow sont activés.	Activez l'un des modules d'extension suivants GRC :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de configuration	Description
	• GRC: Policy and Compliance Management (com.sn_compliance) • GRC Gestion des risques (com.sn_risk) • GRC: Audit Management (com.sn_audit) Pour vérifier que ce module d'extension est activé, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.

Procédure

1. Entrez les informations relatives aux mentions légales.
2. Si vous n'avez pas installé l'application, suivez les instructions pour l'installer.
   a. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
   b. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   Une liste des applications disponibles pour l'installation s'affiche.
   c. Localisez l'application, sélectionnez-la et cliquez sur **Installer**.
   Votre application est automatiquement installée sur votre instance.
   Lors de la désinstallation de l'application, cochez la case pour conserver les types de profils, les profils et les indicateurs.

Vérifiez le pack de contenu SOX dans Policy and Compliance Management

Après avoir importé le pack de contenu SOX, vérifiez et modifiez les types de profils, les profils, les politiques, les déclarations de politique, les contrôles, les politiques, les modèles d'indicateurs et les indicateurs, dans l'application Policy and Compliance Management .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur de conformité (sn_compliance.admin)

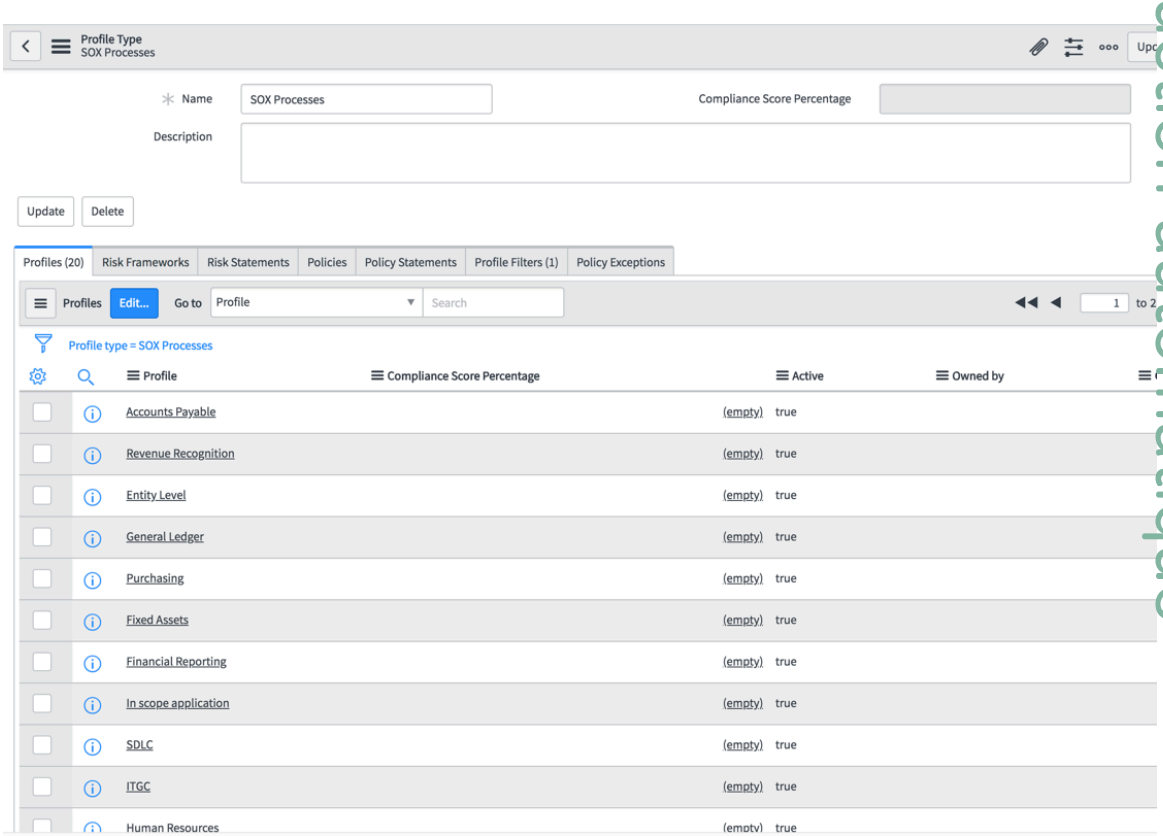
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
   Un type **d'entité Processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les profils SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Rapports financiers

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

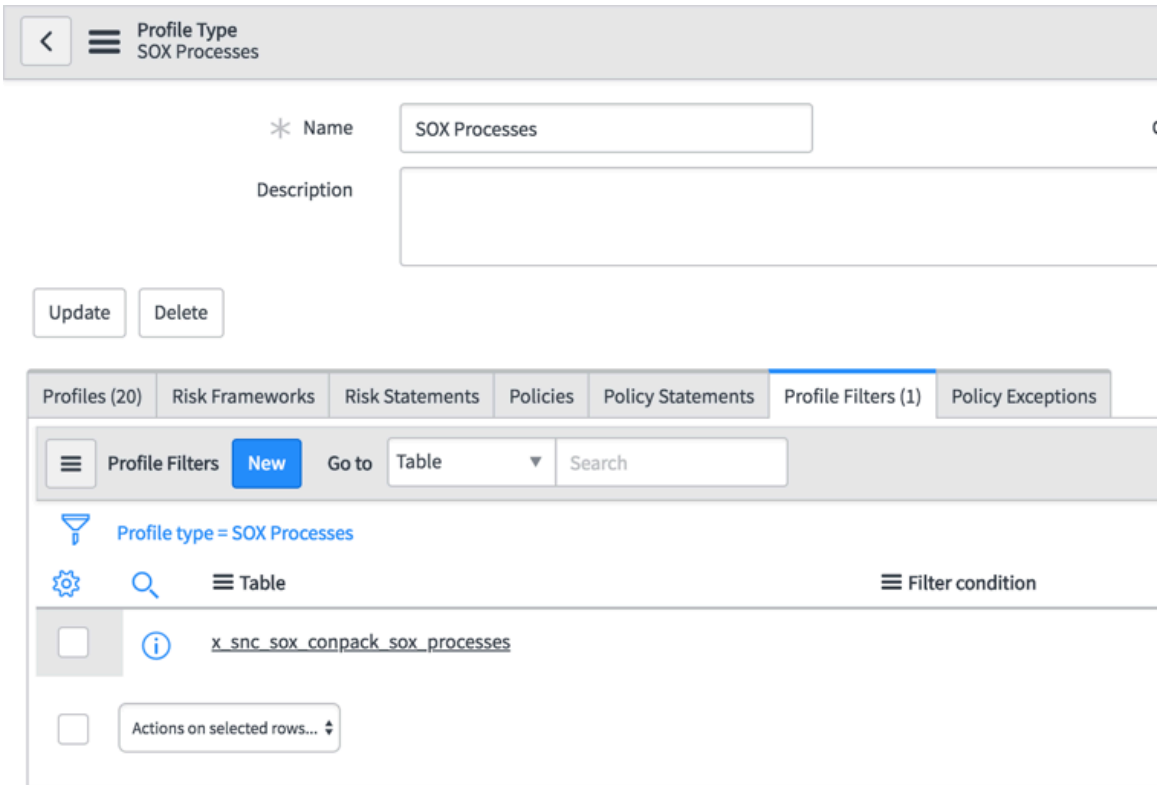
- Actifs immobilisés
- Grand livre
- Ressources humaines
- Application dans le périmètre
- Inventaire
- ITGC (en anglais seulement)
- Gestion de la paie
- Achat
- Prise en compte du chiffre d'affaires
- SAP
- SDLC
- Taxe
- Déplacements et dépenses
- Trésorerie



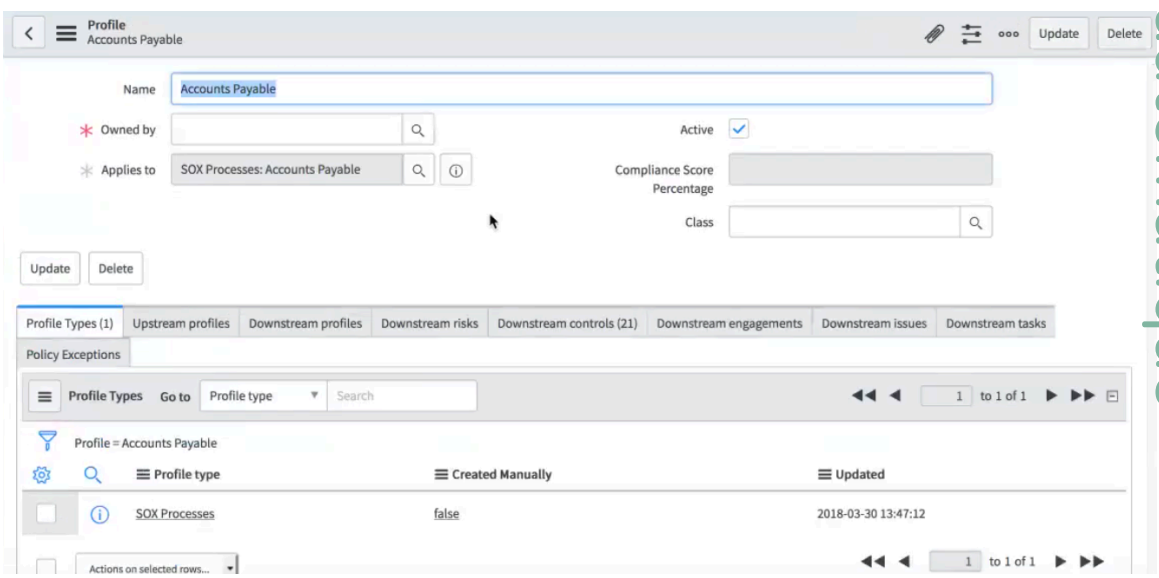
2. Si vous utilisez le pack de contacts Kingston SOX, sous la liste connexe Filtres d’entités, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX pour la génération d’entités SOX.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Ouvrez une entité pour afficher tous les contrôles en aval.



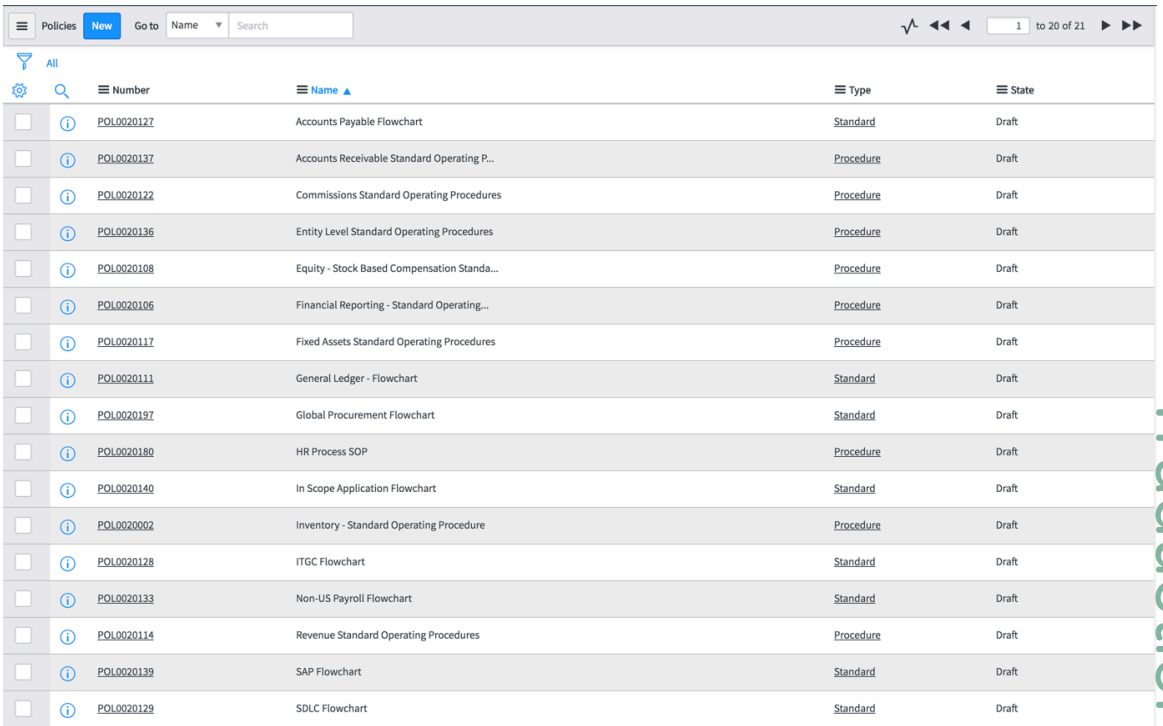
4. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Stratégies**.
Toutes les politiques SOX ont été ajoutées à l'état de brouillon :

- Organigramme des comptes fournisseurs
- Procédures opérationnelles normalisées des comptes clients
- Procédures d'exploitation normalisées des commissions
- Procédures de fonctionnement standard au niveau de l'entité
- Actions - Procédures opérationnelles normalisées de rémunération à base d'actions

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

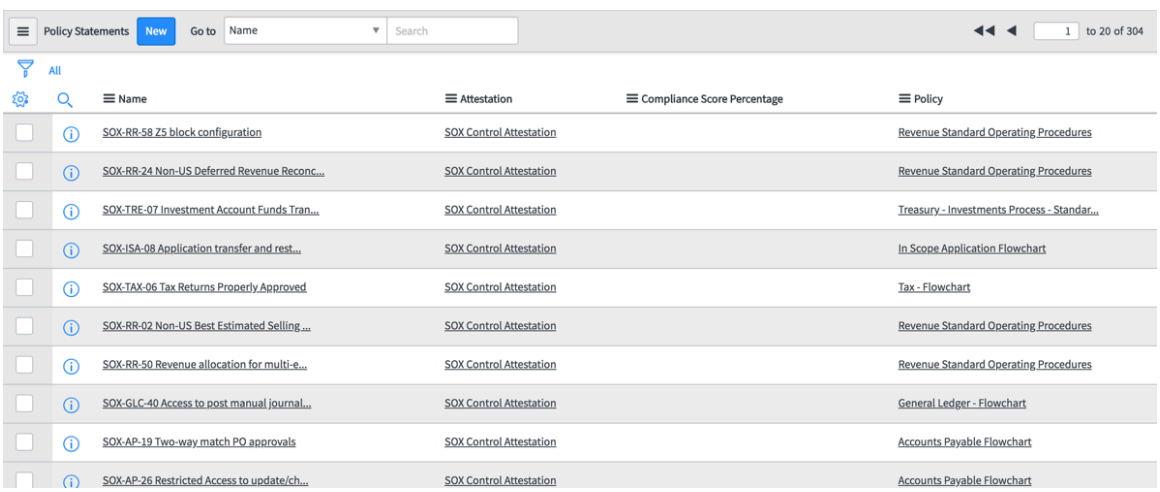
- Rapports financiers - Procédure opérationnelle normalisée
- Procédures opérationnelles normalisées des actifs immobilisés
- Grand livre : organigramme



5. Ouvrez un enregistrement de politique SOX.
   Notez qu'il n'y a pas de texte dans la politique. Créez votre propre politique et lancez le cycle de vie de la politique.
6. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Politiques et procédures** > **Déclarations de politique**.
7. Dans la barre de recherche, entrez SOX dans le champ **Nom** .

> **Remarque :**
> Les noms de tous les énoncés de politique liés à la loi **SOX commencent par SOX**.

- Tous les énoncés de politique SOX sont créés et affectés aux politiques SOX.
- L'attestation de contrôle SOX est créée et ajoutée à la déclaration de politique.



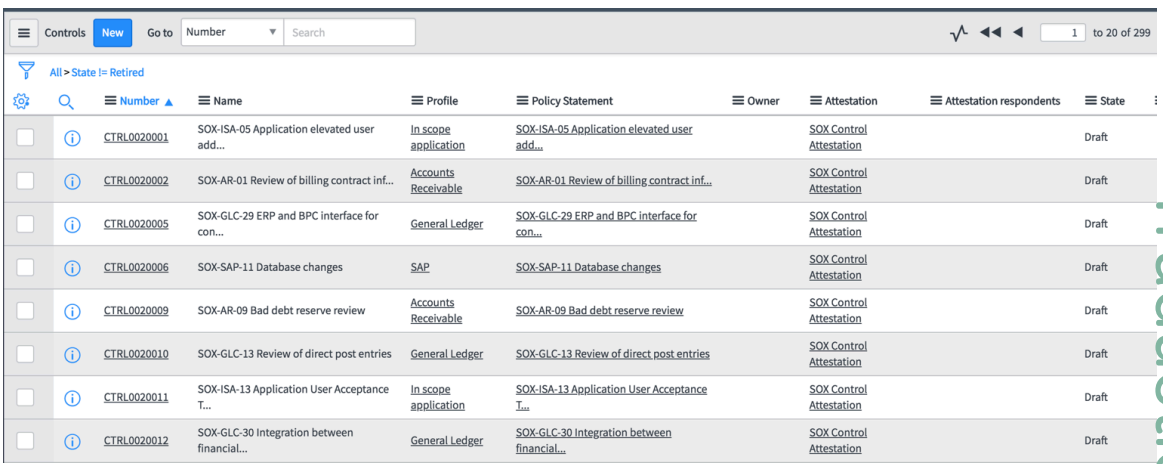
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

8. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Contrôles**.
9. Dans la barre de recherche, entrez SOX dans le champ **Nom** .

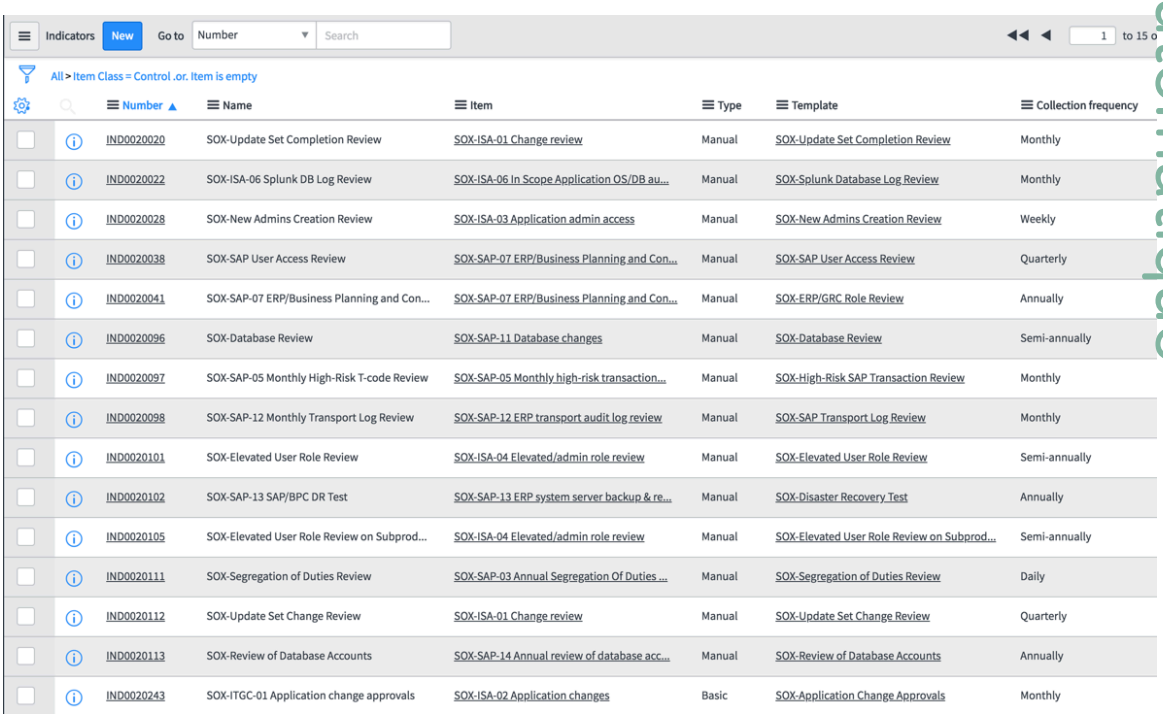
Remarque :
Les noms de tous les contrôles liés à **la loi SOX commencent par SOX**.

- Tous les contrôles SOX sont créés pour chaque entité.
- L'attestation de contrôle SOX est ajoutée à tous les contrôles sans personne chargée de répondre d'attestation.



Number	Name	Profile	Policy Statement	Owner	Attestation	Attestation respondents	State
CTRL0020001	SOX-ISA-05 Application elevated user add...	In scope application	SOX-ISA-05 Application elevated user add...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020002	SOX-AR-01 Review of billing contract inf...	Accounts Receivable	SOX-AR-01 Review of billing contract inf...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020005	SOX-GLC-29 ERP and BPC interface for con...	General Ledger	SOX-GLC-29 ERP and BPC interface for con...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020006	SOX-SAP-11 Database changes	SAP	SOX-SAP-11 Database changes		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020009	SOX-AR-09 Bad debt reserve review	Accounts Receivable	SOX-AR-09 Bad debt reserve review		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020010	SOX-GLC-13 Review of direct post entries	General Ledger	SOX-GLC-13 Review of direct post entries		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020011	SOX-ISA-13 Application User Acceptance T...	In scope application	SOX-ISA-13 Application User Acceptance T...		SOX Control Attestation		Draft
CTRL0020012	SOX-GLC-30 Integration between financial...	General Ledger	SOX-GLC-30 Integration between financial...		SOX Control Attestation		Draft

10. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Indicateurs**.
Des indicateurs de contrôle SOX ont été ajoutés et des modèles d'indicateurs leur ont été attribués.



Number	Name	Item	Type	Template	Collection frequency
IND0020020	SOX-Update Set Completion Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Completion Review	Monthly
IND0020022	SOX-ISA-06 Splunk DB Log Review	SOX-ISA-06 In Scope Application OS/DB au...	Manual	SOX-Splunk Database Log Review	Monthly
IND0020028	SOX-New Admins Creation Review	SOX-ISA-03 Application admin access	Manual	SOX-New Admins Creation Review	Weekly
IND0020038	SOX-SAP User Access Review	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-SAP User Access Review	Quarterly
IND0020041	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	SOX-SAP-07 ERP/Business Planning and Con...	Manual	SOX-ERP/GRC Role Review	Annually
IND0020096	SOX-Database Review	SOX-SAP-11 Database changes	Manual	SOX-Database Review	Semi-annually
IND0020097	SOX-SAP-05 Monthly High-Risk T-code Review	SOX-SAP-05 Monthly high-risk transaction...	Manual	SOX-High-Risk SAP Transaction Review	Monthly
IND0020098	SOX-SAP-12 Monthly Transport Log Review	SOX-SAP-12 ERP transport audit log review	Manual	SOX-SAP Transport Log Review	Monthly
IND0020101	SOX-Elevated User Role Review	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review	Semi-annually
IND0020102	SOX-SAP-13 SAP/BPC DR Test	SOX-SAP-13 ERP system server backup & re...	Manual	SOX-Disaster Recovery Test	Annually
IND0020105	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	SOX-ISA-04 Elevated/admin role review	Manual	SOX-Elevated User Role Review on Subprod...	Semi-annually
IND0020111	SOX-Segregation of Duties Review	SOX-SAP-03 Annual Segregation Of Duties ...	Manual	SOX-Segregation of Duties Review	Daily
IND0020112	SOX-Update Set Change Review	SOX-ISA-01 Change review	Manual	SOX-Update Set Change Review	Quarterly
IND0020113	SOX-Review of Database Accounts	SOX-SAP-14 Annual review of database acc...	Manual	SOX-Review of Database Accounts	Annually
IND0020243	SOX-ITGC-01 Application change approvals	SOX-ISA-02 Application changes	Basic	SOX-Application Change Approvals	Monthly

Résultats

Pour plus d'informations sur le tableau de bord de conformité SOX, reportez-vous à Tableau de bord et rapports SOX Content Pack.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifiez le pack de contenu SOX dans Gestion des risques

Après avoir importé le pack de contenu SOX, vérifiez et modifiez les types d'entités, les entités, les déclarations de risque, les risques et les évaluations dans l'application Gestion des risques .

Avant de commencer

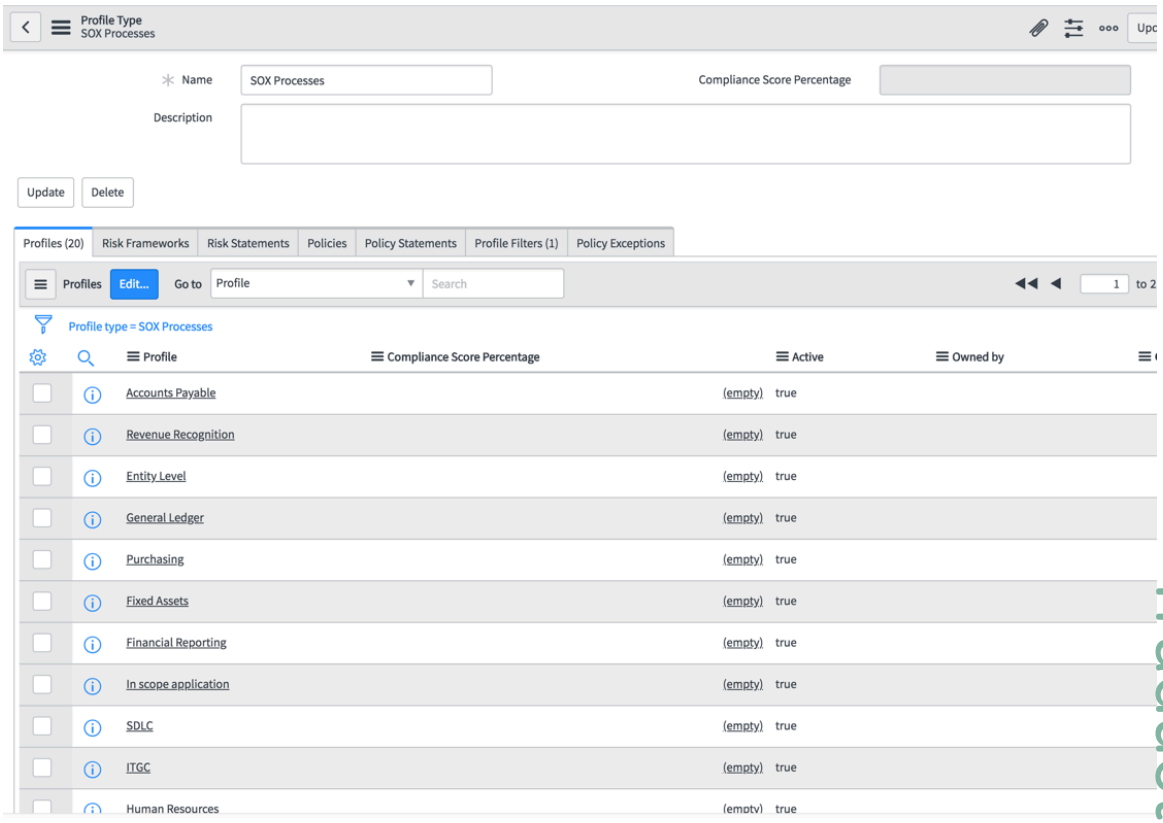
Rôle requis : administrateur des risques (sn_risk.admin)

Procédure

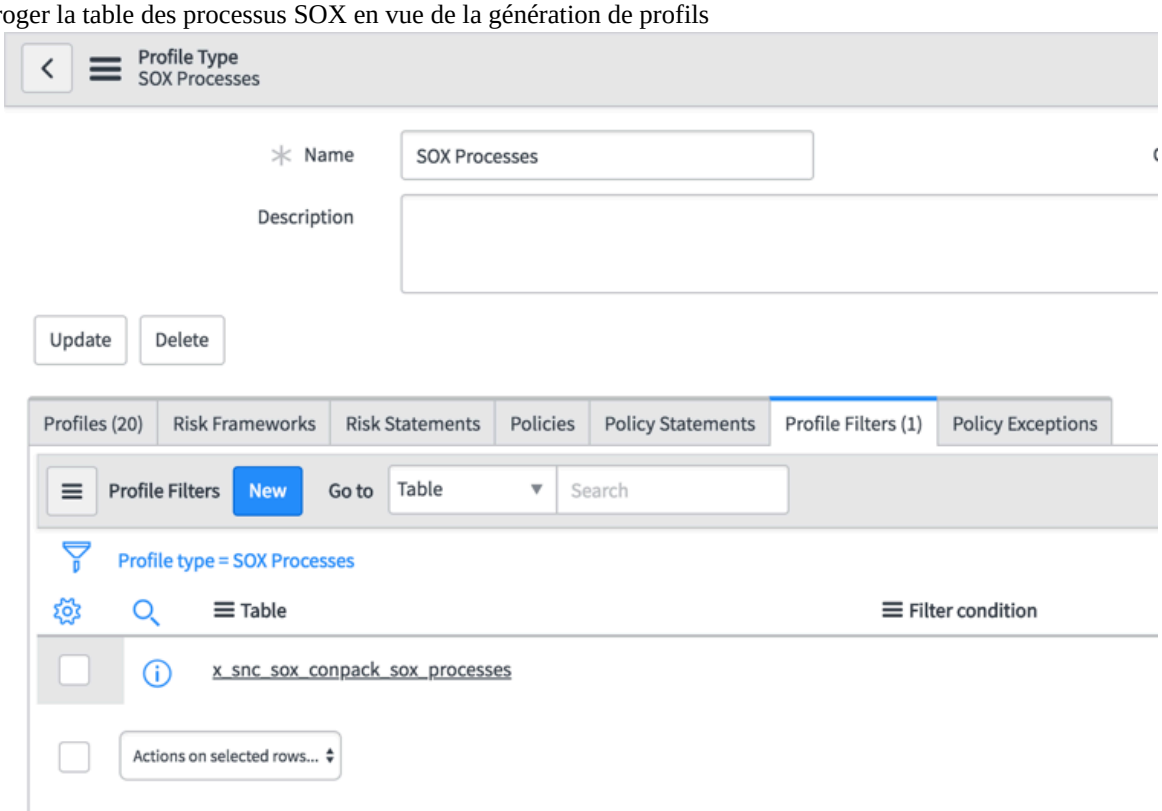
1. Accédez à la **Tous** > **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Type de profil**.
   Un type **d'entité Processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les entités SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Rapports financiers
   - Actifs immobilisés
   - Grand livre
   - Ressources humaines
   - Application dans le périmètre
   - Inventaire
   - ITGC (en anglais seulement)
   - Gestion de la paie
   - Achat
   - Prise en compte du chiffre d'affaires
   - SAP
   - SDLC
   - Taxe
   - Déplacements et dépenses
   - Trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Dans la liste connexe Filtres de profil, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX en vue de la génération de profils



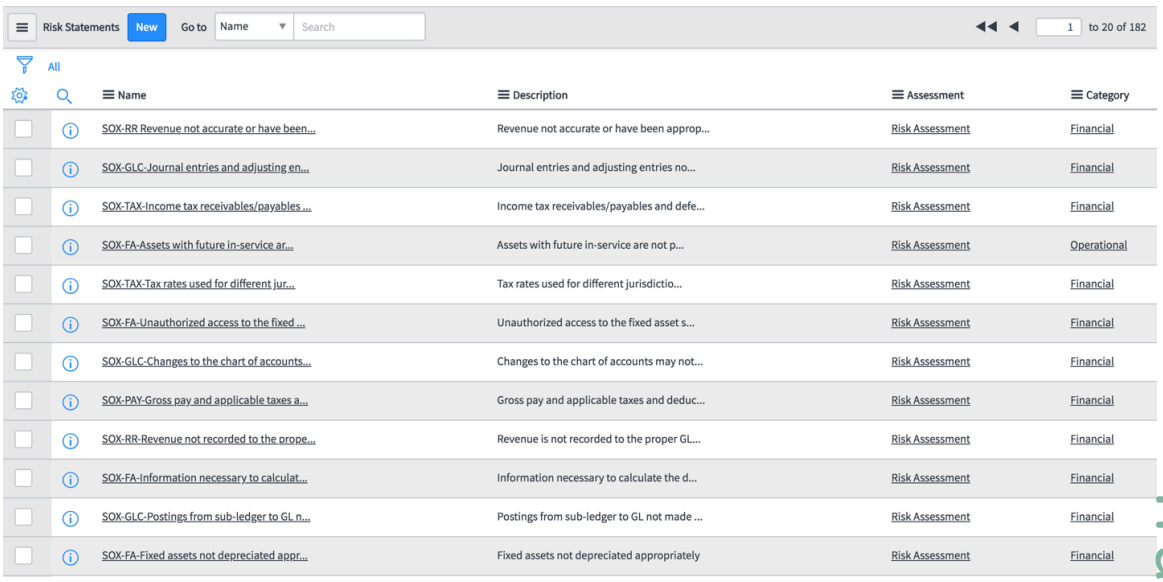
SOX.

3. Accédez à la **Risque** > **Bibliothèque de risques** > **Déclarations de risque**.

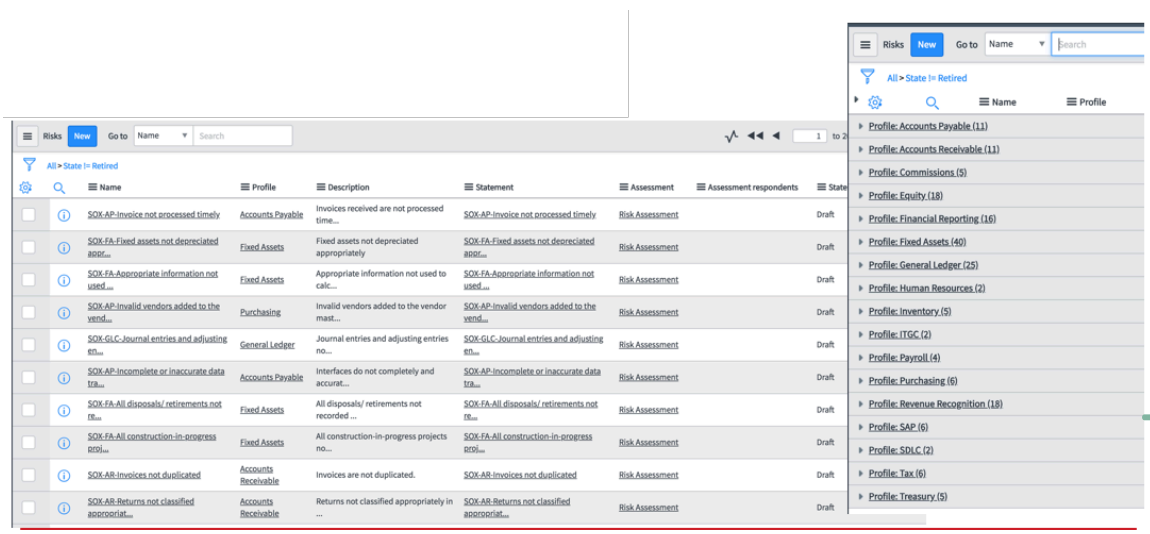
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Toutes les déclarations de risque SOX ont été ajoutées à l'état Brouillon et l'évaluation des risques leur est affectée.



4. Accédez à la **Risque** > **Registre des risques** > **Risques**.
   Toutes les déclarations de risque SOX ont été ajoutées à l'état Brouillon et l'évaluation des risques leur est affectée.



Résultats

Pour plus d'informations sur le tableau de bord des risques SOX, reportez-vous à Tableau de bord et rapports SOX Content Pack.

Vérifiez le pack de contenu SOX dans Audit Management

Après avoir importé le pack de contenu SOX, vérifiez et modifiez les types d'entités, les entités, les engagements d'audit, les tâches d'audit, les modèles de test et les plans de test dans l'application Audit Management .

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur d'audit (sn_audit.admin)

Traduction automatique

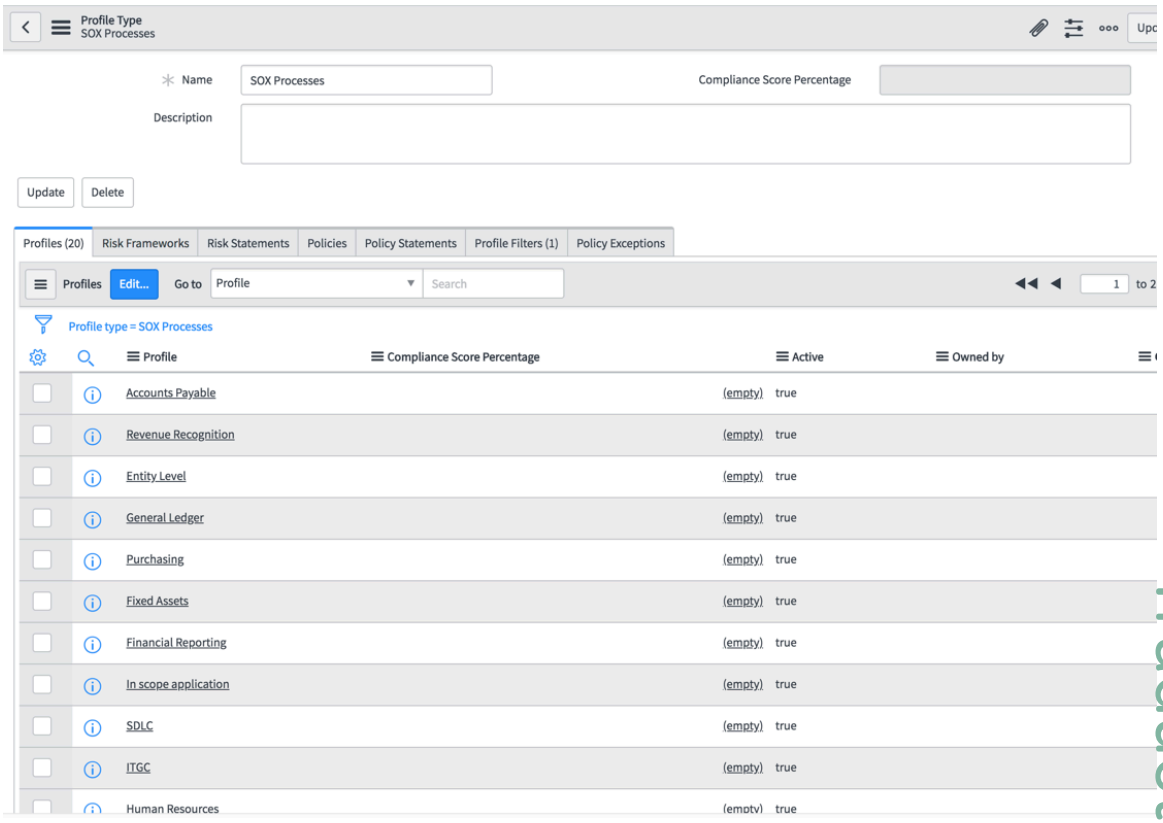
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

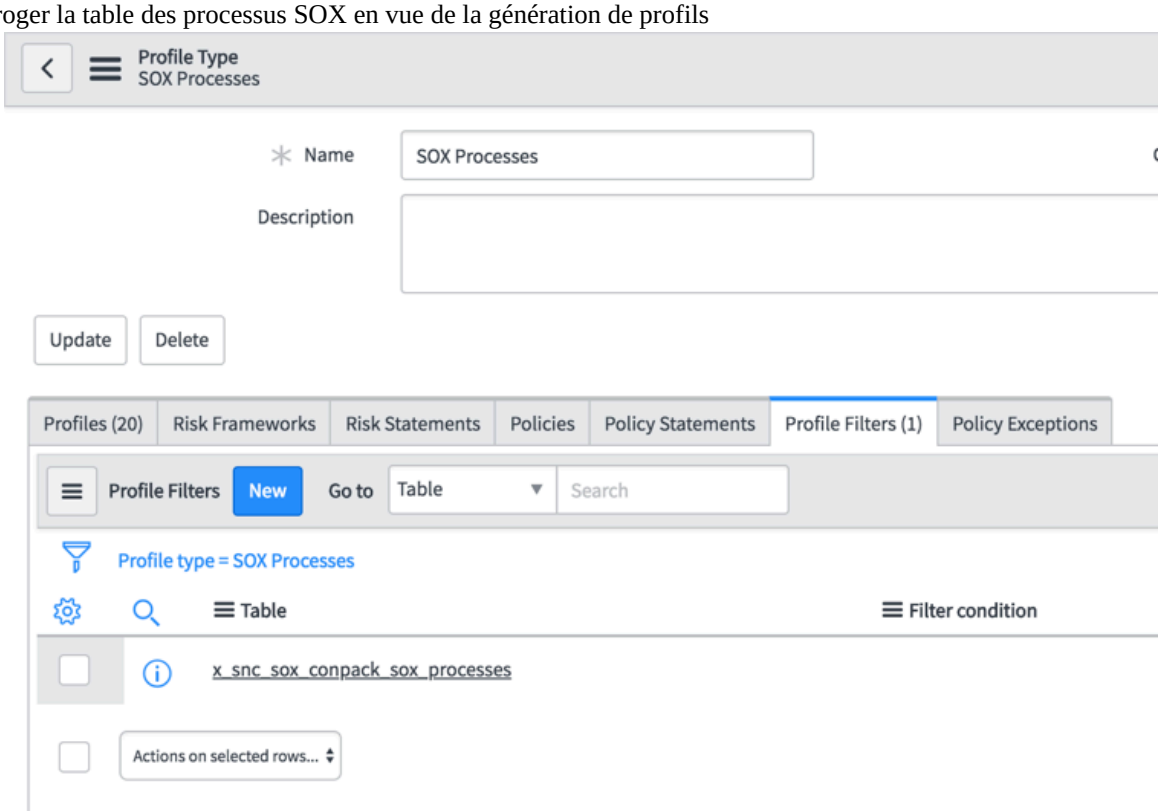
1. Accédez à la **Tous** > **Audit** > **Type d'entité**.
   Un type **d'entité Processus SOX** est ajouté et est utilisé pour générer les entités SOX :
   - Comptes clients
   - Comptes fournisseurs
   - Commissions
   - Équité
   - Niveau de l'entité
   - Rapports financiers
   - Actifs immobilisés
   - Grand livre
   - Ressources humaines
   - Application dans le périmètre
   - Inventaire
   - ITGC (en anglais seulement)
   - Gestion de la paie
   - Achat
   - Prise en compte du chiffre d'affaires
   - SAP
   - SDLC
   - Taxe
   - Déplacements et dépenses
   - Trésorerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Dans la liste connexe Filtres de profil, un filtre est ajouté pour interroger la table des processus SOX en vue de la génération de profils



SOX.

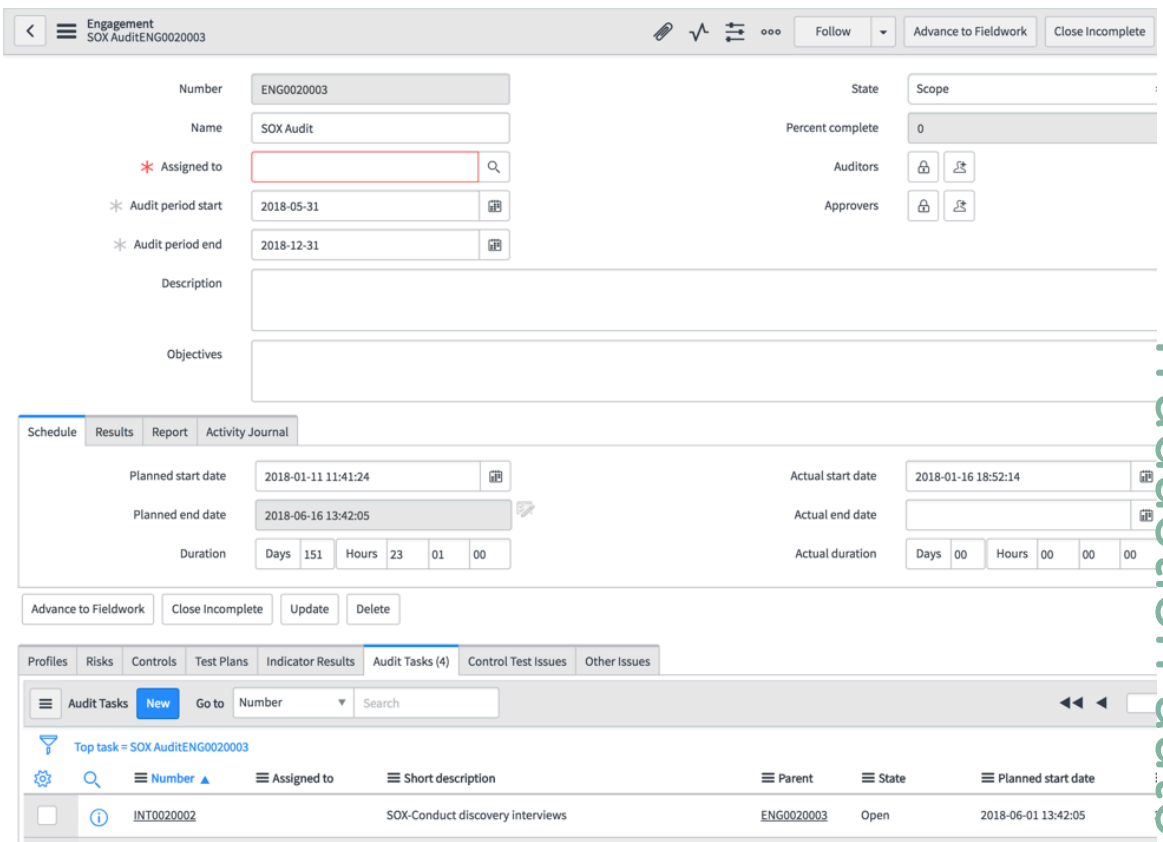
3. Accédez à la **Audit** > **Tous les engagements**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’engagement **d’audit SOX** a été ajouté à l’état Champ d’application avec les champs suivants définis comme vides :

- **Affecté à**
- **Auditeur**
- **Approbateur**

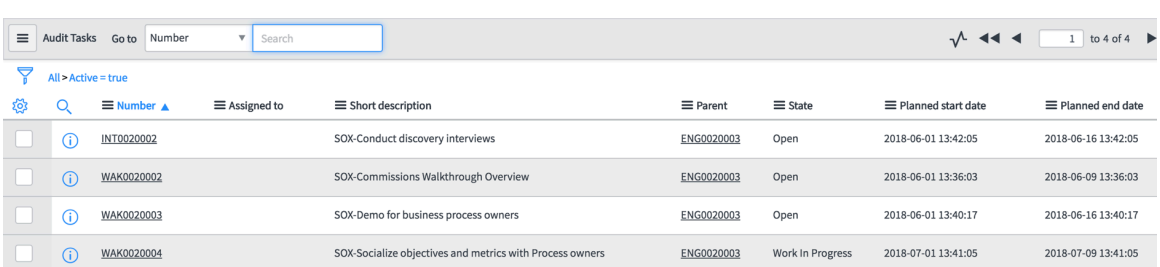


4. Accédez à la **Audit** > **Toutes les tâches d'audit**.
5. Dans la barre de recherche, entrez SOX dans le champ **Nom** .

> **Remarque :**
> Les noms de toutes les tâches d’audit liées à **la commande SOX commencent par SOX**.

Les tâches d’audit SOX ont été ajoutées avec les champs suivants :

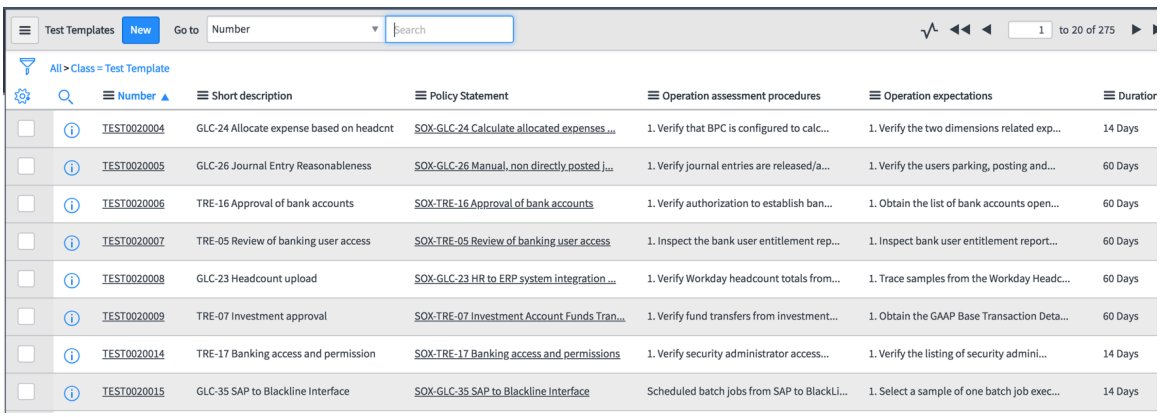
- **Le type** est entretien ou procédure pas à pas
- **Affecté à** est vide
- **Le parent affecté (engagement)** est un audit SOX



Traduction automatique

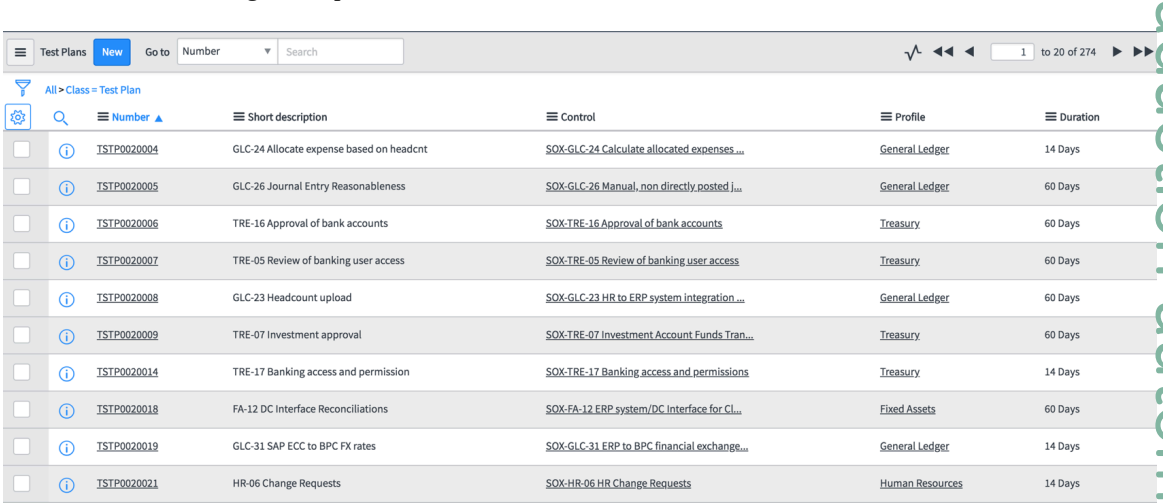
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

6. Accédez à la **Audit** > **Test de l'audit** > **Modèles de tests**.
   Les modèles de test SOX ont été ajoutés et affectés aux déclarations de politique.



Number	Short description	Policy Statement	Operation assessment procedures	Operation expectations	Duration
TEST0020004	GLC-24 Allocate expense based on headcnt	SOX-GLC-24 Calculate allocated expenses ...	1. Verify that BPC is configured to calc...	1. Verify the two dimensions related exp...	14 Days
TEST0020005	GLC-26 Journal Entry Reasonableness	SOX-GLC-26 Manual, non directly posted j...	1. Verify journal entries are released/a...	1. Verify the users parking, posting and...	60 Days
TEST0020006	TRE-16 Approval of bank accounts	SOX-TRE-16 Approval of bank accounts	1. Verify authorization to establish ban...	1. Obtain the list of bank accounts open...	60 Days
TEST0020007	TRE-05 Review of banking user access	SOX-TRE-05 Review of banking user access	1. Inspect the bank user entitlement rep...	1. Inspect bank user entitlement report...	60 Days
TEST0020008	GLC-23 Headcount upload	SOX-GLC-23 HR to ERP system integration ...	1. Verify Workday headcount totals from...	1. Trace samples from the Workday Headc...	60 Days
TEST0020009	TRE-07 Investment approval	SOX-TRE-07 Investment Account Funds Tran...	1. Verify fund transfers from investment...	1. Obtain the GAAP Base Transaction Deta...	60 Days
TEST0020014	TRE-17 Banking access and permission	SOX-TRE-17 Banking access and permissions	1. Verify security administrator access...	1. Verify the listing of security admini...	14 Days
TEST0020015	GLC-35 SAP to Blackline Interface	SOX-GLC-35 SAP to Blackline Interface	Scheduled batch jobs from SAP to BlackLi...	1. Select a sample of one batch job exec...	14 Days

7. Accédez à la **Audit** > **Test de l'audit** > **Plans de tests**.
   Les plans de test SOX ont été générés pour les contrôles basés sur les modèles de test.



Number	Short description	Control	Profile	Duration
TSTP0020004	GLC-24 Allocate expense based on headcnt	SOX-GLC-24 Calculate allocated expenses ...	General Ledger	14 Days
TSTP0020005	GLC-26 Journal Entry Reasonableness	SOX-GLC-26 Manual, non directly posted j...	General Ledger	60 Days
TSTP0020006	TRE-16 Approval of bank accounts	SOX-TRE-16 Approval of bank accounts	Treasury	60 Days
TSTP0020007	TRE-05 Review of banking user access	SOX-TRE-05 Review of banking user access	Treasury	60 Days
TSTP0020008	GLC-23 Headcount upload	SOX-GLC-23 HR to ERP system integration ...	General Ledger	60 Days
TSTP0020009	TRE-07 Investment approval	SOX-TRE-07 Investment Account Funds Tran...	Treasury	60 Days
TSTP0020014	TRE-17 Banking access and permission	SOX-TRE-17 Banking access and permissions	Treasury	14 Days
TSTP0020018	FA-12 DC Interface Reconciliations	SOX-FA-12 ERP system/DC Interface for Cl...	Fixed Assets	60 Days
TSTP0020019	GLC-31 SAP ECC to BPC FX rates	SOX-GLC-31 ERP to BPC financial exchange...	General Ledger	14 Days
TSTP0020021	HR-06 Change Requests	SOX-HR-06 HR Change Requests	Human Resources	14 Days

Résultats

Pour plus d'informations sur le tableau de bord d'audit SOX, reportez-vous à Tableau de bord et rapports SOX Content Pack.

Tableau de bord et rapports SOX Content Pack

Les tableaux de bord du pack de contenu SOX affichent plusieurs rapports SOX sur un seul écran. Divers rôles GRC disposent d'un accès en lecture ou en modification à ces tableaux de bord.

Policy and Compliance Management rôles pour SOX

- Le lecteur de conformité (sn_compliance.reader) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX** et les **processus SOX**
- Le gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier **les processus SOX**
- L'administrateur de conformité (sn_compliance.admin) peut lire le **tableau de bord des risques SOX** et modifier le **tableau de bord de conformité SOX** et **les processus SOX**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestion des risques rôles pour SOX

- Le lecteur de risque (sn_risk.reader) peut lire le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**
- Le gestionnaire des risques (sn_risk.manager) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier **les processus SOX**
- L'administrateur des risques (sn_risk.admin) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX** et modifier le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**

Audit Management rôles pour SOX

- L'utilisateur de l'audit (sn_audit.user) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et **les processus SOX**
- L'administrateur d'audit (sn_audit.admin) peut lire le **tableau de bord de conformité SOX**, le **tableau de bord des risques SOX** et modifier le **tableau de bord d'audit SOX** et **les processus SOX**.

Tableau de bord de la conformité SOX

Le tableau de bord de conformité SOX affiche une vue d'ensemble de tous les contrôles, attestations et problèmes de contrôle. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord de la conformité SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

Vue d'ensemble de la conformité

Ce tableau de bord montre la vue d'ensemble de la conformité des politiques et des contrôles SOX, ainsi que l'effet sur les entités associées aux processus SOX. Il montre également :

- Contrôles clés
- Contrôles par profil
- Conformité vis-à-vis des contrôles
- Contrôles par type
- Contrôles ayant échoué
- Exceptions de contrôle

Vue d'ensemble de l'attestation

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de toutes les attestations liées aux contrôles SOX, et permet de surveiller l'état et la progression des attestations pour que les équipes de conformité doivent les suivre. Il montre :

- Attestations en attente
- Attestations arrivées à échéance
- Attestations par profils
- Mes attestations

Vue d'ensemble du problème

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de tous les problèmes liés aux contrôles SOX. Il montre :

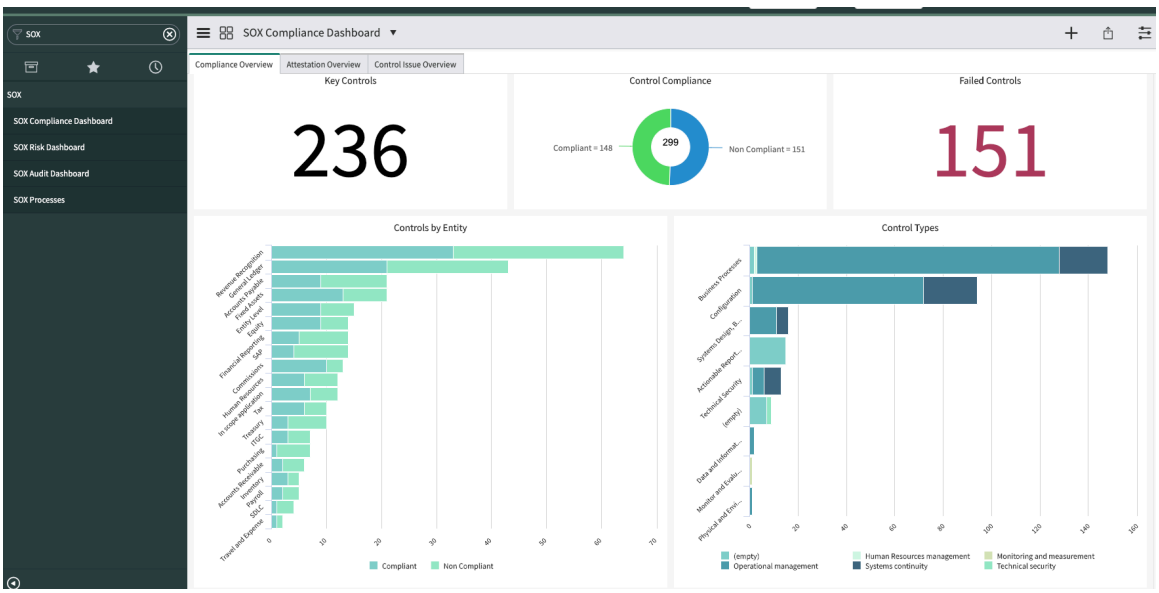
- Problèmes échus depuis 90 jours
- Problèmes en attente de 30 à 90 jours

Traduction automatique

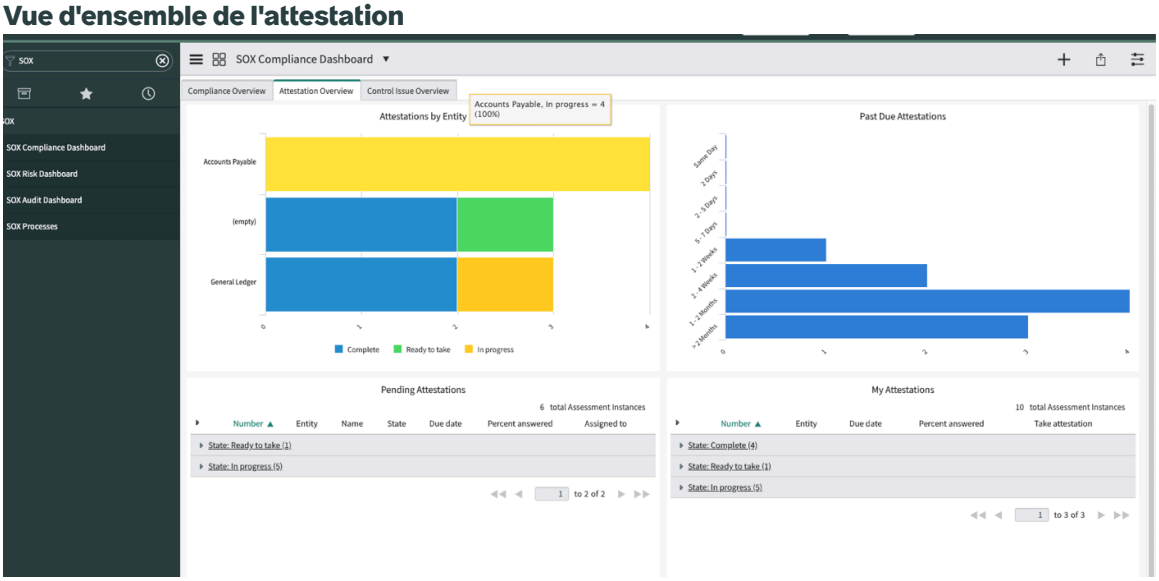
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Problèmes en attente depuis 30 jours
- Problèmes dus dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes en attente par propriétaire
- Taux de clôture des problèmes
- Problèmes de contrôle par politique

Vue d'ensemble de la conformité



Vue d'ensemble de l'attestation



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du problème de contrôle

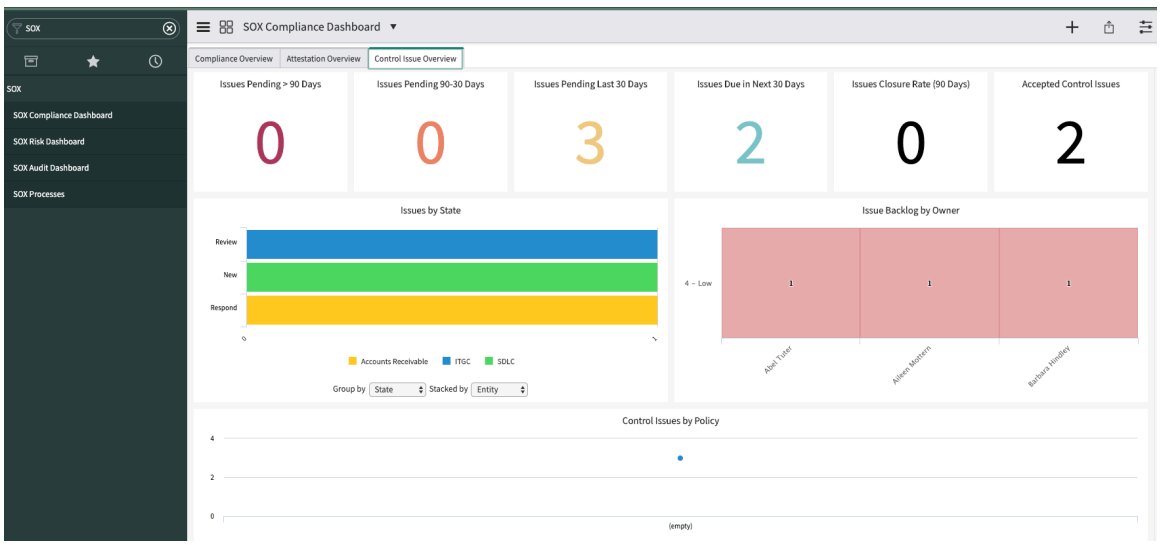


Tableau de bord des risques SOX

Le tableau de bord des risques SOX affiche une vue d'ensemble de tous les risques, évaluations et problèmes de risque. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord des risques SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

Vue d'ensemble du risque

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble des risques associés aux processus et contrôles SOX. Il montre :

- Risque très élevé
- Risque élevé
- Risque modéré
- Risque faible
- Risque très faible
- Risques par profil
- Risques par réponse
- Carte thermique des risques inhérents
- Carte thermique des risques résiduels
- Risques par conformité
- Exception de risque

Vue d'ensemble de l'évaluation

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble de l'évaluation des risques pour les risques liés aux processus et contrôles SOX. Il montre :

- Évaluations en attente
- Évaluations arrivées à échéance
- Évaluations par profils
- Mes évaluations

Traduction automatique

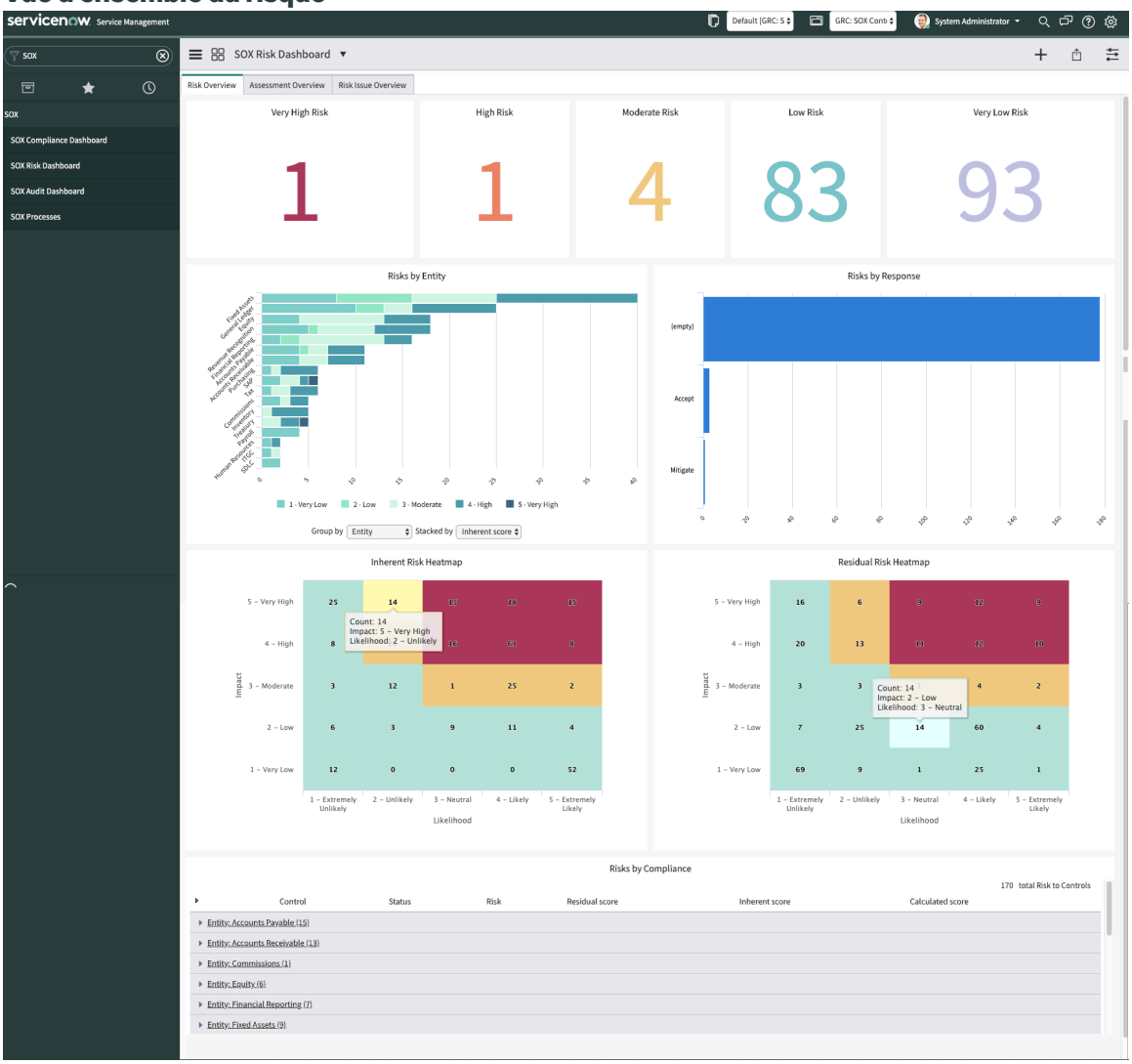
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble du problème

Ce tableau de bord fournit une vue d'ensemble des problèmes de risque liés aux processus et contrôles SOX, et aide les équipes de risque à surveiller les problèmes ouverts qui sont affectés aux propriétaires. Il montre :

- Problèmes échus depuis 90 jours
- Problèmes en attente de 30 à 90 jours
- Problèmes en attente depuis 30 jours
- Problèmes dus dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes en attente par propriétaire
- Taux de clôture des problèmes
- Problèmes de risques par politique

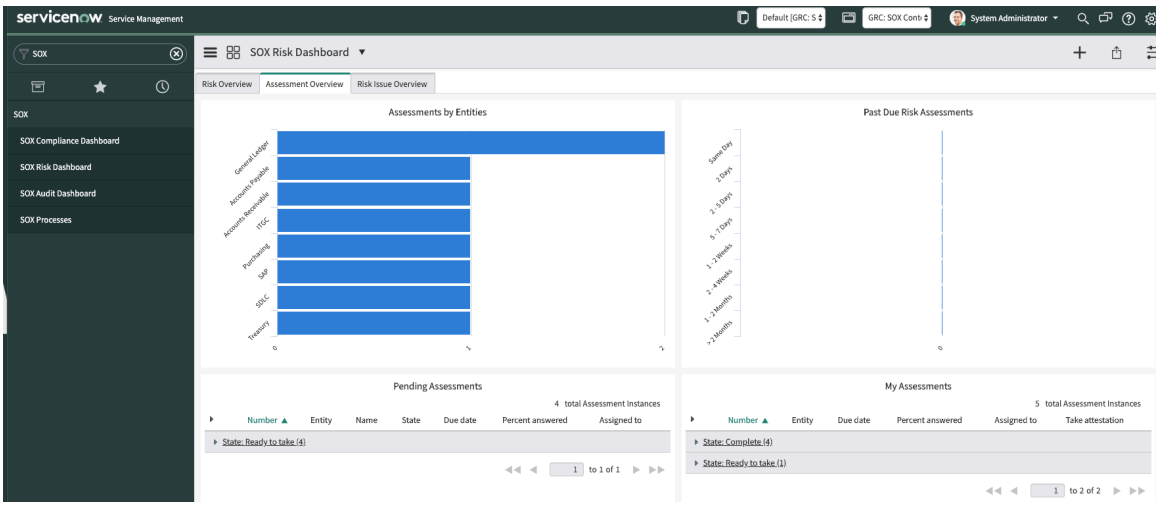
Vue d'ensemble du risque



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble de l'évaluation



Vue d'ensemble du problème de risque

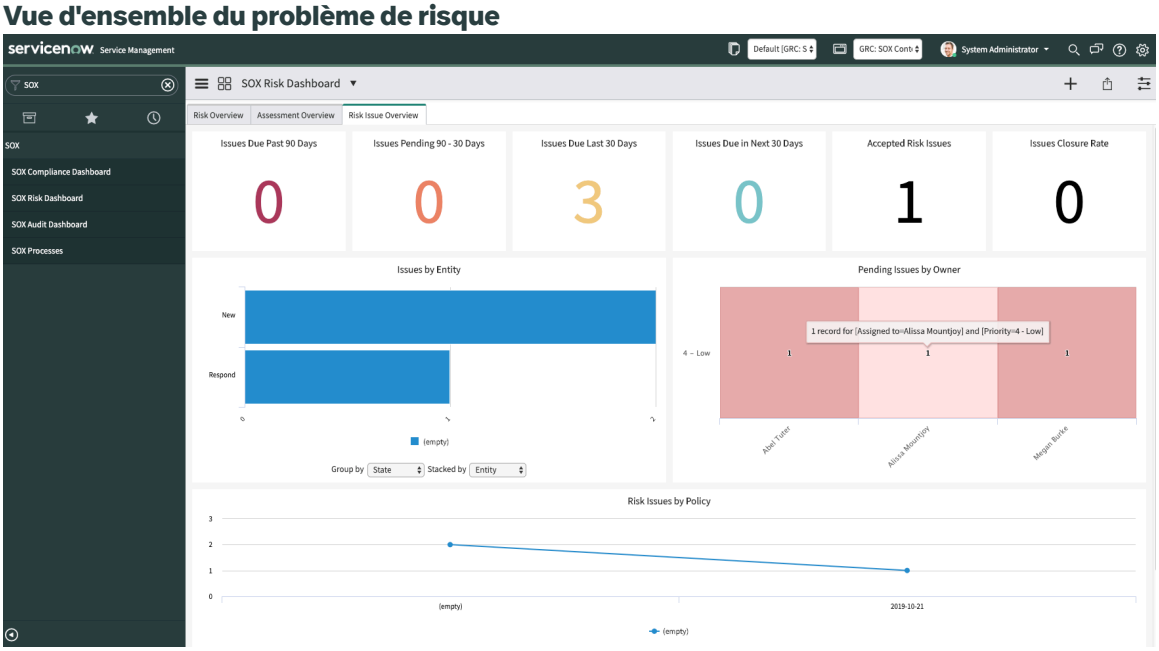


Tableau de bord de l'audit SOX

Le tableau de bord d'audit SOX affiche une vue d'ensemble de tous les audits et problèmes d'audit. Accédez à la **SOX** > **Tableau de bord de l'audit SOX**. Les rapports suivants sont disponibles :

Vue d'ensemble de l'audit

Ce tableau de bord fournit l'avancement des audits SOX en cours et surveille les différentes tâches d'audit. Cela est utile pour les gestionnaires d'audit. Il montre :

- Audit des tâches > 90 jours
- Tâches d'audit dues dans 90 à 30 jours
- Tâches d'audit dues au cours des 30 derniers jours
- Tâches d'audit dues dans les 30 prochains jours

Vue d'ensemble du problème

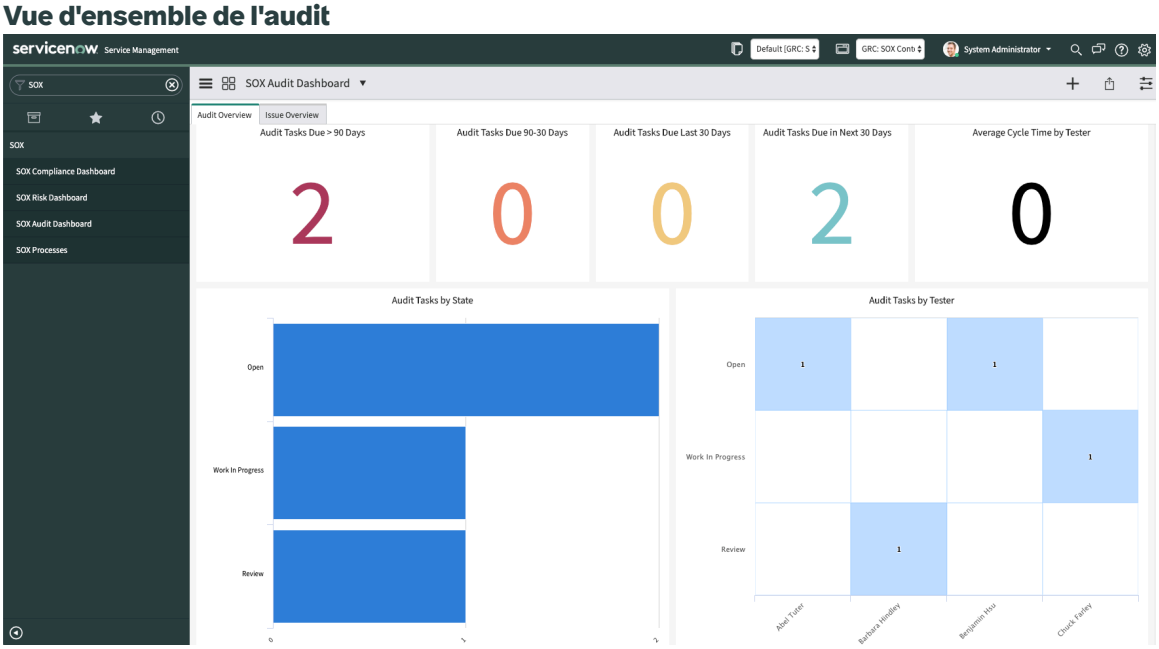
Ce tableau de bord fournit la progression des problèmes et aide les équipes d'audit à surveiller les problèmes en attente. Il montre :

Traduction automatique

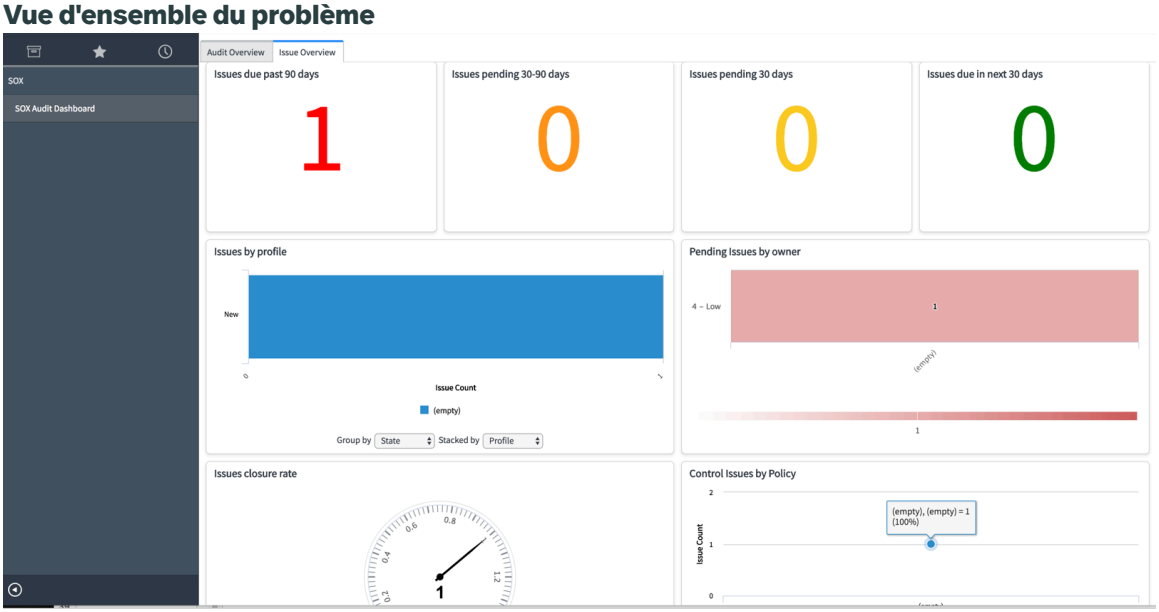
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Sorties dues > 90 jours
- Sorties dues dans 30 à 90 jours
- Problèmes arrivés à échéance au cours des 30 derniers jours
- Problèmes dus dans les 30 prochains jours
- Problèmes par profil
- Problèmes par propriétaire
- Problèmes en attente par entité

Vue d'ensemble de l'audit



Vue d'ensemble du problème



Intégrations de GRC

Les intégrations améliorent l'offre de ServiceNow® GRC produits, en offrant aux utilisateurs la possibilité d'intégrer des applications tierces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisez la documentation suivante pour connaître les fonctionnalités d'installation, de vérification et de génération de rapports des GRC intégrations sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque intégration nécessite l'installation et l'activation des ServiceNow GRC produits sur votre instance.

GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

L'application ServiceNow® Gestion des changements réglementaires vous aide à recueillir, surveiller et analyser les données réglementaires, ainsi qu'à suivre les évolutions dans un environnement réglementaire complexe.

Vue d'ensemble

Utilisez l'application ServiceNow® GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence pour l'intégrer à la Thomson Reuters plateforme et utiliser les Thomson Reuters flux Regulatory Intelligence (TRRI) dans votre ServiceNow instance.

Cette intégration vous aide à recueillir, surveiller et analyser les données réglementaires dans un environnement réglementaire complexe et en constante évolution. Elle vous permet de gérer et d'atténuer efficacement les risques.

Thomson Reuters Regulatory Intelligence Integration (TRRI) fournit des flux réglementaires qui incluent divers changements réglementaires. L'application Gestion des changements réglementaires transforme et mappe les flux. L'application Gestion des changements réglementaires fournit les informations dans les tables de flux réglementaires.

Avec la Thomson Reuters configuration guidée, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Recevez des flux réglementaires pertinents pour votre organisation à partir de la Thomson Reuters plateforme.
- Transformez et mappez la taxonomie réglementaire de la Thomson Reuters plateforme vers votre taxonomie réglementaire interne.
- Chargez les données transformées dans votre ServiceNow instance et gérez les changements réglementaires.

Dans la configuration guidée, vous pouvez effectuer plusieurs tâches et sous-tâches :

- Créer une connexion : créez une connexion et validez-la. La connexion est requise pour l'intégration à la Thomson Reuters plateforme. Les tâches de cette étape comprennent les éléments suivants :
  - Créer une connexion
  - Valider la connexion
  - Soumettre les informations d'identification OAuth
- Activer les flux d'intégration : configurez un calendrier et activez les flux à des moments différents. Exécutez les flux avec un intervalle de temps, par exemple un intervalle de 12 heures entre les flux. Les tâches de cette étape comprennent les éléments suivants :
  - Configurez le flux qui insère les fichiers de flux dans le registre de flux.
  - Configurez le flux qui déplace les flux traités vers le répertoire de destination.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Créer une taxonomie interne : créez votre taxonomie pour catégoriser et classer le contenu réglementaire. Une taxonomie interne peut être une structure multi-hiérarchique.
- Mapper une taxonomie externe vers une taxonomie interne : mappez la taxonomie source de la Thomson Reuters plateforme avec la taxonomie interne que vous avez créée.

Lors de la configuration de l'intégration, vous passez par les étapes suivantes :

1. Configurer les paramètres du flux : configurez le contenu du flux, les paramètres de livraison et l'emplacement de livraison dans la Thomson Reuters plateforme de flux Regulatory Intelligence (TRRI). L'emplacement de livraison est l'endroit où les flux sont livrés.
2. Configurer un Serveur MID: la Thomson Reuters plateforme envoie les fichiers de flux réglementaires au serveur SFTP configuré sur le Thomson Reuters portail. Un administrateur doit configurer un Serveur MID avec des options SSH pour l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

   Il Serveur MID ingère les données du fichier de flux du serveur SFTP dans l'instance ServiceNow . Le s'exécute Serveur MID en tant que Windows service ou démon UNIX pour faciliter la communication entre une instance et les applications externes.
3. Configurer la connexion SFTP : la Thomson Reuters plateforme dépose les fichiers de flux réglementaires dans un emplacement SFTP configuré dans le portail de la Thomson Reuters plateforme. Créez une connexion SFTP et importez les fichiers de flux dans votre ServiceNow instance. Pour en savoir plus, consultez Établir une connexion SFTP ou REST API.

Les Import Sets permettent aux administrateurs d'importer des données à partir de diverses sources de données, puis de mapper ces données dans des tables ServiceNow.

Importer des données de Thomson Reuters série dans l'application Gestion des changements réglementaires

La liste connexe Documents de la série vous permet de suivre l'évolution d'une modification réglementaire de l'étape proposée à l'étape finale. Vous pouvez afficher les événements connexes dans un seul endroit. Dans le formulaire Flux réglementaire, le nom de la série et les événements réglementaires qui font partie de la Thomson Reuters série s'affichent. Vous pouvez afficher les données de la Thomson Reuters série dans la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Le nom de la série et le numéro de séquence du flux sont affichés sous la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Cette section vous aide à obtenir plus de contexte sur les événements réglementaires et à prendre des décisions concernant leur applicabilité.

La table Flux réglementaire apparaît dans la section Données de la série du formulaire Flux réglementaire. Les nouvelles colonnes suivantes sont ajoutées à la table Flux réglementaire pour les données de la Thomson Reuters série :

- Nom de la série : affiche le nom de la série de l'événement réglementaire.
- Numéro de séquence : affiche le numéro de séquence de l'événement réglementaire.
- ID de série : affiche le numéro d'identification de série de l'événement réglementaire. Vous pouvez sélectionner l'ID de série dans la vue de liste. L'ID de série s'affiche alors.

La liste connexe Documents dans la série fait partie du formulaire Flux réglementaire. Il affiche les détails suivants dans le flux :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nombre : numéro du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, REG0001023.
- Titre : titre du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, CFPB-2019-0021 Home Mortgage Disclosure (Regulation C).
- Numéro de séquence : numéro de séquence du flux réglementaire tel que reçu de Thomson Reuters. Par exemple, le numéro de séquence 7. Si vous disposez de toutes les données, les six événements précédents sont affichés dans la liste connexe et le septième événement de la série s'affiche.

Remarque :
La section Données de la série et la liste connexe Documents de la série ne sont affichées dans le formulaire Flux réglementaire que si le type de flux est Événement réglementaire et que la source du flux réglementaire est Thomson Reuters.

Les données réglementaires reçues de la Thomson Reuters plateforme sont traitées et transférées dans les tables intermédiaires d'une ServiceNow instance.

Actions pour automatiser les tâches d'intégration

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence fournit les actions suivantes pour automatiser les tâches d'intégration Thomson Reuters :

- Obtenez les documents sources connexes pour les événements réglementaires.
- Obtenez la plateforme pour alimenter les Thomson Reuters noms de fichiers à partir du chemin d'accès source SFTP.
- Déplacez les fichiers traités par la Thomson Reuters plateforme vers le chemin de destination.
- Déclenchez la tâche d'importation planifiée dans la Thomson Reuters plateforme après avoir obtenu les noms de fichiers à partir du serveur SFTP.
- Validez le chemin d'accès et les informations d'identification de la nouvelle connexion SFTP.

Les instructions d'automatisation sont décrites en détail dans les fichiers de configuration guidée envoyés avec le logiciel.

Installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

Installez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr). L'application inclut des données de démonstration. Il installe les applications et modules d'extension connexes ServiceNow Store , le cas échéant.

Avant de commencer

- Veillez à ce que l'application et toutes les applications ServiceNow Store associées possèdent des autorisations ServiceNow valides. Pour plus d'informations, consultez Obtenir une autorisation pour un ServiceNow Produit ou application .

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence doit être exécutée ServiceNow® Gestion des changements réglementaires à partir ServiceNow Storedu fichier . Assurez-vous que cette application est installée avant de l'installer GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments suivants sont installés avec l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

- Applications de stockage
- Travaux planifiés
- Tables

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence (com.sn_grc_int_tr) à l'aide des critères de filtrage et de la barre de recherche.

   Vous pouvez chercher l'application à l'aide de son nom ou de son ID. Si vous ne trouvez pas l'application, vous devrez peut-être en faire la ServiceNow Storedemande auprès du .

   Visitez le site Web ServiceNow Store pour découvrir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la procédure à suivre pour soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez les ServiceNow Storenotes de publication relatives à l'historique des versions .
3. Dans la boîte de dialogue d'installation de l'application, examinez les dépendances d'applications.

   Les modules d'extension et applications dépendants sont répertoriés s'ils seront installés, sont actuellement installés ou doivent être installés. S'il existe des modules d'extension ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence .
4. Sélectionnez **Installer**.

Établir une connexion SFTP ou REST API

Établissez une connexion d'API SFTP ou REST pour l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence . Vous pouvez créer une connexion d'API SFTP ou REST avec le serveur SFTP à l'aide des alias de connexion et d'informations d'identification fournis avec la Thomson Reuters plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_reg_change.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Thomson Reuters dépose les fichiers de flux réglementaires à l'emplacement SFTP configuré dans Thomson Reuters le portail. Pour importer les fichiers de flux à partir de l'emplacement SFTP dans l'instance ServiceNow , vous pouvez créer une connexion avec ce serveur SFTP.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Thomson Reuters** > **Alias de connexion et d'informations d'identification**.
   Les deux alias de connexion et d'informations d'identification suivants sont fournis avec la Thomson Reuters plateforme :
   - L'API REST de Thomson Reuters la plateforme
   - La Thomson Reuters plateforme SFTP

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

2. Dans l'alias REST API de plateforme ou l'alias Thomson ReutersThomson Reuters SFTP de plateforme, cliquez sur le lien connexe **Créer une nouvelle connexion et informations d'identification** .
   Vous pouvez créer une connexion avec l'alias REST ou l'alias SFTP, mais pas les deux. Les détails à fournir dans l'alias SFTP et l'alias REST sont différents l'un de l'autre.
   Lorsque vous saisissez les détails dans le formulaire Créer un alias de connexion et d'informations d'identification, une nouvelle connexion est créée.
3. Renseignez les champs du formulaire.
   - Si vous avez sélectionné le formulaire Créer un alias SFTP de connexion et d'informations d'identification, renseignez les champs suivants.

Formulaire Créer un alias SFTP de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Information de connexion	
Nom	Nom de la connexion SFTP.
Hôte	Informations sur l'hôte du serveur SFTP.
Port	Numéro de port du serveur SFTP.
Informations d'identification	
Nom	Nom des informations d'identification utilisé pour accéder au serveur SFTP.
Nom d'utilisateur	Nom d'utilisateur utilisé pour accéder au serveur SFTP.
Mot de passe	Mot de passe utilisé pour accéder au serveur SFTP.
Informations sur le post-traitement	
Chemin source	Emplacement du répertoire qui contient les fichiers de flux réglementaires.
Chemin de destination	Emplacement du répertoire dans lequel les fichiers importés avec succès sont placés.

   - Si vous avez sélectionné le formulaire Créer l'alias REST de connexion et d'informations d'identification, renseignez les champs suivants.

Créer un formulaire d'alias REST de connexion et d'informations d'identification

Champ	Description
Informations d'identification	
ID client OAuth	ID client de l'application qui est enregistrée dans le serveur OAuth OIDC tiers.
Secret client OAuth	ID du secret client de l'application enregistrée sur le serveur OAuth OIDC tiers.

4. En fonction de votre étape précédente, cliquez sur **Créer** dans le formulaire d'alias SFTP ou sur **Créer et obtenir un jeton OAuth** dans le formulaire d'alias REST.
   L'enregistrement d'informations de connexion au fichier est créé.

Résultats

Lorsqu'une nouvelle connexion est établie, un enregistrement d'informations de connexion à un fichier est créé dans l'instance. Une fois l'enregistrement d'informations de connexion de fichiers créé, vous ne pouvez plus créer d'autres enregistrements d'informations de connexion de fichiers en cliquant sur **Nouveau** dans la liste connexe Connexions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence

L'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence comprend différents modules.

Les modules suivants sont affichés sous l'application GRC integration with Thomson Reuters Regulatory Intelligence :

Modules de l'application

Module	Description
Configuration guidée Thomson Reuters	Instructions de configuration et d'installation de l'application.
Alias de connexion et d'informations d'identification	Alias de connexion et d'informations d'identification pour SFTP et pour OAuth.
Connexions	Enregistrez l'enregistrement des informations de connexion à partir de la Thomson Reuters plateforme. Cliquez sur Valider pour valider la connexion. Si vous rencontrez des problèmes lors de la validation de la connexion, triez-la à l'aide d'un journal d'intégration. Si vous ne souhaitez pas utiliser une connexion, vous pouvez la passer à l'état Brouillon en cliquant sur **Passer au brouillon**. Dans l'intégration, le système utilise uniquement l'enregistrement d'informations de connexion de fichier dont l'état est validé.
Entrée du registre OAuth	Enregistrement du moment où la connexion OAuth et les informations d'identification sont créées via l'alias de connexion et d'informations d'identification expédié.
Identifiants de connexion OAuth	Enregistrement du moment de la création des informations d'identification OAuth.
Registre des flux	Enregistrement pour chacun des fichiers de flux qui se trouvent dans le répertoire source de l'emplacement SFTP.
Journaux d'intégration	Journaux d'intégration avec les détails d'intégration. Le journal contient des erreurs qui se sont produites dans les flux d'intégration, telles que des erreurs qui ont été observées lors de la validation d'une connexion.
Source de données	Source de données qui ingère les fichiers de flux à partir de l'emplacement SFTP et crée automatiquement un enregistrement dans la table de flux réglementaire.
Importation planifiée	Tâche d'importation planifiée qui analyse et recherche l'entrée la plus ancienne dans le registre de flux.
Configuration XML de taxonomie	Enregistrement expédié dans le cadre de la Thomson Reuters plateforme. Contient les XPaths et les attributs requis pour analyser le fichier de taxonomie de plateforme chargé Thomson Reuters au format XML.
TR | Organismes de régulation	Enregistrements de taxonomie des organismes de régulation externes pour la Thomson Reuters plateforme.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modules de l'application (suite)

Module	Description
TR | Types de contenu	Enregistrements de taxonomie des types de contenu externe pour la Thomson Reuters plateforme.
TR | Juridictions	Enregistrements de taxonomie des juridictions externes pour la Thomson Reuters plateforme.
TR | Thèmes	Enregistrements de taxonomie des thèmes externes pour la Thomson Reuters plateforme.
TR | Secteurs	Affichez les enregistrements de taxonomie des secteurs externes pour la Thomson Reuters plateforme.
Mappeur de taxonomie	Mappage de la taxonomie de plateforme à la Thomson Reuters taxonomie interne.

Les données accessibles via les modules d'application sont stockées dans les tables suivantes :

Tables pour le stockage des données d'application

Table	Champ
sn_grc_reg_change_external_theme	Thème réglementaire externe
sn_grc_reg_change_external_regulatory_body	Organisme de régulation externe
sn_grc_reg_change_external_sector	Secteur de la réglementation externe
sn_grc_reg_change_external_content_type	Type de contenu réglementaire externe
sn_grc_reg_change_external_jurisdiction	Juridiction réglementaire externe
sn_grc_reg_change_ thème	Thème de la réglementation
sn_grc_reg_change_ regulatory_body	Organisme de régulation
sn_grc_reg_change_sector	Secteur de la réglementation
sn_grc_reg_change_ content_type	Type de contenu réglementaire
sn_grc_reg_change_ juridiction	Juridiction réglementaire

GRC: intégrations avec le contenu de tiers

L'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers vous aide à standardiser le processus d'intégration de contenu dans diverses GRC applications en fournissant un cadre de travail commun à vos fournisseurs de contenu.

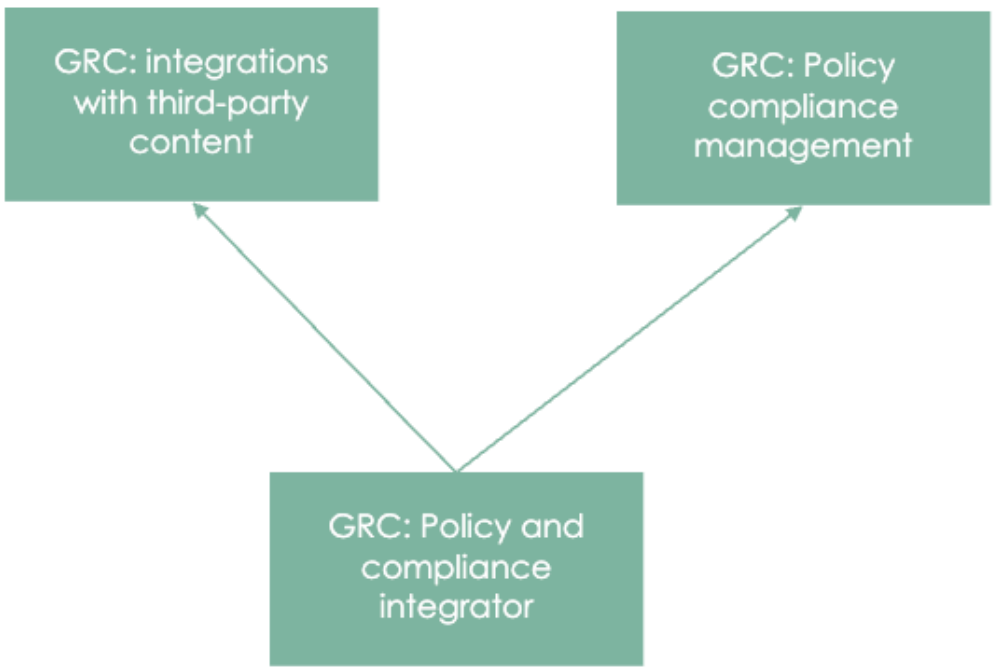
Dans Washington DC, vous pouvez utiliser l'application avec l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiersGRC: Policy and Compliance integrator . L'application GRC: Policy and Compliance integrator fournit les options qui vous permettent d'examiner, d'approuver et d'importer les données dans les Policy and Compliance Management tables.

Vous pouvez installer l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers séparément du ServiceNow Storefichier . Lorsque vous téléchargez l'application GRC: Policy and Compliance integrator à partir de , ServiceNow Storel'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers est téléchargée automatiquement dans votre instance, comme illustré dans le diagramme suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GRC: Policy and Compliance integrator Structure de téléchargement de l'application



Remarque :
L'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers n'est pas visible dans le navigateur d'application dans une instance.

Lorsque les applications et GRC: intégrations avec le contenu de tiersGRC: Policy and Compliance integrator sont téléchargées dans votre instance, un utilisateur disposant du rôle sn_grc_cim.admin peut exécuter les tâches liées au workflow de l'application.

Pour plus d'informations sur les rôles d'utilisateur, consultez Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration et Créer un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin.

Rôles d'utilisateur pour le processus d'intégration

Vous devez affecter les rôles d'utilisateur requis pour le processus d'intégration global associé aux GRC: intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC: Policy and Compliance integrator .

Vous pouvez affecter les rôles suivants aux GRC: intégrations avec le contenu de tiers applications et GRC: Policy and Compliance integrator .

Rôles d'utilisateur

Titres de rôles	Description
sn_grc_cim.admin	En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc_cim.admin, vous pouvez accéder aux API et aux tables de l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur (suite)

Titres de rôles	Description
sn_grc_cim.gestionnaire	En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc_cim.manager, vous disposez d'un accès en lecture et en écriture aux tables de l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers .
sn_compliance.manager	Le rôle sn_compliance.manager hérite du rôle sn_grc_cim.manager. En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_compliance.manager, vous disposez d'un accès en lecture et en écriture aux tables de l'application GRC: Policy and Compliance Management .
sn_compliance.admin	Le rôle sn_compliance.admin hérite du rôle sn_grc_cim.admin. En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_compliance.admin, vous pouvez accéder aux tables de l'application GRC: Policy and Compliance Management .

Créer un utilisateur avec le rôle sn_grc_cim.admin

Créez un utilisateur doté du rôle sn_grc_cim.admin pour effectuer les tâches liées au processus d'intégration et d'importation de contenu.

Avant de commencer

Remarque :
Assurez-vous d'avoir installé l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers dans votre instance. Pour plus d'informations, consultez GRC: intégrations avec le contenu de tiers.

Rôle requis : sn_grc_cim.admin, sn_compliance.admin

Procédure

1. Connectez-vous à une instance avec le rôle sn_compliance.admin et affectez le rôle sn_grc_cim.admin à un utilisateur.

   Remarque :
   Le rôle sn_compliance.manager hérite du rôle sn_grc_cim.manager. De même, le rôle sn_compliance.admin hérite du rôle sn_grc_cim.admin.

   En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc_cim.admin, vous pouvez accéder à toutes les API requises pour insérer les enregistrements dans l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers . En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc_cim.manager, vous disposez d'un accès en écriture aux tables de l'application GRC: intégrations avec le contenu de tiers .

2. Accédez à l'application GRC: Policy and Compliance integrator dans une instance pour exécuter le workflow.
   Pour connaître les étapes suivantes à suivre dans le workflow de l'application GRC: Policy and Compliance integrator , reportez-vous à Workflow pour GRC: Policy and Compliance integrator.

Intégration du questionnaire SIG (Standardized Information Gathering)

Le questionnaire de collecte d'informations normalisé (SIG) du groupe Santa Fe est utilisé pour obtenir les documents d'évaluation requis auprès d'un fournisseur. Le contact du

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

fournisseur peut charger une feuille de calcul SIG pré-remplie ou remplir un questionnaire basé sur un formulaire qui est importé dans l'instance.

À partir de la version 11.0.0, seules les versions SIG 2018 ou ultérieures sont prises en charge. Si un fournisseur charge une version antérieure à SIG 2018, toutes les réponses aux questions correspondantes sont importées et toutes les réponses aux questions qui ne correspondent pas sont importées avec des réponses vides auxquelles le fournisseur doit répondre ultérieurement.

À partir de la version 12.0.0, les versions SIG 2019 à 2021 sont prises en charge, avec une prise en charge limitée de la version SIG 2018.

Installer : GRCIntégration du questionnaire SIG

Le GRCmodule d'extension : SIG Questionnaire installe les questionnaires SIG 2018 et SIG 2019 et le module d'extension GRC: SIG Questionnaire Integration installe les modèles de questionnaire SIG 2020 et SIG 2021 à utiliser avec l'application GRC: Gestion des risques du fournisseur .

Avant de commencer

Rôle requis : sn_vdr_risk.admin, admin

Respectez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation fluide.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les modules d'extension ServiceNow sont activés.	Activez le module d'extension Gestion des risques du fournisseur (com.sn_vdr_risk_asmt). Pour vérifier que ce module d'extension est activé, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés. Pour plus d'informations, voir Configurer Gestion des risques liés aux tiers

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   Une liste des applications disponibles pour l'installation s'affiche.
3. Localisez l'application, sélectionnez-la et cliquez sur **Installer**.
   L'application installe le GRCmodule d'extension (Gestion des risques du fournisseur com.sn_vdr_risk_asmt) et GRCle module d'extension : SIG Assessment Core (com.snc.sig_asmt_core).

> **Remarque :**
> Lors de la désinstallation de l'application, cochez la case pour conserver les types de profils, les profils et les indicateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vérifier l'intégration du questionnaire SIG dans Gestion des risques du fournisseur

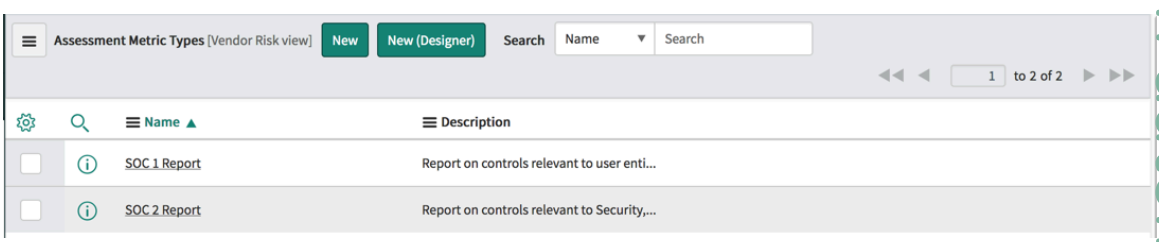
Après l'installation de l'intégration du questionnaire SIG, vérifiez les modèles de questionnaire, les modèles de demande de document et les modèles d'évaluation dans l'application Gestion des risques du fournisseur .

Avant de commencer

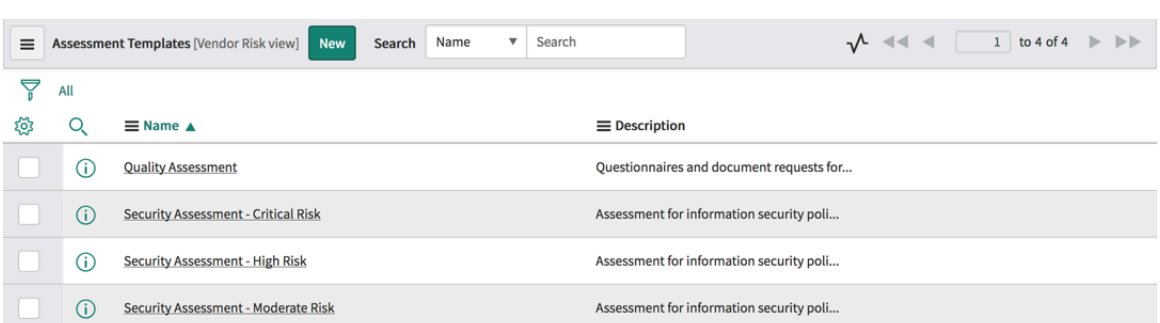
Rôle requis : responsable de la gestion des risques du fournisseur (sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Vendor Risk Management** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de questionnaires**.
   Les questionnaires suivants sont ajoutés :
   - SIG Full 2018
   - SIG Core 2018
   - SIG Lite 2018
2. Accédez à la **Vendor Risk Management** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles de demandes de documents**.
   Les questionnaires suivants sont ajoutés :
   - Rapport SOC 1
   - Rapport SOC 2



3. Accédez à la **Vendor Risk Management** > **Configuration de l'évaluation** > **Modèles d'évaluations**.
   Les modèles suivants sont ajoutés :
   - Évaluation de sécurité – Risque critique
   - Évaluation de sécurité – Risque élevé
   - Évaluation de sécurité – Risque modéré



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Risk and Compliance pour GRC: Metrics

Le tableau de bord des risques et de la conformité fournit aux utilisateurs de conformité et de risque une vue d'ensemble complète des informations sur les risques et la conformité dans un tableau de bord unique qui les aide à prendre des décisions clés.

Vous pouvez accéder au tableau de bord Risques et conformité à partir du tableau de bord de direction de cybersécurité unifié unique pour afficher les mesures de sécurité, de risque et de conformité de Gouvernance, risque et conformité.

Le tableau de bord fournit des fonctionnalités telles que :

- Vue d'ensemble de la conformité
- Vue d'ensemble du risque
- Vue d'ensemble de la confidentialité
- Vue d'ensemble de l'entité
- Vue d'ensemble de l'audit
- Risque de tiers
- Cloud Management : indicateur d'intégrité
- Conformité en matière de cybersécurité : indicateur de santé
- Risque de cybersécurité : indicateur de santé

Prérequis pour accéder au tableau de bord Risk and Compliance

Pour accéder au tableau de bord, activez les éléments suivants :

- Domaine fonctionnel de la cybersécurité et des risques.
- Activez le module d'extension Cybersécurité et risque en sélectionnant le bouton **Activer** l'action d'interface utilisateur. Par défaut, ce domaine fonctionnel est inactif.
- Après activation, 14 configurations se synchronisent et s'affichent dans le tableau de bord Risk and Compliance.

Rôles Now Platform requis

Le rôle d'utilisateur principal est le sn_grc_dashboards.grc_ciso_user, qui peut afficher le rapport sur le tableau de bord du CISO GRC. Ce rôle contient :

- sn_compliance.reader
- sn_bod.ciso
- sn_risk.reader

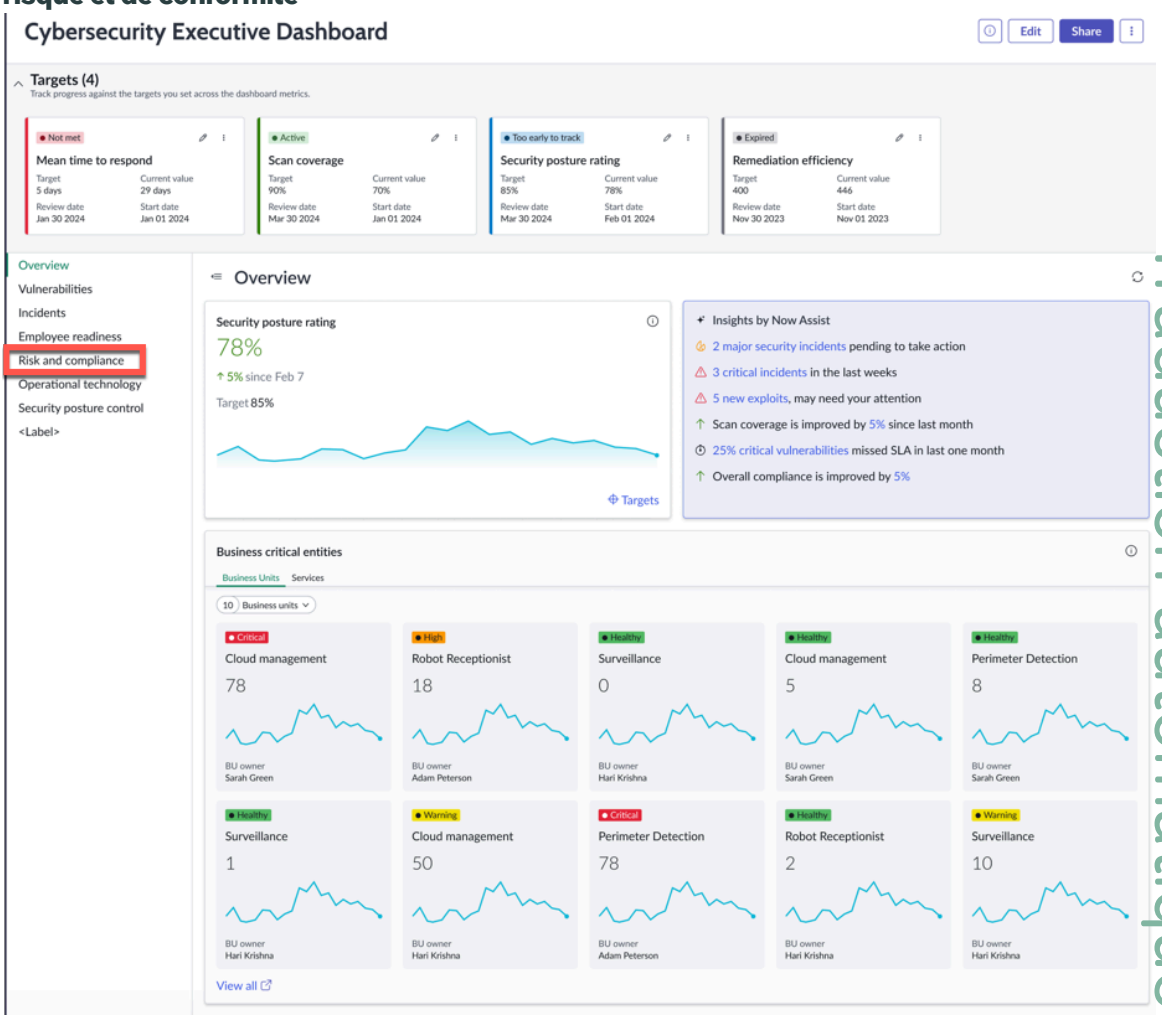
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accéder au tableau de bord Risk and Compliance

1. Pour accéder au tableau de bord des risques et de la conformité, accédez à **Tous** > **Tableau de bord de direction de la cybersécurité** > **Tableau de bord de direction de la cybersécurité**.
2. Sélectionnez l'étiquette Risque et conformité dans la liste Vue d'ensemble à gauche du tableau de bord.

Tableau de bord unifié de direction de la cybersécurité pour les mesures de risque et de conformité



Traduction automatique

GRC Accélérateurs de cas d'utilisation

Les accélérateurs de cas d'utilisation peuvent inclure des champs d'application prédéfinis, des politiques spécifiques, des contrôles, des risques, des audits, des plans de tests, des tableaux de bord et des rapports qui offrent aux clients une longueur d'avance au niveau opérationnel lors de l'adoption de divers réglementations et cadres de travail.

Utilisez la documentation suivante pour connaître les fonctionnalités d'installation, de vérification et de génération de rapports des accélérateurs de cas d'utilisation GRC sur le ServiceNow Store.

Sauf indication contraire, chaque accélérateur de cas d'utilisation nécessite l'installation et l'activation ServiceNow GRC des produits sur votre instance.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cybersecurity Controls Accelerator

Il Cybersecurity Controls Accelerator ™ permet aux utilisateurs d'adopter facilement les contrôles CIS du Center for Internet Security ™ afin d'améliorer leur préparation globale à la sécurité et leur posture de cyberdéfense.

L'adoption de CIS Control est encore améliorée en ciblant les principales méthodologies de cybersécurité en fonction du niveau de maturité et de préparation de l'utilisateur.

Il Cybersecurity Controls Accelerator contient le document de référence CIS Controls version 7.1, 191 citations CIS associées et 191 objectifs de contrôle CIS associés aux citations.

L'application Technology Controls Monitoring Accelerator (com.sn_grc_infosec), qui doit également être téléchargée pour utiliser , comprend 171 modèles d'indicateurs Cybersecurity Controls Acceleratorprédéfinis (26 de base) qui sont mappés aux contrôles CIS. Ces modèles d'indicateurs fournissent une validation de contrôle automatisée et une surveillance continue.

Prise en charge de CIS Controls ™ v8

À compter de la Washington DC version, Cybersecurity Controls Accelerator prend en charge les documents de référence CIS v8 ™ , les citations et les objectifs de contrôle associés aux citations.

Contenu pour CSA CCM v4.0

À partir de cette Washington DC version, Cybersecurity Controls Accelerator prend en charge le contenu de la matrice des contrôles dans le cloud de la Cloud Security Alliance (CSA CCM v4.0), notamment le document de référence, les citations et les objectifs de contrôle.

Télécharger le Cybersecurity Controls Accelerator

Avant d'exécuter l'application GRC: Cybersecurity Controls Accelerator dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du .

Avant de commencer

Avant d'exécuter l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- GRC : Policy and Compliance Management
- GRC:Profils
- GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Surveillance des contrôles de cybersécurité

Une fois que vous avez accédé au Cybersecurity Controls Accelerator, vous pouvez surveiller les contrôles à l'aide de ces modules.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cybersecurity Controls Accelerator modules

Application/ Module	Description
Contrôles CIS	
Documents de référence	Le module de **documents de référence** fournit une liste de documents de référence, y compris les documents de référence CIS Controls v7.1 et v8. Les documents de référence comprennent des références aux citations et aux objectifs de contrôle. Les documents de référence sont stockés dans la table Document de référence [sn_compliance_authority_document].
Contenu des documents de référence	Le module **Citations** fournit une liste des citations contenues dans le document de référence CIS Controls v7.1 et v8. Chaque citation peut inclure un ou plusieurs objectifs de contrôle et fait référence à : • Références de contenu • Objets d'informations Les citations sont stockées dans la table Citation [sn_compliance_citation].
Objectifs de contrôle	Le module **Objectifs de contrôle** fournit une liste des objectifs de contrôle associés aux citations dans le document de référence Contrôles CIS v7.1 et v8. Chaque objectif de contrôle peut inclure un ou plusieurs des éléments suivants : • Types d'entité • Entités supplémentaires • Stratégies • Contrôles • Modèles des indicateurs • Exceptions de stratégie • Problèmes • Déclarations de risque • Références de contenu Les objectifs de contrôle sont stockés dans la table Objectifs de contrôle [sn_compliance_policy_statement]
Modèles des indicateurs	Le module **Modèles d'indicateurs** fournit une liste de modèles d'indicateurs prédéfinis qui sont mappés aux contrôles CIS. Les modèles d'indicateurs automatisent la validation des contrôles et fournissent une surveillance continue. Référence de modèle d'indicateur au contenu [sn_grc_m2m_ind_temp_cont]

Comme mentionné précédemment, l'application Technology Controls Monitoring Accelerator (com.sn_grc_infosec) est une application dépendante lorsque vous téléchargez l'application Cybersecurity Controls Accelerator . L'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des modèles d'indicateurs prédéfinis qui sont mappés aux contrôles CIS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Si vous décidez de ne pas implémenter l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez toujours l'utiliser pour valider la Technology Controls Monitoring Accelerator conformité aux normes CIS et ISO 27002 via Unified Compliance Framework (UCF) à partir de l'application Policy and Compliance Management . Pour plus d'informations, consultez Technology Controls Monitoring Accelerator.

Contrôles UCF mappés à des modèles d'indicateur

Si vous utilisez les sources de référence CIS ou ISO importées d'UCF, vous pouvez toujours gérer les activités de conformité à l'aide des modèles d'indicateurs surveillés automatiquement 285 (171 CIS et 114 ISO).

Les 171 modèles d'indicateurs sont mappés aux 171 objectifs de contrôle CIS fournis avec l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Remarque :
les informations contenues dans les 26 modèles d'indicateurs de base sont tirées de diverses ServiceNow applications ITx, comme illustré dans l'exemple suivant.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS

Contrôle CIS	Description	Applications sources ITx
Contrôle CIS 1.1	Utilisez un outil de détection actif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour l'inventaire des actifs matériels.	Détection
Contrôle de la CEI 1.2	Utilisez un outil de détection passif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour automatiquement l'inventaire des actifs matériels de l'organisation.	Détection
Contrôle de la CEI 1.4	Tenez un inventaire précis et à jour de tous les actifs technologiques ayant la possibilité de stocker ou de traiter des informations. Cet inventaire doit inclure tous les actifs matériels, qu'ils soient connectés ou non au réseau de l'organisation.	Détection
Contrôle CIS 1.5	Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse matérielle, le nom de l'ordinateur, le propriétaire des actifs de données et le département pour chaque actif et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.	Détection
Contrôle de la CEI 1.6	Assurez-vous que les actifs non autorisés sont retirés du réseau, mis en quarantaine ou que l'inventaire est mis à jour en temps voulu.	Détection
Contrôle de la CEI 1.7	Utilisez le contrôle d'accès au niveau du port, conformément à la norme 802.1x, pour contrôler quels appareils peuvent s'authentifier sur le réseau. Le système d'authentification doit être lié aux données de l'inventaire des actifs matériels pour s'assurer que seuls les appareils autorisés peuvent se connecter au réseau.	Détection
Contrôle de la CEI 1.8	Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation.	Détection
Contrôle CIS 2.1	Tenez à jour une liste de tous les logiciels autorisés requis dans l'entreprise à des fins professionnelles sur n'importe quel système d'entreprise.	Software Asset Management
Contrôle CIS 2.2	Assurez-vous que seules les applications logicielles ou les systèmes d'exploitation actuellement pris en charge par le fournisseur du logiciel sont ajoutés à l'inventaire	Software Asset Management

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS (suite)

Contrôle CIS	Description	Applications sources ITx
	logiciel autorisé de l'organisation. Les logiciels non pris en charge doivent être marqués comme non pris en charge dans le système d'inventaire.	
Contrôle CIS 2.3	Utilisez les outils d'inventaire logiciel dans l'ensemble de l'organisation pour automatiser la documentation de tous les logiciels sur les systèmes d'entreprise.	Software Asset Management
Contrôle de la CEI 2.4	Le système d'inventaire logiciel doit suivre le nom, la version, l'éditeur et la date d'installation de tous les logiciels, y compris les systèmes d'exploitation autorisés par l'organisation.	Software Asset Management
Contrôle CIS 2.5	Le système d'inventaire logiciel doit être lié à l'inventaire des actifs matériels afin que tous les appareils et les logiciels associés soient suivis à partir d'un emplacement unique.	CMDB
Contrôle CIS 3.1	Utilisez un outil d'analyse des vulnérabilités à jour conforme au SCAP pour analyser automatiquement tous les systèmes du réseau sur une base hebdomadaire ou plus fréquente afin d'identifier toutes les vulnérabilités potentielles sur les systèmes de l'organisation.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle de la CEI 3.2	Effectuez une analyse de vulnérabilité authentifiée avec des agents exécutés localement sur chaque système ou avec des scanners distants configurés avec des droits élevés sur le système testé.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle de la CEI 3.6	Comparez régulièrement les résultats des analyses de vulnérabilité consécutives pour vérifier que les vulnérabilités ont été corrigées en temps opportun.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle de la CEI 3.7	Utilisez un processus d'évaluation des risques pour prioriser le rattrapage des vulnérabilités détectées.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle CIS 15.1	Tenir à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés connectés au réseau câblé.	CMDB
Contrôle de la CEI 16.1	Tenir à jour un inventaire de chacun des systèmes d'authentification de l'organisation, y compris ceux situés sur place ou chez un fournisseur de services à distance.	CMDB
Contrôle de la CEI 18,5	N'utilisez que des algorithmes de chiffrement normalisés et largement examinés.	Détection
Contrôle de la CEI 18,8	Établissez un processus pour accepter et traiter les signalements de vulnérabilités logicielles, notamment en fournissant à des entités externes un moyen de contacter votre groupe de sécurité.	Réponse aux vulnérabilités
Contrôle de la CEI 19.1	S'assurer qu'il existe des plans écrits d'intervention en cas d'incident qui définissent les rôles du personnel ainsi que les phases de traitement et de gestion des incidents.	Réponse aux incidents de sécurité
Contrôle de la CEI 19.2	Attribuez des titres de poste et des fonctions pour le traitement des incidents informatiques et réseau à des personnes spécifiques et assurez le suivi et la documentation tout au long de l'incident jusqu'à sa résolution.	Réponse aux incidents de sécurité
Contrôle de la CEI 19,3	Désignez le personnel de gestion, ainsi que les remplaçants, qui soutiendront le processus de gestion des incidents en jouant un rôle décisionnel clé.	Réponse aux incidents de sécurité

Traduction automatique

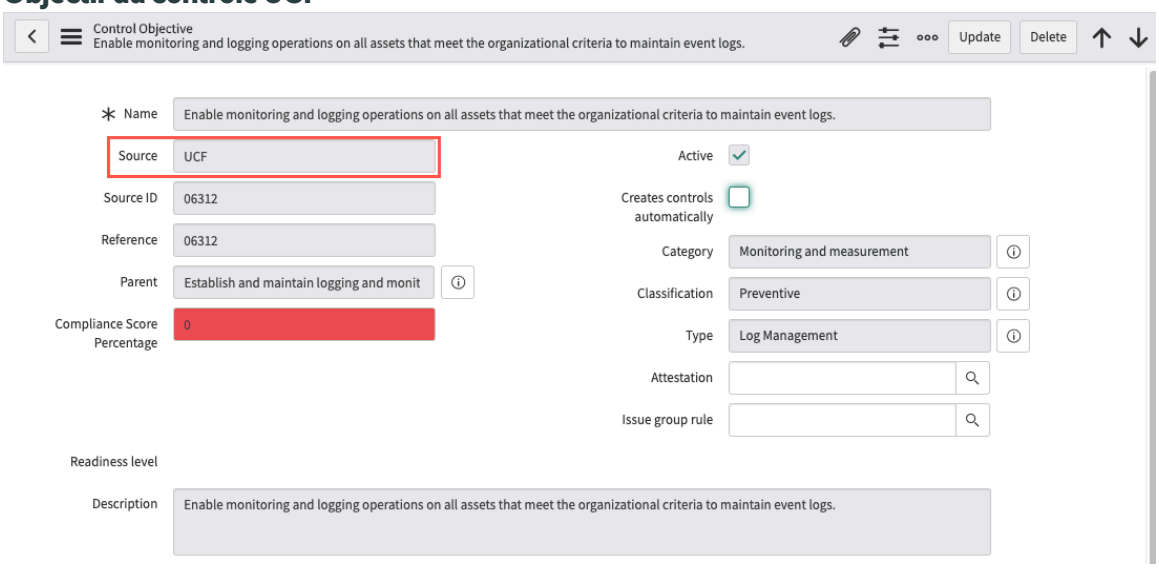
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS (suite)

Contrôle CIS	Description	Applications sources ITx
Contrôle de la CEI 19.4	Concevez des normes à l'échelle de l'organisation concernant le temps nécessaire aux administrateurs système et aux autres membres du personnel pour signaler les événements anormaux à l'équipe de gestion des incidents, les mécanismes pour ce type de génération de rapports et le type d'informations qui doivent être inclus dans la notification d'incident.	Réponse aux incidents de sécurité
Contrôle de la CEI 19,6	Publiez des informations à l'intention de tous les membres du personnel concernant le signalement des anomalies et des incidents informatiques à l'équipe de gestion des incidents. De telles informations devraient être incluses dans les activités de sensibilisation de routine des employés.	Réponse aux incidents de sécurité
Contrôle de la CEI 19,8	Créez un schéma de notation et de priorisation des incidents en fonction de l'impact connu ou potentiel sur votre organisation. Utilisez le score pour définir la fréquence des mises à jour de l'état et des procédures d'escalade.	Réponse aux incidents de sécurité

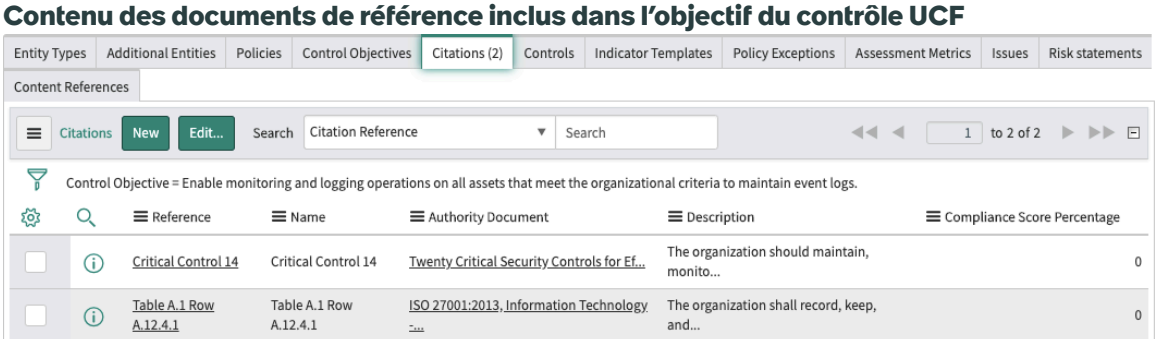
Les objectifs de contrôle qui sont téléchargés à partir d'UCF ont UCF comme source, comme illustré ci-dessous.

Objectif du contrôle UCF



Si vous cliquez sur la liste connexe **Citations** , vous pouvez voir que deux citations sont présentes : l'une obtenue à partir de CIS et l'autre à partir des documents de référence ISO 27001 d'UCF.

Contenu des documents de référence inclus dans l'objectif du contrôle UCF



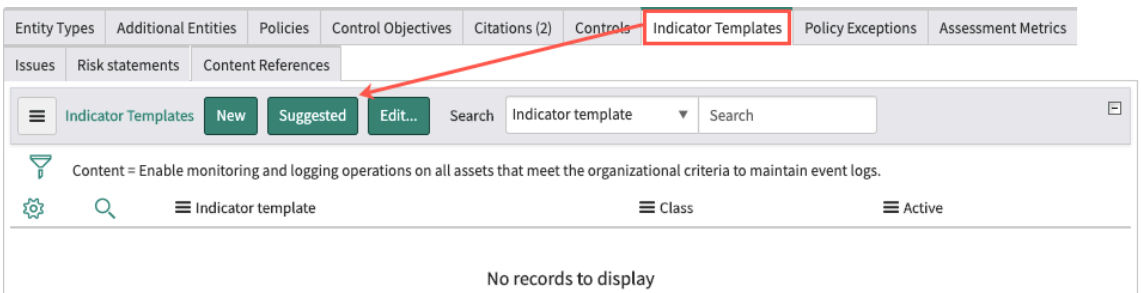
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ces citations vous permettent d'utiliser les contrôles CIS téléchargés à partir d'UCF, au lieu des contrôles CIS inclus dans l'application Cybersecurity Controls Accelerator , tout en associant les contrôles aux modèles d'indicateurs fournis.

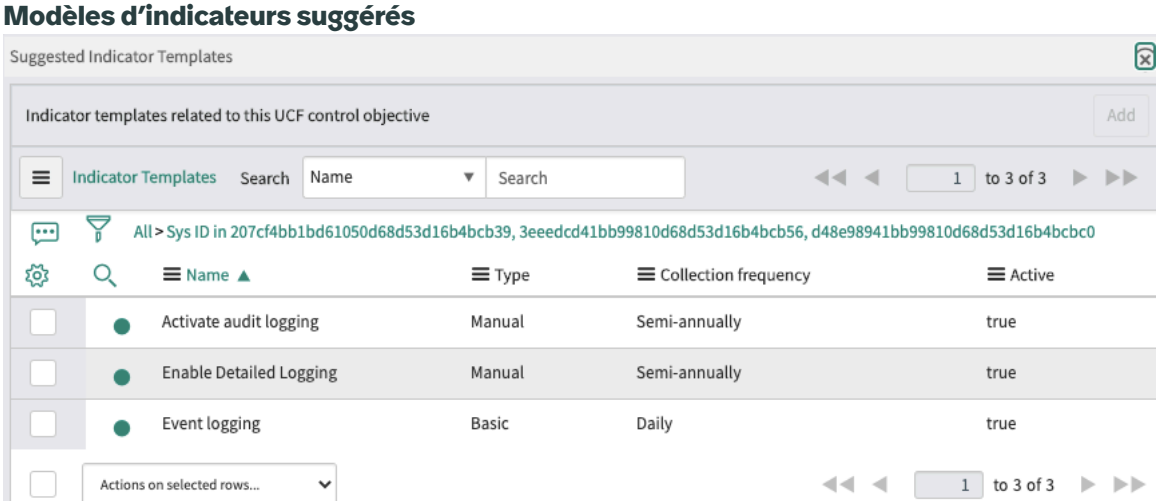
Si vous souhaitez associer cet objectif de contrôle UCF à des modèles d'indicateurs similaires, vous pouvez cliquer sur la liste connexe **Modèles d'indicateurs** , puis cliquer sur le bouton **Suggéré** .

Liste connexe des modèles d'indicateurs



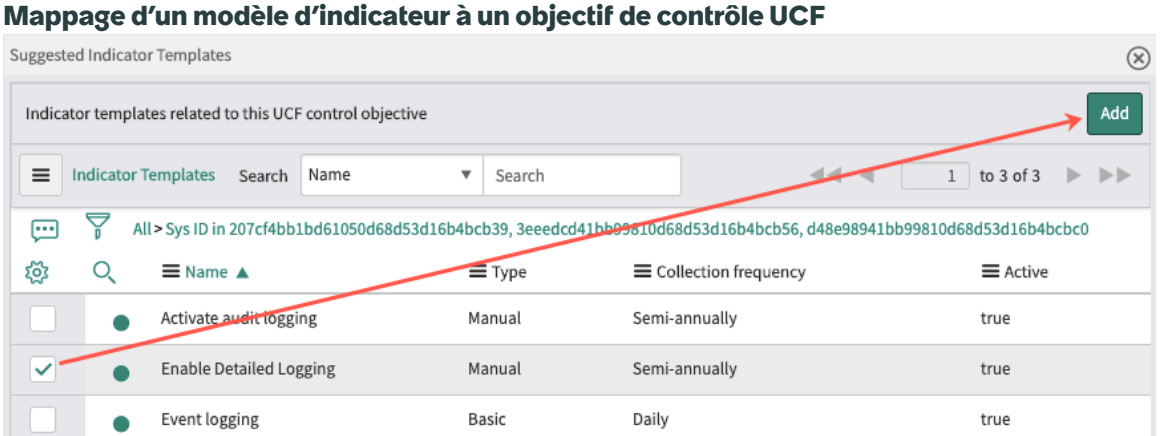
Une liste de modèles d'indicateurs qui peuvent s'appliquer à l'objectif de contrôle sélectionné s'affiche.

Modèles d'indicateurs suggérés



Sélectionnez les modèles d'indicateurs que vous souhaitez mapper à l'objectif de contrôle UCF, puis cliquez sur **Ajouter**.

Mappage d'un modèle d'indicateur à un objectif de contrôle UCF



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GDPR DPIA Use Case Accelerator

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) est un règlement par lequel la Commission européenne entend renforcer et unifier la protection des données des personnes physiques au sein de l'Union européenne (UE).

Remarque :
GRC : RGPD DPIA Accelerator est désormais obsolète et n'est plus pris en charge ni disponible pour une nouvelle activation. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

GDPR DPIA Use Case Accelerator En un mot

Le ServiceNow® GDPR DPIA Use Case Accelerator vous permet d'effectuer des analyses d'impact sur la protection des données (AIPD) afin de protéger les données personnelles des personnes à l'intérieur et à l'extérieur de l'UE. Le schéma et les étapes suivants décrivent le flux du GDPR DPIA Use Case Accelerator système.



1. Une cible fait référence à l'association entre une entité et une activité de traitement de données. Les cibles peuvent être créées manuellement ou vous pouvez les générer automatiquement en cochant la case **Générer la cible** sur l'écran de l'entité.
2. Une évaluation préliminaire peut être effectuée sur une cible afin de déterminer si elle est considérée comme une opération à haut risque et de décider des procédures d'atténuation nécessaires.
3. Sur la base des résultats de l'évaluation préliminaire, vous pouvez créer un risque d'AIPD afin d'effectuer une évaluation d'AIPD RGPD. Les responsables de la gestion des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter l'avancement de l'évaluation et afficher les réponses de chaque candidat.
4. Si une personne chargée de répondre a sélectionné des mesures d'atténuation dans l'évaluation, une tâche d'atténuation des risques est créée une fois l'évaluation terminée.
5. Le GDPR DPIA Use Case Accelerator tableau de bord de vue d'ensemble fournit à la direction une vue sur divers points de données, tels que les risques, les évaluations et les mesures d'atténuation des risques, aidant ainsi les GDPR DPIA GDPR DPIA dirigeants et les agents à identifier rapidement les domaines de préoccupation.

Évaluations effectuées à l'aide de GDPR DPIA Use Case Accelerator

Deux types d'évaluations peuvent être réalisées : les évaluations préliminaires et les évaluations DPIA RGPD.

Évaluations préliminaires (également connues sous le nom d'évaluations cibles DPIA RGPD) : Les évaluations préliminaires sont réalisées directement sur une cible d'opération de traitement de données. Une cible contient des informations qui sont partagées entre ServiceNow Gouvernance, risque et conformité les applications et les applications Accelerator de cas d'utilisation, y compris le GDPR DPIA Use Case Accelerator. La cible permet d'évaluer certaines caractéristiques clés de l'opération de traitement des données, telles que sa finalité, sa nécessité et ses critères d'évaluation, et l'évaluation préliminaire aide les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateurs à parvenir à une conclusion, puis à déterminer les procédures d'atténuation lorsque l'opération de traitement des données est considérée comme une opération à haut risque.

Évaluations DPIA RGPD : Les évaluations DPIA sont généralement effectuées pour les opérations de traitement des données à haut risque ; c'est-à-dire pour les cibles. Cependant, les évaluations de l'AIPD ne sont pas directement évaluées sur les cibles. Elles sont plutôt évaluées à l'aide de la fonctionnalité d'évaluation des risques fournie dans l'application Gestion des risques . Les évaluations de l'AIPD sont désignées dans le contexte sous le GDPR DPIA Use Case Accelerator nom de risque de l'AIPD.

À la suite d'une évaluation préliminaire, les responsables des risques peuvent créer des risques. Il s'agit des risques réels qui ont été identifiés lors de l'évaluation de la cible lors de l'évaluation préliminaire. Bien qu'il soit encouragé que les responsables de la gestion des risques utilisent l'application Gestion des risques pour enregistrer ces risques, ils peuvent également les enregistrer à l'aide de l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator , comme décrit dans cette section.

Remarque :
Deux types de contenu sont activés par l'application : le contenu principal et le GDPR DPIA Use Case Accelerator contenu de démonstration. Le contenu principal est directement accessible par les modules que vous configurez dans **RGDP DPIA** > **Contenu**. Le contenu de démonstration est indirectement accessible par les applications de la GRC suite de produits. Le contenu principal et le contenu de démonstration peuvent être consultés à l'aide des tableaux de bord et des rapports.

Qui utilise le GDPR DPIA Use Case Accelerator

Profil	Description
Délégué à la protection des données	Veille à ce qu'une organisation applique les lois protégeant les données personnelles des individus. La désignation, le poste et les tâches d'un DPD au sein d'une organisation sont décrits dans les articles 37, 38 et 39 du règlement général sur la protection des données de l'UE.
Directeur des risques	Garantit que les risques sont identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Facilite les analyses d'impact relatives à la protection des données conformément à la stratégie de l'organisation.
Administrateur Governance, Risk, and Compliance	Permet d'accéder à toutes les applications sous **RGPD** > **Administration**.

GDPR DPIA Use Case Accelerator Concepts de prise en charge

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des GDPR DPIA conseils.

Concept	Description
Opération (ou activité) de traitement des données	Le traitement couvre un large éventail d'opérations effectuées sur des données à caractère personnel. Il s'agit notamment

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	de la collecte, de l'enregistrement, de l'organisation, de la structuration, du stockage, de l'adaptation ou de la modification, de l'extraction, de la consultation, de l'utilisation, de la divulgation par transmission, de la diffusion ou de toute autre forme de mise à disposition, du rapprochement ou de la combinaison, de la restriction, de l'effacement ou de la destruction des données personnelles. Le RGPD s'applique au traitement des données à caractère personnel en tout ou en partie par des moyens automatisés, ainsi qu'au traitement non automatisé s'il fait partie d'un système de classement structuré. Une Opération (ou Activité) de Traitement de Données dans une GDPR DPIA application est une Cible (expliquée ci-dessous) qui est précisément définie pour représenter une opération de traitement telle que décrite dans le règlement RGPD.
Analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD)	L'AIPD est une évaluation de l'impact des traitements de données sur la protection des données à caractère personnel, et plus particulièrement une évaluation de la probabilité et de la gravité des risques pour les droits et libertés des personnes résultant d'un traitement. En vertu du RGPD, les responsables du traitement sont tenus d'effectuer des évaluations DPIA avant d'exécuter une opération de traitement de données susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes. L'AIPD est une évaluation des risques dans l'application GDPR DPIA . Les modules DPIA Register facilitent la création, l'exécution et le suivi des évaluations DPIA à l'aide de l'application ServiceNow® Gestion des risques . Une évaluation DPIA est lancée en Gestion des risques et son workflow de système de base permet de conduire l'évaluation DPIA pour tirer parti des fonctionnalités standard d'évaluation des risques.
Règlement général sur la protection des données (RGPD)	Ce règlement protège les personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	libre circulation de ces données. Elle abroge la directive 95/46/CE (directive sur la protection des données). L'application GDPR DPIA Use Case Accelerator prend en charge l'AIPD et fournit une approche structurée pour la réalisation des évaluations.
Opération (ou activité) de traitement à haut risque	Il s'agit d'une opération de traitement évaluée comme ayant une forte probabilité et gravité de préjudice et susceptible d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés de la personne physique. Habituellement, les organisations procèdent à une prédétermination (c'est-à-dire avant d'effectuer une évaluation DPIA) si une opération de traitement des données présente un risque élevé en fonction de plusieurs facteurs spécifiques à l'organisation et à la nature de ses services. Les AIPD sont généralement effectuées après une telle prédétermination. Une opération (ou activité) de traitement de données dans l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator est appelée cible. Une cible peut être marquée comme « à haut risque » pour indiquer qu'il s'agit d'une opération de traitement à haut risque.
Risque	GDPR décrit les différentes composantes de l'AIPD qui se chevauchent avec des composantes bien définies de la gestion des risques. En termes de gestion des risques, une AIPD vise à « gérer les risques » pour les droits et libertés des personnes physiques, en utilisant les processus suivants, en : • Etablissement du contexte : « compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement et des sources du risque » • Évaluation des risques : « évaluer la probabilité et la gravité particulières du risque élevé » • Traitement des risques : « atténuer ce risque » et « assurer la protection des données à caractère personnel », et « démontrer le respect du présent règlement » Pour faciliter l'enregistrement des risques à la suite de l'évaluation de l'AIPD,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator fournit des modules de registre des risques et d'évaluation des risques.
Cible	La cible est le fondement de la GDPR DPIA Use Case Accelerator et de tous les concepts associés. La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept d'entités dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des entités, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation.

Télécharger le GDPR DPIA Use Case Accelerator

Avant d'exécuter GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator dans votre instance, vous devez le télécharger à ServiceNow Storepartir du fichier . Vous pouvez ensuite vérifier l'installation.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Avant d'exécuter l'application GDPR DPIA Use Case Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- Audit Management
- Policy and Compliance Management
- Gestion des risques

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Composants installés avec GRC: GDPR DPIA Use Case Accelerator

Lorsque vous avez correctement téléchargé le , plusieurs types de composants sont installés, notamment des GRC: GDPR DPIA Use Case Acceleratortables, des rôles d'utilisateur et des tâches planifiées.

À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
La table Fichiers d'application répertorie les composants installés avec cette application. Pour savoir comment accéder à cette table, consultez Trouver les composants installés avec une application .

Les données de démonstration sont disponibles pour cette fonctionnalité.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Responsable du traitement des données [sn_irm_gdpr_dpia.agent_de_traitement_des_données]	Veille à ce qu'une organisation applique les lois protégeant les données personnelles des individus. La désignation, le poste et les tâches d'un DPD au sein d'une organisation sont décrits dans les articles 37, 38 et 39 du règlement général sur la protection des données de l'UE.	• sn_risk.manager • sn_irm_gdpr_dpia_user
Directeur des risques [sn_irm_gdpr_dpia.risque.exécutif]	Garantit que les risques sont identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Facilite les analyses d'impact relatives à la protection des données conformément à la stratégie de l'organisation.	• sn_risk.manager • sn_irm_gdpr_dpia_user
Utilisateur RGPD DPIA [sn_irm_gdpr_dpia.user	Contient le rôle d'utilisateur cible dans le périmètre sn_grc et le rôle d'utilisateur dans l'application Gestion des risques .	• sn_grc.target_user • sn_risk.user

Tables installées

Table	Description
Évaluations préliminaires du RGPD [sn_irm_gdpr_dpia_m2m_assessment_i_target]	Table de relations qui associe des évaluations préliminaires à la cible RGPD.

Propriétés installées

Nom	Description
Évaluation DPIA par défaut sn_irm_gdpr_dpia_default_assessment	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : Évaluation DPIA RGPD • **Localisation** : **RGDP DPIA** > **Administration** > **Propriétés**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nom	Description
Choix GRC - Cadre DPIA RGPD sn_irm_gdpr_dpia_default_framework	Les administrateurs de conformité peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : RGDP DPIA • **Localisation** : **RGDP DPIA** > **Administration** > **Propriétés**
Évaluation cible DPIA RGPD sn_irm_gdpr_dpia.gdpr_dpia_targets_assessment	Les administrateurs système peuvent modifier ce paramètre. • **Type** : liste de choix • **Valeur par défaut** : RGDP Évaluation des cibles DPIA • **Localisation** : **RGDP DPIA** > **Administration** > **Propriétés**

GDPR DPIA Use Case Accelerator Vue d'ensemble du module

Une fois que vous avez accédé au GDPR DPIA Use Case Accelerator, l'application propose de nombreux modules.

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

GDPR DPIA Use Case Accelerator modules

Application/ Module	Description
RGPD DPIA	Application qui active GDPR DPIA Use Case Accelerator l'application
Vue d'ensemble	GDPR DPIA Tableau de bord de direction
Activité de traitement des données	
Créer une cible	Créez une cible RGPD.
Toutes les cibles	Liste de tous les enregistrements cibles avec une vue personnalisée pour les marquer facilement comme opération (ou activité) de traitement des données
Mes approbations	Liste des approbations de cibles en attente d'approbation de l'utilisateur connecté en qualité de délégué au traitement des données (DPO)
Mes évaluations	Liste des évaluations préliminaires accessibles aux utilisateurs connectés.
Toutes les évaluations	Liste des évaluations préliminaires
Registre de l'AIPD	
Nouveau	Le module offre la possibilité de créer un nouveau risque DPIA

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

GDPR DPIA Use Case Accelerator modules (suite)

Application/ Module	Description
En cours	Liste des risques AIPD actifs
Mis hors service	Liste des risques AIPD inactifs
Évaluations de l'AIPD	
Mes évaluations	Liste des GDPR DPIA évaluations accessibles aux utilisateurs connectés
Toutes les évaluations	Liste des GDPR DPIA évaluations
Registre des risques	
Nouveau	Le module offre la possibilité de créer un nouveau risque
En cours	Liste des risques actifs
Mis hors service	Liste des risques inactifs
Évaluations des risques	
Mes évaluations	Liste des évaluations des risques accessibles aux utilisateurs connectés
Toutes les évaluations	Liste des évaluations des risques
Tâches d'atténuation DPIA	
Mes tâches d'atténuation DPIA	Liste des tâches d'atténuation des risques de l'AIPD accessibles aux utilisateurs connectés
Toutes les tâches d'atténuation DPIA	Liste des tâches d'atténuation des risques de l'AIPD
Contenu	
Types d'évaluation	Le module permet d'accéder à la liste de toutes les évaluations dans GDPR DPIA
Administration	
Choix	Liste de tous les choix GRC et utilisée pour examiner ceux configurés pour GDPR DPIA
Propriétés	Le module affiche les propriétés système configurées pour GDPR DPIA

Travailler avec des activités de traitement des données

Les agents de traitement des données peuvent utiliser les options du module Activité de traitement des données pour créer des cibles, les identifier en tant qu'activités de traitement des données et effectuer GDPR DPIA des évaluations des cibles afin de déterminer si les cibles présentent un risque élevé.

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une cible

Dans le RGPD, une cible fait référence à l'association entre une entité et une activité de traitement de données.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

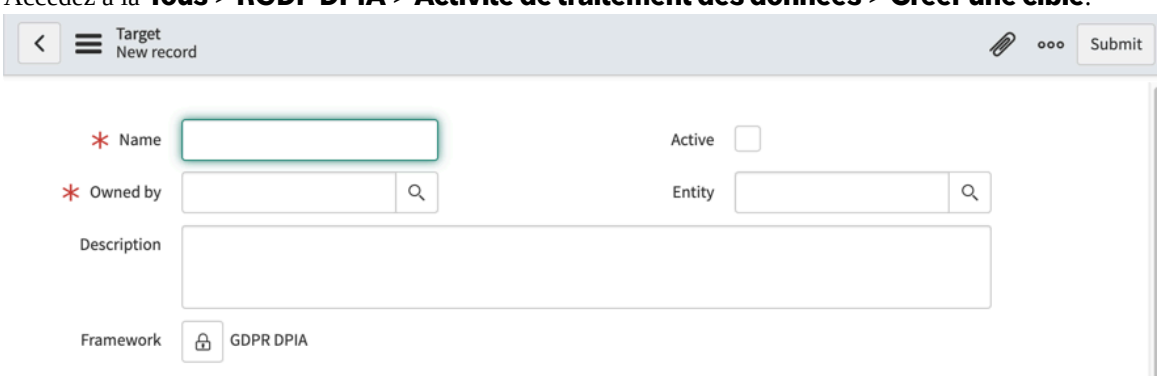
Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une évaluation cible s'exécute sur une cible pour déterminer s'il s'agit d'une activité de traitement de données. Si l'évaluation revient et que la cible est identifiée comme présentant un risque élevé, créez un risque DPIA pour exécuter une évaluation DPIA afin de déterminer comment le risque peut être atténué. Les cibles peuvent être créées manuellement ou vous pouvez les générer automatiquement en cochant la case **Générer la cible** sur le formulaire Entité ou le formulaire Type d'entité.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Créer une cible**.



2. Renseignez les champs nécessaires.

Champ	Description
Nom	Entrez le nom de la cible.
Propriété de	Sélectionnez le propriétaire de cette cible.
Description	Entrez une description qui décrit la cible.
Actif	Cochez cette case pour activer la cible.
Entité	Sélectionnez l'entité associée à cette cible. Une entité ne peut avoir qu'une seule cible associée.
Cadre de travail	Par défaut, ce champ est défini sur **RGDP DPIA**.

3. Effectuez l'une des actions suivantes :
   - Pour enregistrer les données, cliquez sur **Mettre à jour**.
   - Pour identifier l'enregistrement cible en tant qu'activité de traitement de données, cliquez ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Pour modifier la liste des répondants de l'évaluation, cliquez sur l'onglet Évaluations préliminaires.
- Pour effectuer une évaluation préliminaire sur la cible, cliquez sur **Envoyer des évaluations**.
- Pour effectuer une évaluation DPIA sur la cible, cliquez sur **Générer DPIA.**

Identifier une cible en tant qu'activité de traitement de données

L'identification d'une cible en tant qu'activité de traitement des données est la première étape pour déterminer si une évaluation du traitement des données doit être effectuée sur la cible.

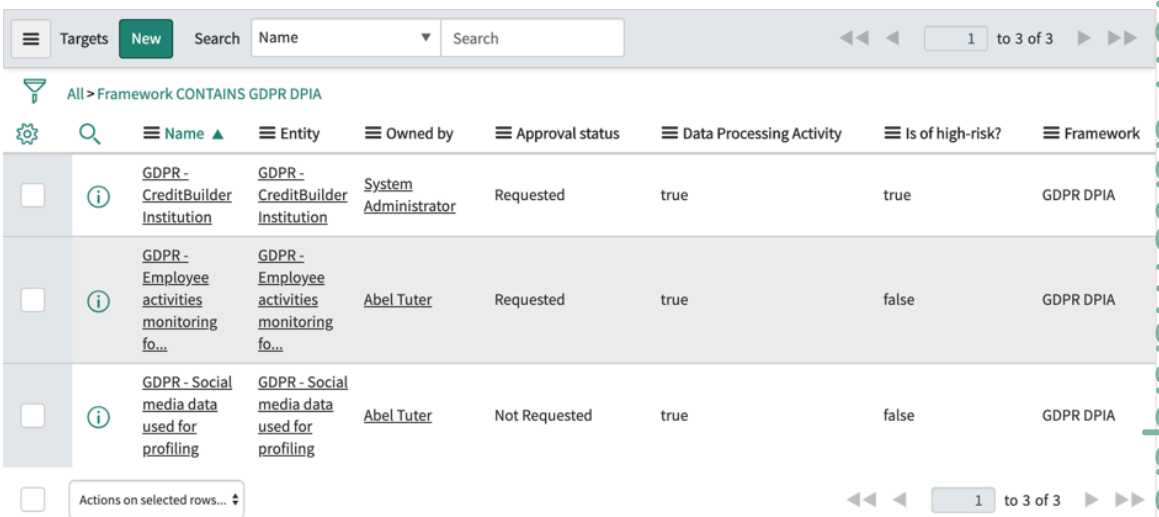
Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

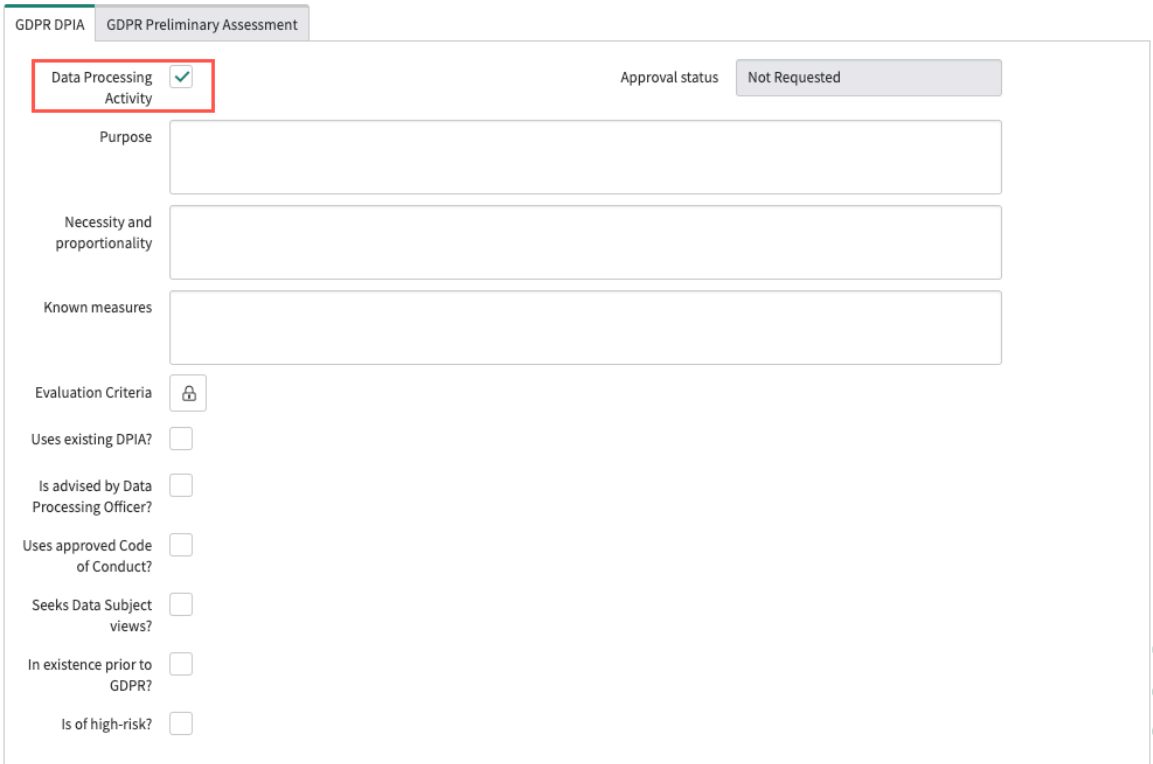
1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Toutes les cibles**.



2. Sélectionnez l'enregistrement cible que vous souhaitez identifier en tant qu'activité de traitement de données.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Deux listes connexes apparaissent : **RGDP DPIA** et **GDPR Preliminary Assessment**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Dans l'onglet **RGDP DPIA** , cochez la case **Activité de traitement des données** .
5. Renseignez les champs nécessaires.

Champ	Description
État d'approbation	Affiche l'état actuel du processus d'approbation.
Objectif	L'objectif de la cible. Incluez des informations telles que l'endroit où l'activité est applicable.
Nécessité et proportionnalité	Une évaluation de la nécessité et de la proportionnalité de la cible par rapport à son objectif.
Mesures connues	Mesures pour faire face au risque, y compris les sauvegardes, les mesures de sécurité et les mécanismes pour assurer la protection des données personnelles.
Critères d'évaluation	Cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez les critères à prendre en compte pour évaluer si la cible entraîne probablement un risque élevé. Les critères sont les suivants : ○ Évaluation ou notation ○ Prise de décision automatisée ayant un effet juridique ou similaire significatif ○ Surveillance systématique ○ Données sensibles ou de nature très personnelle ○ Données traitées à grande échelle ○ Ensemble de données de mise en correspondance ou de combinaison ○ Données concernant des personnes concernées vulnérables

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Utilisation innovante ou application de nouvelles solutions technologiques ou organisationnelles ○ Empêcher les personnes concernées d'exercer un droit ou d'utiliser un service ou un contrat
Utilise-t-il l'AIPD existante ?	Cochez cette case si la cible utilise une AIPD préexistante, puis cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez les AIPD associés à cette cible dans la liste.
Le délégué au traitement des données est-il conseillé ?	Cochez cette case si la cible nécessite l'approbation d'un responsable du traitement des données, puis cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez le responsable du traitement des données approprié dans la liste.
Utilise un code de conduite approuvé ?	Cochez cette case si la cible doit être conforme à un code de conduite lors de l'accès à son impact, puis saisissez le nom du code de conduite dans la zone de texte.
Recherche-t-il les vues de la personne concernée ?	Cochez cette case si la cible exige que les vues des personnes concernées ou de leurs représentants soient examinées, puis saisissez les vues de la personne concernée dans la zone de texte.
Existait-il avant le RGPD ?	Cochez cette case si la cible existait avant la création du RGPD. **Remarque :** L'obligation d'effectuer l'AIPD s'applique à toutes les activités de traitement de données existantes qui sont susceptibles d'entraîner un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques pour lesquelles il y a eu une modification des risques.
Est à haut risque ?	Cochez cette case : il s'agit d'une cible à haut risque. **Remarque :** Même s'il n'y a pas d'indications d'un risque élevé probable, envisagez d'effectuer une évaluation DPIA pour toute activité majeure de traitement de données impliquant l'utilisation de données personnelles.

Remarque : Deux options s'offrent à vous pour remplir les champs de l'onglet **RGDP DPIA** . Vous pouvez les remplir manuellement vous-même comme décrit ci-dessus, ou si vous ne connaissez pas les réponses aux questions, vous pouvez générer une évaluation pour quelqu'un d'autre qui les connaît, puis copier ses réponses de l'évaluation vers le formulaire cible comme décrit ci-dessous.

6. Pour générer une évaluation pour un autre utilisateur, effectuez les étapes suivantes.

   a. Cliquez sur l'onglet **Évaluation préliminaire du RGPD** .

   b. Dans le champ **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** , cliquez sur l'icône de verrou et sélectionnez l'utilisateur avec qui vous souhaitez faire remplir le formulaire.

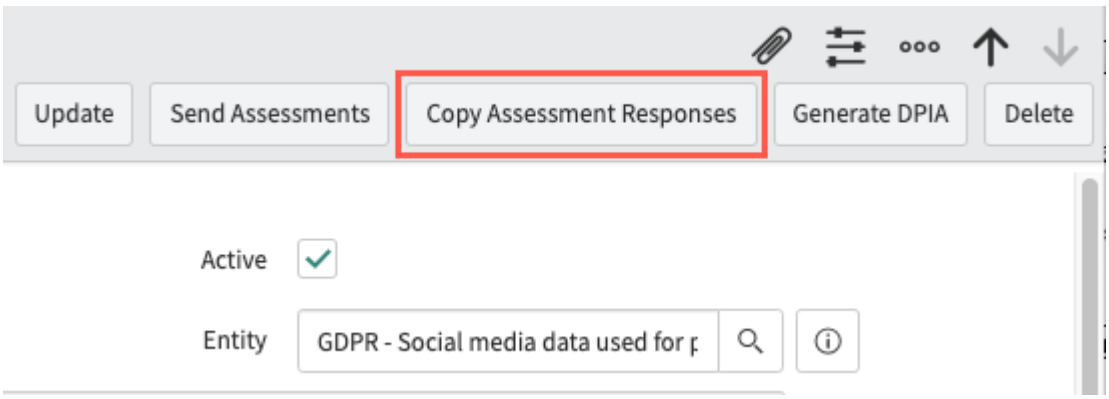
   c. Lorsque vous avez sélectionné le répondeur, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

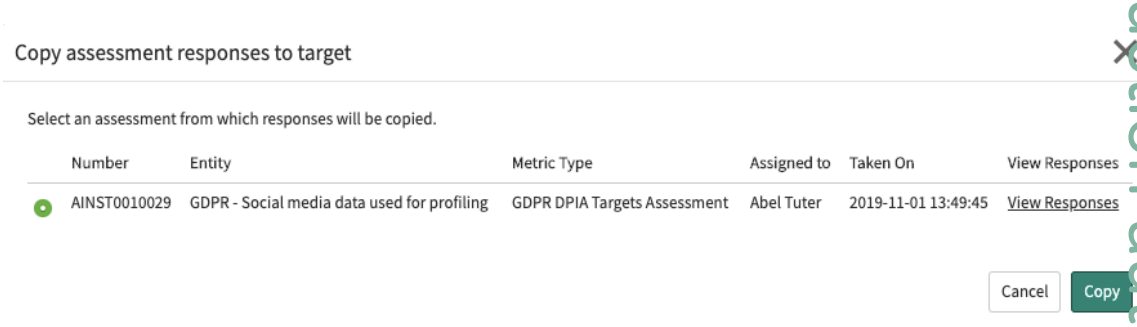
d. Cliquez sur **Envoyer les évaluations**.

Une fois que l'utilisateur sélectionné a passé l'évaluation, un bouton **Copier les réponses à l'évaluation** apparaît.



e. Cliquez sur **Copier les réponses d'évaluation**.

L'enregistrement d'évaluation terminé s'affiche.



f. Vous pouvez cliquer sur **Afficher la réponse** pour afficher les réponses de l'évaluation.

g. Sélectionnez l'enregistrement et cliquez sur **Copier**.
Les réponses fournies par la personne interrogée sélectionnée sont copiées dans l'AIPD RGPD.

7. Une fois les champs remplis, effectuez l'une des actions suivantes :

- Pour enregistrer les données, cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour modifier la liste des répondants de l'évaluation, cliquez sur l'onglet **Évaluations préliminaires** .
- Pour effectuer une évaluation préliminaire sur la cible, cliquez sur **Envoyer des évaluations**.
- Pour générer un risque DPIA et lancer une évaluation DPIA sur la cible, cliquez sur **Générer DPIA.**
- Si vous avez coché la case **Est conseillé par le responsable du traitement des données ?** et que vous avez sélectionné un approbateur, un bouton **Demander l'approbation du DPO** s'affiche. Cliquez sur ce bouton pour demander l'approbation de l'approbateur sélectionné. Tous les champs de l'onglet RGDP DPIA passent en lecture seule. Si une modification supplémentaire est nécessaire, vous pouvez cliquer sur **Réinitialiser l'approbation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Envoyer une évaluation préliminaire pour une cible

Vous pouvez lancer une évaluation préliminaire d'une cible afin de déterminer si elle est considérée comme une opération à haut risque et de décider des procédures d'atténuation nécessaires. Une fois l'évaluation préliminaire lancée, les personnes chargées de répondre à l'évaluation sélectionnées peuvent la réaliser.

Avant de commencer

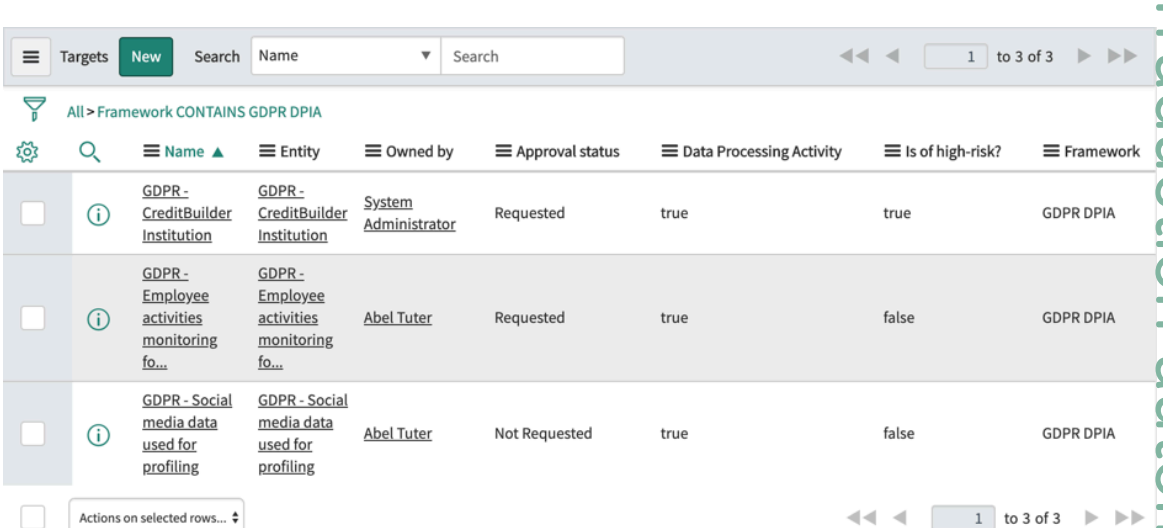
Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Remarque :

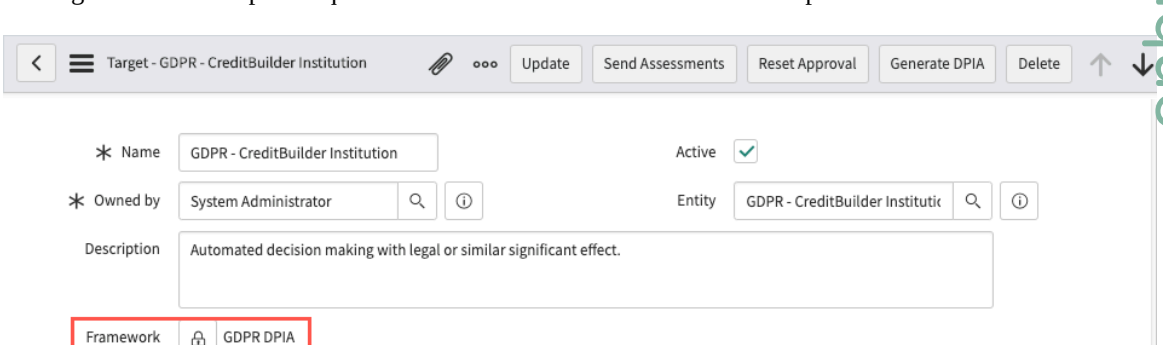
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Toutes les cibles**.



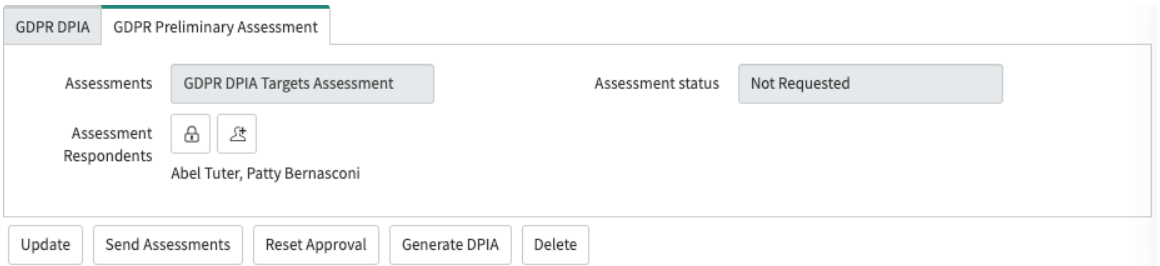
2. Ouvrez l'enregistrement cible pour lequel vous souhaitez effectuer une évaluation préliminaire.



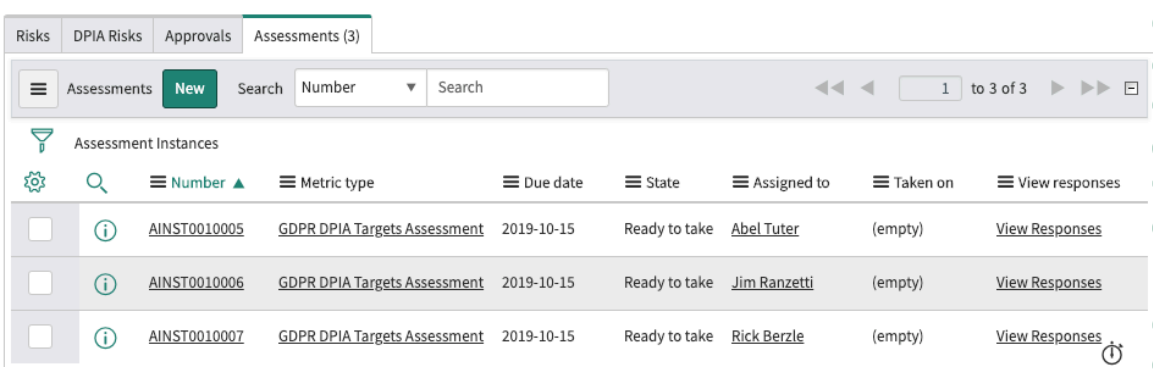
3. Assurez-vous que le champ **Cadre de travail** affiche **RGDP DPIA.**
4. Cliquez sur l'onglet **Évaluation préliminaire du RGPD** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



5. Assurez-vous que le champ **Évaluations affiche l'évaluation** des **cibles DPIA RGPD**.
6. Dans le champ **Personnes chargées de répondre sur l'évaluation** , cliquez sur l'icône de verrouillage et sélectionnez les utilisateurs que vous souhaitez soumettre à l'évaluation préliminaire pour la cible.
7. Lorsque vous avez sélectionné les répondants, cliquez à nouveau sur l'icône de verrouillage.
8. Cliquez sur **Envoyer les évaluations**.
   Les évaluations sont envoyées aux personnes chargées de répondre sélectionnées et un message affiche le nombre d'évaluations créées. En outre, l'onglet Évaluations affiche les enregistrements d'évaluation.



9. Pour demander l'approbation du responsable du traitement des données, cliquez sur le lien connexe **Demander l'approbation du DPD.**
10. Une fois que les personnes chargées de répondre ont répondu, vous pouvez afficher leurs réponses en cliquant sur **Afficher les réponses** dans l'onglet **Évaluations** .

Effectuer une évaluation préliminaire

Lorsque vous avez été désigné comme répondant d'une évaluation préliminaire, vous devez accéder à l'évaluation et la passer.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

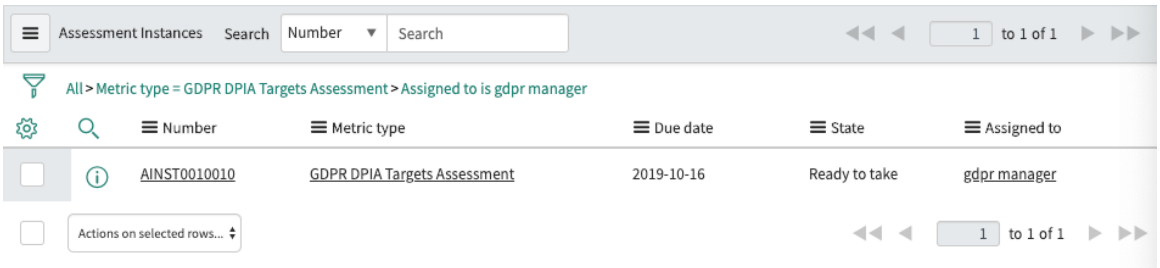
Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Mes évaluations préliminaires**.
   Toutes les évaluations pour lesquelles vous êtes une personne chargée de répondre demandée s'affichent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Ouvrez l’évaluation que vous souhaitez passer.



Les champs sont décrits ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d’enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Type de mesure de cette évaluation.
Date d'échéance	Date à laquelle l’évaluation doit être terminée. Le système renseigne la date d’échéance à partir de la valeur du champ **Durée d’évaluation** du type de mesure. Le système génère des notifications par e-mail associées à la date d’échéance. **Remarque :** Par défaut, le système exécute le `Cancel Expired Assessments` script tous les 30 jours pour annuler les instances d’enquête, d’évaluation et de questionnaire expirées dont l’état est défini sur Travail **en cours** ou **Prêt à prendre** .
Date d'expiration	Date à laquelle l’utilisateur affecté peut répéter l’évaluation.
État	État de l'évaluation.
Affecté à	Utilisateur auquel cette évaluation est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l’état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**.
Résultat de la signature	Vérification fournie par le destinataire lorsqu’une signature est requise. Cette valeur est soit le nom complet du destinataire dans la table Utilisateur [sys_user], soit **cochée**, indiquant que le destinataire a confirmé avoir lu l’assertion en cochant une case.

3. Cliquez sur **Passer l’évaluation**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Répondez aux questions du mieux que vous pouvez, puis cliquez sur **Soumettre**.

Voir toutes les évaluations préliminaires

Les responsables de la gestion des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter les réponses de chaque candidat à l'évaluation.

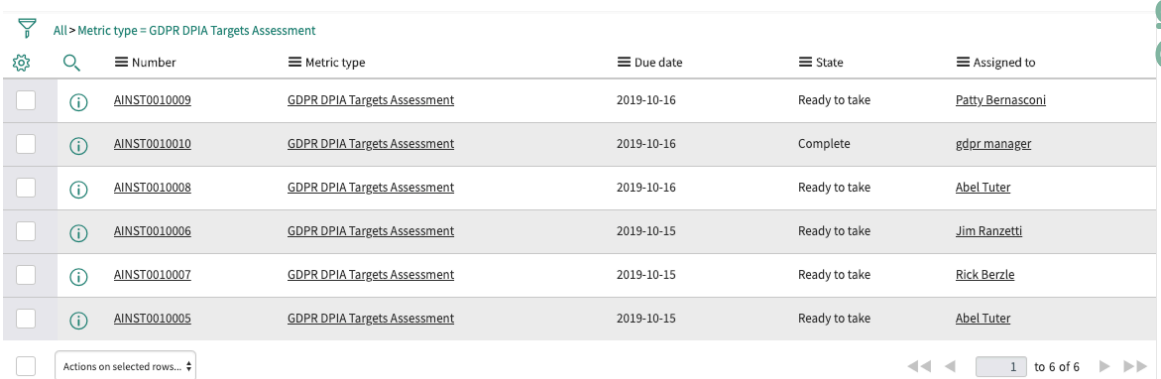
Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

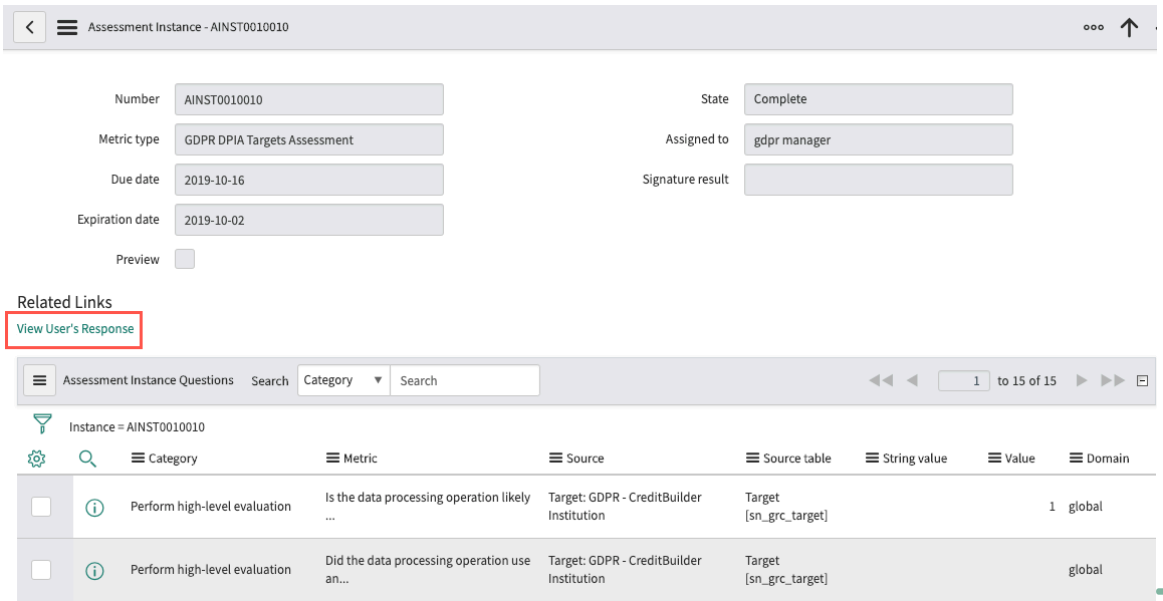
1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Activité de traitement des données** > **Toutes les évaluations préliminaires**.



2. Cliquez sur le numéro de l'évaluation que vous souhaitez examiner.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher la réponse de l'utilisateur** .

Travailler avec les évaluations des risques de l'AIPD

Après avoir identifié une cible à haut risque dans l'évaluation préliminaire, les responsables des risques et les responsables du traitement des données peuvent utiliser le module de registre DPIA pour générer, mettre en œuvre et surveiller les évaluations des risques DPIA. Si des mesures d'atténuation ont été choisies dans l'évaluation DPIA RGPD, une tâche d'atténuation des risques correspondante est générée en fonction des mesures sélectionnées dans l'évaluation terminée.

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Créer un nouvel enregistrement de risque et lancer une évaluation DPIA

À l'aide des options du module Registre DPIA, vous pouvez créer des enregistrements de risques et suivre leur cycle de vie. Les évaluations DPIA sont lancées sur les enregistrements de risque.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

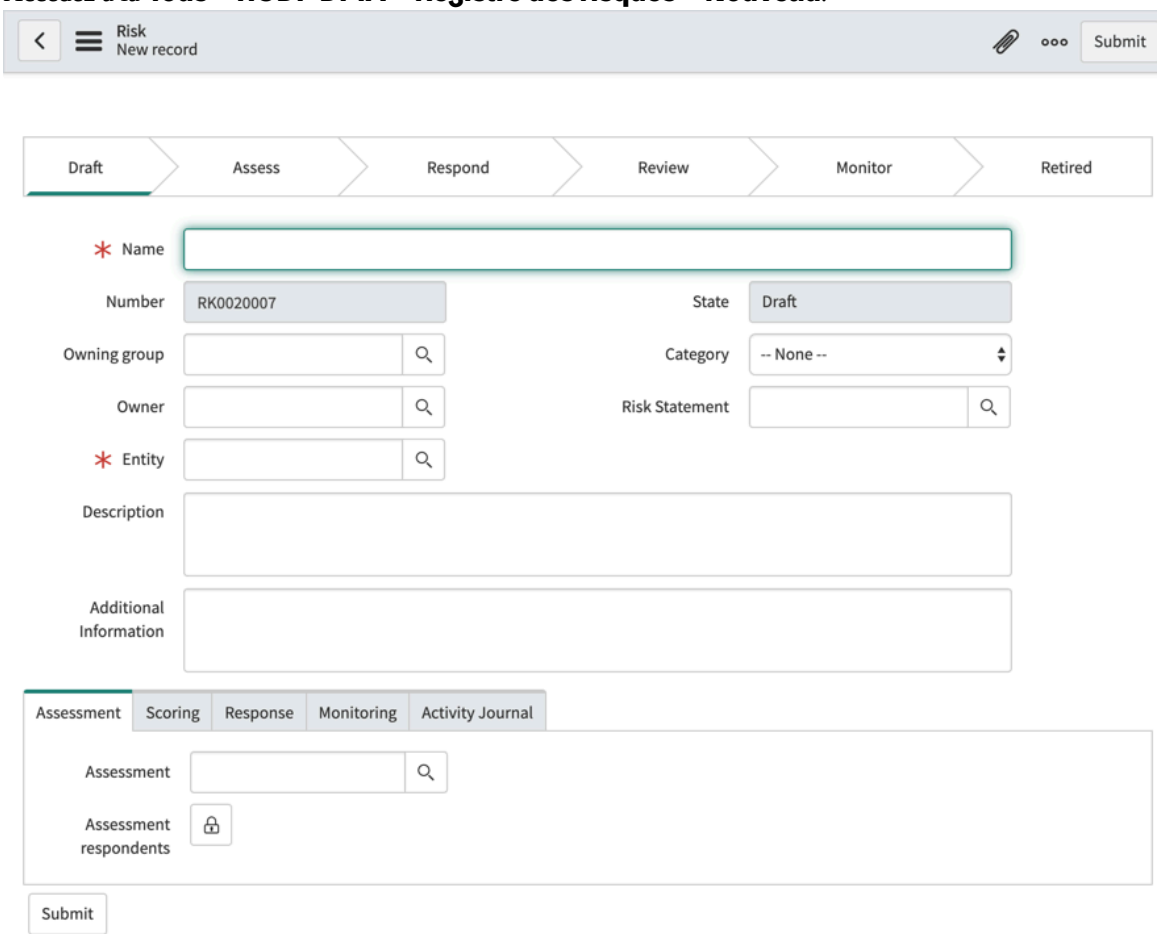
Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

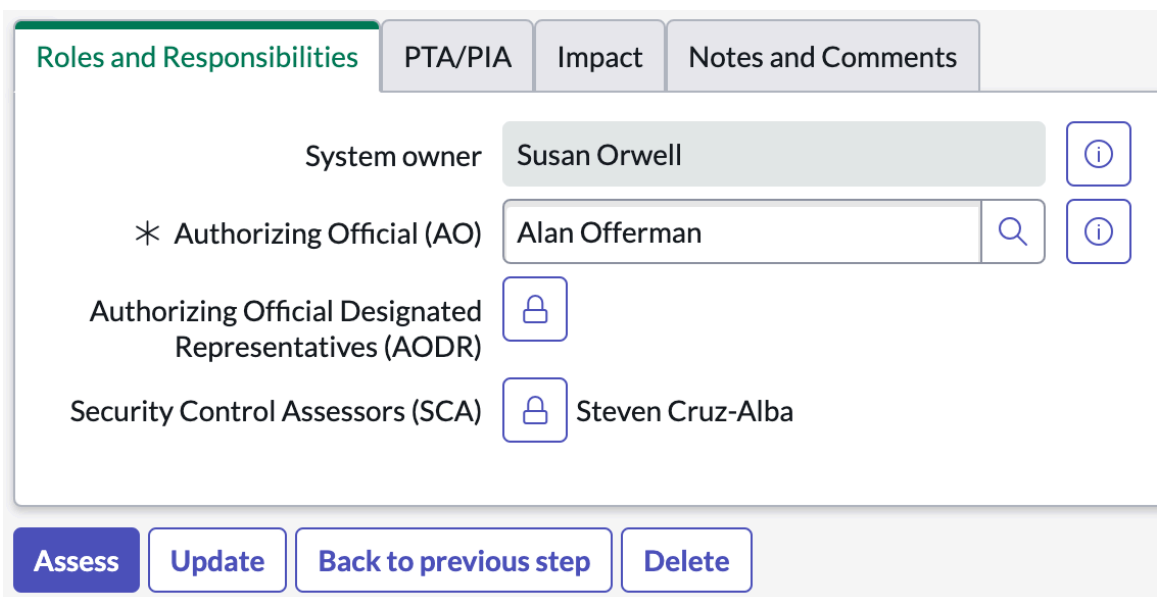
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Registre des risques** > **Nouveau**.



2. Renseignez les champs comme décrit ici.
3. Lorsque vous avez terminé vos entrées, sauvegardez l'enregistrement.

Un bouton **Évaluer** s'affiche.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour lancer l'évaluation, cliquez sur **Évaluer**.
   L'enregistrement de risque passe à l'état Évaluer et un message affiche le nombre d'évaluations qui ont été envoyées.

Information associée

Afficher les réponses d'évaluation pour une personne chargée de répondre

Passer une évaluation DPIA

Lorsque vous avez été identifié en tant que répondant d'une évaluation de l'AIPD, vous devez accéder à l'évaluation et la passer.

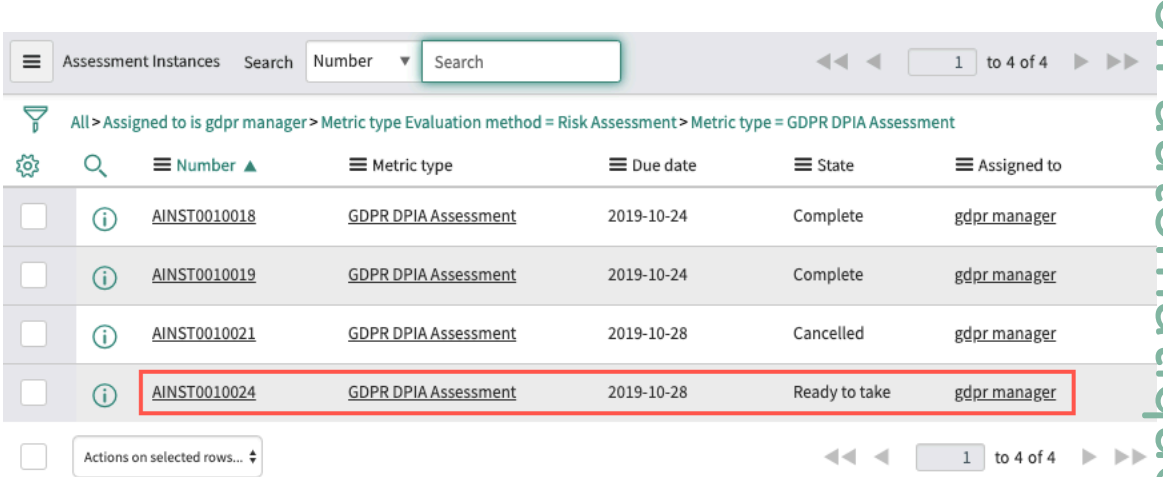
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Évaluations de l'AIPD** > **Mes évaluations**.
   Toutes les évaluations des risques de l'AIPD pour lesquelles vous êtes une personne chargée de répondre demandée s'affichent.



2. Ouvrez l'évaluation que vous souhaitez passer.



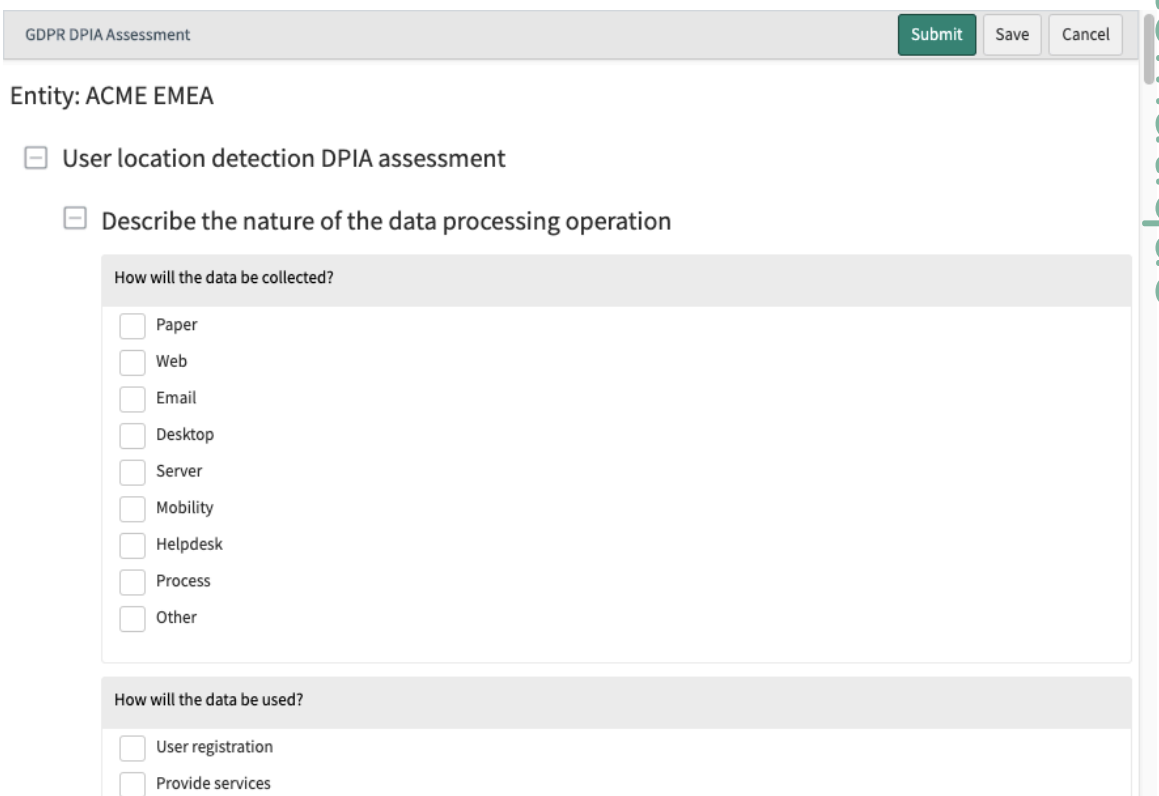
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les champs sont décrits ici.

Champ	Description
Numéro	Numéro d'enregistrement généré automatiquement.
Type de mesure	Type de mesure de cette évaluation.
Date d'échéance	Date à laquelle l'évaluation doit être terminée. Le système renseigne la date d'échéance à partir de la valeur du champ **Durée d'évaluation** du type de mesure. Le système génère des notifications par e-mail associées à la date d'échéance. **Remarque :** Par défaut, le système exécute le `Cancel Expired Assessments` script tous les 30 jours pour annuler les instances d'enquête, d'évaluation et de questionnaire expirées dont l'état est défini sur Travail **en cours** ou **Prêt à prendre** .
Date d'expiration	Date à laquelle l'utilisateur affecté peut répéter l'évaluation.
État	État de l'évaluation.
Affecté à	Utilisateur auquel cette évaluation est affectée. Ce champ passe en lecture seule lorsque l'état est **En cours**, **Terminé** ou **Annulé**.
Résultat de la signature	Vérification fournie par le destinataire lorsqu'une signature est requise. Cette valeur est soit le nom complet du destinataire dans la table Utilisateur [sys_user], soit **cochée**, indiquant que le destinataire a confirmé avoir lu l'assertion en cochant une case.

3. Cliquez sur **Passer l'évaluation**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Répondez aux questions du mieux que vous pouvez, puis cliquez sur **Soumettre**.

> **Remarque :**
> La dernière question de l'évaluation vous permet de sélectionner une ou plusieurs mesures d'atténuation. Si vous avez sélectionné une ou plusieurs mesures, une tâche d'atténuation des risques est automatiquement créée et le champ **Réponse** du risque est défini sur **Atténuer**.

Afficher la progression des réponses pour une évaluation

Les responsables de la gestion des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter les réponses de tous les candidats à l'évaluation pendant que l'évaluation est en cours. Le pourcentage d'achèvement pour chaque répondant est indiqué.

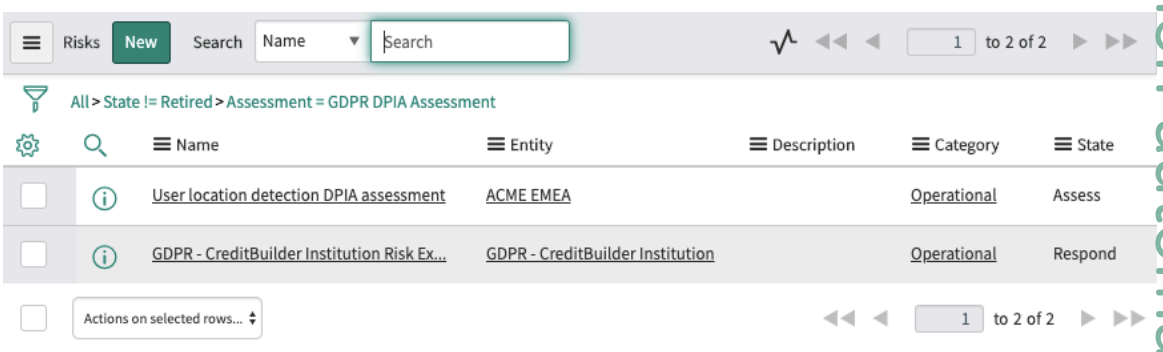
Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

> **Remarque :**
> À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Registre de l'AIPD** > **En cours**.

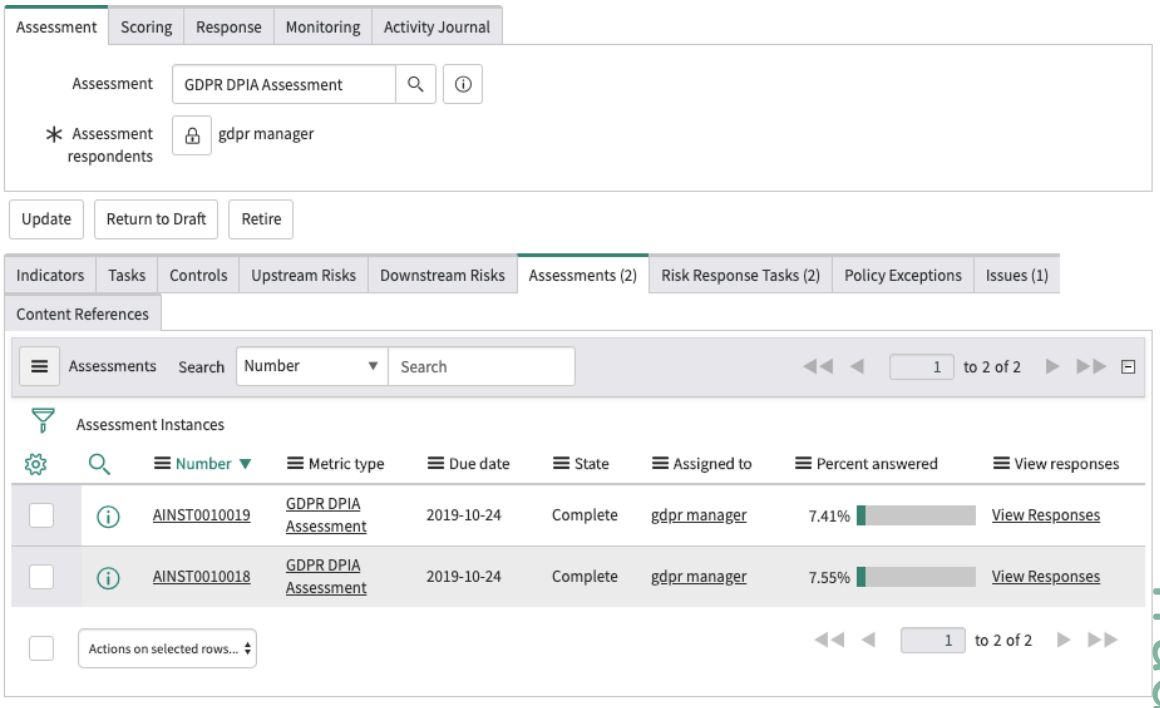


2. Cliquez sur l'évaluation pour laquelle vous souhaitez afficher la progression des personnes interrogées, puis faites défiler vers le bas jusqu'à l'onglet **Évaluations** .

> **Remarque :**
> L'évaluation doit être dans l'état **Répondre** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



3. Pour afficher les réponses remplies pour une personne interrogée spécifique, cliquez sur **Afficher les réponses**.

Afficher les réponses d'évaluation pour une personne chargée de répondre

Les responsables de la gestion des risques et les responsables du traitement des données peuvent consulter les réponses de chaque candidat à l'évaluation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_irm_gdpr_dpia.risk_executive ou sn_irm_gdpr_dpia.data_processing_officer

Remarque :

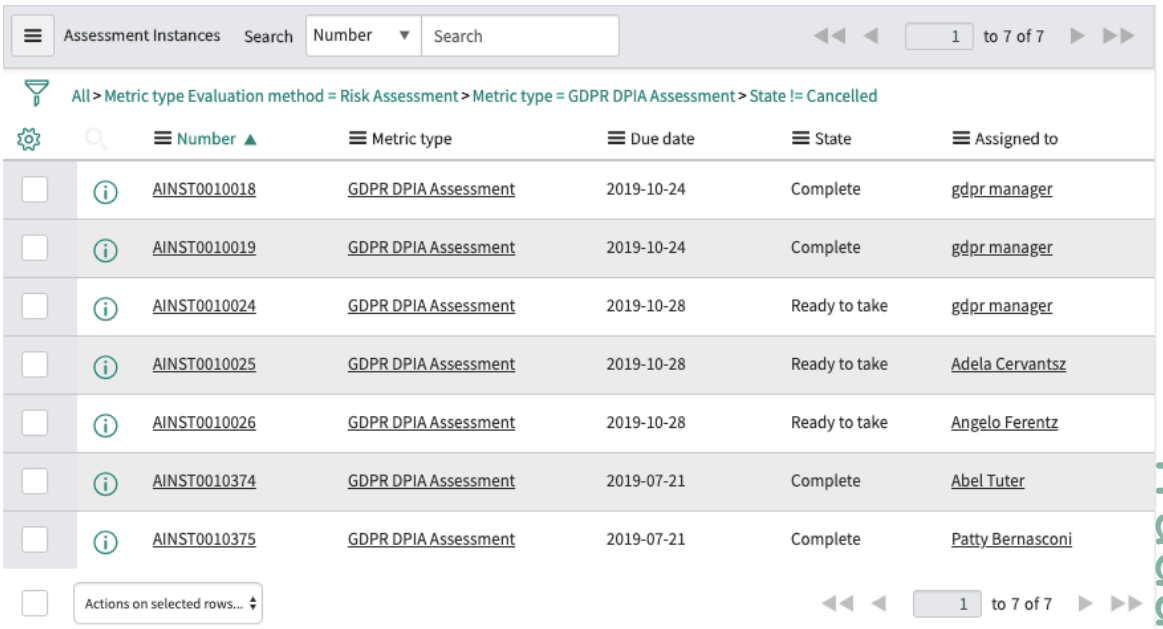
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Traduction automatique

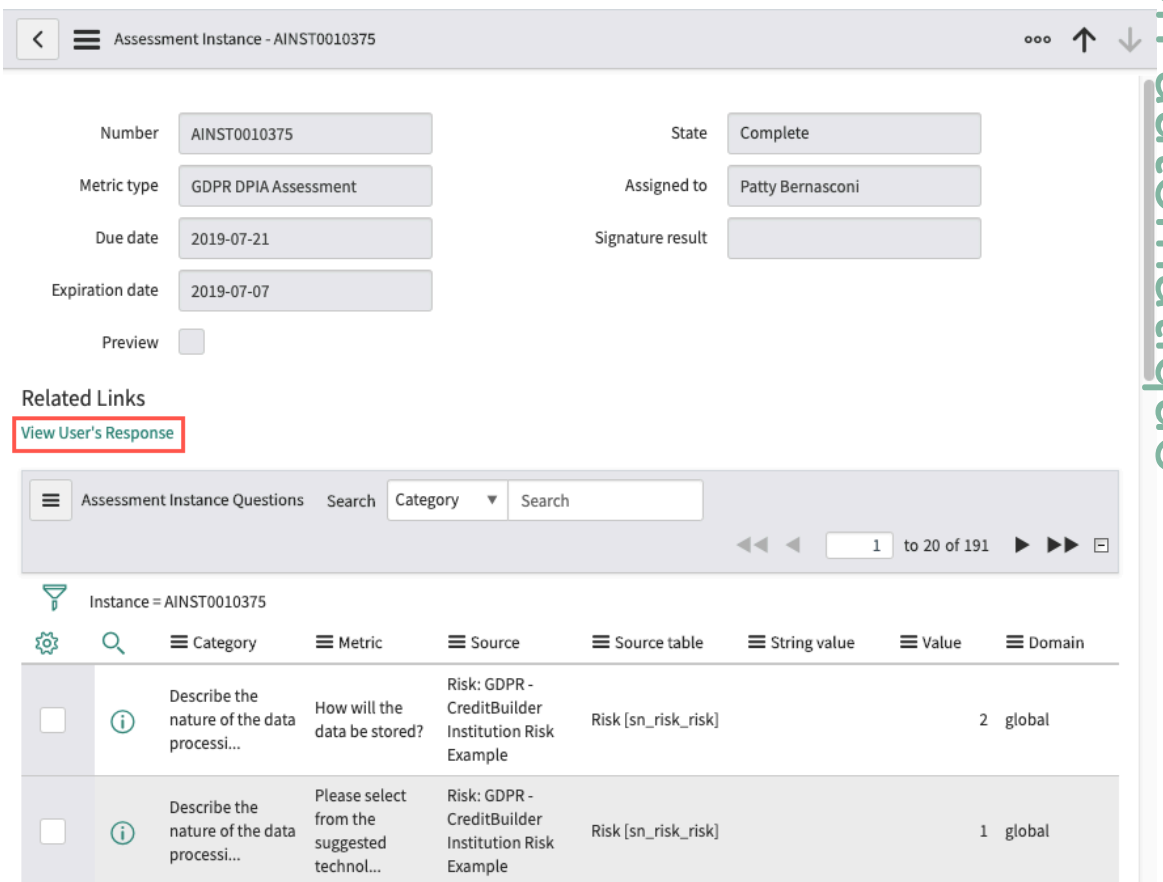
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **RGDP DPIA** > **Évaluations de l'AIPD** > **Toutes les évaluations**.



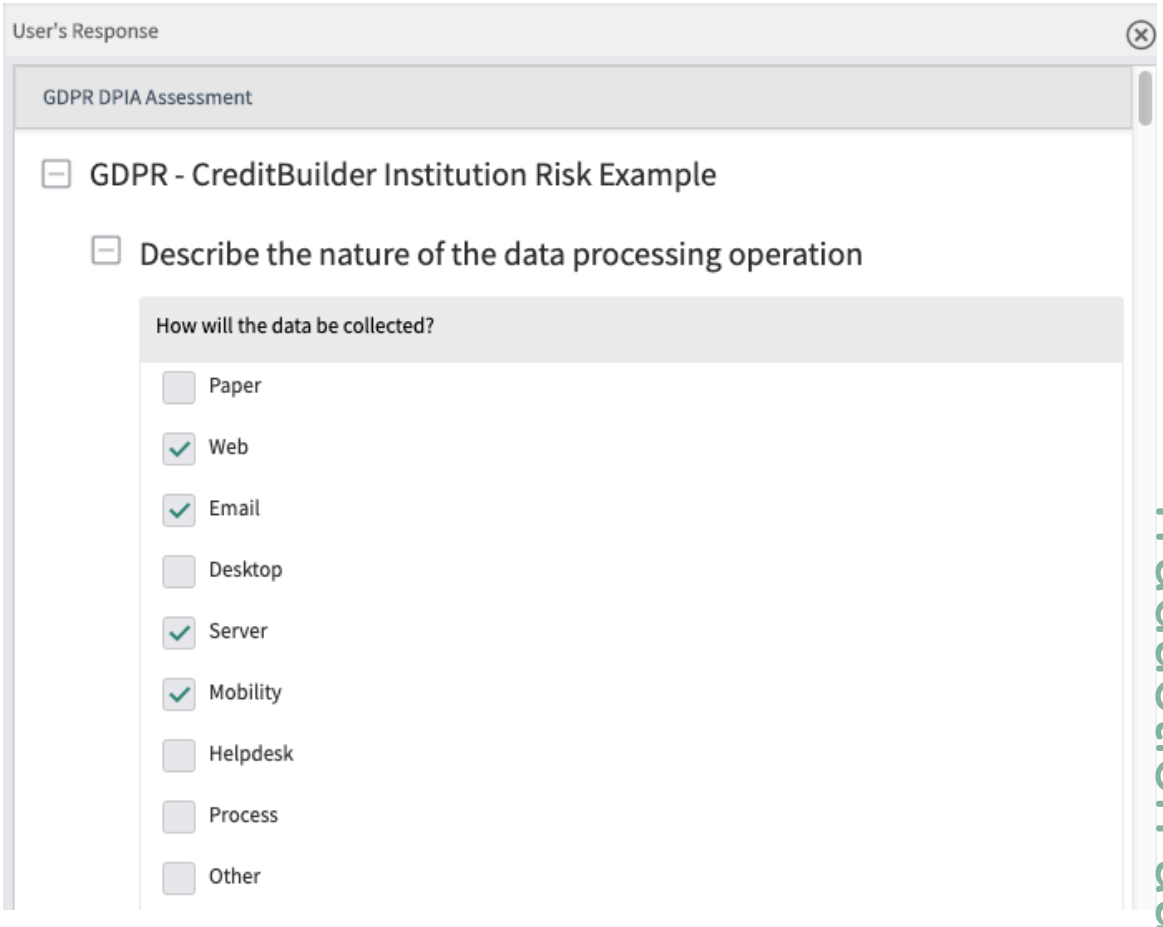
2. Cliquez sur le numéro de l'évaluation que vous souhaitez examiner.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Cliquez sur le lien connexe **Afficher la réponse de l'utilisateur** .



Utilisation de tableaux de bord et de rapports de vue d'ensemble GDPR DPIA

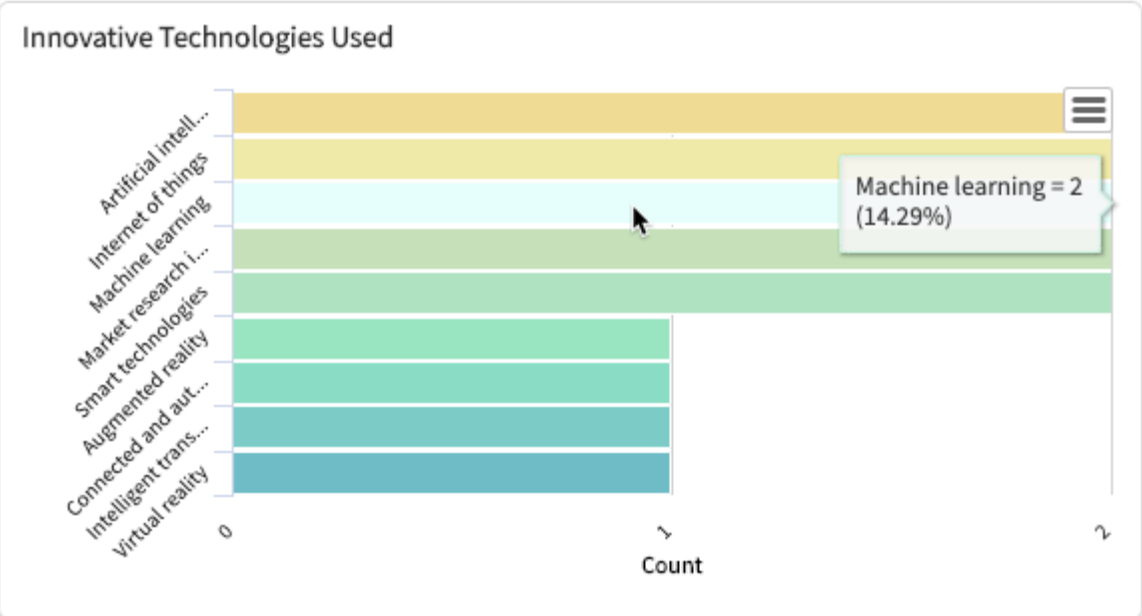
Le GDPR DPIA Use Case Accelerator tableau de bord de vue d'ensemble fournit à la direction une vue sur divers points de données, tels que les risques, les évaluations et les mesures d'atténuation des risques, aidant ainsi les GDPR DPIA dirigeants et les agents à identifier rapidement les domaines de préoccupation.

Remarque :
À partir de la version Rome, GRC : RGPD DPIA Accelerator ne sera plus disponible. Ce module d'extension sera masqué et ne sera plus activé sur les nouvelles instances, mais continuera d'être pris en charge. Pour en savoir plus, consultez l'article Processus de retrait [KB0867184] dans la base de connaissances Now Support.

Pour afficher les rapports, accédez à **RGDP DPIA** > **Vue d'ensemble**. Dans chaque graphique, vous pouvez pointer sur n'importe quelle partie d'un graphique (barres, secteurs, points de données, etc.) pour afficher les données générales spécifiques à cette partie. Si vous cliquez sur une partie d'un rapport, une liste s'ouvre pour fournir des informations détaillées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Remarque :

Si des tableaux de bord personnalisés sont nécessaires, consultez Créer et utiliser des tableaux de bord pour plus d'informations.

Rapports de l'onglet Vue d'ensemble de l'activité

Nom	Visual	Description
Risque élevé	Score unique	La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données identifiées comme étant à haut risque.
Examen du DPO manquant	Score unique	La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données non examinées par le délégué au traitement des données (DPO).
Code de conduite manquant	Score unique	La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données n'exploitant pas le code de conduite approuvé.
Vues de la personne concernée manquantes	Score unique	La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données ne cherchant pas à obtenir les vues des personnes concernées.
RGPD préexistant	Score unique	La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données existantes avant l'entrée en vigueur du règlement RGPD.
Utilisation de l'AIPD existante	Score unique	La mesure indique le nombre d'opérations de traitement des données à l'aide de l'évaluation DPIA existante.
État de l'évaluation	Barre horizontale	Passer en revue les opérations de traitement des données par état d'évaluation préliminaire.
État d'approbation	Barre horizontale	Examinez les opérations de traitement des données par état d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de l'onglet Nature

Nom	Visual	Description
Méthodes de collecte de données	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de collecte.
Sources de collecte de données	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par sources de collecte.
Méthodes de stockage des données	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de stockage.
Méthodes de suppression des données	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de suppression.
Utilisation des données	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement des données par utilisation.
Période de conservation des données	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par périodes de conservation.
Mesures de sécurité	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation des opérations de traitement des données par mesures de sécurité.
Technologies innovantes utilisées	Barre horizontale	Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données en fonction des technologies innovantes utilisées.

Rapports dans l'onglet Champ d'application

Nom	Visual	Description
Taille de la collecte de données	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement de données par taille de collecte de données.
Fréquence de collecte de données	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par fréquence de collecte.
Sensibilité des données	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement des données par sensibilité des données.
Personnes touchées	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement des données par les personnes concernées.
Zones géographiques couvertes	Barre horizontale	Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par zones géographiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet Contexte

Nom	Visual	Description
Nature des relations	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par relations avec les individus.
Niveau de contrôle offert	Barre horizontale	Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par contrôle proposées aux individus.
Problèmes de traitement des données	Barre horizontale	Examinez les réponses d'évaluation pour les opérations de traitement des données par préoccupations de traitement.
État actuel de la technologie	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données en fonction de l'état actuel de la technologie.
Questions d'intérêt public	Barre horizontale	Examiner les réponses à l'évaluation des opérations de traitement des données en fonction des questions d'intérêt public.

Rapports dans l'onglet Consentement

Nom	Visual	Description
Méthodes de consentement	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par méthodes de consentement.

Rapports dans l'onglet Évaluer

Nom	Visual	Description
Base légale du traitement	Barre horizontale	Examiner les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par base légale de traitement.
Garanties des transferts internationaux	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par les garanties de transfert international.
Mesures de qualité et de minimisation des données	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données en fonction de la qualité et de la minimisation des données.
Mesures de conformité du processeur	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données en fonction des mesures prises par les processeurs pour se conformer.
Mesures relatives aux droits individuels	Barre horizontale	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par mesures visant à soutenir les droits des utilisateurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports dans l'onglet Atténuer

Nom	Visual	Description
Probabilité de préjudice	Carte thermique 	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par probabilité de préjudice.
Gravité du préjudice	Carte thermique 	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par gravité du préjudice.
Problèmes ouverts de l'AIPD	Barre horizontale	Examinez les problèmes ouverts DPIA pour les opérations de traitement des données par priorité et par état.
Tâches de réponse ouvertes DPIA	Barre horizontale	Examinez les tâches de réponse liées à l'AIPD pour les opérations de traitement des données par priorité et par état.
Mesures d'atténuation suggérées	Barre horizontale 	Examinez les réponses à l'évaluation pour les opérations de traitement des données par mesures d'atténuation.

NIST CSF Use Case Accelerator

Cela NIST CSF Use Case Accelerator donne aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption du NIST CSF. Lorsque l'accélérateur est téléchargé et activé dans les applications GRC, des politiques, des champs d'application (profils, recommandations de types de profils), des indicateurs, des risques et d'autres éléments GRC préconfigurés s'affichent.

Qui utilise le NIST CSF Use Case Accelerator

Profil	Description
Directeur de la gestion des risques	Garantit que les risques sont identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Définissez l'accès aux sections suivantes : • **NIST CSF** > **Vue d'ensemble** • **NIST CSF** > **Cadre de travail principal** • **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** • **NIST CSF** > **Contenu**
Agent de sécurité	Traite les lacunes, les contrôles non conformes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action pour la cybersécurité des organisations. Définissez l'accès aux sections suivantes : • **NIST CSF** > **Cadre de travail principal** • **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail**
Fournisseur de contrôle	Permet de créer une bibliothèque de contrôles de cybersécurité pour l'organisation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Description
	Définissez l'accès aux sections suivantes : • **NIST CSF** > **Cadre de travail principal** • **NIST CSF** > **Contenu**
Administrateur système	Accès aux sections suivantes : **NIST CSF** > **Administration**
Administrateur GRC	Accès aux sections suivantes : **NIST CSF** > **Administration**

Installer NIST CSF Use Case Accelerator

Le NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator est utilisé avec les applications GRC principales : Policy and Compliance Management, Gestion des risqueset Audit Management les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun. Respectez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation fluide.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications suivantes ont été installées : • Policy and Compliance Management • Gestion des risques • Audit Management	Pour vérifier que ces applications sont activées, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés.
Vérifiez que vous disposez des rôles requis.	L'administrateur système (admin) attribue les rôles suivants : • Policy and Compliance Management rôles ◦ Créateur de l'attestation (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrateur de conformité (sn_compliance.admin) ◦ Développeur de conformité (sn_compliance.developer) ◦ Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) ◦ Lecteur de conformité (sn_compliance.reader) ◦ Utilisateur de conformité (sn_compliance.user) • Gestion des risques rôles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de configuration	Description
	○ Administrateur des risques (sn.risk.admin) ○ Lecteur de risque (sn.risk.reader) ○ Gestionnaire de la gestion des risques (sn.risk.manager) ○ Utilisateur Risk (sn.risk.reader) • Audit Management rôles ○ Administrateur d'audit (sn_audit.admin) ○ Développeur d'audit (sn_audit.developer) ○ Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager) ○ Utilisateur de l'audit (sn_audit.user) ○ Auditeur externe (sn_audit.external_auditor)

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Localisez l'application **GRC : NIST CSF Accelerator** .
4. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case Données de **démonstration** .
5. Cliquez sur **Installer**.

Vérifiez l'attribut NIST CSF Use Case Accelerator

Après l'installation de GRC : NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator, examinez la structure de l'application, le contenu principal et les NIST CSF données de démonstration, s'ils sont sélectionnés lors de l'installation.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et passez en revue les rôles installés avec l'application NIST CSF .

   Ces rôles contiennent nist_csf dans leurs noms ; Par exemple, sn_irm_nist_csf.security_officer. Les rôles sont associés à NIST CSF des modules d'application pour fournir un accès basé sur le rôle de l'utilisateur.

   Remarque :
   Le rôle d'utilisateur de base NIST CSF est nécessaire pour accéder à l'application. Ce rôle contient les rôles de lecteur ou d'utilisateur de la ServiceNow® suite d'applications GRC.

2. Dans Application Navigator, tapez **NIST CSF** et vérifiez le contenu principal de l'application.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la	Vérifier
NIST CSF > **Contenu** > **Déclarations de politique**	Passez en revue les politiques et déclarations de politique installées pour NIST CSF.
NIST CSF > **Contenu** > **Déclarations de risque**	Passez en revue les cadres du risque et les déclarations de risque installés pour NIST CSF.
NIST CSF > **Contenu** > **Modèles de tests**	Passez en revue les modèles de tests installés pour NIST CSF.
NIST CSF > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**	Passez en revue les modèles d'indicateurs installés pour NIST CSF.
NIST CSF > **Contenu** > **Types d'attestations**	Passez en revue les types d'attestation de contrôle installés pour NIST CSF.
NIST CSF > **Contenu** > **Types d'évaluation**	Passez en revue les types d'évaluation des risques installés pour NIST CSF.

3. Validez le contenu de la démo de l'application, s'il est chargé.

Accédez à la	Vérifier
NIST CSF > **Cibles Orient**	Passez en revue les exemples de cibles installées dans le système en vue de leur utilisation avec l'application NIST CSF .
Administration utilisateurs > **Utilisateurs**	Passez en revue les exemples d'utilisateurs Persona installés dans le système en vue d'une utilisation avec l'application NIST CSF . Les ID utilisateur de ces utilisateurs se terminent par . CSF et leur nom contient CSF.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Classes de profil**	Effectuez une recherche de classes de profils avec le champ **Nom** contenant **NIST**. Examinez leurs relations en examinant leur déploiement jusqu'au champ dans leurs classes de profils respectives.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**	Effectuez une recherche de types d'entités avec le champ **Nom** commençant par **NIST CSF**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la	Vérifier
Politique et Conformité > **Politiques et procédures** > **Tous les contrôles**	Effectuez une recherche de tous les contrôles faisant référence aux **objectifs de contrôle** avec une **source = NIST CSF**.
Risque > **Registre des risques** > **Tous les risques**	Effectuer une recherche pour tous les risques en faisant référence **aux déclarations de risque** avec une **source = NIST CSF**.
Audit > **Test de l'audit** > **Plans de tests**	Effectuez une recherche de plans de tests avec des **modèles de tests** commençant par **NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risque > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risque > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Politique et Conformité > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche pour toutes les tâches de rattrapage où un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST CSF**.
Risque > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche pour toutes les tâches de rattrapage où un problème identifié sur la tâche de rattrapage a **Item.Content.Source = NIST CSF**.

NIST CSF Concepts de prise en charge

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des NIST CSF conseils.

Concept	Description
Cible	La cible est le fondement de la NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator et de tous les concepts associés. La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept d'entités dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des profils, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation.
Infrastructure critique (ou critique dans l'utilisation de NIST CSF l'application)	Systèmes et actifs physiques ou virtuels vitaux qui ont un impact sérieux sur la cybersécurité, la sécurité économique nationale et la santé ou la sécurité publique nationale.
Niveaux d'implémentation	Aide une organisation à visualiser les risques de cybersécurité et les processus qu'elle utilise pour gérer ces risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	Les niveaux sont priorisés pour atteindre les objectifs de cybersécurité. Avec les NIST CSF applications, les organisations peuvent évaluer les cibles à partir de la vue de la couche d'implémentation, qui utilise l'attribut Couche sur la table Cible.
Activité de cybersécurité	Les politiques et exigences en matière de cybersécurité se trouvent dans l'application ServiceNow® GRC Policy and Compliance Management . L'application fournit des lignes directrices pour comprendre les résultats en matière de cybersécurité qui doivent être atteints afin de renforcer les pratiques de cybersécurité et d'améliorer la conformité en matière de sécurité. Ces activités dans l'application NIST CSF sont une combinaison d'une cible, d'une fonction et d'une catégorie. NIST CSF Les activités évaluent les exigences de cybersécurité pour les cibles, ce qui fournit des informations détaillées sur les écarts, les contrôles non conformes, les risques, les problèmes, les indicateurs défaillants et les plans d'action et le moment où ils sont traités. De plus, ils aident les organisations à renforcer leur position en matière de conformité en matière de sécurité.
Fonctions	Les fonctions organisent les activités de cybersécurité de base à leur plus haut niveau. Ces fonctions sont Identifier, Protéger, Détecter, Répondre et Récupérer. Ils aident une organisation en organisant l'information, en facilitant les décisions de gestion des risques, en faisant face aux menaces et en tirant les leçons des activités précédentes pour améliorer sa gestion des risques de cybersécurité. Dans NIST CSF, les fonctions sélectionnent les résultats de cybersécurité pertinents pour les activités et les organisent.
Catégorie	Les catégories sont les subdivisions de fonctions qui sont divisées en groupes de résultats de cybersécurité. Exemples de catégories : Gestion des actifs, Gestion des identités et contrôle d'accès, et Processus de détection. Les sous-catégories sont utilisées pour diviser une catégorie en résultats spécifiques d'activités techniques et de gestion. Ils fournissent un ensemble de résultats qui peuvent aider à soutenir l'atteinte des résultats dans chaque catégorie. Exemples de sous-catégories :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	les systèmes d'information externes sont catalogués, les données au repos sont protégées et les notifications provenant des systèmes de détection sont examinées. Le Framework Core identifie les catégories et sous-catégories sous-jacentes pour chaque fonction en tant que politiques de cybersécurité et leurs détails en tant qu'énoncés de politique. Les NIST CSF catégories définissent les activités de cybersécurité pour les cibles et utilisent les sous-catégories associées pour évaluer les exigences en matière de cybersécurité afin de fournir des informations supplémentaires.
État d'implémentation	État de l'activité de cybersécurité, qu'elle soit implémentée ou planifiée pour le futur. Il est possible de documenter l'état d'implémentation d'une activité de cybersécurité.
Écarts	Objectifs de contrôle de la politique de cybersécurité pour lesquels aucun contrôle n'est en place pour le profil de la cible identifié dans l'activité de cybersécurité.
Contrôles non conformes	Contrôles de cybersécurité considérés comme non conformes en raison de problèmes d'implémentation et qui ont été trouvés pour l'entité de la cible, identifiée dans l'activité de cybersécurité.
Risques	Risques associés aux contrôles mis en œuvre pour l'entité de la cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité.
Problèmes	Problèmes de contrôles et de risques pour l'entité cible, qui sont identifiés dans l'activité de cybersécurité.
Indicateurs défaillants	Indicateurs défaillants des contrôles et des risques mis en œuvre pour l'entité cible, qui est identifiée dans l'activité de cybersécurité.
Plans d'action	Plans d'action pour les problèmes de l'entité cible, qui sont identifiés dans l'activité de cybersécurité.

Tableaux de bord et rapports NIST CSF Use Case Accelerator

Contient divers rapports. Il NIST Cybersecurity Framework (CSF) Use Case Accelerator contient une variété de rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections NIST CSF du processus :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de vue d'ensemble

Rempots disponibles sous **NIST CSF** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Cadre de travail principal	Fournit une vue d'ensemble des politiques de cybersécurité organisées par les NIST CSF fonctions.
Cibles critiques	Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques par classe d'entité ou par niveaux.
Cibles critiques manquant d'activités de cybersécurité	Fournit une vue d'ensemble des cibles critiques qui ne disposent d'aucune activité de cybersécurité par classe d'entité ou par niveaux.
Activités actuelles en matière de cybersécurité	Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité actuellement effectuées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité.
Activités de cybersécurité souhaitées	Fournit une vue d'ensemble des activités de cybersécurité souhaitées par classe d'entité, entités ou fonctions de cybersécurité.
Résumé de l'analyse des écarts	Fournit un résumé des écarts, des contrôles non conformes, des risques, des problèmes, des indicateurs d'échec et des plans d'action pour les cibles regroupées par cybersécurité, fonctions de cybersécurité ou cibles elles-mêmes.

Rapports de profilage de cadre de travail

Rapports disponibles sous **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Écarts	Affiche une vue d'ensemble des écarts existants pour les activités de cybersécurité. Les écarts sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions.
Risques	Affiche une vue d'ensemble des risques existants pour les activités de cybersécurité. Les risques sont regroupés par politiques, classe de profil, entités ou fonctions.
Contrôles non conformes	Affiche une vue d'ensemble des contrôles non conformes qui existent pour les activités de cybersécurité. Les contrôles non conformes sont regroupés par politiques, classe d'entité, profils ou fonctions.
Indicateurs défaillants	Affiche une vue d'ensemble des indicateurs ayant échoué pour les activités de cybersécurité. Les indicateurs sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.
Problèmes	Affiche une vue d'ensemble des problèmes pour les activités de cybersécurité. Les problèmes sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.
Plans d'action	Affiche une vue d'ensemble des plans d'action existants pour les activités de cybersécurité. Les plans d'action sont regroupés par politiques, classe d'entité, entités ou fonctions.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

NIST CSF Vue d'ensemble du processus

La NIST CSF structure de navigation facilite la gestion de la cybersécurité du NIST par le biais d'activités d'identification et de hiérarchisation, comme décrit dans la publication spéciale NIST Framework for Improving Critical Infrastructure Cybersecurity version 1.1.

NIST CSF Vue d'ensemble du processus

1. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité identifient des catégories et des sous-catégories en tant que politiques de cybersécurité.
2. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité priorisent les activités de cybersécurité.
3. Surveiller le tableau de bord Vue d'ensemble NIST CSF

Identifier le cœur du cadre de travail

Au sein de l'application NIST CSF , la section **Framework Core** est utilisée pour identifier les catégories et sous-catégories en tant que politiques de cybersécurité et leurs politiques d'énoncé.

L'application utilise des catégories pour définir les activités de cybersécurité des cibles et utilise des sous-catégories pour évaluer les exigences de cybersécurité afin de fournir des détails supplémentaires sur la conformité.

Avec NIST CSF des conseils, l'application regroupe les catégories et sous-catégories en fonctions et les représente en tant qu'activités. Le utilise NIST CSF les cinq modules suivants pour désigner les fonctions individuelles :

- Identifier
- Protéger
- Détecter
- Répondre
- Récupérer

Chaque module pointe vers un groupe d'objectifs de politique et de contrôle liés à cette fonction.

Passer en revue l'essentiel du cadre de travail

Passez en revue le Framework Core qui est activé avec l'application NIST CSF .

Avant de commencer

Policy and Compliance Management Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST CSF** > **Cadre de travail principal** , sélectionnez ensuite l'un des modules suivants :
   - **Identifier**
   - **Protéger**
   - **détecter**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Répondre**
- **Récupérer**

2. Dans le formulaire Politique d'objectifs de contrôle, cliquez sur l'une des déclarations de politique pour examiner les informations.

Remarque :
Les déclarations de politique sont regroupées par politiques basées sur des NIST CSF lignes directrices.

3. Si nécessaire, mettez à jour l'enregistrement avec des informations supplémentaires.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Aligner et hiérarchiser les activités de cybersécurité

Dans l'application NIST CSF , la section **Profilage du cadre de travail** est utilisée pour aider une organisation à aligner et à hiérarchiser ses activités de cybersécurité avec ses exigences, ses tolérances au risque et ses ressources.

Tout d'abord, une cible est créée à partir d'une entité ou d'un type d'entité. Le flux d'application commence au **niveau Cibles Orient**. L'utilisateur localise une cible et la configure pour l'utiliser pour NIST CSF fournir des informations de base. L'utilisateur identifie ensuite si la cible est critique et établit un niveau pour la cible conformément aux directives du NIST.

Remarque :
Le NIST recommande de se concentrer sur les cibles critiques pour hiérarchiser les risques de cybersécurité.

Ensuite, les utilisateurs enregistrent leurs activités de cybersécurité. Les activités exigent que les utilisateurs identifient les cibles, les fonctions et les catégories qui leur sont associées.

Remarque :
Ces activités sont créées de manière unique pour éviter de créer des activités en double pour les mêmes cibles.

Au fur et à mesure de la création des activités, les utilisateurs déterminent leur état d'implémentation.

Ensuite, les utilisateurs effectuent une analyse des lacunes des activités de cybersécurité. L'analyse donne un aperçu détaillé de la position de sécurité et évalue la cible pour une activité de cybersécurité spécifique.

La ServiceNow® GRC suite d'applications joue un rôle crucial dans le suivi des données qui activent ces mesures. L'application NIST CSF est conçue pour fournir le cadre de travail de cybersécurité, mais elle est entièrement activée par le ServiceNow® GRC produit.

Générer une cible pour une entité

Générez un enregistrement cible pour une entité afin de suivre NIST CSF les attributs de cette entité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Générez une cible pour une entrée.

   a. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** et sélectionnez l'un des modules suivants :

      - **Types d'entités**
      - **Mes entités**
      - **Toutes les entités**

   b. Sélectionnez l'un des enregistrements.

   c. Dans le formulaire Entité, cliquez sur **Générer la cible**.

      Remarque :
      Lorsque vous cliquez sur Générer la cible, celle-ci n'est générée que si l'entité n'a pas été utilisée pour d'autres frameworks, tels que RGDP DPIA.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Identifiez la cible.

   a. Accédez à la **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Cibles Orient**.

   b. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .

   c. Vérifiez que la cible apparaît dans la liste.

Définir la cible pour NIST CSF le cadre de travail

Configurez un enregistrement cible à utiliser avec le cadre de travail NIST CSF une fois que vous avez identifié une cible.

Avant de commencer

NIST CSF Rôle requis : aucun. sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Cibles Orient**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Cliquez sur le champ **Framework** et sélectionnez **NIST CSF**.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
6. Dans la liste Cibles, ouvrez à nouveau l'enregistrement.
7. Vérifiez les informations dans le formulaire Cible.
8. Dans la section NIST CSF, renseignez les champs (voir la table des descriptions de champ).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Critique	Case à cocher qui indique que la cible est ciblée pendant les cyber-risques. Le CSF NIST recommande aux organisations de donner la priorité aux activités de cybersécurité pour les cibles critiques
Couche	Niveau d'une cible qui décrit sa capacité à faire face aux cyber-risques.

9. Cliquez sur la liste connexe **Activités** et validez les activités associées à la cible.

Orienter la cible

Une fois que vous avez identifié une cible, orientez-la pour l'utiliser avec le cadre de travail NIST CSF.

Avant de commencer

Policy and Compliance Management Rôle requis : admin.

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Cibles Orient**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Vérifiez que **NIST CSF** est sélectionné dans le champ **Cadre de travail**.
5. Assurez-vous que les champs du formulaire NIST CSF sont exacts.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une activité

Créez une activité de cybersécurité pour une cible.

Avant de commencer

Policy and Compliance Management Rôle requis : admin

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Créer une activité** et créez un nouvel enregistrement (voir la table des descriptions de champ).

Formulaire d'activité du CSF NIST

Champ	Description
Numéro	Numéro qui identifie l'activité.
Cible	Nom de la cible à laquelle l'activité est associée.
Fonction	Type de fonction dans lequel les activités sont regroupées.
Catégorie	Activité de cybersécurité identifiée comme une politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
État d'implémentation	État de l'activité, qu'il s'agisse d'une activité en cours d'exécution ou d'une activité planifiée.

2. Cliquez sur **Envoyer**.

Remarque :
Chaque fois qu'une activité de cybersécurité est créée, le système valide l'unicité de la combinaison de la cible, de la fonction et de la catégorie.

Effectuer une analyse de lacunes

Effectuez une analyse des écarts des activités de cybersécurité.

Avant de commencer

Policy and Compliance Management Rôle requis : admin

NIST CSF sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le processus d'analyse des écarts ne doit pas prendre plus d'une minute. Une tâche hebdomadaire qui exécute l'analyse de l'écart pour les utilisateurs afin que les mesures soient à jour.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Analyse de lacunes**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Cliquez sur la liste connexe **Activités** et sélectionnez l'activité.
5. Examinez l'activité et cliquez sur **Analyse de lacunes** pour lancer l'analyse de lacunes.
6. Pour afficher les objectifs de contrôle de la politique de cybersécurité qui n'ont aucun contrôle en place pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Écarts** .
7. Pour afficher les problèmes liés aux contrôles de cybersécurité non conformes en raison de problèmes d'implémentation, cliquez sur la liste connexe **Contrôles non conformes** .
8. Pour afficher les indicateurs de contrôles et de risques ayant échoué pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Indicateurs défaillants** .
9. Pour afficher les risques associés aux contrôles pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Risques** .
10. Pour afficher les problèmes liés aux contrôles et aux risques pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Problèmes** .
11. Pour afficher les plans d'action pour le profil de la cible, cliquez sur la liste connexe **Plans d'action** .
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

Passer en revue le plan d'action

Passez en revue les tâches de rattrapage créées pour les contrôles ou les risques associés aux activités de cybersécurité. Vous pouvez uniquement modifier ou mettre à jour des plans d'action si vous disposez de privilèges suffisants pour la GRC suite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Policy and Compliance Management Rôle requis : admin

NIST CSF Rôle requis : sn_irm_nist_csf.risk_executive ou sn_irm_nist_csf.security_officer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les plans d'action sont généralement créés dans le ServiceNow® produit GRC via les applications , Gestion des risquesou Policy and Compliance ManagementAudit Management .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST CSF** > **Profilage du cadre de travail** > **Plan d'action**.
2. Recherchez un plan d'action à l'aide des paramètres tels que problème, contrôle ou risque qui lui sont associés.
3. Ouvrez l'enregistrement.
4. Passez en revue le plan d'action.

NIST RMF Use Case Accelerator

Cela NIST RMF Use Case Accelerator donne aux clients une longueur d'avance opérationnelle lors de l'adoption du NIST RMF. Lorsque l'accélérateur est téléchargé et activé dans les applications GRC, des politiques, des champs d'application (profil, recommandations de type de profil), des indicateurs, des risques et d'autres éléments GRC préconfigurés s'affichent.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Qui utilise le NIST RMF Use Case Accelerator

Profil	Description
Directeur de la gestion des risques	Garantit que les risques sont identifiés et gérés de façon cohérente dans l'ensemble de l'organisation. Définissez l'accès aux sections suivantes : • **NIST RMF** > **Vue d'ensemble** • **NIST RMF** > **Classer en catégories** • **NIST RMF** > **Sélectionner** • **NIST RMF** > **Implémentation** • **NIST RMF** > **Évaluation** • **NIST RMF** > **Autoriser** • **NIST RMF** > **Moniteur** • **NIST RMF** > **Contenu**
Ordonnateur	Confirme qu'une cible fonctionne avec un niveau de risque acceptable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Profil	Description
	Définissez l'accès aux sections suivantes : • Tous les modules dans **NIST RMF** > **Vue d'ensemble** > • **NIST RMF** > **Autoriser** > **Cibles** • **NIST RMF** > **Autoriser** > **Mes approbations**
Agent de sécurité	Fournit un aperçu et une compréhension des procédures et options de sécurité actuelles pour une cible. Il implémente les contrôles, gère les problèmes et exécute les tâches de rattrapage. Définissez l'accès aux sections suivantes : • **NIST RMF** > **Classer en catégories** • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Cibles** • **NIST RMF** > **Implémentation** • **NIST RMF** > **Évaluation** > **Vue d'ensemble** • **NIST RMF** > **Évaluation** > **Attestations de contrôle** • **NIST RMF** > **Évaluation** > **Efficacité du contrôle** • **NIST RMF** > **Évaluation** > **Tâches de remédiation** • **NIST RMF** > **Autoriser** • **NIST RMF** > **Moniteur**
Fournisseur de contrôle	Aide à la création et à la personnalisation des contrôles de sécurité au sein de l'organisation. Définissez l'accès aux sections suivantes : • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Examiner les contrôles de la base de référence** • **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Personnaliser les contrôles de la base de référence** • **NIST RMF** > **Contenu**
Administrateur système	Accès aux sections suivantes : **NIST RMF** > **Administration**
Administrateur GRC	Accès aux sections suivantes : **NIST RMF** > **Administration**

Installer NIST RMF Use Case Accelerator

Le NIST RMF Use Case Accelerator est utilisé avec les applications GRC principales : Policy and Compliance Management, Gestion des risqueset Audit Management les applications.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Respectez la liste de vérification de configuration suivante avant l'installation. Ces tâches de configuration sont nécessaires pour une installation fluide.

Tâche de configuration	Description
Vérifiez que les applications suivantes ont été installées : • Policy and Compliance Management • Gestion des risques • Audit Management	Pour vérifier que ces applications sont activées, accédez à **Gestion des abonnements** > **Abonnements** dans votre instance. La liste affiche les abonnements que votre organisation a achetés. Pour plus d'informations sur la configuration et l'activation Gestion des risques du module d'extension, consultez Installer Risk Management
Vérifiez que vous disposez des rôles requis.	L'administrateur système (admin) attribue les rôles suivants : • Policy and Compliance Management rôles ◦ Créateur de l'attestation (sn_compliance.attestation_creator) ◦ Administrateur de conformité (sn_compliance.admin) ◦ Développeur de conformité (sn_compliance.developer) ◦ Gestionnaire de conformité (sn_compliance.manager) ◦ Lecteur de conformité (sn_compliance.reader) ◦ Utilisateur de conformité (sn_compliance.user) • Gestion des risques rôles ◦ Administrateur des risques (sn.risk.admin) ◦ Lecteur de risque (sn.risk.reader) ◦ Gestionnaire de la gestion des risques (sn.risk.manager) ◦ Utilisateur Risk (sn.risk.reader) • Audit Management rôles ◦ Administrateur d'audit (sn_audit.admin) ◦ Développeur d'audit (sn_audit.developer) ◦ Gestionnaire d'audit (sn_audit.manager)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tâche de configuration	Description
	○ Utilisateur de l'audit (sn_audit.user) ○ Auditeur externe (sn_audit.external_auditor)

Procédure

1. Connectez-vous à l'instance sur laquelle vous souhaitez installer l'application.
2. Accédez à la **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
3. Localisez l'application **GRC : NIST RMF Accelerator** .
4. Si vous souhaitez charger des données de démonstration, cochez la case Données de **démonstration** .
5. Cliquez sur **Installer**.

Vérifiez l'attribut NIST RMF Use Case Accelerator

Après l'installation de GRC : NIST RMF Use Case Accelerator, examinez la structure de l'application, le contenu principal et les NIST RMF données de démonstration, s'ils sont sélectionnés lors de l'installation.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Rôles** et passez en revue les rôles installés avec l'application NIST RMF .

   Ces rôles contiennent nist_rmf dans leurs noms ; Par exemple, sn_irm_nist_rmf.security_officer. Les rôles sont associés à NIST RMF des modules d'application pour fournir un accès basé sur le rôle de l'utilisateur.

   Remarque :
   Utilisez le rôle d'utilisateur de base NIST RMF pour accéder à l'application. Ce rôle contient les rôles de lecteur ou d'utilisateur de la ServiceNow® GRC suite d'applications.

2. Dans Application Navigator, tapez **NIST RMF** et vérifiez le contenu principal de l'application.

Accédez à la	Vérifier
NIST RMF > **Contenu** > **Objectif du contrôle**	Passez en revue les objectifs de politiques et de contrôle installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Déclarations de risque**	Passez en revue les cadres du risque et les déclarations de risque installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Modèles de tests**	Passez en revue les modèles de tests installés pour NIST RMF.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la	Vérifier
NIST RMF > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**	Passez en revue les modèles d'indicateurs installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Types d'attestations**	Passez en revue les types d'attestation de contrôle installés pour NIST RMF.
NIST RMF > **Contenu** > **Types d'évaluation**	Passez en revue les types d'évaluation des risques installés pour NIST RMF.

3. Validez le contenu de la démo de l'application, s'il est chargé.

Accédez à la	Vérifier
NIST RMF > **Analyse de l'impact**	Passez en revue les exemples de cibles installées dans le système en vue de leur utilisation avec l'application NIST RMF .
Administration utilisateurs > **Utilisateurs**	Passez en revue les exemples d'utilisateurs Persona installés dans le système en vue d'une utilisation avec l'application NIST RMF . Les ID utilisateur de ces utilisateurs se terminent par . RMF et leurs noms contiennent RMF.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Classes de profil**	Effectuez une recherche de classes de profils avec le champ **Nom** contenant **NIST**. Examinez leurs relations en examinant leur déploiement jusqu'au champ dans leurs classes de profils respectives.
Politique et Conformité > **Définition du champ d'application** > **Types de profils**	Effectuez une recherche de types de profils avec le champ **Nom** commençant par **NIST RMF**.
Politique et Conformité > **Politiques et procédures** > **Tous les contrôles**	Effectuez une recherche de tous les contrôles faisant référence aux **objectifs de contrôle** avec une **source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Registre des risques** > **Tous les risques**	Effectuez une recherche pour tous les risques en faisant référence **aux déclarations de risque** avec une **source = NIST 800-53-r4**.
Audit > **Test de l'audit** > **Plans de tests**	Effectuez une recherche de plans de tests avec des **modèles de tests** commençant par **NIST RMF**.
Politique et Conformité > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Indicateurs** > **Indicateurs**	Effectuez une recherche pour tous les indicateurs où **Item.Content.Source = NIST RMF**.
Politique et Conformité > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Risque > **Problèmes** > **Tous les problèmes**	Effectuez une recherche pour tous les problèmes où**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.
Politique et Conformité > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche pour toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Accédez à la	Vérifier
Risque > **Tâches de remédiation** > **Toutes les tâches de rattrapage ouvertes**	Effectuez une recherche pour toutes les tâches de rattrapage lorsqu'un problème identifié sur la tâche de rattrapage a**Item.Content.Source = NIST 800-53-r4**.

NIST RMF Concepts de prise en charge

Familiarisez-vous avec ces concepts, développés à partir des NIST RMF conseils.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Concept	Description
Cible	La cible est le fondement de la NIST RMF Use Case Accelerator et de tous les concepts associés. La cible est une table partagée entre les produits et plusieurs accélérateurs de cas d'utilisation ServiceNow® GRC . Ils sont similaires au concept de profils dans les applications principales GRC . Ils sont éventuellement liés à des profils, mais sont utilisés pour tous les attributs spécifiques aux accélérateurs de cas d'utilisation. **Remarque :** Chaque cible NIST RMF représente de manière unique un profil unique tout au long de son cycle de vie RMF.
Confidentialité (C)	La confidentialité est un objectif de sécurité d'une cible et est définie comme l'acte de préserver les restrictions autorisées à l'accès et à la divulgation d'informations, y compris les moyens de protéger la vie privée et les informations exclusives. La confidentialité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles
Intégrité (I)	L'intégrité est un objectif de sécurité d'une cible est définie comme l'acte de protection contre la modification ou la destruction inappropriée des informations, et comprend la garantie de la non-répudiation et de l'authenticité des informations. L'intégrité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Disponibilité (A)	La disponibilité est un objectif de sécurité d'une cible qui consiste à assurer un accès et une utilisation rapides et fiables de l'information. La disponibilité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles
Contrôles de la base de référence	Les contrôles de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'ils sont mis en œuvre et jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité. Les contrôles de base de référence ont une valeur d'impact désignée qui est une combinaison de valeurs élevées, modérées ou faibles.
Analyse de l'impact	L'analyse d'impact détermine dans quelle mesure les changements proposés ou réels de la cible ou de son environnement d'exploitation peuvent affecter ou avoir affecté l'état de sécurité de la cible. Une cible dans laquelle les trois objectifs de sécurité de la CIA sont évalués à faible impact est considérée comme ayant un impact faible et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme ayant une valeur d'impact faible. De même, une cible dans laquelle l'un des trois objectifs de sécurité de la CIA est évalué à Modéré est

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Concept	Description
	considérée comme ayant un impact modéré et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme ayant une valeur d'impact modéré. De même, une cible dans laquelle l'un des trois objectifs de sécurité de la CIA est évalué à Impact élevé est considérée comme ayant un impact élevé et utilise l'un des contrôles de sécurité marqués comme ayant une valeur d'impact élevé.
Assurance	Les contrôles d'assurance augmentent à la fois le renforcement de la sécurité et le degré de confiance dans le fait que la fonctionnalité des cibles est correcte, complète et cohérente et atténuerait le risque de sécurité et aiderait à se conformer aux exigences de sécurité
Commun	Les contrôles communs sont des contrôles qui peuvent être hérités par une ou plusieurs cibles
Compensateurs	Les contrôles compensatoires sont des contrôles qui peuvent être utilisés à la place des contrôles de sécurité de base recommandés et qui offrent une protection équivalente ou comparable pour les cibles
Supplémentaire	Les contrôles supplémentaires sont des contrôles qui peuvent être utilisés comme contrôles de sécurité supplémentaires pour répondre adéquatement aux besoins de gestion des risques d'une cible
Personnalisation	La personnalisation est un processus par lequel une base de référence de contrôle de sécurité est modifiée en fonction des éléments suivants : (i) Cibles, orientations en matière de définition du champ d'application ; (ii) la spécification des contrôles de sécurité, par exemple, la compensation, si nécessaire ; et (iii) la spécification des paramètres définis par l'organisation dans les contrôles de sécurité au moyen d'instructions explicites d'affectation et de sélection

Tableaux de bord et rapports NIST RMF Use Case Accelerator

Il NIST RMF Use Case Accelerator contient divers rapports affichés sur différents tableaux de bord, disponibles dans chacune des sections NIST RMF du processus : Catégoriser, Sélectionner, Implémenter, Évaluer, Autoriser et Surveiller.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rapports de vue d'ensemble

Rapports sous **NIST RMF** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Vue d'ensemble de la conformité de sécurité	Fournit un résumé global de conformité des politiques de sécurité.
Vue d'ensemble de la conformité des profils	Fournit un résumé de conformité global des profils implémentant des contrôles de sécurité.
Détails de la conformité de sécurité	Fournit un résumé détaillé de la conformité des politiques de sécurité.
Carte thermique des risques inhérents à la sécurité	Carte thermique des risques de sécurité basée sur les résultats qualitatifs inhérents des risques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de vue d'ensemble

Rapports sous **NIST RMF** > **Vue d'ensemble.**

(suite)

Rapports	Objectif
Carte thermique des risques de sécurité résiduels	Carte thermique des risques de sécurité basée sur les résultats qualitatifs résiduels des risques.
Risque de sécurité inhérent	Graphique à bulles des risques de sécurité basé sur la moyenne des résultats quantitatifs inhérents des risques.
Risque de sécurité résiduel	Graphique à bulles des risques de sécurité basé sur la moyenne des résultats quantitatifs inhérents des risques.
Perte exposée annuelle inhérente Risque de sécurité	Fournit un aperçu de la perte estimée annualisée inhérente (ALE) pour différents risques de sécurité.
Perte exposée annuelle résiduelle Risque de sécurité	Fournit un aperçu de la perte estimée annualisée résiduelle (ALE) pour différents risques de sécurité.
Résumé des problèmes	Problèmes de tracé notés pour les politiques de sécurité semaine par semaine.

Catégoriser les rapports

Rapports sous **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Vue d'ensemble.**

Cibles sans contrôles de la base de référence	Cibles pour lesquelles une analyse de l'impact de la sécurité n'a pas été réalisée sans qu'aucun contrôle de base de référence ne soit généré. Les contrôles de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'ils sont mis en œuvre et jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité. Les contrôles de base de référence à implémenter peuvent être déterminés à partir des déclarations de politique de base de référence recommandées sur la cible.
Cibles en attente Analyse de l'impact	L'analyse d'impact sur la sécurité, lorsqu'elle est effectuée par les organisations, détermine dans quelle mesure les changements proposés ou réels apportés à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter ou ont affecté l'état de sécurité de la cible. Les modifications apportées à la cible ou à son environnement d'exploitation peuvent affecter les contrôles de sécurité actuellement en place (y compris les contrôles spécifiques au système, hybrides et communs), entraîner de nouvelles vulnérabilités dans la cible ou générer des exigences pour de nouveaux contrôles de sécurité qui n'étaient pas nécessaires auparavant.
État des cibles	Cibles organisées en fonction de l'état actuel du processus de gestion des risques. Le processus de gestion des risques est fourni par le cadre de gestion des risques (RMF) du National Institute of Standards and Technology (NIST), qui est un processus discipliné et structuré qui intègre les activités de sécurité de l'information et de gestion des risques.
Impact de la confidentialité	Cibles regroupées pour chaque valeur d'évaluation de confidentialité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit la confidentialité comme la préservation des restrictions autorisées à l'accès et à la divulgation des informations, y compris les moyens

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégoriser les rapports

Rapports sous NIST RMF > Classer en catégories > Vue d'ensemble.

(suite)

	de protéger la vie privée et les informations exclusives. La confidentialité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Impact sur l'intégrité	Cibles regroupées pour chaque valeur de cote d'intégrité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit l'intégrité comme la protection contre la modification ou la destruction inappropriée des informations, et inclut la garantie de la non-répudiation et de l'authenticité des informations. L'intégrité est exprimée sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Impact sur la disponibilité	Cibles regroupées pour chaque valeur d'évaluation de disponibilité. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit la disponibilité comme la garantie d'un accès et d'une utilisation rapides et fiables de l'information. La disponibilité est exprimée sous forme de valeurs élevée, modérée et faible.
Impact	Cibles regroupées pour chaque valeur de cote d'impact. Le National Institute of Standards and Technology (NIST) définit l'impact comme la perte de confidentialité, d'intégrité ou de disponibilité susceptible d'avoir : (i) un effet négatif limité ; (ii) d'un effet préjudiciable grave ; ou (iii) un effet défavorable grave ou catastrophique sur les opérations de l'organisation, les actifs de l'organisation ou les individus. Alors que l'analyse d'impact sur la sécurité est définie comme la détermination par les organisations de la mesure dans laquelle l'état de sécurité est affecté. L'impact est exprimé sous forme de valeurs élevées, modérées et faibles.
Examiner les contrôles de la base de référence	Fournit une vue d'ensemble de l'étape de sélection Gestion des risques du NIST du cadre de travail afin de faciliter l'examen des déclarations de politique et des contrôles de base de référence. NIST RMF > Sélectionner > Examiner les contrôles de la base de référence lance ce tableau de bord
Déclaration de politique de sécurité de base de référence	Les déclarations de politique de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre et jugées efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.
Contrôles de sécurité de base de référence	Les contrôles de sécurité de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, s'ils sont jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.

Rapports de contrôle de la base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Examiner les contrôles de la base de référence.

Rapports	Objectif
Déclaration de politique de sécurité	Les déclarations de politique de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre et jugées efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de contrôle de la base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Examiner les contrôles de la base de référence.

(suite)

Rapports	Objectif
de base de référence	
Contrôles de sécurité de base de référence	Les contrôles de sécurité de base sont un ensemble recommandé de contrôles de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, s'ils sont jugés efficaces, atténueraient les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.

Personnaliser les rapports de contrôle de base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Personnaliser les contrôles de la base de référence.

Rapports	Objectif
Déclaration de politique d'assurance de base de référence	Les déclarations de politique d'assurance de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont désignées comme des définitions de contrôle d'assurance qui, lorsqu'elles sont mises en œuvre, augmentent à la fois le renforcement de la sécurité et le degré de confiance que la fonctionnalité est correcte, complète et cohérente et atténuerait les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.
Contrôles d'assurance de la base de référence	Les contrôles d'assurance de sécurité de base sont un ensemble recommandé de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST), désigné comme contrôle d'assurance, qui sont mis en œuvre pour augmenter à la fois le renforcement de la sécurité et le degré de confiance dans le fait que la fonctionnalité est correcte, complète et cohérente et qu'elle atténuerait les risques de sécurité tout en se conformant aux exigences de sécurité.
Déclarations de politique commune de base de référence	Les déclarations de politique commune de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST). Lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle commun par les organisations, elles indiquent qu'elles sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles.
Contrôles communs de base de référence	Les contrôles communs de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours d'implémentation et qui, lorsqu'ils sont désignés comme contrôles communs par les organisations, indiquent qu'ils sont héréditaires par une ou plusieurs cibles organisationnelles.
Déclaration de politique de compensation de base de référence	Les déclarations de politique de compensation de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle de compensation par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être utilisées à la place d'autres contrôles de sécurité et fournissent une protection équivalente ou comparable pour les cibles organisationnelles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Personnaliser les rapports de contrôle de base de référence

Rapports sous NIST RMF > Sélectionner > Personnaliser les contrôles de la base de référence.

(suite)

Rapports	Objectif
Contrôles de compensation de la base de référence	Les contrôles compensatoires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours de mise en œuvre et qui, lorsqu'elles sont désignées comme contrôles compensatoires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être utilisées à la place d'autres contrôles de sécurité et fournissent une protection équivalente ou comparable pour les cibles organisationnelles.
Déclarations de politique supplémentaires de base de référence	Les déclarations de politique supplémentaires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui, lorsqu'elles sont désignées comme définitions de contrôle supplémentaires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être ajoutées aux contrôles de sécurité pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques pour les cibles organisationnelles.
Contrôles supplémentaires de la base de référence	Les contrôles supplémentaires de sécurité de base sont un ensemble de définitions de contrôle de sécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST) qui sont en cours d'implémentation et qui, lorsqu'elles sont désignées comme contrôles supplémentaires par les organisations, indiquent qu'elles peuvent être ajoutées aux contrôles de sécurité pour répondre de manière adéquate aux besoins de gestion des risques pour les cibles organisationnelles.

Rapports d'attestation et d'évaluation

Rapports sous NIST RMF > Évaluation > Vue d'ensemble.

Rapports	Objectif
Attestations de contrôle terminées	Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management terminées.
Attestations de contrôle Date d'échéance à venir	Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management dues dans les 7 jours.
Attestations de contrôle dues après 7 jours	Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management dues après 7 jours.
Attestations de contrôle Date d'échéance manquée	Affiche le nombre d'attestations de contrôle NIST Risk Management dont la date d'échéance est manquée.
Attestations de contrôle par profil	Fournit une vue d'ensemble des attestations de contrôle NIST Risk Management regroupées par profils.
Attestations de contrôle arrivées à échéance	Fournit une vue d'ensemble des attestations de contrôle NIST Risk Management regroupées par date d'échéance.
Évaluations des risques terminées	Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management terminées.
Évaluations des risques Date d'échéance à venir	Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management dues dans les 7 jours.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports d'attestation et d'évaluation

Rapports sous **NIST RMF** > **Évaluation** > **Vue d'ensemble.**

(suite)

Rapports	Objectif
Évaluations des risques à échéance après 7 jours	Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management dues après 7 jours.
Évaluations des risques Date d'échéance manquée	Affiche le nombre d'évaluations des risques NIST Risk Management qui n'ont pas respecté leur date d'échéance.
Évaluations des risques par profil	Fournit une vue d'ensemble des évaluations des risques NIST Risk Management regroupées par profils.
Évaluations des risques arrivées à échéance	Fournit une vue d'ensemble des évaluations des risques NIST Risk Management regroupées par date d'échéance.

Rapports d'approbation

Rapports sous **NIST RMF** > **Autoriser** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
État d'approbation cible	Fournit une vue d'ensemble de l'état actuel des approbations de la cible.
Approbateurs responsables des risques	Fournit une vue d'ensemble des cibles telles qu'affectées aux approbateurs responsables des risques.
Autorisation des approbateurs officiels	Fournit une vue d'ensemble des cibles telles qu'affectées aux approbateurs officiels autorisants.

Rapports de suivi

Rapports sous **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble.**

Rapports	Objectif
Profils inefficaces	Nombre total de profils ayant au moins un test de contrôle d'un contrôle de sécurité marqué comme inefficace.
Contrôles inefficaces	Nombre total de contrôles de sécurité ayant au moins un test de contrôle marqué comme inefficace.
Plans de tests inefficaces	Nombre total de plans de tests ayant au moins un test de contrôle d'un contrôle de sécurité marqué comme inefficace.
Contrôles non conformes	Nombre total de contrôles de sécurité avec l'état Non conforme.
Risques	Nombre total de risques associés aux contrôles de sécurité.
Problèmes	Nombre total de problèmes liés aux contrôles de sécurité et aux risques.
Conformité des contrôles	Fournit une vue d'ensemble de la conformité des contrôles de sécurité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rapports de suivi

Rapports sous **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble.**

(suite)

Rapports	Objectif
Efficacité du profil	Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité du profil pour les profils ayant des contrôles de sécurité basés sur l'efficacité des tests de contrôle associés.
Efficacité du contrôle	Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité du contrôle des contrôles de sécurité en fonction de l'efficacité des tests de contrôle associés.
Efficacité de Plan de tests	Fournit une vue d'ensemble de l'efficacité des contrôles de sécurité du plan de tests en fonction de l'efficacité des tests de contrôle associés.
Risques	Liste des risques regroupés par profils et associés aux contrôles de sécurité.

NIST RMF Vue d'ensemble du processus

La NIST RMF structure de navigation facilite la gestion des contrôles de sécurité du NIST par le biais d'activités de catégorisation, de sélection, d'implémentation, d'évaluation, d'autorisation et de surveillance. Ces contrôles de sécurité sont décrits dans la publication spéciale NIST 800-37.r1.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

NIST RMF Vue d'ensemble du processus

1. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité catégorisent les cibles.
2. Les responsables des risques, les responsables de la sécurité et/ou les fournisseurs de contrôle sélectionnent les définitions de contrôle de base de référence.
3. Les responsables des risques et/ou les agents de sécurité mettent en œuvre des contrôles de sécurité de base.
4. Les accesseurs de sécurité, les responsables des risques et/ou les agents de sécurité évaluent les contrôles de sécurité :
   a. Gérer et résoudre les problèmes
   b. Gérer et traiter les tâches de rattrapage
5. Le responsable de l'autorisation, les responsables des risques et/ou les agents de sécurité autorisent les cibles.
6. Les responsables des risques et/ou les responsables de la sécurité surveillent les contrôles de sécurité :
   a. Examiner et gérer les indicateurs
   b. Surveiller le tableau de bord Vue d'ensemble NIST RMF

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Catégoriser les cibles

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Catégoriser** facilite la catégorisation des cibles par le biais d'une évaluation préliminaire des risques et d'une analyse d'impact.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Tout d'abord, une cible est créée à partir d'une entité ou d'un type d'entité. Le flux d'application commence à Analyse de l'impact. L'utilisateur localise une cible et la configure pour l'utiliser pour NIST RMF fournir des informations de base. L'utilisateur effectue ensuite une évaluation préliminaire des risques en déterminant la valeur d'impact potentiel sur chacun des paramètres suivants : **confidentialité**, **intégrité** et **disponibilité**. Le taux d'impact le plus élevé de ces valeurs détermine la valeur **Impact** .

Remarque :
L'utilisateur peut remplacer la valeur **d'impact** , si nécessaire.

La valeur **Impact** est utilisée pour identifier les déclarations de politique de sécurité de base recommandées pour la cible, en fonction du catalogue de publications spéciales NIST 800-53.r4. L'utilisateur examine les déclarations de politique de sécurité de base et implémente les contrôles de sécurité pour cette cible (par exemple, le profil). L'approche standard est décrite dans l'application Policy and Compliance Management .

Générer une cible à partir du profil ou du type d'entité

Générez un enregistrement cible pour un profil afin de suivre les attributs NIST RMF.

Avant de commencer

Rôle requis : admin.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Policy and Compliance Management

NIST RMF Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Types de profils**
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Mon profil**
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Tous les profils**
2. Sélectionnez et ouvrez le type de profil de l'enregistrement de profil.
3. Cochez **Générer la cible** et cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Identifiez la cible :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

a. Accédez à la **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.

b. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .

c. Vérifiez que la cible apparaît dans la liste.

Configurer une cible à utiliser avec NIST RMF

Configurez une cible et renseignez les informations de base.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Ouvrez l'enregistrement cible.
4. Dans **Framework**, sélectionnez **NIST RMF**, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
5. Ouvrez à nouveau l'enregistrement cible et mettez à jour les champs suivants :

   Remarque :
   Consultez la rubrique NIST RMF Concepts de prise en chargepour obtenir des informations plus détaillées sur ces champs.

   - **État RMF** : identifie l'état actuel NIST RMF de la cible.
   - **Considérations relatives à la définition du champ d'application** : fournir des conseils sur la sélection des contrôles de sécurité pour l'implémentation.
6. Vérifiez que les NIST RMF listes connexes sont visibles :
   - Déclarations de politique de base de référence
   - Contrôles de la base de référence
   - Risques
   - Approbations

Effectuer une évaluation préliminaire des risques et une analyse d'impact

Effectuez une évaluation préliminaire des risques et une analyse d'impact de la cible.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Analyse de l'impact**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement cible.
4. Ouvrez à nouveau l'enregistrement cible et mettez à jour les champs suivants dans la section NIST RMF :

Remarque :
Consultez la rubrique NIST RMF Concepts de prise en chargepour obtenir des informations plus détaillées sur ces champs.

Section NIST RMF

Champ	Description
Confidentialité	Catégorie cible basée sur la confidentialité. Identifiez l'objectif de sécurité comme : élevé, modéré ou faible.
Intégrité	Catégorie cible basée sur l'intégrité. Identifiez l'objectif de sécurité comme : élevé, modéré ou faible.
Graphique des disponibilités	Catégorie cible en fonction de la disponibilité. Identifiez l'objectif de sécurité comme : élevé, modéré ou faible.
Impact	Impact sur la fonction business si la cible perd sa confidentialité, son intégrité ou sa disponibilité. L'impact est déterminé automatiquement et peut être remplacé.
Considérations de définition du périmètre	Considérations relatives à la définition du champ d'application opérationnel ou environnemental de la cible.
Directeur des risques	Noms de la personne qui veille à ce que les risques soient identifiés et gérés.
Officiel autorisé	Nom de la personne qui vérifie que la cible fonctionne avec un niveau de risque acceptable.
Justification	Description de la posture de sécurité pour le responsable des risques, le responsable des autorisations et le propriétaire.
État d'approbation	État de la posture de conformité de sécurité de la cible.

5. Vérifiez que les NIST RMF listes connexes sont visibles :
   - Déclarations de politique de base de référence
   - Contrôles de la base de référence
   - Risques
   - Approbations
6. Accédez à l'onglet **NIST RMF** et passez en revue les **déclarations de politique de base de référence**.
7. Implémentez des contrôles de sécurité pour la cible conformément à l'approche standard décrite dans l'application Policy and Compliance Management .

Surveiller la vue d'ensemble de la catégorisation NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord de l'activité de catégorisation fournit des informations sur l'état global de la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Classer en catégories** > **Vue d'ensemble**
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Examinez les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Sélectionner les définitions des contrôles de la base de référence

Dans l'application NIST RMF , la section **Sélectionner** se concentre sur l'examen de l'ensemble initial de définitions de contrôle de base de référence. Vous pouvez également adapter les définitions de contrôle en les balisant en fonction des besoins de l'organisation.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Après avoir effectué **l'analyse d'impact**, l'utilisateur sélectionne et adapte les contrôles de la base de référence pour cette cible. Un tableau de bord fournit une vue d'ensemble des déclarations de politique de base de référence dans le catalogue, ainsi que le catalogue des contrôles de base de référence en cours d'implémentation.

L'utilisateur adapte ensuite les contrôles de base de référence. Un autre tableau de bord contient plusieurs rapports détaillant les déclarations de politique de base de référence ainsi que les contrôles de base de référence qui sont étiquetés comme **Assurance**, **Commun**, **Compensation** et **Complémentaire**.

Remarque :
Les méthodes Examiner les contrôles de la base de référence et **Personnaliser les contrôles de la base de référence** nécessitent que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires conformément aux procédures d'application standardPolicy and Compliance Management. Revenez à ces tableaux de bord pour sélectionner et adapter ces contrôles.

Examiner les contrôles de la base de référence

Passez en revue les déclarations de politique et les contrôles de base de référence.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Examiner les contrôles de la base de référence exige que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires conformément aux procédures d'application standard Policy and Compliance Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Examiner les contrôles de la base de référence**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Implémentez des changements pour les déclarations de politique et les contrôles de base de référence conformément à l'approche standard décrite Policy and Compliance Management dans l'application.

Personnaliser les contrôles de base de référence

Adaptez les déclarations de politique et les contrôles de base de référence.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Personnaliser les contrôles de la base de référence exige que vous implémentiez tous les contrôles nécessaires conformément aux procédures d'application standard Policy and Compliance Management .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive, sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.control_provider

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Sélectionner** > **Personnaliser les contrôles de la base de référence**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Implémentez des changements pour les déclarations de politique et les contrôles de base de référence en suivant l'approche standard décrite dans l'application Policy and Compliance Management .

Mettre en place des contrôles de sécurité

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Implémenter** se concentre sur l'implémentation physique des contrôles de sécurité de base. L'application NIST RMF peut également inclure d'autres contrôles de sécurité standard, déjà utilisés par les cibles ou son environnement d'exploitation.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Les utilisateurs peuvent afficher une liste de tous les contrôles provenant d'une déclaration de politique NIST 800-53.r4, mettre à jour tous les détails d'implémentation et mettre à jour les contrôles.

Remarque :
L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule aux contrôles de sécurité. Mettez à jour ces contrôles conformément aux procédures d'application standard Policy and Compliance Management .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Un aspect important de la mise en œuvre des contrôles consiste à les tester de manière appropriée. Les utilisateurs peuvent afficher une liste de tous les tests de contrôle qui ont été créés pour les contrôles de sécurité avec une source de déclaration de politique NIST 800-53 r4.

Remarque :
L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule aux tests de contrôle de sécurité. Mettez à jour ces tests en suivant les procédures d'application standard Audit Management .

Gérer et mettre en œuvre des contrôles

Dans une liste de contrôles de sécurité découlant des déclarations de politique NIST 800-53.r4, examinez les contrôles et mettez à jour les détails de mise en œuvre.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Implémentation** > **Contrôles actifs**.
2. Examinez chaque contrôle et implémentez-les physiquement en suivant l'approche standard décrite dans l'application Policy and Compliance Management .

Gérer et mettre en œuvre des tests de contrôle

À partir d'une liste de contrôles de sécurité découlant des déclarations de politique NIST 800-53.r4, passez en revue les tests de contrôle et mettez à jour les détails d'implémentation.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Implémentation** > **Tests de contrôle actifs**.
2. Examinez chaque test de contrôle et mettez-les en œuvre physiquement conformément à l'approche standard décrite dans l'application Audit Management .

Évaluer les contrôles, les risques, les problèmes et les tâches de rattrapage

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Évaluer** implique d'effectuer des attestations de contrôle de sécurité, d'évaluer l'efficacité du contrôle, de gérer les risques et problèmes associés, et d'effectuer des tâches de correction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

D'une manière générale, l'évaluation implique également la gestion des contrôles, des risques, des problèmes et des tâches de rattrapage qui découlent de l'implémentation des contrôles de sécurité.

Remarque :
L'application NIST RMF fournit un accès en lecture seule au contenu. Mettez à jour le contenu conformément aux procédures GRC standard, comme indiqué dans les applications , Gestion des risqueset Policy and Compliance Management/ ou Audit Management .

Les utilisateurs peuvent :

- examiner et effectuer les attestations de contrôle actuellement dans le système relatives aux attestations de sécurité NIST RMF
- afficher tous les tests de contrôle, mettant en évidence le contrôle et l'efficacité actuelle de chaque test de contrôle en place
- gérer et traiter tous les risques découlant des déclarations de risque ayant une source de contenu NIST 800-53.r4
- Identifier les risques et effectuer leurs évaluations
- afficher une liste des problèmes et des tâches de rattrapage découlant de l'implémentation des contrôles de sécurité et des risques associés ayant une source de contenu NIST 800-53 r4

Vérifier et effectuer des attestations de contrôle

Examinez et effectuez des attestations de contrôle relatives aux attestations de sécurité NIST RMF.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Attestations de contrôle**.
2. Examinez chaque attestation de contrôle et ses résultats.
3. Effectuez toutes les attestations de contrôle qui vous sont affectées conformément à l'approche standard décrite dans l'application Policy and Compliance Management .

Examiner et évaluer l'efficacité du contrôle

Examinez et évaluez l'efficacité des contrôles via l'exécution de tests de contrôle liés à la norme NIST-800.53.r4.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Efficacité du contrôle**.
2. Passez en revue chaque test de contrôle et leurs contrôles de sécurité connexes.
3. Examinez les résultats d'efficacité du contrôle dans le système.
4. Effectuez les tests de contrôle qui vous sont affectés en suivant l'approche standard décrite dans l'application Audit Management .

Gérer et traiter les risques

Passez en revue et gérez tous les risques découlant des déclarations de risque dont la source de contenu est NIST 800-53.r4.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Risques**.
2. Passez en revue chaque risque et les déclarations de risque connexes.
3. Gérez et traitez tous les risques en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

Examiner et effectuer des évaluations des risques

Examinez et exécutez les évaluations des risques relatives aux évaluations de sécurité NIST RMF.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_accessor ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Évaluations des risques**.
2. Passez en revue chaque évaluation des risques et ses résultats.
3. Effectuez toutes les évaluations des risques qui vous sont affectées conformément à l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

Gérer et résoudre les problèmes

Passez en revue tous les problèmes découlant des contrôles et des risques avec la norme NIST 800-53.r4 comme source et traitez-les.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Problèmes**.
2. Passez en revue les problèmes avec NIST 800-53.r4 comme source.
3. Gérez et traitez tous les risques en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

Gérer et traiter les tâches de rattrapage

Passez en revue toutes les tâches de rattrapage découlant des contrôles et des risques avec la norme NIST 800-53.r4 comme source et traitez-les.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

NIST RMF

sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Tâches de rattrapage**.
2. Passez en revue les problèmes avec NIST 800-53.r4 comme source.
3. Gérez et traitez tous les risques en suivant l'approche standard décrite dans l'application Gestion des risques .

Surveiller le tableau de bord NIST RMF Assess

Le NIST RMF tableau de bord d'évaluation fournit des informations sur l'état global de la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Évaluation** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Examinez les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Autoriser les cibles

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Autoriser** implique l'autorisation de cibles en fonction de leur conformité et de leur situation vis-à-vis du risque.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Les utilisateurs demandent l'autorisation aux parties appropriées directement à partir du formulaire cible.

Autoriser les cibles

Autorisez un enregistrement cible en fonction de la posture de sécurité globale déterminée par l'agent de sécurité.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_official, sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Autoriser** > **Cibles**.
2. Recherchez la cible à l'aide des champs **Nom** ou **Profil** .
3. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement cible.
4. Dans la section NIST RFM, examinez le champ **État d'approbation** .
5. Cliquez sur **Demander l'approbation**.

Résultats

L'approbation est déclenchée pour la cible.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous êtes un approbateur, utilisez le module **Mes approbations** pour examiner la demande d'approbation.

Surveiller le tableau de bord d'autorisation NIST RMF

Le NIST RMF tableau de bord Autoriser fournit des informations sur l'état global de la cible.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Autoriser** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Examinez les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Surveiller les contrôles de sécurité

Au sein de l'application NIST RMF , la section **Surveiller** implique la surveillance continue des contrôles de sécurité des cibles, la documentation des changements qui leur sont apportés ou ceux qui sont affectés à leurs environnements d'exploitation, la réalisation d'analyses d'impact sur la sécurité des changements associés et la déclaration de leur état de sécurité aux fonctionnaires désignés.

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

La surveillance est une étape cruciale du processus RMF. Les cibles inefficaces (profils), les contrôles et les plans de test peuvent être surveillés en permanence, et leurs risques et problèmes connus peuvent être traités. Les contrôles de sécurité doivent être surveillés automatiquement, dans la mesure du possible, à l'aide d'indicateurs, ce qui déclenche des alertes en vue d'une correction.

Pour surveiller en permanence un contrôle de sécurité, les utilisateurs peuvent utiliser les modèles d'indicateurs fournis avec l'application NIST RMF Use Case Accelerator , en accédant à **NIST RMF** > **Contenu** > **Modèles des indicateurs**. Les exemples de modèles d'indicateurs et d'indicateurs commencent par **NIST**. Les utilisateurs doivent créer de nouveaux indicateurs commençant par **NIST** pour surveiller les contrôles de sécurité.

Examiner et gérer les indicateurs

Passez en revue tous les indicateurs configurés pour le NIST et gérez-les pour suivre leurs résultats.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.risk_executive ou sn_irm_nist_rmf.security_officer

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Moniteur** > **Indicateurs**.
2. Passez en revue tous les indicateurs en commençant par NIST.
3. Recherchez l'indicateur à l'aide du champ **Nom** .
4. Sélectionnez et ouvrez l'enregistrement d'indicateur.
5. Examinez l'enregistrement et cliquez sur **Enregistrer**.

Surveiller le tableau de bord Moniteur RMF

Le NIST RMF tableau de bord Surveiller fournit des informations sur l'état global de la cible.

Avant de commencer

Remarque :
À partir de la version 10.1.0, le NIST RMF Use Case Accelerator sera pris en charge uniquement pour les clients qui utilisent actuellement le produit. Les nouveaux clients et les clients existants devraient envisager d'utiliser l'application GRC : Continuous Authorization Monitoring. Pour en savoir plus, reportez-vous Continuous Authorization and Monitoringà la section .

Rôle requis : sn_irm_nist_rmf.security_officer ou sn_irm_nist_rmf.risk_executive

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **NIST RMF** > **Moniteur** > **Vue d'ensemble**.
2. Passez en revue tous les rapports sur le tableau de bord.
3. Examinez les détails du rapport dans les sections Tableau de bord et Rapports.

Technology Controls Monitoring Accelerator

Il Technology Controls Monitoring Accelerator s'agit d'un ensemble de modèles d'indicateurs prédéfinis conçus pour faciliter la collecte de données et faciliter la validation et la surveillance continue des contrôles technologiques. Cette application peut être exécutée avec ou Cybersecurity Controls Accelerator en tant qu'application autonome.

Les modèles d'indicateurs contenus dans le Technology Controls Monitoring Accelerator sont liés à des applications spécifiques ServiceNow® pour permettre la validation de conformité pour les normes et les cadres de travail tels que :

- ISO/CEI 27001
- ISO/CEI 27002
- Contrôles CIS

Ces modèles d'indicateurs packagés ont également été mappés aux contrôles communs connexes dans Unified Compliance Framework (UCF) afin de permettre la validation des contrôles sur un large éventail de réglementations et de normes du secteur. Les modèles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d'indicateurs peuvent être utilisés pour valider la conformité aux objectifs de contrôle associés dans les politiques personnalisées. Vous pouvez surveiller les contrôles obtenus via les contrôles ™ CIS ou les contrôles technologiques communs à CIS ou ISO 27002, même si vous n'êtes pas abonné aux contrôles CIS. Vous pouvez également utiliser les indicateurs de la pour surveiller les Technology Controls Monitoring Accelerator données provenant d'UCF.

Surveillance continue de CIS Controls ™ v8

Les contrôles ™ CIS sont un ensemble de mesures de protection prioritaires visant à atténuer les cyberattaques contre les systèmes et les réseaux. Ces contrôles sont mappés et référencés par de multiples cadres juridiques, réglementaires et stratégiques. CIS Controls ™ v8 a été amélioré pour continuer à prendre en charge les systèmes et logiciels modernes tels que le cloud computing, la virtualisation, la mobilité et l'externalisation, à mesure que les entreprises adoptent un modèle de travail entièrement cloud et hybride.

À partir de cette version Washington DC , Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 pré-paramétrés et des modèles d'indicateurs pour les surveiller, ainsi que ses contrôles communs mappés à diverses normes.

Les améliorations suivantes sont prises en charge avec CIS Controls ™ v8 :

- Activez la surveillance continue des contrôles ™ CIS v8 à l'aide des modèles d'indicateurs prédéfinis.
- Activez la surveillance des contrôles communs à partir des normes ISO 27002, PCI DSS 4.0, NIST 800-53, NIST CSF, CSA CCM 4.0 mappées à CIS V8.

Télécharger le Technology Controls Monitoring Accelerator

Avant d'exécuter l'application Technology Controls Monitoring Accelerator dans votre instance, vous devez la télécharger à ServiceNow Storepartir du .

Avant de commencer

Si vous avez téléchargé l'application Cybersecurity Controls Accelerator , vous pouvez ignorer cette procédure, car cette application a été installée en tant que dépendance de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Avant d'exécuter l'application Technology Controls Monitoring Accelerator , vous devez télécharger et activer les applications suivantes GRC :

- GRC : Policy and Compliance Management
- GRC:Profils

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Assurez-vous que tous les modèles d'indicateurs appropriés sont activés

Lorsque vous téléchargez l'application GRC: Technology Controls Monitoring Accelerator , tous les modèles d'indicateurs sont disponibles, mais ils ne sont pas encore actifs. Avant de les activer, vous devez vous assurer que les applications nécessaires sont activées et que vous pouvez accéder aux tables mappées aux modèles d'indicateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

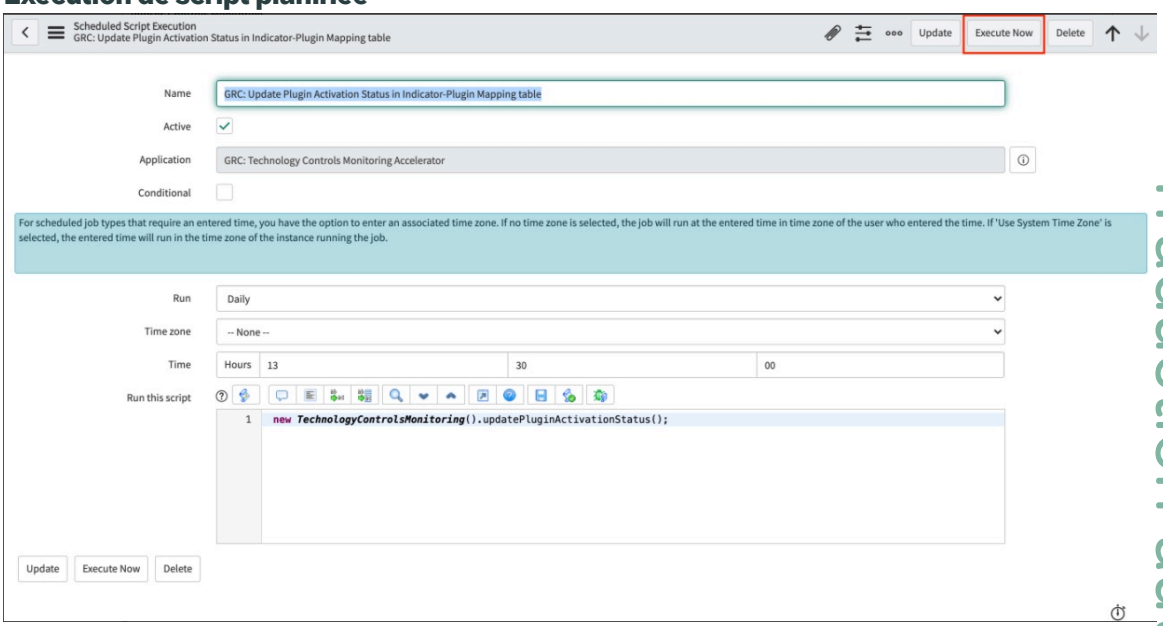
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 12.0.1 de l'application Technology Controls Monitoring Accelerator , plusieurs des indicateurs qui étaient manuels ont été convertis en indicateurs de base ou scriptés. Cette automatisation supplémentaire facilite de nombreuses tâches associées à la surveillance continue.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Localisez et ouvrez **GRC : mettre à jour l'état d'activation du module d'extension dans la table de mappage indicateur-module d'extension**.

Exécution de script planifiée



3. Cliquez sur **Exécuter maintenant**.
   La tâche analyse le modèle d'indicateur sur la table de mappage de module d'extension [sn_grc_ind_template_plugin_mapping_details] sur votre instance, et 1) détermine quelles applications pouvant utiliser les modèles d'indicateurs de Technology Controls Monitoring Accelerator surveillance sont installées sur votre instance et 2) active automatiquement les modèles d'indicateurs qui sont mappés aux tables de ces applications.

Remarque :
Vous devez répéter ce processus chaque fois que vous mettez à niveau cette application.

Afficher votre statut opérationnel

Affichez les modules État opérationnel pour obtenir une liste des contrôles CIS et des contrôles technologiques. Chaque contrôle inclut également la technologie utilisée pour valider la conformité, le type de modèle d'indicateur disponible et la table source du contrôle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_compliance.reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

À partir de la version 12.0.2, les modules État opérationnel fournissent une vue de tous vos contrôles CIS et/ou modèles d'indicateurs basés sur la norme ISO 27002 mappés à des contrôles CIS/ISO spécifiques en un seul endroit. Ces informations peuvent être utiles pour surveiller vos contrôles et l'intégrité de votre système. L'application est capable d'analyser

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

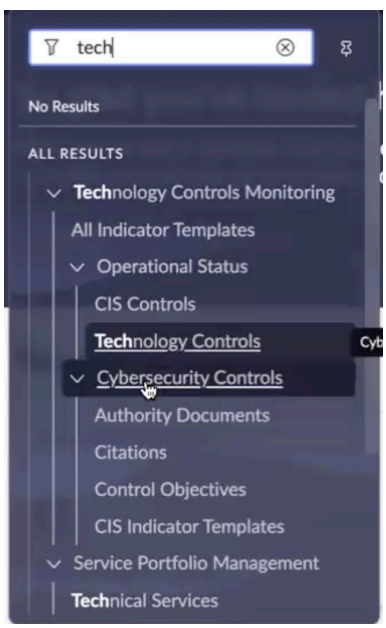
votre instance et de déterminer les contrôles que vous avez implémentés, ainsi que les différentes technologies disponibles pour valider chaque contrôle et protéger vos données.

À compter de la Washington DC version, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 pré-paramétrés et des modèles d'indicateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Surveillance des contrôles technologiques** > **Statuts opérationnels**.

   Vous pouvez afficher le module comme illustré dans l'exemple.



Remarque :
Le module Contrôles CIS est renommé du @R Contrôles CIS à Contrôles de cybersécurité. Le module Modèles d'indicateurs est renommé Modèles d'indicateurs CIS.

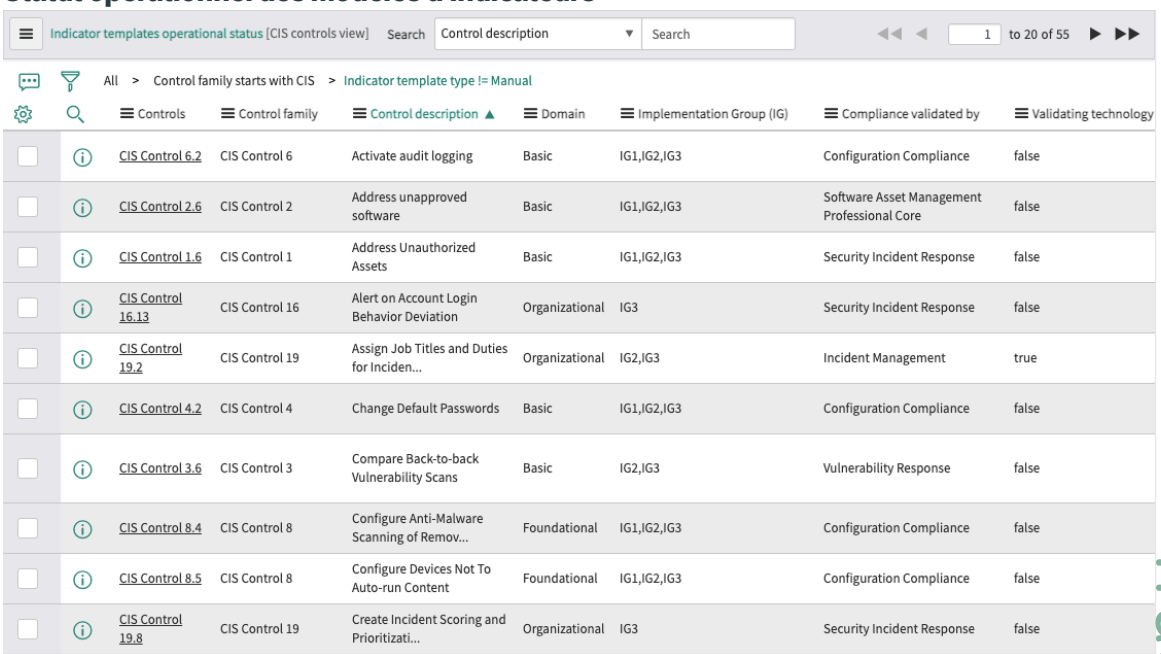
2. Sélectionnez **Contrôles CIS** ou **Contrôles technologiques**.

Remarque :
L'écran ci-dessous résulte de la sélection **des contrôles CIS**. Les colonnes par défaut seront légèrement différentes si vous sélectionnez **Contrôles technologiques**. Toutefois, vous pouvez sélectionner l'icône d'engrenage pour ajouter ou supprimer des colonnes selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Statut opérationnel des modèles d'indicateurs



Controls	Control family	Control description ▲	Domain	Implementation Group (IG)	Compliance validated by	Validating technology
CIS Control 6.2	CIS Control 6	Activate audit logging	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 2.6	CIS Control 2	Address unapproved software	Basic	IG1,IG2,IG3	Software Asset Management Professional Core	false
CIS Control 1.6	CIS Control 1	Address Unauthorized Assets	Basic	IG1,IG2,IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 16.13	CIS Control 16	Alert on Account Login Behavior Deviation	Organizational	IG3	Security Incident Response	false
CIS Control 19.2	CIS Control 19	Assign Job Titles and Duties for Inciden...	Organizational	IG2,IG3	Incident Management	true
CIS Control 4.2	CIS Control 4	Change Default Passwords	Basic	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 3.6	CIS Control 3	Compare Back-to-back Vulnerability Scans	Basic	IG2,IG3	Vulnerability Response	false
CIS Control 8.4	CIS Control 8	Configure Anti-Malware Scanning of Remov...	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 8.5	CIS Control 8	Configure Devices Not To Auto-run Content	Foundational	IG1,IG2,IG3	Configuration Compliance	false
CIS Control 19.8	CIS Control 19	Create Incident Scoring and Prioritizati...	Organizational	IG3	Security Incident Response	false

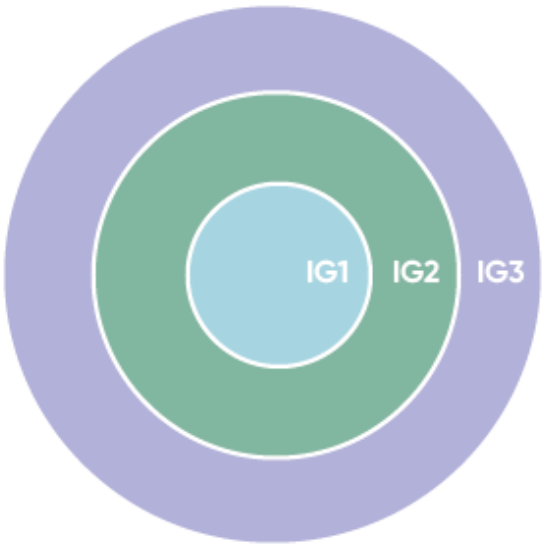
Chaque contrôle comprend les informations suivantes.

Statuts opérationnels

Champ	Description
Contrôles	Les commandes incluses lors du téléchargement et de l'activation de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .
Famille de contrôle et description	La famille et la description du contrôle telles que définies dans les contrôles CIS.
Domaine	Domaines des contrôles : ○ Élémentaire ○ Fondamental ○ Organisationnel
Groupe d'implémentation (IG)	Groupe d'implémentation auquel le contrôle est inclus : IG1, IG2 ou IG3. IG1 couvre la plupart des contrôles de sécurité essentiels pour servir de base. Ensuite, si nécessaire pour améliorer votre posture de sécurité, vous pouvez ajouter IG2 et IG3 pour fournir des niveaux de prise en charge supplémentaires. Comme illustré ici, IG2 inclut tous les contrôles inclus dans IG1, et IG3 inclut tous les contrôles dans IG1 et IG2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	
Conformité validée par	La technologie de votre instance que vous pouvez utiliser pour automatiser la validation de vos contrôles.
Validation de la technologie activée ?	Détermine si la technologie spécifiée est activée dans votre instance.
Contrôles implémentés ?	Identifie si vous avez adopté l'objectif de contrôle et l'avez déployé dans votre système.
Type de modèle d'indicateur	Identifie si vous avez un type de modèle d'indicateur défini afin que vous puissiez commencer à valider et à surveiller le contrôle. Les types disponibles sont Basique, Manuel et Script.
Table source	Table source pour les données surveillées par le contrôle.

Afficher le module Contrôles de cybersécurité

Consulter le module Contrôles de cybersécurité pour obtenir une liste des documents de référence, des contrôles, des objectifs de contrôle et des modèles d'indicateurs CIS mappés à des contrôles CIS spécifiques classés par domaine, groupe d'implémentation et contrôles ISO.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sn_compliance.reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les documents de référence, les contrôles et les objectifs de contrôle affichent les données relatives aux CIS sources, CIS v8 et CSA CCM v4. Les filtres de module affichent les données suivantes :

- Document de référence : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Contenu des documents de référence : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Objectifs de contrôle : la source est CIS ou CIS v8 ou CSA CCM v4.
- Modèles d'indicateurs : la source est CIS ou CIS v8.

Traduction automatique

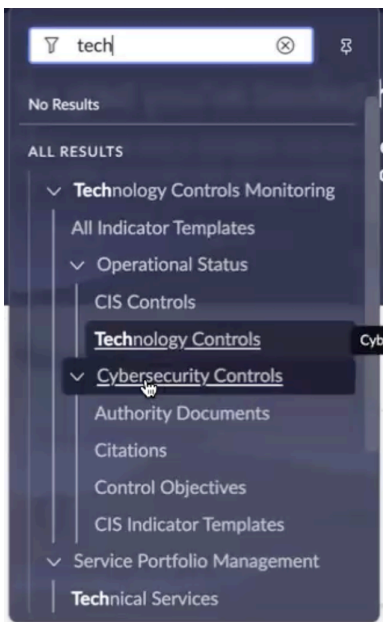
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À compter de la Washington DC version, Technology Controls Monitoring Accelerator fournit des contrôles CIS v8 pré-paramétrés et des modèles d'indicateurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Surveillance des contrôles technologiques** > **Contrôles de cybersécurité**.

   Vous pouvez afficher le module comme illustré dans l'exemple.



Remarque :
Le module Contrôles CIS est renommé du @R Contrôles CIS à Contrôles de cybersécurité. Le module Modèles d'indicateurs est renommé Modèles d'indicateurs CIS.

2. Sélectionnez **Documents de référence**.

   Les documents de référence pour les CIS sources, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.

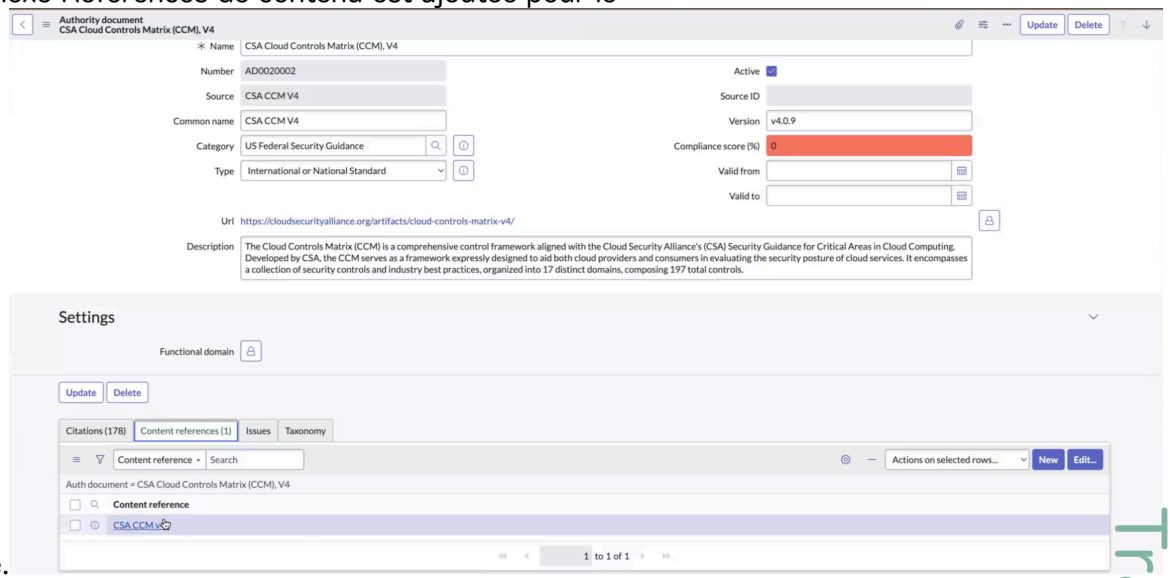


   La ADCIS10002 de document de référence est ajoutée pour CIS v8. De même, AD0020002 est ajoutée pour CSACCMv4.

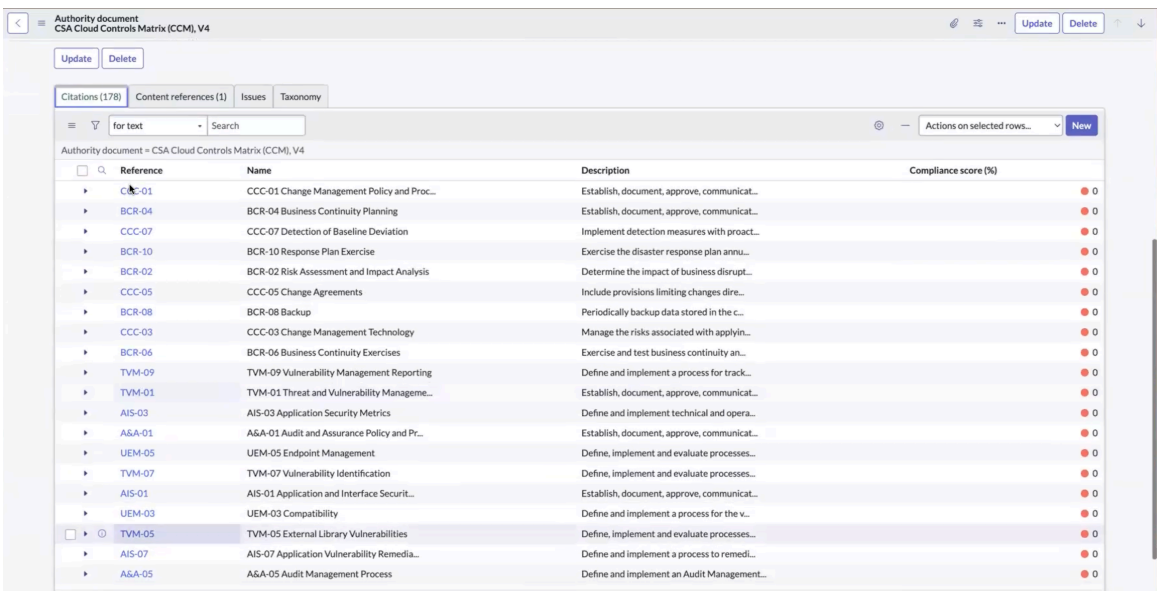
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour l'enregistrement de document de référence, la liste connexe Références de contenu est ajoutée pour le mappage.



Les citations associées au document de référence sont affichées dans l'exemple.

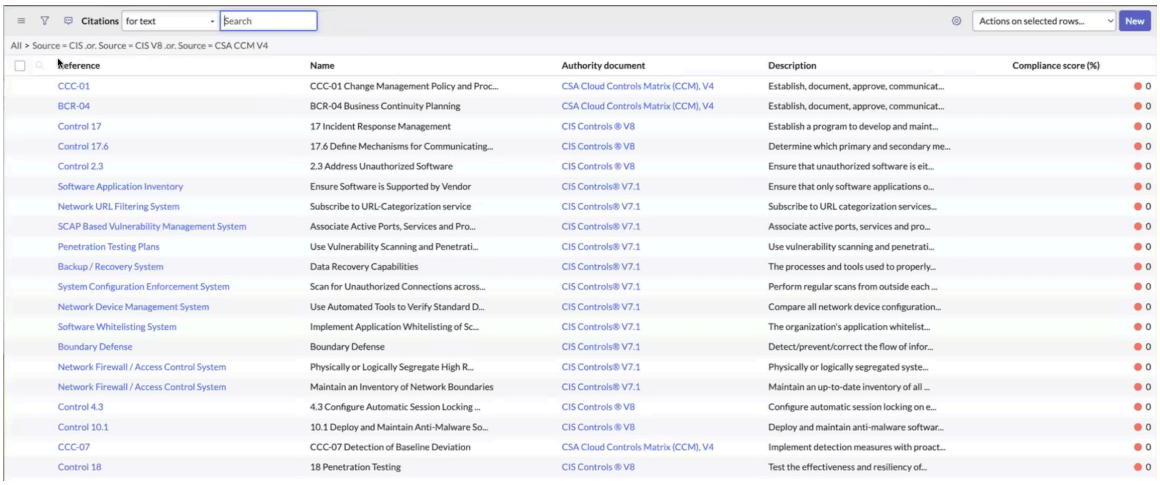


3. Sélectionnez **Citations**.

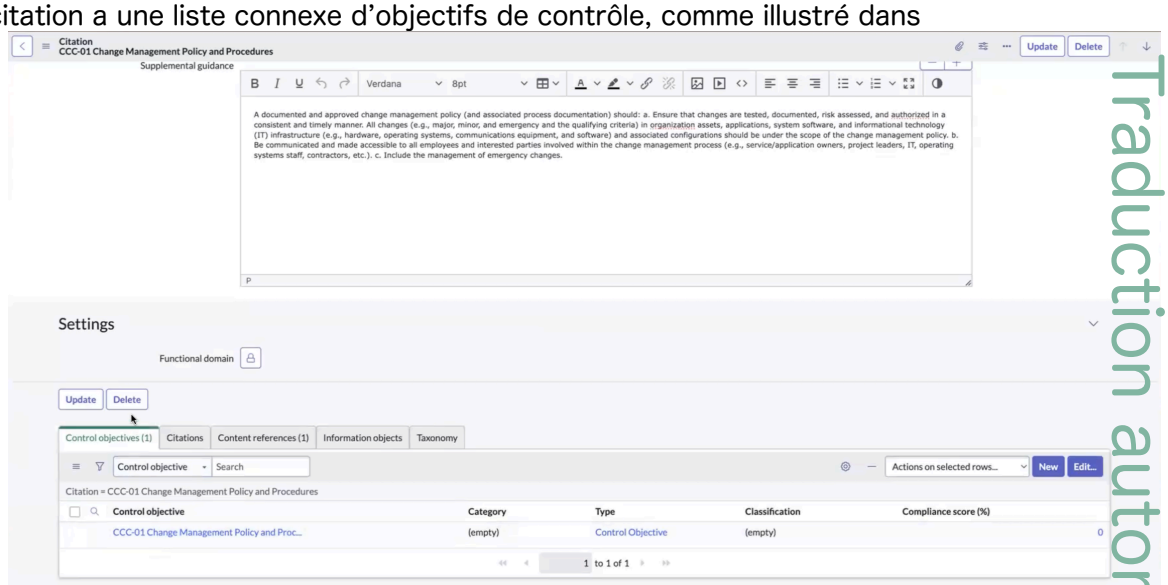
Les citations des CIS sources, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriées comme illustré dans l'exemple.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

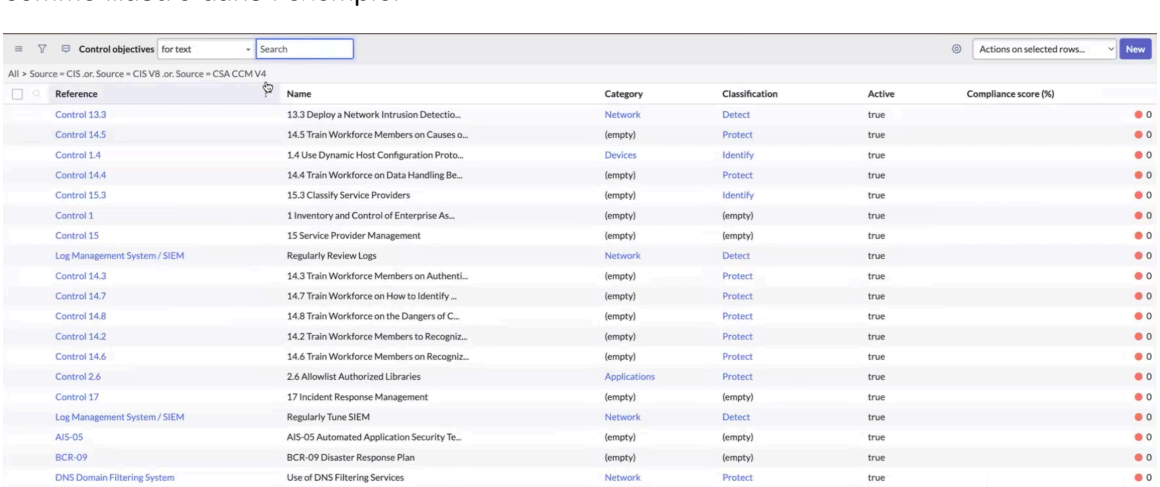


Chaque citation a une liste connexe d'objectifs de contrôle, comme illustré dans l'exemple.



4. Sélectionnez **Objectifs de contrôle**.

   Les objectifs de contrôle pour CIS sources, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.

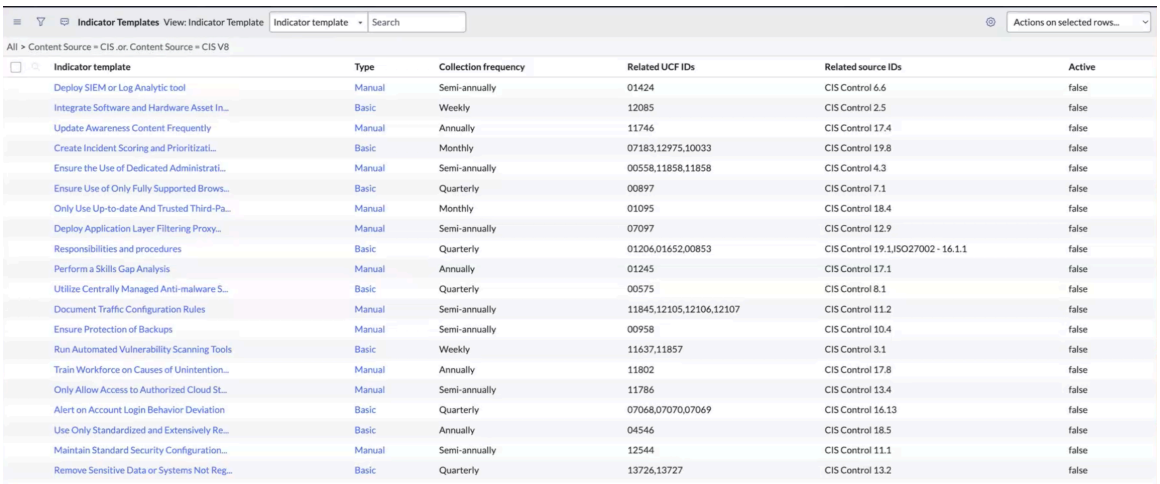


5. Sélectionnez **les modèles d'indicateurs CIS**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les modèles d'indicateurs CIS pour les CIS sources, CIS v8 et CSA CCM v4 sont répertoriés comme illustré dans l'exemple.



Indicator template	Type	Collection frequency	Related UCF IDs	Related source IDs	Active
Deploy SIEM or Log Analytic tool	Manual	Semi-annually	01424	CIS Control 6.6	false
Integrate Software and Hardware Asset In...	Basic	Weekly	12085	CIS Control 2.5	false
Update Awareness Content Frequently	Manual	Annually	11746	CIS Control 17.4	false
Create Incident Scoring and Prioritizati...	Basic	Monthly	07183,12975,10033	CIS Control 19.8	false
Ensure the Use of Dedicated Administrati...	Manual	Semi-annually	00558,11858,11858	CIS Control 4.3	false
Ensure Use of Only Fully Supported Brows...	Basic	Quarterly	00897	CIS Control 7.1	false
Only Use Up-to-date And Trusted Third-Pa...	Manual	Monthly	01095	CIS Control 18.4	false
Deploy Application Layer Filtering Proxy...	Manual	Semi-annually	07097	CIS Control 12.9	false
Responsibilities and procedures	Basic	Quarterly	01206,01652,00853	CIS Control 19.1,ISO27002 - 16.1.1	false
Perform a Skills Gap Analysis	Manual	Annually	01245	CIS Control 17.1	false
Utilize Centrally Managed Anti-malware S...	Basic	Quarterly	00575	CIS Control 8.1	false
Document Traffic Configuration Rules	Manual	Semi-annually	11845,12105,12106,12107	CIS Control 11.2	false
Ensure Protection of Backups	Manual	Semi-annually	00958	CIS Control 10.4	false
Run Automated Vulnerability Scanning Tools	Basic	Weekly	11637,11857	CIS Control 3.1	false
Train Workforce on Causes of Unintention...	Manual	Annually	11802	CIS Control 17.8	false
Only Allow Access to Authorized Cloud St...	Manual	Semi-annually	11786	CIS Control 13.4	false
Alert on Account Login Behavior Deviation	Basic	Quarterly	07068,07070,07069	CIS Control 16.13	false
Use Only Standardized and Extensively Re...	Basic	Annually	04546	CIS Control 18.5	false
Maintain Standard Security Configuration...	Manual	Semi-annually	12544	CIS Control 11.1	false
Remove Sensitive Data or Systems Not Reg...	Basic	Quarterly	13726,13727	CIS Control 13.2	false

Vous pouvez afficher les modèles d'indicateurs pour différentes sources. L'exemple suivant montre les modèles d'indicateurs pour le CSF NIST.



Indicator template	Type	Collection frequency	Related UCF IDs	Related source IDs	Active	Content
9.7 Deploy and Maintain Email Server Ant...	Basic	Quarterly		CIS v8 (9.7) NIST CSF (DE.CM-4) ISO 270...	false	DE.CM-4: Malicious code is detected
9.4 Restrict Unnecessary or Unauthorized...	Basic	Daily		CIS v8 (9.4) NIST CSF (PR.IP-1) NIST 80...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
9.3 Maintain and Enforce Network-Based U...	Basic	Daily		CIS v8 (9.3) NIST CSF (PR.AC-5) ISO 270...	false	PR.AC-5: Network integrity is protected ...
9.1 Ensure Use of Only Fully Supported B...	Basic	Daily		CIS v8 (9.1) NIST CSF (PR.IP-1) ISO 270...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
8.2 Collect Audit Logs	Basic	Daily		CIS v8 (8.2) NIST CSF (PR.PT-1, DE.AE-3)...	false	PR.PT-1: Audit/log records are determine...
8.2 Collect Audit Logs	Basic	Daily		CIS v8 (8.2) NIST CSF (PR.PT-1, DE.AE-3)...	false	DE.AE-3: Event data are collected and co...
7.5 Perform Automated Vulnerability Scan...	Basic	Weekly		CIS v8 (7.5) NIST CSF (DE.CM-8) ...	false	DE.CM-8: Vulnerability scans are performed
7.2 Establish and Maintain a Remediation...	Basic	Quarterly		CIS v8 (7.2) NIST CSF (ID.RA-1) ...	false	ID.RA-1: Asset vulnerabilities are ident...
4.7 Manage Default Accounts on Enterpris...	Basic	Daily		CIS v8 (4.7) NIST CSF (PR.AC-1) ...	false	PR.AC-1: Identities and credentials are ...
4.3 Configure Automatic Session Locking ...	Basic	Daily		CIS v8 (4.3) NIST CSF (PR.IP-1) ...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
4.10 Enforce Automatic Device Lockout on...	Basic	Daily		CIS v8 (4.10) NIST CSF (PR.IP-1) ...	false	PR.IP-1: A baseline configuration of inf...
3.3 Configure Data Access Control Lists	Basic	Daily		CIS v8 (3.3) NIST CSF (PR.AC-4)	false	PR.AC-4: Access permissions and authoriz...

La colonne ID de source connexes affiche l'ID source pour le modèle d'indicateur.

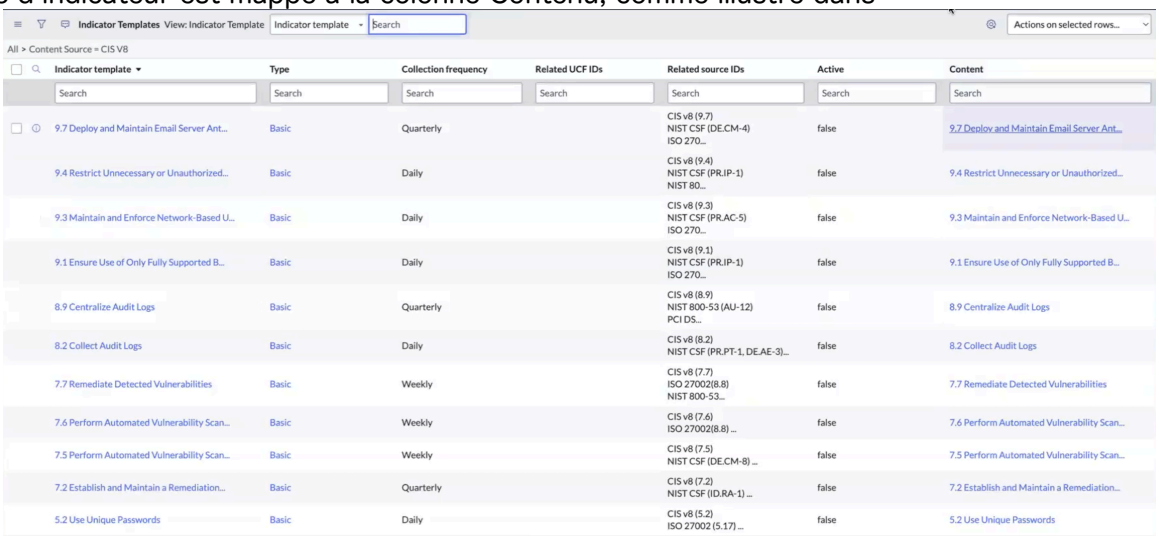


Indicator template	Type	Collection frequency	Related UCF IDs	Related source IDs	Active	Content
1.1						
1.1 Establish and Maintain Detailed Ente...	Basic	Weekly		CIS v8 (1.1) NIST CSF (ID.AM-1, PR.DS-3)...	false	PR.DS-3: Assets are formally managed thr...
1.1 Establish and Maintain Detailed Ente...	Basic	Weekly		CIS v8 (1.1) NIST CSF (ID.AM-1, PR.DS-3)...	false	ID.AM-1: Physical devices and systems wi...

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le modèle d'indicateur est mappé à la colonne Contenu, comme illustré dans l'exemple.



6. Sélectionnez **les modèles d'indicateurs CIS**.
   Les modèles d'indicateurs CIS s'affichent dans l'instance.

Utilisation des modèles d'indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller un contrôle ou un risque unique. Les modèles d'indicateurs vous permettent de créer plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires. L'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournit une collection de 171 modèles d'indicateurs prédéfinis pour la surveillance des contrôles de cybersécurité.

Indicateurs et modèles d'indicateurs

Les indicateurs collectent des données pour surveiller les contrôles et les risques et recueillir les éléments probants. Les indicateurs surveillent un seul contrôle ou risque.

Les modèles d'indicateurs permettent la création de plusieurs indicateurs pour des contrôles ou des risques similaires.

Les modèles d'indicateurs obtenus avec l'application Technology Controls Monitoring Accelerator fournissent les instructions pour exécuter les indicateurs, comme décrit dans les sections suivantes.

Des informations complémentaires peuvent être collectées pour les indicateurs par le biais d'une collecte automatique de données ou de tâches manuelles. Les résultats des indicateurs sont ensuite utilisés pour effectuer les tâches suivantes :

- Créez des problèmes pour les contrôles.
- Mettre à jour les scores de risque.
- Fournir des informations complémentaires pour les activités d'audit et les tests de contrôle

Les types d'indicateurs suivants sont disponibles :

1. Basique : les preuves sont collectées à partir de la table source.
2. Manuel : aucune preuve n'est collectée. Ce type d'indicateur nécessite une source de données tierce.
3. Scripté : les preuves peuvent être collectées à partir de plusieurs tables sources.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Flux du processus d'indicateur

Le processus d'indicateur se compose des étapes suivantes :

- Configurez le modèle d'indicateur.
- Appliquez le modèle d'indicateur à une définition du risque ou à un contrôle. Lorsque le contrôle ou la définition du risque est défini sur un type d'entité ou des entités spécifiques, tous les contrôles ou risques liés à cet objectif de contrôle ou à cette définition du risque ont un indicateur généré pour eux.

Les indicateurs peuvent être automatisés ou manuels. Les tâches d'indicateur sont générées et affichent l'état final de l'indicateur.

Exemples d'indicateurs automatisés et d'indicateurs manuels

Un exemple d'indicateur automatisé serait de vérifier que tous les serveurs de la région sont CMDB à jour. Un autre exemple serait que tous les mots de passe LDAP datent de moins de trois mois.

Un exemple d'indicateur manuel serait de demander à l'administrateur réseau d'effectuer les tests d'intrusion réseau annuels et les résultats sont joints à la tâche. Si un résultat indique un échec ou une non-réussite, il est utilisé pour déclencher la création de GRC problèmes.

Utilisation des modèles d'indicateurs

Vous pouvez lier les modèles d'indicateurs aux déclarations de politique ou aux déclarations de risque afin que les indicateurs soient automatiquement créés pour les contrôles ou les risques. L'état des contrôles est également calculé automatiquement par les résultats de l'indicateur lié et peut affecter tous les risques liés. Par exemple, si l'indicateur lié à un contrôle échoue, l'état global ne peut être terminé que si la tâche de rattrapage est fermée par l'utilisateur.

Le score de risque calculé pour le risque est également ajusté automatiquement par les résultats des indicateurs du risque. Le champ Facteur de défaillance de l'indicateur dans la table Risque affiche l'impact des défaillances.

Remarque :
Les indicateurs ne sont pas pondérés. Lorsque vous évaluez leur impact sur un contrôle ou un risque, ils sont considérés comme égalisants. Les indicateurs ne sont pas exécutés lorsque les risques et les contrôles sont à l'état **Mis hors service** .

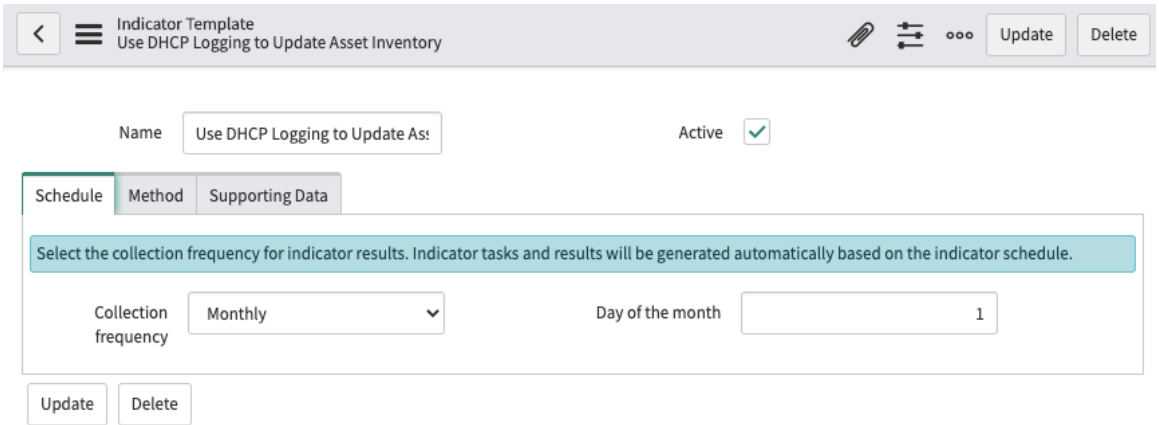
Fréquence de collecte du modèle d'indicateur

Chaque modèle d'indicateur comprend un calendrier pour identifier la fréquence de collecte des données, comme illustré ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Calendrier de modèle d'indicateur



Onglet Calendrier

Champ	Description
Fréquence de collecte	Fréquence de collecte des résultats de l'indicateur. Les tâches et les résultats de l'indicateur sont générés automatiquement en fonction du calendrier de l'indicateur. • Quotidien • Hebdomadaire : jour de la semaine pour effectuer la collecte. • Mensuel : jour du mois pour effectuer la collecte. • Trimestriel : date de la première exécution de la collecte. • 2 fois par an : date de la première exécution de la collecte. • Annuel : mois et jour d'exécution de la collecte.

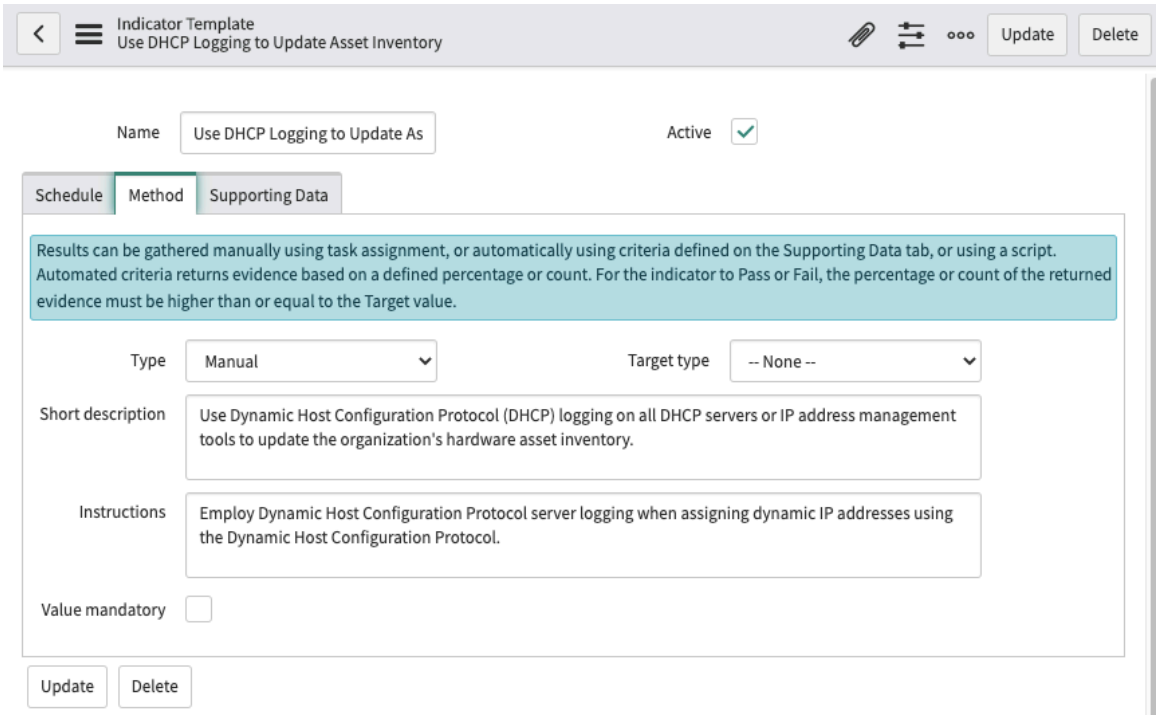
Traduction automatique

Méthode de collecte de modèle d'indicateur

L'onglet Méthode identifie la façon dont les résultats sont collectés, comme illustré ici.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Méthode de collecte de modèle d'indicateur



Onglet Méthode

Champ	Description
Type	Les résultats peuvent être collectés manuellement à l'aide de l'affectation de tâches ou automatiquement à l'aide des conditions de filtre de base, de Performance Analytics ou d'un script.
Type cible	Identifie si la cible est un pourcentage ou un nombre.
Description courte	Si **Type = Manuel**, une brève description du problème.
Instructions	Si **Type = Manuel**, instructions pour la collecte des résultats de l'indicateur.
Valeur obligatoire	Si **Type = Manuel**, la case à cocher indique si la valeur est obligatoire pour la tâche d'indicateur.
Réussite/Échec	Si **Type = Basique**, que les conditions définies dans l'onglet Données associées sont remplies et que les résultats dépassent la valeur **cible** , cela indique si l'indicateur a réussi ou échoué.
Cible	Si **Type = Basique**, seuil selon lequel les résultats renvoyés en fonction des conditions définies dans l'onglet Données associées déterminent la réussite ou l'échec du modèle d'indicateur.
Seuil PA	Si **Type = Indicateur PA**, le seuil PA associé.
Script	If **Type = Script**, le script qui obtient les informations système souhaitées.

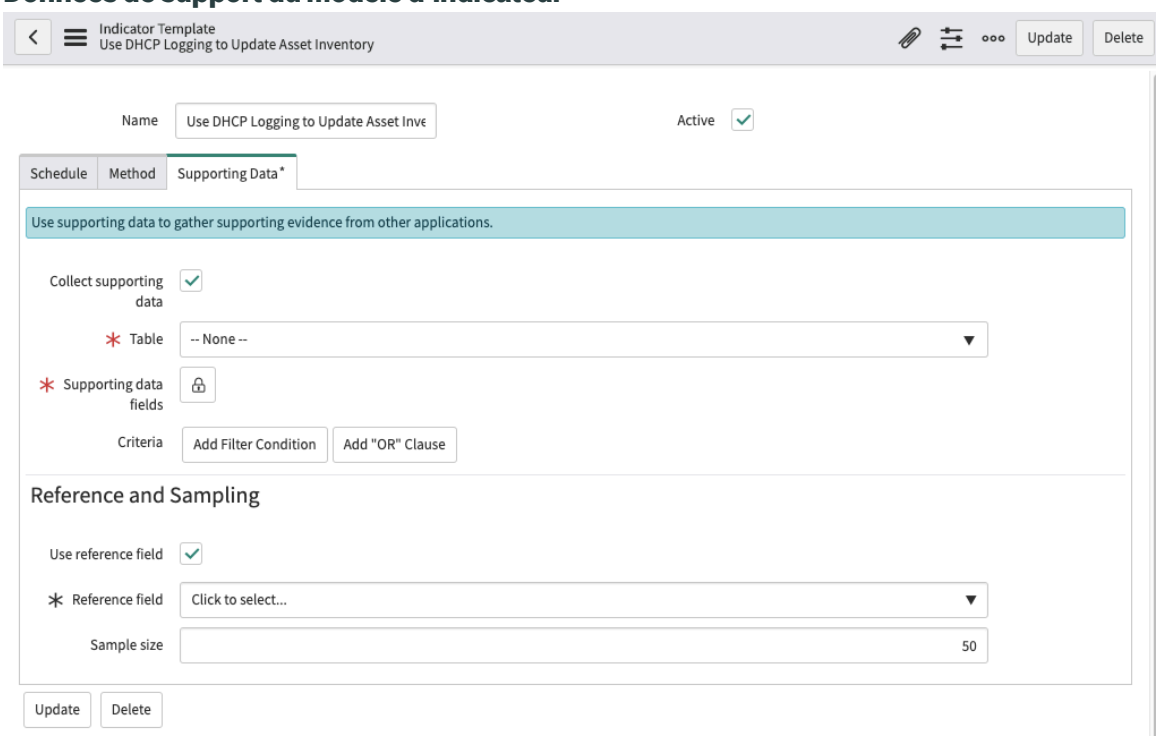
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Données de support du modèle d'indicateur

À partir de la version 10.1, l'onglet Données associées affiche les données historiques réelles pour les enregistrements de données associées provenant des résultats de l'indicateur ou des tâches d'indicateur. Dans les versions antérieures, seul l'état en temps réel des enregistrements collectés pouvait être visualisé.

Données de support du modèle d'indicateur



Données de support du modèle d'indicateur

Champ	Description
Inclure les données associées	Indique que vous souhaitez collecter des données associées. Les trois champs suivants sont affichés.
Table	Table de données associées.
Champs de données associées	Champs de la table de données associées à prendre en compte.
Critère	Conditions de filtre.
Champ de référence utilisateur	Indique que vous souhaitez utiliser un champ de référence. Les deux champs suivants sont affichés.
Champ de référence	Champ de référence que vous souhaitez utiliser pour l'échantillonnage.
Taille de l'échantillon	Nombre d'enregistrements que vous souhaitez utiliser pour l'échantillonnage des données.

Vous pouvez également afficher des informations dans les onglets suivants :

- Indicateurs
- Objectifs de contrôle/Déclarations de risque
- Références de contenu

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'onglet **Objectifs de contrôle/Déclarations de risque** vous permet de réutiliser le même modèle pour plusieurs objectifs de contrôle ou déclarations de risque.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles

Il Technology Controls Monitoring Accelerator comprend 273 modèles d'indicateurs (94 basiques, 174 manuels et 5 scriptés) pour CIS v7 et 67 nouveaux modèles d'indicateurs (64 basiques et 3 scriptés) pour CIS v8.

Lorsque la est Technology Controls Monitoring Accelerator utilisée avec l'application, vous pouvez gérer les modèles d'indicateurs Cybersecurity Controls Accelerator au sein de l'application Cybersecurity Controls Accelerator .

Quand Technology Controls Monitoring Accelerator est exécuté en tant qu'application autonome ; toutefois, il peut être exécuté avec l'application Policy and Compliance Management . Vous pouvez également mapper les contrôles UCF aux modèles d'indicateurs depuis l'application Policy and Compliance Management .

Remarque :
Pour en savoir plus sur les différents types de modèles d'indicateurs, reportez-vous à la section Utilisation des modèles d'indicateurs.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8

Le tableau suivant répertorie les modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8.

Remarque :
Les contrôles actuellement qui ne sont pas couverts par les modèles d'indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d'indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité. Pour plus d'informations sur les modèles d'indicateurs CIS v8, consultez KB0555526 .

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 1.1	Établir et tenir à jour un inventaire détaillé des actifs de l'entreprise : Établissez et tenez à jour un inventaire précis, détaillé et à jour de tous les actifs de l'entreprise susceptibles de stocker ou de traiter des données, notamment : les appareils des utilisateurs finaux (y compris les appareils portables et mobiles), les appareils réseau, les appareils non informatiques/IoT et les serveurs. Assurez-vous que l'inventaire enregistre l'adresse réseau (si statique),	BASE	HAM	cmdb_ci_hardware	CIS v8 (1.1) CSF (ID.AM-1, PR. DS-3) ISO 27002 (5.9, 8.8) PCI (9.5.1, 9.5.1.1, 11.2, 11.2.1, 11.2.2, 12.5, 12.5.1) CCM (UEM-04)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	l'adresse matérielle, le nom de l'ordinateur, le propriétaire de l'actif de données, le département pour chaque actif et si l'actif a été approuvé pour se connecter au réseau. Pour les appareils mobiles de l'utilisateur final, des outils de type MDM peuvent prendre en charge ce processus, le cas échéant. Cet inventaire comprend les actifs connectés à l'infrastructure physiquement, virtuellement, à distance, ainsi que ceux dans les environnements cloud. En outre, cela inclut les actifs qui sont régulièrement connectés à l'infrastructure réseau de l'entreprise, même s'ils ne sont pas sous le contrôle de l'entreprise. Examinez et mettez à jour l'inventaire de tous les actifs d'entreprise deux fois par an ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 1.2	Traiter les actifs non autorisés : Assurez-vous qu'un processus pour traiter les actifs non autorisés existe chaque semaine. L'entreprise peut choisir de supprimer l'actif du réseau, d'empêcher l'actif de se connecter à distance au réseau ou de mettre l'actif en quarantaine.	BASE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (1.2) NIST (CM-8) PCI (11.2.1)
Contrôle CIS V8 1.3	Utilisez un outil de détection actif : Utilisez un outil de détection actif pour identifier les actifs connectés au réseau de l'entreprise. Configurez l'outil de détection actif pour qu'il s'exécute quotidiennement ou plus fréquemment.	BASE	Détection	cmdb_discovery	CIS v8 (1.3) CSF (DE. CM-7) NIST (CM-8(1)) CCM (UEM-05)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 1.4	Utilisez la connexion DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol) pour mettre à jour l'inventaire des actifs d'entreprise : Utilisez la connexion DHCP sur tous les serveurs DHCP ou les outils de gestion des adresses IP (Internet Protocol) pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise. Examinez et utilisez les journaux pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise chaque semaine ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 1.5	Utilisez un outil de détection d'actifs passifs : Utilisez un outil de détection passif pour identifier les actifs connectés au réseau de l'entreprise. Examinez et utilisez les analyses pour mettre à jour l'inventaire des actifs de l'entreprise au moins une fois par semaine ou plus fréquemment.	BASE	Détection	discovery_network_stack	CIS v8 (1.5) CSF (DE. CM-7) NIST (CM-8(3))
Contrôle CIS V8 2.1	Établir et tenir à jour un inventaire logiciel : Établir et tenir à jour un inventaire détaillé de tous les logiciels sous licence installés sur les actifs de l'entreprise. L'inventaire des logiciels doit documenter le titre, l'éditeur, la date d'installation/d'utilisation initiale et l'objectif commercial de chaque entrée ; le cas échéant, indiquez l'URL (Uniform Resource Locator), le ou les magasins d'applications, la ou les versions, le mécanisme de déploiement et la date de mise hors service. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire	BASE	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS v8 (2.1) CSF (ID.AM-2) ISO (5.9) NIST (SI-4) PCI (1.2.5, 6.3.2) CCM (UEM-02)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	logiciel tous les deux ans ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 2.2	S'assurer que le logiciel autorisé est actuellement pris en charge Assurez-vous que seuls les logiciels actuellement pris en charge sont désignés comme autorisés dans l'inventaire logiciel pour les actifs de l'entreprise. Si le logiciel n'est pas pris en charge, mais qu'il est nécessaire à l'accomplissement de la mission de l'entreprise, documentez une exception détaillant les contrôles d'atténuation et l'acceptation du risque résiduel. Pour tout logiciel non pris en charge sans documentation d'exception, désignez-le comme non autorisé. Passez en revue la liste des logiciels pour vérifier la prise en charge logicielle au moins une fois par mois, ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 2.3	S'adresser aux logiciels non autorisés : Assurez-vous que les logiciels non autorisés sont retirés de l'utilisation sur les actifs de l'entreprise ou reçoivent une exception documentée. Révisez tous les mois ou plus fréquemment.	SCRIPT	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS v8 (2.3) CSF (DE. CM-7) ISO (8.7) NIST (CM-8(3)) PCI (12.3.4)
Contrôle CIS V8 2.4	Utiliser des outils d'inventaire logiciel automatisés : Utilisez des outils d'inventaire logiciel, si possible, dans l'ensemble de l'entreprise pour automatiser la détection et la documentation des logiciels installés.	BASE	SAM	cmdb_ci_application_software	CIS v8 (2.4) CSF (DE. CM-7) NIST (SI-4)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 2.5	Logiciels autorisés sur liste d'autorisation : Utilisez des contrôles techniques, tels que la liste d'autorisation d'application, pour vous assurer que seuls les logiciels autorisés peuvent être exécutés ou accessibles. Réévaluez votre évaluation tous les deux ans ou plus fréquemment.	SCRIPT	SAM	cmdb_sam_sw_install	CIS v8 (2.5) CSF (DE. CM-7) ISO (8.7, 8.17) PCI (1.2.5, 2.2.4)
Contrôle CIS V8 2.6	Bibliothèques autorisées sur liste d'autorisation : Utilisez des contrôles techniques pour vous assurer que seules les bibliothèques logicielles autorisées, telles que des fichiers .dll, .ocx, .so, etc., sont autorisées à être chargées dans un processus système. Bloquez le chargement des bibliothèques non autorisées dans un processus système. Réévaluez votre évaluation tous les deux ans ou plus fréquemment.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (2.6) CSF (DE. CM-7) ISO (8.19) PCI (1.2.5, 2.2.4)
Contrôle CIS V8 2.7	Liste d'autorisation pour les scripts autorisés : Utilisez des contrôles techniques, tels que les signatures numériques et le contrôle de version, pour vous assurer que seuls les scripts autorisés, tels que des fichiers .ps1, .py, etc., spécifiques, sont autorisés à s'exécuter. Bloquez l'exécution des scripts non autorisés. Réévaluez votre évaluation tous les deux ans ou plus fréquemment.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (2.7) CSF (PR. IP-1, PR. PT-3) PCI NIST (CM-8) (1.2.5, 2.2.4, 6.4.3)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 3.1	Établir et maintenir un processus de gestion des données : Établir et maintenir un processus de gestion des données. Au cours du processus, abordez la sensibilité des données, le propriétaire des données, le traitement des données, les limites de conservation des données et les exigences d'élimination, en fonction des normes de sensibilité et de conservation pour l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.10	Chiffrer les données sensibles en transit : Chiffrez les données sensibles en transit. Des exemples d'implémentation peuvent inclure TLS (Transport Layer Security) et OpenSSH (Open Secure Shell).	BASE	Détection	sn_disco_certificate_v8_cmdb_installed_certifica	CIS v8 (3.10) CSF (PR. IP-6, PR. DS-2) ISO (5.1, 5.9, 8.1, 5.14) NIST (CM-7(1), CM-10) PCI (9.4, 9.4.2, 2.2.7, 4.1.1, 4.2.1, 4.2.1.2, 4.2.2, 8.3.2) CCM (DSP-01, DSP-06, GRC-03, CEK-03)
Contrôle CIS V8 3.11	Chiffrer les données sensibles au repos : Chiffrez les données sensibles au repos sur les serveurs, les applications et les bases de données contenant des données	BASE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.11) CSF (PR. DS-1) ISO (5.33) NIST (CM-7) PCI (3.1.1,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	sensibles. Le chiffrement de la couche de stockage, également connu sous le nom de chiffrement côté serveur, répond aux exigences minimales de cette garantie. D'autres méthodes de chiffrement peuvent inclure le chiffrement de la couche application, également connu sous le nom de chiffrement côté client, lorsque l'accès au(x) périphérique(s) de stockage des données ne permet pas d'accéder aux données en texte brut.				3.3.2, 3.3.3, 3.5.1, 3.5.1.2, 3.5.1.3, 8.3.2) CCM (DSP-10, CEK-03)
Contrôle CIS V8 3.12	Segmentez le traitement et le stockage des données en fonction de leur sensibilité : Segmentez le traitement et le stockage des données en fonction de leur niveau de sensibilité. Ne traitez pas de données sensibles sur les actifs d'entreprise destinés à des données de faible sensibilité.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.13	Déployez une solution de protection contre la perte de données : Implémentez un outil automatisé, tel qu'un outil de prévention des pertes de données (DLP) basé sur l'hôte pour identifier toutes les données sensibles stockées, traitées ou transmises via les actifs de l'entreprise, y compris celles situées sur site ou chez un fournisseur de services distant, et mettre à jour l'inventaire de données sensibles de l'entreprise.	BASE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.13) CSF (PR. DS-5) ISO (5.13, 8.12) NIST (CM-7) CCM (DSP-10, UEM-11)
Contrôle CIS V8 3.14	Enregistrer l'accès aux données sensibles :	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (3.14) ISO (-8.15) NIST (CM-7(1))

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Consignez l'accès aux données sensibles, y compris leur modification et leur élimination.				PCI (10.2.1, 10.2.1.1) CCM (DSP-17, IAM-12, LOG-04)
Contrôle CIS V8 3.2	Établir et tenir à jour un inventaire des données : Établissez et tenez à jour un inventaire des données, basé sur le processus de gestion des données de l'entreprise. Faites l'inventaire des données sensibles, au minimum. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire chaque année, au minimum, en accordant la priorité aux données sensibles.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.3	Configurer les listes de contrôle d'accès aux données : Configurez les listes de contrôle d'accès aux données selon le besoin de savoir d'un utilisateur. Appliquez des listes de contrôle d'accès aux données, également connues sous le nom d'autorisations d'accès, aux systèmes de fichiers, aux bases de données et aux applications locaux et distants.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (3.3) CSF (PR. AC-4) ISO (5.1, 5.15, 8.3, 8.4) NIST (SA-22) PCI (1.3. 1, 7.1) CCM (DSP-17, IAM-05)
Contrôle CIS V8 3.4	Appliquer la conservation des données : Conservez les données conformément au processus de gestion des données de l'entreprise. La conservation des données doit inclure des délais minimaux et maximaux.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.5	Éliminez les données en toute sécurité :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Éliminez les données en toute sécurité, comme décrit dans le processus de gestion des données de l'entreprise. Assurez-vous que le processus et la méthode d'élimination sont proportionnels à la sensibilité des données.				
Contrôle CIS V8 3.6	Chiffrer les données sur les appareils de l'utilisateur final : Chiffrez les données sur les appareils de l'utilisateur final contenant des données sensibles. Des exemples d'implémentations peuvent inclure Windows BitLocker™, Apple FileVault™ , Linux dm-crypt™.	BASE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (3.6) ISO (6.7, 7.1, 8.1) NIST (CM-100) CCM (CEK-03, UEM-08)
Contrôle CIS V8 3.7	Établir et maintenir un système de classification des données : Établir et maintenir un système global de classification des données pour l'entreprise. Les entreprises peuvent utiliser des libellés tels que « Sensible », « Confidentiel » et « Public » et classer leurs données en fonction de ces libellés. Examinez et mettez à jour le système de classification chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 3.8	Flux de données de documents : Flux de données de documents. La documentation sur les flux de données inclut les flux de données des fournisseurs de services et doit être basée sur le processus de gestion des données de	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 3.9	Chiffrer les données sur des supports amovibles : Chiffrez les données sur des supports amovibles.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.1	Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé : Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour les actifs de l'entreprise (appareils de l'utilisateur final, y compris les appareils portables et mobiles, appareils non informatiques/ IoT et serveurs) et les logiciels (systèmes d'exploitation et applications).Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.10	Appliquez le verrouillage automatique des appareils sur les appareils portables de l'utilisateur final : Appliquez le verrouillage automatique des appareils en fonction d'un seuil prédéterminé de tentatives d'authentification locales ayant échoué sur les appareils portables de l'utilisateur final, lorsqu'ils sont pris en charge. Pour les ordinateurs portables,	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.10) CSF (PR. IP-1) ISO (8.1, 8.5, 8.9) NIST (SI-7, PM-5(1)) PCI (1.1.1, 1.2.1, 1.2.6, 1.5.1, 1.2.7, 2.1.1, 2.2.1, 8.3.4) CCM (CCC-01, GRC-03, IVS-04)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	n'autorisez pas plus de 20 tentatives d'authentification infructueuses ; Pour les tablettes et smartphones, pas plus de 10 tentatives d'authentification échouées. Parmi les exemples d'implémentations, citons Microsoft InTune Device Lock et Apple Configuration Profile maxFailedAttempts.				
Contrôle CIS V8 4.11	Appliquez la fonctionnalité d'effacement à distance sur les appareils portables de l'utilisateur final : Effacez à distance les données d'entreprise des appareils portables de l'utilisateur final appartenant à l'entreprise lorsque cela est approprié, par exemple en cas de perte ou de vol d'appareils, ou lorsqu'une personne ne prend plus en charge l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.12	Espaces de travail d'entreprise distincts sur les appareils mobiles de l'utilisateur final : Assurez-vous que des espaces de travail d'entreprise distincts sont utilisés sur les appareils mobiles de l'utilisateur final, lorsqu'ils sont pris en charge. Les exemples d'implémentation incluent l'utilisation d'un profil de configuration ou Android d'un Apple profil professionnel pour séparer les applications et données d'entreprise des applications et données personnelles.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.2	Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour l'infrastructure réseau :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Établissez et maintenez un processus de configuration sécurisé pour les périphériques réseau. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 4.3	Configurez le verrouillage automatique de session sur les actifs d'entreprise : Configurez le verrouillage de session automatique sur les actifs d'entreprise après une période d'inactivité définie. Pour les systèmes d'exploitation à usage général, la période ne doit pas dépasser 15 minutes. Pour les appareils mobiles de l'utilisateur final, la période ne doit pas dépasser 2 minutes.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.3) CSF (PR. IP-1) ISO (8.5, 8.9) PCI (8.2.8) CCM (UEM-06)
Contrôle CIS V8 4.4	Mettre en place et gérer un pare-feu sur les serveurs : Implémentez et gérez un pare-feu sur les serveurs, lorsqu'ils sont pris en charge. Les exemples d'implémentation incluent un pare-feu virtuel, un pare-feu de système d'exploitation ou un agent de pare-feu tiers.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.4) PCI (1.2.1, 1.4.1)
Contrôle CIS V8 4.5	Implémentez et gérez un pare-feu sur les appareils des utilisateurs finaux : Implémentez et gérez un pare-feu basé sur l'hôte ou un outil de filtrage de ports sur les appareils de l'utilisateur final, avec une règle de refus par défaut qui abandonne tout le trafic, à l'exception des	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	services et des ports qui sont explicitement autorisés.				
Contrôle CIS V8 4.6	Gérez en toute sécurité les actifs et les logiciels de l'entreprise : Gérez en toute sécurité les actifs et les logiciels de l'entreprise. Parmi les exemples d'implémentations, citons la gestion de la configuration via une infrastructure en tant que code contrôlée par version et l'accès aux interfaces administratives via des protocoles réseau sécurisés, tels que Secure Shell (SSH) et HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure). N'utilisez pas de protocoles de gestion non sécurisés, tels que Telnet (réseau de télétype) et HTTP, sauf si cela est essentiel sur le plan opérationnel.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 4.7	Gérez les comptes par défaut sur les actifs et les logiciels d'entreprise : Gérez les comptes par défaut sur les actifs et les logiciels d'entreprise, tels que les comptes racine, d'administrateur et autres comptes de fournisseur préconfigurés. À titre d'exemple, vous pouvez désactiver les comptes par défaut ou les rendre inutilisables.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.7) CSF (PR. AC-1) ISO (8.2, 8.9) NIST (SI-12) PCI (2.2.2, 2.3.1)
Contrôle CIS V8 4.8	Désinstallez ou désactivez les services inutiles sur les actifs et les logiciels de l'entreprise : Désinstallez ou désactivez les services inutiles sur les actifs et les logiciels de l'entreprise, tels qu'un service de partage de	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	fichiers, un module d'application Web ou une fonction de service inutilisés.				
Contrôle CIS V8 4.9	Configurez les serveurs DNS approuvés sur les actifs de l'entreprise : Configurez des serveurs DNS approuvés sur les actifs de l'entreprise. Exemples d'implémentations : configuration des actifs pour utiliser des serveurs DNS contrôlés par l'entreprise et/ou des serveurs DNS réputés accessibles en externe.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (4.9) NIST (PM-5(1))
Contrôle CIS V8 5.1	Établir et tenir à jour un inventaire des comptes : Établir et tenir à jour un inventaire de tous les comptes gérés dans l'entreprise. L'inventaire doit inclure à la fois les comptes d'utilisateur et d'administrateur. L'inventaire, au minimum, doit contenir le nom de la personne, son nom d'utilisateur, les dates de début et de fin et le département. Validez le fait que tous les comptes actifs sont autorisés, selon un calendrier récurrent au minimum, une fois par trimestre ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.2	Utilisez des mots de passe uniques : Utilisez des mots de passe uniques pour tous les actifs de l'entreprise. La mise en œuvre des meilleures pratiques comprend, au minimum, un mot de passe de 8 caractères pour les comptes utilisant l'authentification multifacteur et un mot de passe de 14	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (5.2) ISO (5.17) NIST (AC-5) PCI (2.2.2, 8.3.5, 8.5.6, 8.6.3) CCM (IAM-02)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	caractères pour les comptes n'utilisant pas l'authentification multifacteur.				
Contrôle CIS V8 5.3	Désactiver les comptes dormants : Supprimez ou désactivez tous les comptes dormants après une période de 45 jours d'inactivité, lorsqu'ils sont pris en charge.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.4	Restreindre les privilèges d'administrateur aux comptes d'administrateur dédiés : Limitez les privilèges d'administrateur aux comptes d'administrateur dédiés sur les actifs d'entreprise. Effectuez des activités informatiques générales, telles que la navigation sur Internet, la messagerie et l'utilisation de la suite de productivité, à partir du compte principal non privilégié de l'utilisateur.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.5	Établir et tenir à jour un inventaire des comptes de services : Établir et tenir à jour un inventaire des comptes de services. L'inventaire doit au minimum contenir le propriétaire du département, la date d'examen et l'objectif. Examinez les comptes de service pour vérifier que tous les comptes actifs sont autorisés, selon un calendrier récurrent au minimum, une fois par trimestre ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 5.6	Centralisez la gestion des comptes :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Centralisez la gestion des comptes par le biais d'un service d'annuaire ou d'identité.				
Contrôle CIS V8 6.1	Établissez un processus d'octroi d'accès : Établissez et suivez un processus, de préférence automatisé, pour accorder l'accès aux actifs de l'entreprise lors d'une nouvelle embauche, de l'octroi de droits ou d'un changement de rôle d'un utilisateur.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.2	Établissez un processus de révocation d'accès : Établissez et suivez un processus, de préférence automatisé, pour révoquer l'accès aux actifs de l'entreprise, en désactivant les comptes immédiatement après la résiliation, la révocation des droits ou le changement de rôle d'un utilisateur. La désactivation des comptes, au lieu de comptes, peut s'avérer nécessaire pour préserver les pistes d'audit.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.3	Exigez l'authentification MFA pour les applications exposées à l'extérieur : Exigez que toutes les applications d'entreprise ou tierces exposées en externe appliquent la MFA, lorsqu'elle est prise en charge. L'application de l'authentification multifacteur par l'intermédiaire d'un service d'annuaire ou d'un fournisseur d'authentification unique (SSO) est une mise en	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	œuvre satisfaisante de cette garantie.				
Contrôle CIS V8 6.4	Exiger l'authentification MFA pour l'accès réseau à distance : Exigez l'authentification MFA pour l'accès réseau à distance.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.5	Exiger l'authentification MFA pour l'accès administratif : Exigez la MFA pour tous les comptes d'accès administratifs, lorsqu'ils sont pris en charge, sur tous les actifs de l'entreprise, qu'ils soient gérés sur site ou par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.6	Établir et tenir à jour un inventaire des systèmes d'authentification et d'autorisation : Établissez et tenez à jour un inventaire des systèmes d'authentification et d'autorisation de l'entreprise, y compris ceux hébergés sur place ou chez un fournisseur de services à distance. Passez en revue et mettez à jour l'inventaire, au minimum, une fois par an ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.7	Centraliser le contrôle d'accès : Centralisez le contrôle d'accès pour tous les actifs de l'entreprise via un service d'annuaire ou un fournisseur SSO, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 6.8	Définissez et maintenez le contrôle d'accès basé sur les rôles :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Définissez et maintenez le contrôle d'accès basé sur les rôles, en déterminant et en documentant les droits d'accès nécessaires pour que chaque rôle au sein de l'entreprise puisse mener à bien les tâches qui lui sont assignées. Effectuez des examens de contrôle d'accès des actifs d'entreprise pour vérifier que tous les privilèges sont autorisés, selon un calendrier récurrent, au moins une fois par an ou plus fréquemment.				
Contrôle CIS V8 7.1	Établir et maintenir un processus de gestion des vulnérabilités : Établir et maintenir un processus documenté de gestion des vulnérabilités pour les actifs d'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 7.2	Établir et maintenir un processus de rattrapage : Établissez et tenez à jour une stratégie de rattrapage fondée sur les risques, documentée dans un processus de rattrapage, avec des examens mensuels ou plus fréquents.	BASE	VR	sn_vul_m2m_cis_v8	CIS v8 (7.2) CSF (ID.RA-1) ISO (8.8) NIST (IA-5) PCI (6.3.1, 6.4.1) CCM (A&A-03, TVM-08, TVM-10)
Contrôle CIS V8 7.3	Effectuez une gestion automatisée des correctifs du système d'exploitation : Effectuez des mises à jour du système d'exploitation sur les actifs de l'entreprise	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	via la gestion automatisée des correctifs sur une base mensuelle ou plus fréquente.				
Contrôle CIS V8 7.4	Effectuez une gestion automatisée des correctifs d'application : Effectuez des mises à jour d'application sur les actifs d'entreprise via la gestion automatisée des correctifs sur une base mensuelle ou plus fréquente.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 7.5	Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs internes de l'entreprise : Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs internes de l'entreprise sur une base trimestrielle ou plus fréquente. Effectuez des analyses authentifiées et non authentifiées à l'aide d'un outil d'analyse des vulnérabilités conforme au SCAP.	BASE	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	CIS v8 (7.5) CSF (DE. CM-8) ISO (8.8) NIST (SC-8(1)) PCI (11.3.1, 11.3.1.1, 11.3.1.2, 11.3.1.3) CCM (TVM-07)
Contrôle CIS V8 7.6	Effectuez des analyses automatisées de vulnérabilité des actifs d'entreprise exposés en externe : Effectuez des analyses de vulnérabilité automatisées des actifs d'entreprise exposés en externe à l'aide d'un outil d'analyse des vulnérabilités conforme au SCAP. Effectuez des analyses sur une base mensuelle ou plus fréquente.	BASE	VR	sn_vul_ds_import_q_entry	
Contrôle CIS V8 7.7	Corriger les vulnérabilités détectées :	BASE	VR	sn_vul_app_vulnerability	CIS v8 (7.7) ISO (8.8) NIST (SC-28)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Corrigez les vulnérabilités détectées dans les logiciels par le biais de processus et d'outils sur une base mensuelle, ou plus fréquente, en fonction du processus de correction.				PCI (11.3.1, 11.3.2, 11.3.2.1) CCM (TVM-03)
Contrôle CIS V8 8.1	Établir et maintenir un processus de gestion des journaux d'audit : Établissez et tenez à jour un processus de gestion des journaux d'audit qui définit les besoins de journalisation de l'entreprise. Traitez au minimum la collecte, l'examen et la conservation des journaux d'audit pour les actifs de l'entreprise. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.1	Conserver les journaux d'audit : Conservez les journaux d'audit entre les actifs de l'entreprise pendant au moins 90 jours.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.11	Effectuer des examens du journal d'audit : Examinez les journaux d'audit pour détecter les anomalies ou les événements anormaux qui pourraient indiquer une menace potentielle. Effectuez des examens sur une base hebdomadaire ou plus fréquente.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.12	Collecter les journaux du fournisseur de service :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Collectez les journaux des fournisseurs de service, le cas échéant. Les exemples d'implémentation incluent la collecte d'événements d'authentification et d'autorisation, d'événements de création et d'élimination des données et d'événements de gestion des utilisateurs.				
Contrôle CIS V8 8.2	Collecter les journaux d'audit : Collecter les journaux d'audit. Assurez-vous que la journalisation, conformément au processus de gestion des journaux d'audit de l'entreprise, a été activée sur tous les actifs de l'entreprise.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (8.2) CSF (PR. PT-1, DE. AE-3) ISO (8.15, 8.2) PCI (5.3.4, 6.4.1, 6.4.2, 10.2.1, 10.2.1.1, 10.2.1.2, 10.2.1.3, 10.2.1.4, 10.2.1.5, 10.2.1.6, 10.2.1.7, 10.2.2) CCM (LOG-08)
Contrôle CIS V8 8.3	Assurer un stockage adéquat des journaux d'audit : Assurez-vous que les destinations de journalisation maintiennent un stockage adéquat pour se conformer au processus de gestion des journaux d'audit de l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.4	Standardiser la synchronisation de l'heure : Standardisez la synchronisation de l'heure. Configurez au moins deux sources de temps synchronisées sur les actifs d'entreprise, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 8.5	Collectez les journaux d'audit détaillés : Configurez la journalisation d'audit détaillée pour les actifs d'entreprise contenant des données sensibles. Incluez la source de l'événement, la date, le nom d'utilisateur, l'horodatage, les adresses sources, les adresses de destination et d'autres éléments utiles qui pourraient aider dans une enquête médico-légale.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.6	Collectez les journaux d'audit des requêtes DNS : Collectez les journaux d'audit des requêtes DNS sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et avec assistance.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.7	Collecter les journaux d'audit des demandes d'URL : Collectez les journaux d'audit des demandes d'URL sur les actifs d'entreprise, le cas échéant et pris en charge.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.8	Collecter les journaux d'audit de ligne de commande : Collecter les journaux d'audit de ligne de commande. Les exemples d'implémentation incluent la collecte de journaux d'audit à partir de PowerShell™, de BHE™ et de terminaux d'administration distants.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 8.9	Centraliser les journaux d'audit : Centralisez, dans la mesure du possible, la collecte et la conservation des journaux	BASE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (8.9) NIST (AU-12) PCI (10.3.3)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	d'audit sur l'ensemble des actifs de l'entreprise.				
Contrôle CIS V8 9.1	Assurez-vous d'utiliser uniquement des navigateurs et des clients de messagerie entièrement pris en charge : Assurez-vous que seuls les navigateurs et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'entreprise, en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.1) CSF (PR. IP-1) ISO (8.1) NIST (CM-2)
Contrôle CIS V8 9.2	Utiliser les services de filtrage DNS : Utilisez les services de filtrage DNS sur tous les actifs de l'entreprise pour bloquer l'accès aux domaines malveillants connus.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 9.3	Gérez et appliquez les filtres d'URL basés sur le réseau : Appliquez et mettez à jour les filtres d'URL basés sur le réseau pour empêcher la connexion d'un actif d'entreprise à des sites Web potentiellement malveillants ou non approuvés. Les exemples d'implémentation incluent le filtrage basé sur les catégories, le filtrage basé sur la réputation ou via l'utilisation de listes de blocage. appliquer des filtres pour tous les actifs d'entreprise.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.3) CSF (PR. AC-5) ISO (8.7, 8.23) NIST (CM-7) PCI (1.2.6, 1.4.2)
Contrôle CIS V8 9.4	Limitez les extensions de navigateur et de client de messagerie inutiles ou non autorisées :	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (9.4) CSF (PR. IP-1) NIST

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Restreindre, par la désinstallation ou la désactivation, tous les modules d'extension, extensions et applications non autorisés ou non autorisés ou non autorisés du client de messagerie.				(CM-7(1)) PCI (2.2.4)
Contrôle CIS V8 9.5	Implémenter DMARC : Pour réduire le risque d'usurpation ou de modification d'e-mails provenant de domaines valides, mettez en œuvre la politique et la vérification DMARC, en commençant par la mise en œuvre du cadre de politique de l'expéditeur (SPF) et des normes DKIM (DomainKeys Identified Mail).	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 9.6	Bloquez les types de fichiers inutiles : Bloquez les types de fichiers inutiles qui tentent d'entrer dans la passerelle de messagerie de l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 9.7	Déployez et maintenez les protections contre les logiciels malveillants des serveurs de messagerie : Déployez et maintenez des protections contre les logiciels malveillants des serveurs de messagerie, telles que l'analyse des pièces jointes et/ou le sandboxing.	BASE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (9.7) CSF (DE. CM-4) ISO (8.7) NIST (SA-80) PCI (5.2.1, 5.4.1) CCM (TVM-02)
Contrôle CIS V8 10.1	Déployer et maintenir un logiciel anti-malware : Déployez et maintenez un logiciel anti-malware sur tous les actifs de l'entreprise.	BASE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (10.1) CSF (DE. CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (SA-10) PCI (5.1.1,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
					5.2.1, 5.2.2, 5.3.2) CCM (TVM-02, UEM-09)
Contrôle CIS V8 10.2	Configurer les mises à jour automatiques des signatures anti-programme malveillant : Configurez les mises à jour automatiques pour les fichiers de signatures anti-programme malveillant sur tous les actifs de l'entreprise.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 10.3	Désactivez l'exécution automatique et la lecture automatique pour les supports amovibles : Désactivez les fonctionnalités d'exécution automatique et d'exécution automatique pour les supports amovibles.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.3) CSF (PR. PT-2) ISO (7.1) NIST (AC-18(1))
Contrôle CIS V8 10.4	Configurez l'analyse anti-programme malveillant automatique des supports amovibles : Configurez un logiciel anti-malware pour analyser automatiquement les supports amovibles.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.4) CSF (DE. CM-4) ISO (7.1, 8.7) NIST (AC-18(3)) PCI (5.3.3)
Contrôle CIS V8 10.5	Activer les fonctionnalités anti-exploitation : Activez des fonctionnalités anti-exploitation sur les actifs et les logiciels de l'entreprise, dans la mesure du possible, telles que Microsoft la prévention de l'exécution des données (DEP), Windows Defender Exploit Guard (WDEG) ou Apple la protection de l'intégrité du système (SIP) et Gatekeeper™.	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (10.5) CSF (DE. CM-4) ISO (8.7) NIST (CM-2)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 10.6	Gestion centralisée des logiciels anti-malware : Gérez de manière centralisée les logiciels anti-malware.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 10.7	Utilisez un logiciel anti-malware basé sur le comportement : Utilisez un logiciel anti-malware basé sur le comportement.	BASE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (10.7) CSF (DE. CM-4) ISO (8.1, 8.7) NIST (CM-7) PCI (5.3.2)
Contrôle CIS V8 11.1	Mettre en place et maintenir un processus de récupération des données : Établissez et maintenez un processus de récupération des données. Au cours du processus, abordez le champ d'application des activités de récupération des données, la hiérarchisation de la récupération et la sécurité des données de sauvegarde. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 11.2	Effectuer des sauvegardes automatisées : Effectuez des sauvegardes automatisées des actifs d'entreprise concernés. Exécutez des sauvegardes chaque semaine, ou plus fréquemment, en fonction de la sensibilité des données.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 11.3	Protégez les données de récupération :	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Protégez les données de récupération avec des contrôles équivalents aux données d'origine. Chiffrement de référence ou séparation des données, en fonction des besoins.				
Contrôle CIS V8 11.4	Établir et maintenir une instance isolée de données de récupération : Établir et gérer une instance isolée de données de récupération. Des exemples d'implémentation incluent le contrôle des versions des destinations de sauvegarde via des systèmes ou des services hors ligne, dans le cloud ou hors site.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 11.5	Récupération des données de test : Testez la récupération des copies de sauvegarde tous les trimestres, ou plus fréquemment, pour un échantillon d'actifs d'entreprise concernés.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.1	Assurez-vous que l'infrastructure réseau est à jour : Assurez-vous que l'infrastructure réseau est maintenue à jour. Les exemples d'implémentation incluent l'exécution de la dernière version stable du logiciel et/ou l'utilisation des offres de réseau en tant que service (NaaS) actuellement prises en charge. Passez en revue les versions logicielles tous les mois, ou plus	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	fréquemment, pour vérifier la prise en charge du logiciel.				
Contrôle CIS V8 12.2	Établir et maintenir une architecture réseau sécurisée : Établissez et maintenez une architecture réseau sécurisée. Une architecture réseau sécurisée doit prendre en compte la segmentation, le moindre privilège et la disponibilité, au minimum.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.3	Gérer l'infrastructure réseau en toute sécurité : Gérez l'infrastructure réseau en toute sécurité. Parmi les exemples d'implémentations, citons l'infrastructure en tant que code contrôlée par version et l'utilisation de protocoles réseau sécurisés, tels que SSH et HTTPS.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.4	Établir et tenir à jour le(s) diagramme(s) d'architecture : Établir et tenir à jour le(s) diagramme(s) d'architecture et/ou toute autre documentation du système réseau. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.5	Centraliser l'authentification, l'autorisation et l'audit du réseau (AAA) : Centralisez le réseau AAA.	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 12.6	Utilisation de protocoles de gestion et de communication réseau sécurisés : Utiliser des protocoles de communication et de gestion de réseau sécurisés (par exemple, 802.1X, Wi-Fi Protected Access 2 (WPA2) Enterprise ou version ultérieure).	BASE	VR	sn_vulc_result	CIS v8 (12.6) CSF (PR. AC-7, PR. DS-2) ISO (8.21) NIST (SC-7(5))
Contrôle CIS V8 12.7	Assurez-vous que les appareils distants utilisent un VPN et se connectent à l'infrastructure AAA d'une entreprise : Exigez des utilisateurs qu'ils s'authentifient auprès des services VPN et d'authentification gérés par l'entreprise avant d'accéder aux ressources de l'entreprise sur les appareils de l'utilisateur final.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 12.8	Établir et maintenir des ressources informatiques dédiées pour tous les travaux administratifs : Établissez et maintenez des ressources informatiques dédiées, séparées physiquement ou logiquement, pour toutes les tâches administratives ou nécessitant un accès administratif. Les ressources informatiques doivent être segmentées à partir du réseau principal de l'entreprise et ne doivent pas être autorisées à accéder à Internet.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.1	centraliser les alertes d'événements de sécurité : Centralisez les alertes d'événements de sécurité sur l'ensemble des actifs de	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	l'entreprise à des fins de corrélation et d'analyse des journaux. L'implémentation des meilleures pratiques nécessite l'utilisation d'un SIEM, qui inclut des alertes de corrélation d'événements définies par le fournisseur. Une plate-forme d'analyse des journaux configurée avec des alertes de corrélation pertinentes pour la sécurité satisfait également à cette garantie.				
Contrôle CIS V8 13.1	Effectuez un filtrage de couche d'application : Effectuez un filtrage de la couche d'application. Les exemples d'implémentation incluent un proxy de filtrage, un pare-feu de couche d'application ou une passerelle.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.11	Ajuster les seuils d'alerte d'événement de sécurité : Ajustez les seuils d'alerte d'événement de sécurité tous les mois ou plus fréquemment.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.2	Déployez une solution de détection d'intrusion basée sur l'hôte : Déployez une solution de détection d'intrusion basée sur l'hôte sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant et/ou prise en charge.	BASE	CMDB	cmdb_rel_ci	CIS v8 (13.2) CSF (DE. CM-1) ISO (8.16) NIST (CM-6) PCI (6.4.2)
Contrôle CIS V8 13.3	Déployez une solution de détection des intrusions réseau : Déployez une solution de détection des intrusions réseau sur les actifs de l'entreprise, le cas échéant. Les exemples	BASE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.3) CSF (DE. CM-1) ISO (8.16, 8.21) NIST (CM-7) PCI (11.5.1, 12.10.5)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	d'implémentation incluent l'utilisation d'un système de détection des intrusions réseau (NIDS) ou d'un service de fournisseur de services dans le cloud (CSP) équivalent.				CCM (IVS-09)
Contrôle CIS V8 13.4	Effectuez un filtrage du trafic entre les segments réseau : Filtrez le trafic entre les segments réseau, le cas échéant.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.5	Gérez le contrôle d'accès pour les actifs distants : Gérez le contrôle d'accès pour les actifs qui se connectent à distance aux ressources de l'entreprise. Déterminer le niveau d'accès aux ressources de l'entreprise en fonction des éléments suivants : un logiciel anti-malware à jour installé ; la conformité de la configuration avec le processus de configuration sécurisé de l'entreprise ; et s'assurer que le système d'exploitation et les applications sont à jour.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.6	Collectez les journaux de flux de trafic réseau : Collectez les journaux de flux de trafic réseau et/ou le trafic réseau afin de les examiner et d'en signaler les périphériques réseau.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 13.7	Déployez une solution de prévention des intrusions basée sur l'hôte : Déployez une solution de prévention des intrusions basée sur l'hôte sur les actifs de	BASE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.7) CSF (DE. CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-7)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	l'entreprise, le cas échéant et/ou prise en charge. Des exemples d'implémentation incluent l'utilisation d'un client Endpoint Detection and Response (EDR) ou d'un agent IPS basé sur l'hôte.				
Contrôle CIS V8 13.8	Déployez une solution de prévention des intrusions sur le réseau : Déployez une solution de prévention des intrusions dans le réseau, le cas échéant. L'utilisation d'un système de prévention des intrusions réseau (NIPS) ou d'un service CSP équivalent est un exemple d'implémentation.	BASE	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (13.8) CSF (DE. CM-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.4.2, 11.5.1, 12.10.5) CCM (IVS-09)
Contrôle CIS V8 13.9	Déployez le contrôle d'accès au niveau du port : Déployez le contrôle d'accès au niveau du port. Le contrôle d'accès au niveau du port utilise 802.1x, ou des protocoles de contrôle d'accès réseau similaires, tels que des certificats, et peut intégrer l'authentification de l'utilisateur et/ou de l'appareil.	BASE	CMDB	cmdb_ci_endpoint_acl	CIS v8 (13.9) CSF (PR. AC-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (1.2.1, 1.2.5, 1.2.6, 2.2.4) CCM (IVS-03)
Contrôle CIS V8 14.1	Établir et maintenir un programme de sensibilisation à la sécurité : Établir et maintenir un programme de sensibilisation à la sécurité. L'objectif d'un programme de sensibilisation à la sécurité est d'éduquer le personnel de l'entreprise sur la façon d'interagir avec les actifs et les données de l'entreprise de manière sécurisée. Offrir une formation à l'embauche et, au minimum,	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.1) CSF (ID.AM-6, ID.GV-1, PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (SC-39) PCI (12.6, 12.6.1, 12.6.2, 12.6.3, 12.6.3.2) CCM (GRC-05,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	une fois par an. Examinez et mettez à jour le contenu annuellement, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise susceptibles d'avoir un impact sur cette protection se produisent.				HRS-11, GRC-03)
Contrôle CIS V8 14.2	Former les membres du personnel à reconnaître les attaques d'ingénierie sociale : Formez les membres du personnel à reconnaître les attaques d'ingénierie sociale, telles que l'hameçonnage, les prétextes et le talonnage.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.2) CSF (PR. AT-1) ISO (8.7) PCI (12.6.3.1) CCM (HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.3	Former les membres du personnel aux bonnes pratiques d'authentification : Former les membres du personnel aux bonnes pratiques d'authentification. L'authentification multifacteur, la composition des mots de passe et la gestion des informations d'identification sont des exemples de rubriques.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.3) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) PCI (8.3.8) CCM (GRC-05, HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.4	Former le personnel aux meilleures pratiques de traitement des données : Former les membres du personnel sur la façon d'identifier et de stocker, de transférer, d'archiver et de détruire correctement les données sensibles. Il s'agit également de former les membres du personnel aux meilleures pratiques en matière d'écran clair et de bureau, telles que le verrouillage de leur écran lorsqu'ils s'éloignent de leur actif d'entreprise, l'effacement des tableaux blancs physiques	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS_v8 (14.4) CSF (PR. AT-1) ISO (5.1) NIST (AC-2) CCM (DSP-17, GRC-01, HRS-03, HRS-12)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	et virtuels à la fin des réunions et le stockage sécurisé des données et des actifs.				
Contrôle CIS V8 14.5	Former les membres du personnel sur les causes de l'exposition involontaire des données : Formez les membres du personnel pour qu'ils soient conscients des causes de l'exposition involontaire des données. Par exemple, la mauvaise livraison de données sensibles, la perte d'un appareil portable de l'utilisateur final ou la publication de données à des publics non prévus.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.5) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (IA-5(1)) CCM (GRC-01, HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.6	Former les membres du personnel à la reconnaissance et au signalement des incidents de sécurité : Former les membres du personnel pour qu'ils soient en mesure de reconnaître un incident potentiel et de le signaler.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.6) CSF (PR. AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-2(3)) CCM (HRS-11)
Contrôle CIS V8 14.7	Former le personnel sur la façon d'identifier et de signaler si leurs actifs d'entreprise ne disposent pas de mises à jour de sécurité : Former le personnel pour qu'il comprenne comment vérifier et signaler les correctifs logiciels obsolètes ou toute défaillance dans les processus et outils automatisés. Une partie de cette formation devrait inclure la notification au personnel informatique de toute défaillance dans les processus et les outils automatisés.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.7) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(2)) CCM (HRS-11)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 14.8	Former le personnel aux dangers de la connexion et de la transmission de données d'entreprise sur des réseaux non sécurisés : Former les membres du personnel aux dangers de la connexion et de la transmission de données sur des réseaux non sécurisés pour les activités de l'entreprise. Si l'entreprise emploie des travailleurs à distance, la formation doit inclure des conseils pour s'assurer que tous les utilisateurs configurent en toute sécurité leur infrastructure de réseau domestique.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.8) CSF (PR. AT-1) ISO (6.3) NIST (AC-6(5)) PCI (12.6.3.2) CCM (GRC-01, HRS-04)
Contrôle CIS V8 14.9	Mener une formation de sensibilisation et de compétences en matière de sécurité spécifique au rôle : Organisez une sensibilisation à la sécurité et une formation aux compétences spécifiques au rôle. Parmi les exemples de mises en œuvre, citons les cours d'administration de systèmes sécurisés pour les professionnels de l'informatique (les 10 meilleures formations de sensibilisation et de prévention des vulnérabilités de l'OWASP™ pour les développeurs d'applications Web, et les formations avancées de sensibilisation à l'ingénierie sociale pour les rôles de haut niveau).	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (14.9) CSF (PR. AT-1, PR. AT-2, R.AT-4, PR. AT-5) ISO (6.3) NIST (AC-2) PCI (9.5.1, 9.5.1.3, 12.10.40 CCM (HRS-09, HRS-12)
Contrôle CIS V8 15.1	Établir et tenir à jour un répertoire des fournisseurs de services : Établir et tenir à jour un répertoire des fournisseurs de	BASE	VRM	core_company	CIS v8 (15.1) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (AC-2(1))

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	services. L'inventaire consiste à répertorier tous les fournisseurs de services connus, à inclure la ou les classifications et à désigner un contact d'entreprise pour chaque fournisseur de service. Examinez et mettez à jour l'inventaire annuellement, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.				PCI (12.8.1) CCM (STA-07)
Contrôle CIS V8 15.2	Établir et maintenir une politique de gestion des fournisseurs de services : Établir et maintenir une politique de gestion des fournisseurs de services. Assurez-vous que la politique traite de la classification, de l'inventaire, de l'évaluation, de la surveillance et de la mise hors service des fournisseurs de services. Examinez et mettez à jour la politique annuellement, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise qui pourraient avoir un impact sur cette protection se produisent.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 15.3	Classer les fournisseurs de services : Classer les fournisseurs de services. La considération de classification peut inclure une ou plusieurs caractéristiques, telles que la sensibilité des données, le volume de données, les exigences de disponibilité, les réglementations applicables, le risque inhérent et le risque atténué. Mettez à jour et révisez les classifications chaque année, ou lorsque des changements importants dans l'entreprise se	BASE	VRM	core_company	CIS v8 (15.3) CSF (ID.SC-2) ISO (5.19) PCI (12.8.5) CCM (GRC-02, STA-08)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	produisent qui pourraient avoir un impact sur cette protection.				
Contrôle CIS V8 15.4	Assurez-vous que les contrats des fournisseurs de services comprennent des exigences de sécurité : Assurez-vous que les contrats avec les fournisseurs de services comprennent des exigences de sécurité. Par exemple, les exigences peuvent inclure les exigences minimales du programme de sécurité, la notification et la réponse aux incidents de sécurité et/ou aux violations de données, les exigences en matière de chiffrement des données et les engagements en matière d'élimination des données. Ces exigences de sécurité doivent être cohérentes avec la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. Examinez les contrats des fournisseurs de services chaque année pour vous assurer qu'ils ne manquent pas aux exigences de sécurité.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 15.5	Évaluer les fournisseurs de services : Évaluez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. Le périmètre de l'évaluation peut varier en fonction de la ou des classifications et peut inclure l'examen de rapports d'évaluation normalisés, tels que le contrôle de l'organisation des services 2 (SOC 2) et l'attestation de conformité (AoC) de l'industrie des cartes de paiement (PCI), des	BASE	VRM	core_company	CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.19) NIST (IA-5) PCI (12.8.3) CCM (STA-12, STA-13)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	questionnaires personnalisés ou d'autres processus rigoureux appropriés. Réévaluez les fournisseurs de services chaque année, au minimum, ou avec des contrats nouveaux et renouvelés.				
Contrôle CIS V8 15.5	Évaluer les fournisseurs de services : Évaluez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. Le périmètre de l'évaluation peut varier en fonction de la ou des classifications et peut inclure l'examen de rapports d'évaluation normalisés, tels que le contrôle de l'organisation des services 2 (SOC 2) et l'attestation de conformité (AoC) de l'industrie des cartes de paiement (PCI), des questionnaires personnalisés ou d'autres processus rigoureux appropriés. Réévaluez les fournisseurs de services chaque année, au minimum, ou avec des contrats nouveaux et renouvelés.	BASE	VRM	core_company	CIS v8 (15.5) CSF (ID.SC-4, ID.SC-2) ISO (5.22, 5.23) NIST (IA-5) PCI (12.8.30) CCM (STA-12, STA-13)
Contrôle CIS V8 15.6	Surveiller les fournisseurs de services : Surveillez les fournisseurs de services conformément à la politique de gestion des fournisseurs de services de l'entreprise. La surveillance peut inclure une réévaluation périodique de la conformité des fournisseurs de services, la surveillance des notes de version des fournisseurs de services et la surveillance du dark web.	BASE	VRM	core_company	CIS v8 (15.6) CSF (DE. CM-6) ISO (5.2, 5.19, 5.21, 5.22) NIST (AC-1) PCI (8.2.7, 12.4.2, 12.4.2.1, 12.8.4 CCM (STA-14)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
Contrôle CIS V8 15.7	Neutralisez en toute sécurité les fournisseurs de services : Déclassez les fournisseurs de services en toute sécurité. Par exemple, la désactivation des comptes d'utilisateurs et de services, l'arrêt des flux de données et l'élimination sécurisée des données d'entreprise au sein des systèmes des fournisseurs de services.	BASE	VRM	core_company	CIS v8 (15.7) CSF (PR. AC-1) ISO (5.19, 5.2) NIST (AC-2, AC-2(1))
Contrôle CIS V8 16.1	Établissez et maintenez un processus de développement d'applications sécurisé : Établissez et maintenez un processus de développement d'applications sécurisé. Au cours du processus, abordez des éléments tels que les normes de conception d'applications sécurisées, les pratiques de codage sécurisées, la formation des développeurs, la gestion des vulnérabilités, la sécurité du code tiers et les procédures de test de sécurité des applications. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.1	Appliquer les principes de conception sécurisée dans les architectures d'applications : Appliquez les principes de conception sécurisée dans les architectures d'applications. Les principes de conception sécurisée incluent le concept de moindre privilège et l'application de la médiation pour valider	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	chaque opération effectuée par l'utilisateur, en promouvant le concept de « ne jamais faire confiance à l'entrée de l'utilisateur ». Il peut s'agir, par exemple, de s'assurer qu'une vérification explicite des erreurs est effectuée et documentée pour toutes les entrées, y compris la taille, le type de données et les plages ou formats acceptables. La conception sécurisée implique également de minimiser la surface d'attaque de l'infrastructure applicative, par exemple en désactivant les ports et les services non protégés, en supprimant les programmes et fichiers inutiles et en renommant ou en supprimant les comptes par défaut.				
Contrôle CIS V8 16.11	Exploitez des modules ou services approuvés pour les composants de sécurité des applications : Tirez parti de modules ou de services approuvés pour les composants de sécurité des applications, tels que la gestion des identités, le chiffrement, l'audit et la journalisation. L'utilisation des fonctionnalités de la plate-forme dans les fonctions de sécurité critiques réduira la charge de travail des développeurs et minimisera la probabilité d'erreurs de conception ou de mise en œuvre. Les systèmes d'exploitation modernes fournissent des mécanismes efficaces d'identification, d'authentification et d'autorisation et mettent ces mécanismes à la disposition des applications. N'utilisez que des algorithmes de chiffrement	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	standardisés, actuellement acceptés et largement examinés. Les systèmes d'exploitation fournissent également des mécanismes permettant de créer et de gérer des journaux d'audit sécurisés.				
Contrôle CIS V8 16.12	Implémentez des contrôles de sécurité au niveau du code : Appliquez des outils d'analyse statique et dynamique dans le cycle de vie de l'application pour vérifier que les pratiques de codage sécurisées sont suivies.	Manuel	N/A		
Contrôle CIS V8 16.13	Effectuez des tests de pénétration de l'application : Effectuez des tests de pénétration de l'application. Pour les applications critiques, les tests d'intrusion authentifiés sont mieux adaptés pour trouver des vulnérabilités de logique métier que l'analyse de code et les tests de sécurité automatisés.Les tests de pénétration reposent sur les compétences du testeur pour manipuler manuellement une application en tant qu'utilisateur authentifié et non authentifié.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.14	Modéliser les menaces : Effectuer une modélisation des menaces. La modélisation des menaces est le processus qui consiste à identifier et à traiter les failles de conception de sécurité des applications au sein d'une conception, avant la création du code. Elle est menée par des personnes spécialement formées qui évaluent la conception de l'application et évaluent les	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	risques de sécurité pour chaque point d'entrée et niveau d'accès. L'objectif est de cartographier l'application, l'architecture et l'infrastructure de manière structurée pour comprendre leurs faiblesses.				
Contrôle CIS V8 16.2	Établir et maintenir un processus d'acceptation et de traitement des vulnérabilités logicielles : Établir et maintenir un processus pour accepter et traiter les rapports de vulnérabilités logicielles, y compris fournir un moyen pour les entités externes de le faire. Le processus doit inclure des éléments tels qu'une politique de gestion des vulnérabilités qui identifie le processus de signalement, la partie responsable du traitement des rapports de vulnérabilité et un processus d'admission, d'affectation, de rattrapage et de test de rattrapage. Dans le cadre du processus, utilisez un système de suivi des vulnérabilités qui comprend des évaluations de gravité et des mesures pour mesurer le délai d'identification, d'analyse et de correction des vulnérabilités. Examinez et mettez à jour la documentation chaque année, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et pourraient avoir une incidence sur cette garantie.	BASE	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (16.2) CSF (RS. AN-5) ISO (8.8) NIST (AC-2) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, AIS-03)
Contrôle CIS V8 16.3	Effectuez une analyse de la cause première des vulnérabilités de sécurité : Effectuez une analyse de la cause première des	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	vulnérabilités de sécurité. Lors de l'examen des vulnérabilités, l'analyse de la cause première consiste à évaluer les problèmes sous-jacents qui créent des vulnérabilités dans le code, et permet aux équipes de développement d'aller au-delà de la simple correction des vulnérabilités individuelles au fur et à mesure qu'elles se produisent.				
Contrôle CIS V8 16.4	Établir et gérer un inventaire des composants logiciels tiers : Établissez et gérez un inventaire à jour des composants tiers utilisés dans le développement, souvent appelé « nomenclature », ainsi que des composants prévus pour une utilisation future.Cet inventaire doit inclure tous les risques que chaque composant tiers pourrait poser.Évaluez la liste au moins une fois par mois pour identifier tout changement ou mise à jour de ces composants, et validez que le composant est toujours pris en charge.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.5	Utilisez des composants logiciels tiers à jour et approuvés : Utilisez des composants logiciels tiers à jour et approuvés. Dans la mesure du possible, choisissez des frameworks et des bibliothèques établis et éprouvés qui offrent une sécurité adéquate.Procurez-vous ces composants auprès de sources fiables ou évaluez les vulnérabilités du logiciel avant de l'utiliser.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.6	Établir et maintenir un système et un processus d'évaluation de	BASE	VR	sn_vul_vulnerable_item	CIS v8 (16.6) CSF (RS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	la gravité pour les vulnérabilités des applications : Établissez et tenez à jour un système et un processus d'évaluation de la gravité pour les vulnérabilités des applications qui facilitent l'ordre de priorité dans lequel les vulnérabilités découvertes sont corrigées. Ce processus comprend la définition d'un niveau minimum d'acceptabilité de la sécurité pour la publication de code ou d'applications. Les évaluations de gravité offrent un moyen systématique de trier les vulnérabilités qui améliore la gestion des risques et permet de s'assurer que les bogues les plus graves sont corrigés en premier. Examiner et mettre à jour le système et le processus chaque année.				AN-1) ISO (8.8) NIST (AC-19) PCI (6.3.1) CCM (AIS-07, TVM-08)
Contrôle CIS V8 16.7	Utilisez les modèles de configuration de sécurisation renforcée standard pour l'infrastructure d'application : Utilisez des modèles de configuration de sécurisation renforcée standard recommandés par le secteur pour les composants d'infrastructure d'application. Cela inclut les serveurs, bases de données et serveurs Web sous-jacents, et s'applique aux conteneurs dans le cloud, aux composants PaaS (Platform as a Service) et aux composants SaaS. Ne laissez pas les logiciels développés en interne affaiblir le renforcement de la configuration.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 16.8	Séparer les systèmes de production et de non-production :	SCRIPT	CMDB	cmdb_ci	CIS v8 (16.8) CSF (PR.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production.				DS-7) ISO (8.31) NIST (IA-2(2)) PCI (6.5.3) CCM (IVS-05)
Contrôle CIS V8 16.9	Former les développeurs aux concepts de sécurité des applications et au codage sécurisé : Veiller à ce que tout le personnel de développement de logiciels reçoive une formation sur l'écriture de code sécurisé pour son environnement de développement et ses responsabilités spécifiques. La formation peut inclure les principes généraux de sécurité et les pratiques standard de sécurité des applications. Organisez des formations au moins une fois par an et concevez de manière à promouvoir la sécurité au sein de l'équipe de développement et à créer une culture de la sécurité parmi les développeurs.	BASE	Base de Learning	sn_lc_user_course_activity	CIS v8 (16.9) CSF (PR. AT-1, PR. AT-2) ISO (8.28) NIST (IA-2(1)) PCI (6.2.2)
Contrôle CIS V8 17.1	Désignez du personnel pour gérer le traitement des incidents : Désignez une personne clé, et au moins un remplaçant, qui gérera le processus de gestion des incidents de l'entreprise. Le personnel de gestion est responsable de la coordination et de la documentation de la réponse aux incidents et des efforts de récupération et peut être composé d'employés internes à l'entreprise, de fournisseurs tiers ou d'une approche hybride. Si vous faites appel à un fournisseur tiers, désignez au	BASE	SIR	sys_user_has_role	CIS v8 (17.1) CSF (PR. IP-9, DE. DP-1) ISO (5.24) NIST (AC-5) PCI (12.10.3, 12.10.4) CCM (BCR-01, SEF-03)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	moins une personne interne à l'entreprise pour superviser tout travail tiers. Effectuez un examen annuel, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 17.2	Établissez et tenez à jour les informations de contact pour le signalement des incidents de sécurité : Établir et tenir à jour les coordonnées des parties qui doivent être informées des incidents de sécurité. Les contacts peuvent inclure du personnel interne, des fournisseurs tiers, des forces de l'ordre, des fournisseurs de cyberassurance, des agences gouvernementales concernées, des partenaires du Centre de partage et d'analyse d'informations (ISAC) ou d'autres parties prenantes. Vérifiez les contacts chaque année pour vous assurer que l'information est à jour.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 17.3	Établir et maintenir un processus d'entreprise pour le signalement des incidents : Établissez et maintenez un processus d'entreprise pour que les effectifs signalent les incidents de sécurité. Le processus comprend le délai de signalement, le personnel à qui rendre des comptes, le mécanisme de signalement et les renseignements minimaux à signaler. Assurez-vous que le processus est publiquement accessible à l'ensemble du personnel. Effectuez un examen annuel, ou lorsque des	BASE	SIR	kb_knowledge	CIS v8 (17.3) CSF (PR. IP-9, PR. AT-1) ISO (6.8) NIST (AC-6(1)) PCI (12.10)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	changements importants au sein de l'entreprise se produisent et qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 17.4	Établir et maintenir un processus de réponse aux incidents : Établissez et tenez à jour un processus de réponse aux incidents qui traite des rôles et des responsabilités, des exigences de conformité et d'un plan de communication. Effectuez un examen annuel, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.	Manuel	SIR	N/A	
Contrôle CIS V8 17.5	Affectez des rôles et responsabilités clés : Affectez les rôles et responsabilités clés pour la réponse aux incidents, y compris le personnel des services juridiques, informatiques, de sécurité de l'information, des installations, des relations publiques, des ressources humaines, des intervenants en cas d'incident et des analystes, le cas échéant. Effectuez un examen annuel, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.	BASE	SIR	sys_user_has_role	CIS v8 (17.5) CSF (DE. DP-4, RS. CO-2, RS. CO-3, RS. CO-4) ISO (5.2, 5.24) NIST (AU-9(4)) PCI (12.10.3) CCM (SEF-03)
Contrôle CIS V8 17.6	Définissez les mécanismes de communication pendant la réponse aux incidents : Déterminez les mécanismes primaires et secondaires qui seront utilisés pour	Manuel	N/A	N/A	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	communiquer et générer des rapports lors d'un incident de sécurité. Les mécanismes peuvent inclure des appels téléphoniques, des e-mails ou des lettres. Gardez à l'esprit que certains mécanismes, tels que les e-mails, peuvent être affectés lors d'un incident de sécurité. Effectuez un examen annuel, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.				
Contrôle CIS V8 17.7	Effectuer des exercices de routine d'intervention en cas d'incident : Planifiez et menez des exercices et des scénarios d'intervention en cas d'incident de routine pour le personnel clé impliqué dans le processus de réponse aux incidents afin de les préparer à répondre à des incidents réels. Les exercices doivent tester les canaux de communication, la prise de décision et les flux de travail. Effectuez des tests sur une base annuelle, au minimum.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 17.8	Effectuer des examens post-incident : Effectuer des examens post-incident. Les examens post-incident permettent d'éviter la récurrence des incidents en identifiant les leçons apprises et les mesures de suivi.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 17.9	Établir et gérer des seuils d'incidents de sécurité : Établir et maintenir des seuils d'incident de sécurité, y compris, au minimum, faire la	BASE	SIR	sn_si_calculator	CIS v8 (17.9) CSF (RS. AN-5) ISO (5.24, 5.25) NIST (RA-5) PCI (12.10.5)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	différence entre un incident et un événement. Les exemples peuvent inclure : une activité anormale, une vulnérabilité de sécurité, une faiblesse de sécurité, une violation de données, un incident de confidentialité, etc. Effectuez un examen annuel, ou lorsque des changements importants au sein de l'entreprise se produisent et qui pourraient avoir un impact sur cette garantie.				CCM (SEF-05)
Contrôle CIS V8 18.1	Établir et tenir à jour un programme de tests d'intrusion : Établir et tenir à jour un programme de tests d'intrusion adapté à la taille, à la complexité et à la maturité de l'entreprise. Les caractéristiques du programme de test d'intrusion comprennent la portée, comme le réseau, l'application Web, l'interface de programmation d'application (API), les services hébergés et les contrôles des locaux physiques ; Fréquence; les limitations, telles que les heures acceptables et les types d'attaques exclus ; les coordonnées du point de contact ; le rattrapage, par exemple la façon dont les résultats seront acheminés à l'interne ; et les exigences rétrospectives.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 18.2	Effectuez des tests d'intrusion externes périodiques : Effectuer des tests d'intrusion externes périodiques en fonction des exigences du programme, au moins une fois par an. Les tests d'intrusion externes doivent inclure une reconnaissance de l'entreprise et de l'environnement pour	BASE	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (18.2) ISO (8.8) NIST (RA-7) PCI (11.4.3)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v8 (suite)

Contrôle	Nom/description	Type	Conformité validée par	Table source	Objectifs de contrôle connexes
	détecter les informations exploitables. Les tests d'intrusion nécessitent des compétences et une expérience spécialisées et doivent être effectués par l'intermédiaire d'une partie qualifiée. Le test peut être une boîte transparente ou une boîte opaque.				
Contrôle CIS V8 18.3	Corriger les conclusions du test de pénétration : Corrigez les conclusions des tests de pénétration en fonction de la politique de l'entreprise en matière de périmètre et de priorité du rattrapage.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 18.4	Valider les mesures de sécurité : Validez les mesures de sécurité après chaque test d'intrusion. Si nécessaire, modifiez les ensembles de règles et les options pour détecter les techniques utilisées pendant les tests.	Manuel	N/A	N/A	
Contrôle CIS V8 18.5	Effectuez des tests d'intrusion internes périodiques : N/A	BASE	VR	sn_vul_remediation_task	CIS v8 (18.5) ISO (8.8) NIST (RA-5) PCI (11.4.2)

Modèles d'indicateurs pour les contrôles CIS v7

Les tableaux suivants répertorient les modèles d'indicateurs de base et de script pour les contrôles CIS v7.

Remarque :
Les contrôles actuellement qui ne sont pas couverts par les modèles d'indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d'indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 1.1	Utilisez un outil de détection actif : Utilisez un outil de détection actif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour l'inventaire des actifs matériels.	Gestion des configurations (CMDB)	CMDB Détection [cmdb_discovery]	07054 00693
Contrôle de la CEI 1.2	Utilisez un outil de détection d'actifs passifs : Utilisez un outil de détection passif pour identifier les appareils connectés au réseau de l'organisation et mettre à jour automatiquement l'inventaire des actifs matériels de l'organisation.	Détection	Suivi de détection de réseau [discovery_network_track]	01472
Contrôle de la CEI 1.4	Tenir à jour l'inventaire détaillé des actifs : Tenez un inventaire précis et à jour de tous les actifs technologiques ayant la possibilité de stocker ou de traiter des informations. Cet inventaire doit inclure tous les actifs matériels, qu'ils	Gestion des configurations (CMDB)	Matériel [cmdb_ci_hardware]	06631 00691

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	soient connectés ou non au réseau de l'organisation.			
Contrôle CIS 1.5	Gérer les informations de l'inventaire des actifs : Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse matérielle, le nom de l'ordinateur, le propriétaire des actifs de données et le département pour chaque actif et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration de base [cmdb]	06638 06640 12084 06636 13721 13722
Contrôle de la CEI 1.7	Déployer le contrôle d'accès au niveau du port : Utilisez le contrôle d'accès au niveau du port, conformément à la norme 802.1x, pour contrôler quels appareils peuvent s'authentifier sur le réseau. Le système d'authentification doit être lié aux données de	Gestion des configurations (CMDB)	Point de terminaison ACL [cmdb_ci_endpoint_acl]	11841 13718

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	l'inventaire des actifs matériels pour s'assurer que seuls les appareils autorisés peuvent se connecter au réseau.			
Contrôle de la CEI 1.8	Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels : Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation.	Base de certification	Audit [cert_audit]	01429
Contrôle CIS 2.1	Tenir à jour l'inventaire des logiciels autorisés : Tenez à jour une liste de tous les logiciels autorisés requis dans l'entreprise à des fins professionnelles sur n'importe quel système d'entreprise.	Gestion des configurations (CMDB)	Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software]	12093 13723
Contrôle CIS 2.2	Assurez-vous que le logiciel est pris en charge par le fournisseur : Assurez-vous que seules les applications logicielles ou les systèmes d'exploitation	Software Asset Management	Cycle de vie du produit logiciel [sam_sw_product_lifecycle]	07054

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	actuellement pris en charge par le fournisseur du logiciel sont ajoutés à l'inventaire logiciel autorisé de l'organisation. Les logiciels non pris en charge doivent être marqués comme non pris en charge dans le système d'inventaire.			
Contrôle CIS 2.3	Utiliser les outils d'inventaire logiciel : Utilisez les outils d'inventaire logiciel dans l'ensemble de l'organisation pour automatiser la documentation de tous les logiciels sur les systèmes d'entreprise.	Gestion des configurations (CMDB)	Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software]	11736 12196 13720 13725
Contrôle de la CEI 2.4	Suivre les informations d'inventaire logiciel : Le système d'inventaire logiciel doit suivre le nom, la version, l'éditeur et la date d'installation de tous les logiciels, y compris les systèmes d'exploitation	Gestion des actifs logiciels Core	Installation logicielle [cmdb_sam_sw_install]	12085

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	autorisés par l'organisation.			
Contrôle CIS 2.5	Intégrez les inventaires des actifs logiciels et matériels : Le système d'inventaire logiciel doit être lié à l'inventaire des actifs matériels afin que tous les appareils et les logiciels associés soient suivis à partir d'un emplacement unique.	Gestion des configurations (CMDB)	Logiciel d'application [cmdb_ci_application_software]	11637 11857
Contrôle CIS 3.1	Exécutez des outils automatisés d'analyse des vulnérabilités : Utilisez un outil d'analyse des vulnérabilités à jour conforme au SCAP pour analyser automatiquement tous les systèmes du réseau sur une base hebdomadaire ou plus fréquente afin d'identifier toutes les vulnérabilités potentielles sur les systèmes de l'organisation.	Réponse aux vulnérabilités	Entrée de file d'attente d'importation de la source de données de vulnérabilité [sn_vul_ds_import_q_entry]	10635
Contrôle de la CEI 3.2	Effectuez une analyse de vulnérabilité authentifiée :	Security Operations	Élément détecté [sn_sec_cmn_src_ci]	00706

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Effectuez une analyse de vulnérabilité authentifiée avec des agents exécutés localement sur chaque système ou avec des scanners distants configurés avec des droits élevés sur le système testé.			
Contrôle de la CEI 3.6	Comparez les analyses de vulnérabilité dos à dos : Comparez régulièrement les résultats des analyses de vulnérabilité consécutives pour vérifier que les vulnérabilités ont été corrigées en temps opportun.	Réponse aux vulnérabilités	État du rattrapage de vulnérabilité [sn_vul_m2m_ttr_status]	06080
Contrôle de la CEI 4.2	Changer les mots de passe par défaut Avant de déployer un nouvel actif, changez tous les mots de passe par défaut pour qu'ils aient des valeurs compatibles avec les comptes de niveau administratif.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01698 12122

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle de la CEI 4.4	Utiliser des mots de passe uniques Lorsque l'authentification multifacteur n'est pas prise en charge (par exemple, l'administrateur local, les comptes racine ou les comptes de service), les comptes utilisent des mots de passe propres à ce système.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01915 01337
Contrôle de la CEI 4.8	Journal et alerte sur les changements apportés à l'appartenance au groupe d'administration Configurez les systèmes pour émettre une entrée de journal et une alerte lorsqu'un compte est ajouté ou supprimé d'un groupe doté de privilèges administratifs.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06312
Contrôle de la CEI 4.9	Journal et alerte en cas de connexion infructueuse au compte administratif Configurez les systèmes pour émettre une entrée de journal et une alerte en	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06312 06331

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	cas d'échec de connexion à un compte d'administrateur.			
Contrôle CIS 6.2	Activez la journalisation d'audit : Assurez-vous que la journalisation locale a été activée sur tous les systèmes et appareils réseau.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00897
Contrôle CIS 6.3	Activez la journalisation détaillée : Activez la journalisation système pour inclure des informations détaillées telles qu'une source d'événement, une date, un utilisateur, un horodatage, des adresses sources, des adresses de destination et d'autres éléments utiles.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00575
Contrôle de la CEI 7.1	Assurez-vous d'utiliser uniquement des navigateurs et des clients de messagerie entièrement pris en charge : Assurez-vous que seuls les navigateurs Web	Réponse aux vulnérabilités	Élément vulnérable de l'application [sn_vul_app_vulnerable_item]	00575 00576

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.			
Contrôle CIS 8.1	Utiliser un logiciel anti-malware géré de manière centralisée N'importe quel logiciel antivirus d'entreprise aura cette capacité. En disposant d'un AV géré de manière centralisée, vous pouvez facilement répondre aux exigences individuelles.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11861
Contrôle CIS 8.2	Assurez-vous que le logiciel anti-malware et les signatures sont mis à jour La qualité de l'antivirus dépend de ses signatures. Bien que la détection purement basée sur les signatures ne soit plus	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01790

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	viable, même les moteurs basés sur les anomalies doivent être mis à jour régulièrement. Assurez-vous que les mises à jour sont déployées automatiquement et utilisez des outils pour vérifier que les signatures sont réellement à jour.			
Contrôle CIS 8.3	Activer les fonctionnalités anti-exploitation du système d'exploitation/ Déployer des technologies anti-exploitation Les guides de durcissement DISA fournissent des instructions étape par étape sur l'activation de ces paramètres et bien plus encore.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11637 10678
Contrôle CIS 8.4	Configurer l'analyse anti-programme malveillant des périphériques amovibles La plupart des antivirus ont cette fonctionnalité activée par défaut, mais	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11927 04824 06735 00561 00564 04546

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	il est toujours important de vérifier qu'elle est bien activée. Les logiciels malveillants qui arrivent via une clé USB sont un vecteur d'attaque viable pour presque toutes les organisations.			
Contrôle CIS 8.5	Configurer les appareils pour qu'ils n'exécutent pas automatiquement le contenu Pour la même raison pour laquelle vous ne voulez pas l'analyser, vous ne voulez pas non plus qu'il s'exécute lorsqu'il est monté. Il s'agit d'un paramètre assez rapide à activer, et les guides de renforcement CIS et DISA contiennent des instructions étape par étape sur la désactivation de l'exécution automatique. Certains outils SCM peuvent rapidement vérifier chaque point de terminaison de votre environnement pour s'assurer	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	que ce paramètre est désactivé.			
Contrôle de la CEI 9.3	Effectuez régulièrement des analyses de ports automatisées : Effectuez régulièrement des analyses de ports automatisées sur tous les systèmes et alertez si des ports non autorisés sont détectés sur un système.	Réponse aux vulnérabilités	Scanner de vulnérabilité [sn_vul_scanner]	N/A
Contrôle CIS 11.3	Utiliser des outils automatisés pour vérifier les configurations des appareils standard et détecter les changements Comparez toutes les configurations de périphériques réseau aux configurations de sécurité approuvées définies pour chaque périphérique réseau en cours d'utilisation et alertez lorsque des écarts sont détectés.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06428 07058
Contrôle de la CEI 11.4	Installez la dernière version stable de toutes les mises à jour liées à la sécurité sur tous	Réponse aux vulnérabilités	Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item]	01696

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	les périphériques réseau : Installez la dernière version stable de toutes les mises à jour liées à la sécurité sur tous les périphériques réseau.			
Contrôle de la CEI 12.6	Déployer le capteur IDS basé sur le réseau : Déployez des capteurs de systèmes de détection des intrusions (IDS) basés sur le réseau pour rechercher des mécanismes d'attaque inhabituels et détecter la compromission de ces systèmes à chacune des limites du réseau de l'organisation.	Gestion des configurations (CMDB)	Système de détection des intrusions [cmdb_ci_ids_network]	00581
Contrôle de la CEI 13.2	Supprimez les données sensibles ou les systèmes auxquels l'organisation n'accède pas régulièrement : Supprimez du réseau les données sensibles ou les systèmes auxquels l'organisation n'accède pas	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	13726 13727

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	régulièrement. Ces systèmes ne doivent être utilisés qu'en tant que systèmes autonomes (déconnectés du réseau) par l'unité commerciale qui a besoin d'utiliser occasionnellement le système ou complètement virtualisés et éteints jusqu'à ce qu'ils soient nécessaires.			
Contrôle de la CEI 13,9	Chiffrer les données sur les périphériques de stockage USB Offrez la formation aux employés afin qu'ils soient conscients des risques liés aux données sur les clés USB. Ensuite, fournissez-leur les outils nécessaires pour sécuriser les données critiques de votre organisation.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	11927
Contrôle de la CEI 14.4	Chiffrez toutes les informations sensibles en transit : Chiffrez toutes les informations sensibles en transit.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00564

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 15.1	Tenir à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés : Tenir à jour un inventaire des points d'accès sans fil autorisés connectés au réseau câblé.	Gestion des configurations (CMDB)	Point d'accès sans fil [cmdb_ci_wap_network]	00693
Contrôle de la CEI 16.1	Tenir à jour un inventaire des systèmes d'authentification : Tenir à jour un inventaire de chacun des systèmes d'authentification de l'organisation, y compris ceux situés sur place ou chez un fournisseur de services à distance.	Gestion des configurations (CMDB)	Contrôleur de domaine Active Directory [cmdb_ci_ad_controller]	13724
Contrôle de la CEI 16.4	Chiffrer ou hacher toutes les informations d'identification d'authentification : Chiffrez ou hachez avec un salage toutes les informations d'identification d'authentification lorsqu'elles sont stockées.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06735
Contrôle de la CEI 16,5	Chiffrer la transmission du nom d'utilisateur et des informations d'identification d'authentification :	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00564

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Assurez-vous que tous les noms d'utilisateur de compte et les informations d'identification d'authentification sont transmis entre les réseaux à l'aide de canaux chiffrés.			
Contrôle de la CEI 16.11	Verrouiller les sessions Workstation après inactivité : Verrouillez automatiquement les sessions des postes de travail après une période d'inactivité standard.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	04490
Contrôle de la CEI 16.13	Alerte sur l'écart de comportement de connexion au compte : Alerte lorsque les utilisateurs s'écartent du comportement de connexion normal, tels que l'heure de la journée, l'emplacement du poste de travail et la durée.	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	07068 07070 07069
Contrôle de la CEI 18,5	N'utilisez que des algorithmes de chiffrement normalisés	CMDB CI Class Models	Certificat unique [cmdb_ci_certificate]	00037

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	et largement examinés : N'utilisez que des algorithmes de chiffrement normalisés et largement examinés.			
Contrôle de la CEI 18,8	Établissez un processus d'acceptation et de traitement des signalements de vulnérabilités logicielles : Établissez un processus pour accepter et traiter les signalements de vulnérabilités logicielles, notamment en fournissant à des entités externes un moyen de contacter votre groupe de sécurité.	Réponse aux vulnérabilités	Correspondance de logiciel vulnérable de modèle de détection [sn_vul_discovery_model_software_match]	04810
Contrôle de la CEI 19.2	Affectez des titres de tâches et des fonctions pour la réponse aux incidents : Attribuez des titres de poste et des fonctions pour le traitement des incidents informatiques et réseau à des personnes spécifiques et assurez le suivi et la	Gestion des incidents	Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role]	07061 00691

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	documentation tout au long de l'incident jusqu'à sa résolution.			
Contrôle de la CEI 19,3	Désignez le personnel de gestion pour prendre en charge le traitement des incidents : Désignez le personnel de gestion, ainsi que les remplaçants, qui soutiendront le processus de gestion des incidents en jouant un rôle décisionnel clé.	Gestion des incidents	Rôles d'utilisateur [sys_user_has_role]	01211
Contrôle de la CEI 19,6	Publiez des informations relatives au signalement des anomalies et des incidents informatiques : Publiez des informations à l'intention de tous les membres du personnel concernant le signalement des anomalies et des incidents informatiques à l'équipe de gestion des incidents. De telles informations devraient être incluses dans les activités de sensibilisation	Réponse aux incidents de sécurité	Connaissances [kb_knowledge]	12093

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d’indicateurs de base pour les contrôles CIS v7 (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de routine des employés.			
Contrôle de la CEI 19,8	Créer un schéma de notation et de hiérarchisation des incidents : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production.	Réponse aux incidents de sécurité	Calculateur d’incident de sécurité [sn_si_calculator]	12093 13723

Modèles d’indicateurs de script pour les contrôles CIS v7

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle de la CEI 18,9	Séparer les systèmes de production et de non-production : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production.	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration [cmdb_ci]	00922

Modèles d’indicateurs pour les contrôles ISO

Les tableaux suivants répertorient les modèles d’indicateurs de base et de script pour les contrôles ISO.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Les contrôles actuellement qui ne sont pas couverts par les modèles d'indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d'indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 5.1.1	Politiques de sécurité de l'information : Définir une « politique de sécurité de l'information » qui est approuvée par la direction et qui définit l'approche de l'organisation en matière de gestion de ses objectifs de sécurité de l'information. La politique de sécurité de l'information est appuyée par des politiques thématiques, qui exigent en outre la mise en œuvre de contrôles de sécurité de l'information, notamment : le contrôle d'accès ; la classification (et le traitement de l'information) ; la sécurité physique et environnementale ; Sauvegarde; le transfert d'informations ; protection contre les logiciels malveillants ; la gestion des	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	vulnérabilités techniques ; contrôles cryptographiques ; la sécurité des communications ; la protection de la vie privée et des renseignements personnels identifiables ; les relations avec les fournisseurs et les sujets axés sur l'utilisateur final, tels que : 1) l'utilisation acceptable des actifs ; 2) bureau clair et écran clair ; 3) le transfert d'informations ; 4) les appareils mobiles et le télétravail ; 5) Restrictions sur l'installation et l'utilisation des logiciels.			
ISO27002 - 6.1.1	Rôles et responsabilités en matière de sécurité de l'information : Veiller à ce que les responsabilités en matière de protection des biens individuels soient identifiées dans l'inventaire des biens. Veiller à ce que les rôles et les responsabilités liés à l'élaboration	GRC : Policy and Compliance Management	Contrôle [sn_compliance_control]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	et à la mise en œuvre de la sécurité de l'information soient clairement définis.			
ISO27002 - 6.2.1	Politique relative aux équipements mobiles : Utilisez un logiciel de chiffrement de disque entier approuvé pour chiffrer le disque dur de tous les appareils mobiles.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	07054 01472 12109 06631 00691 06638 06640 12084 06636 13721 13722 12093 11736 12196 13720 13725 00693 13724
ISO27002 - 6.2.2	Télétravail: Appliquez des politiques d'accès à distance pour les employés et les sous-traitants.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 7.1.1	Dépistage: Assurez-vous que la vérification des antécédents de tous les employés et sous-traitants est effectuée avant d'accorder l'accès aux actifs de l'entreprise.	Human Resources : Core	Tickets de gestion des compétences RH [sn_hr_core_case_talent_management]	12001 00897 04490 12100 12099 04594 04476
ISO27002 - 7.1.2	Conditions d'emploi : Assurez-vous que tous les nouveaux employés ou sous-traitants ont signé et accepté les conditions d'emploi, y compris leur responsabilité en matière de sécurité de l'information.	Human Resources : Core	sn_hr_core_task	01429
ISO27002 - 8.1.1	Inventaire des actifs : Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse matérielle, le nom de l'ordinateur, le propriétaire des actifs de données et le département	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration de base [cmdb]	00562 00561 01915 01337 01421 06440

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	pour chaque actif et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.			
ISO27002 - 8.1.2	Propriété des actifs : Assurez-vous que l'inventaire des actifs matériels enregistre l'adresse réseau, l'adresse matérielle, le nom de l'ordinateur, le propriétaire des actifs de données et le département pour chaque actif et indique si l'actif matériel a été approuvé pour se connecter au réseau.	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration de base [cmdb]	06080 01273
ISO27002 - 8.1.3	Utilisation acceptable des biens : S'assurer que les employés et les sous-traitants sont informés des exigences en matière de sécurité de l'information des actifs de l'organisation associés à l'information et aux installations et ressources	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	12001 00897 04490 12100 12099 04594 04476

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	de traitement de l'information. Ils doivent être responsables de l'utilisation qu'ils font de toute ressource de traitement de l'information et de toute utilisation de ce type effectuée sous leur responsabilité.			
ISO27002 - 9.3.1	Utilisation des informations d'authentification secrètes : Utilisez des certificats clients pour authentifier les actifs matériels qui se connectent au réseau approuvé de l'organisation.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	01429
ISO27002 - 9.4.2	Procédures de connexion sécurisées : Exigez tous les accès de connexion à distance au réseau de l'organisation pour chiffrer les données en transit et utilisez l'authentification multifacteur.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	00562 00561 01915 01337 01421 06440
ISO27002 - 9.4.3	Système de gestion des mots de passe : Lorsque l'authentification	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	06080 01273

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	multifacteur n'est pas prise en charge (par exemple, l'administrateur local, les comptes racine ou les comptes de service), les comptes utilisent des mots de passe propres à ce système.			
ISO27002 - 10.1.1	Politique sur l'utilisation des contrôles cryptographiques : Assurez-vous que la politique relative au chiffrement existe et qu'elle est appliquée, mise en œuvre et appliquée conformément aux exigences de classification des données.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	07058 06428
ISO27002 - 10.1.2	Gestion des clés : Assurez-vous que la gestion des clés de chiffrement est gérée conformément à une politique et une procédure officielles pour l'ensemble du cycle de vie de la clé.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	00897 00575 00576 11861 01790
ISO27002 à 11.2.9	Politique Effacer le bureau et l'écran :	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	06312 00577

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	Assurez-vous que la politique de bureau claire est adaptée par les employés et les sous-traitants.			12210
ISO27002 - 12.1.2	Contrôles contre les logiciels malveillants : Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A
ISO27002 - 12.2.1	Contrôles contre les logiciels malveillants : Assurez-vous que seuls les navigateurs Web et les clients de messagerie entièrement pris en charge sont autorisés à s'exécuter dans l'organisation, idéalement en utilisant uniquement la dernière version des navigateurs	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	et des clients de messagerie fournis par le fournisseur.			
ISO27002 - 12.4.1	Journalisation des événements : Assurez-vous que la journalisation locale a été activée sur tous les systèmes et appareils réseau.	Centre de sécurité de l'instance	Journal des événements du tableau de bord de sécurité [appsec_security_dashboard_event_logs]	N/A
ISO27002 - 12.4.2	Protection des informations de journal : Assurez-vous que les journaux sont protégés en toute sécurité contre tout accès non autorisé.		Rôles d'accès [sys_security_acl_role]	N/A
ISO27002 - 12.4.3	Journaux de l'administrateur et de l'opérateur : Appliquez une journalisation d'audit détaillée pour l'accès aux données sensibles ou les modifications apportées aux données sensibles (à l'aide d'outils tels que la surveillance de l'intégrité des fichiers ou la surveillance des informations et des événements de sécurité).	Configuration Compliance	Test de configuration [sn_vulc_test]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 13.2.1	Politiques et procédures de transfert d'information : S'assurer que des politiques, des procédures et des contrôles officiels en matière de transfert sont en place pour protéger le transfert d'information par l'utilisation de tous les types d'installations de communication.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A
ISO27002 - 14.1.1	Analyse et spécification des exigences en matière de sécurité de l'information : Veiller à ce que les exigences relatives à la sécurité de l'information soient incluses dans les exigences relatives aux nouveaux systèmes d'information ou aux améliorations apportées aux systèmes d'information existants.	GRC: Advanced Risk	Évaluations des risques [sn_risk_advanced_risk_assessment_instance]	N/A
ISO27002 - 14.2.2	Examen technique des applications après les modifications de	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	la plate-forme d'exploitation : Assurez-vous que les applications critiques pour l'entreprise sont examinées et testées afin de garantir qu'il n'y a aucun impact négatif sur les opérations ou la sécurité de l'organisation chaque fois que des modifications sont apportées aux plateformes d'exploitation.			
ISO27002 - 14.2.3	Restrictions sur les modifications apportées aux progiciels : Assurez-vous que les modifications apportées aux progiciels sont découragées ou limitées aux modifications nécessaires et que toutes les modifications sont strictement contrôlées.	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	N/A
ISO27002 - 14.2.4	Test de sécurité du système : Assurez-vous que des tests de sécurité, tels que les revues de code sécurisé et l'analyse des vulnérabilités,	Demande de changement	Demande de changement [change_request]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	sont effectués pendant le cycle de vie du développement. Assurez-vous que les vulnérabilités identifiées sont documentées et que des mesures correctives sont effectuées.			
ISO27002 - 14.2.8	Test d'acceptation du système : Assurez-vous que les tests d'acceptation du système comprennent la mise à l'essai des exigences en matière de sécurité de l'information et le respect des pratiques de développement de systèmes sécurisés.	DevOps	Résultats des tests de construction [sn_devops_build_test_result]	N/A
ISO27002 - 14.2.9	Test d'acceptation du système : Assurez-vous que les tests d'acceptation du système comprennent la mise à l'essai des exigences en matière de sécurité de l'information et le respect des pratiques de développement de systèmes sécurisés.	DevOps	Exécutions de tâches [sn_devops_task_execution]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 15.1.1	Politique de sécurité de l'information pour les relations avec les fournisseurs : Assurez-vous que les contrôles de sécurité de l'information sont traités et résolus avec le fournisseur avant de mener des activités ou d'accorder au fournisseur l'accès aux actifs.	GRC: Vendor Risk Management	Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/A
ISO27002 - 15.1.3	Chaîne d'approvisionnement des technologies de l'information et de la communication : S'assurer que l'évaluation des risques est effectuée avant de faire des affaires et que les fournisseurs et les vendeurs ont accès aux actifs et que les contrôles et les exigences de sécurité sont convenus et documentés dans l'entente avec les fournisseurs.	GRC: Vendor Risk Management	Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/A
ISO27002 - 15.2.1	Suivi et revue des services fournisseurs : Assurez-vous que les	GRC: Vendor Risk Management	Évaluation des risques du fournisseur [sn_vdr_risk_asmt_assessmentsn_vdr_risk_asmt_assessment]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	fournisseurs effectuent une surveillance et un examen réguliers pour s'assurer que les termes et conditions des accords en matière de sécurité de l'information sont respectés et que les incidents et problèmes de sécurité de l'information sont gérés correctement.			
ISO27002 - 15.2.2	Gestion des changements apportés aux services fournisseurs : Assurez-vous qu'une évaluation des risques tiers est effectuée chaque fois qu'il y a des changements à la prestation de services. Veiller à ce que les changements apportés à la prestation de services par les fournisseurs, y compris le maintien et l'amélioration des politiques, des procédures et des contrôles existants en matière de sécurité de	GRC: Vendor Risk Management	Évaluations récurrentes [sn_vdr_risk_asmt_repeating_assessment]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	l'information, soient gérés.			
ISO27002 - 16.1.2	Génération de rapports sur les événements liés à la sécurité de l'information : Assurez-vous qu'un programme officiel de gestion des incidents est en place et que tout le personnel et les tiers sont formés sur la façon de reconnaître et de signaler les incidents de sécurité.	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A
ISO27002 - 16.1.4	Évaluation et décision sur les événements liés à la sécurité de l'information : Assurez-vous qu'il existe une gestion officielle des événements de sécurité de l'information afin d'inclure une échelle de classification convenue des événements et des incidents de sécurité pour la génération de rapports et l'escalade. Assurez-vous que le schéma de classification des menaces et des risques	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	est documenté. Assurez-vous que les notifications de réponse aux incidents sont conservées. Assurez-vous que les seuils d'impact à utiliser pour classer les incidents sont documentés.			
ISO27002 - 16.1.5	Réponse aux incidents de sécurité de l'information : Veiller à ce que les incidents liés à la sécurité de l'information soient traités conformément aux procédures documentées.	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A
ISO27002 - 16.1.6	Tirer les leçons des incidents liés à la sécurité de l'information : Veiller à ce que les procédures de surveillance des incidents soient incluses dans le programme Gestion des incidents afin de documenter les incidents et de s'assurer que les événements de sécurité sont analysés périodiquement afin de réduire les incidents futurs.	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 17.1.1	Planification de la continuité de la sécurité de l'information : S'assurer que la sécurité de l'information et la continuité de la gestion de la sécurité de l'information sont planifiées et incluses dans le plan de continuité des activités ou dans le plan de reprise après sinistre.	GRC : Business Impact Analysis	Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	N/A
ISO27002 - 17.1.2	Mise en œuvre de la continuité de la sécurité de l'information : Assurez-vous que le plan de continuité d'activité ou de reprise après sinistre est officiellement documenté.	GRC : Business Impact Analysis	Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	N/A
ISO27002 - 17.1.3	Vérifier, examiner et évaluer la continuité de la sécurité de l'information : S'assurer que la continuité des activités ou le plan de reprise après sinistre sont des exercices annuels pour valider que les contrôles de sécurité	GRC : Business Impact Analysis	Analyse de l'impact [sn_bia_analysis]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	adéquats sont valides et efficaces en cas de situation défavorable.			
ISO27002 - 17.2.1	Disponibilité des installations de traitement de l'information : Assurez-vous que les composants de basculement et de récupération fonctionnent comme prévu.	GRC : Gestion de crise	Événements [sn_recovery_event]	N/A
ISO27002 - 18.1.3	Protection des dossiers : Veiller à ce que les dossiers et les données soient protégés contre la perte, la destruction, la falsification, l'accès non autorisé et la divulgation non autorisée, conformément aux exigences législatives, réglementaires, contractuelles et commerciales.	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A
ISO27002 - 18.1.4	Confidentialité et protection des informations personnelles identifiables : Veiller à ce que la confidentialité et la protection des renseignements personnels	GRC : Policy and Compliance Management	Politique de conformité [sn_compliance_policy]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	identifiables soient protégées et traitées conformément à la législation et à la réglementation, le cas échéant.			
ISO27002 - 18.2.2	Conformité aux politiques et normes de sécurité : S'assurer que des tests de la configuration des systèmes dans le périmètre par rapport aux exigences de conformité et réglementaires sont régulièrement effectués. Assurez-vous que les normes de configuration de base des systèmes sont documentées et fondées sur les meilleures pratiques de l'industrie.	Configuration Compliance	Politiques [sn_vulc_policy]	01422 01355
ISO27002 - 18.2.3	Examen de la conformité technique : S'assurer que des analyses de vulnérabilité et des tests de pénétration périodiques sont effectués et que la configuration des systèmes dans le périmètre est	Configuration Compliance	Résultats des tests [sn_vulc_result]	N/A

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs de base pour les contrôles ISO (suite)

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	testée par rapport aux exigences réglementaires et de conformité.			

Modèles d'indicateurs de script pour les contrôles ISO

Contrôle	Nom/description	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
ISO27002 - 8.1.4	Restitution des avoirs : S'assurer que le processus de résiliation est officialisé afin d'inclure le retour de tous les actifs physiques et électroniques précédemment émis appartenant à l'organisation ou confiés à celle-ci.	Ressources humaines : Gestion des actifs de base	• Profils RH [sn_hr_core_profile] • Actif [alm_asset]	N/A
ISO27002 - 12.1.4	Séparation des environnements de développement, de test et d'exploitation : Maintenez des environnements séparés pour les systèmes de production et de non-production. Les développeurs ne doivent pas avoir un accès non surveillé aux environnements de production.	Gestion des configurations (CMDB)	Élément de configuration [cmdb_ci]	01698 12122 00644 00596

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d’indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO

Les tableaux suivants répertorient les modèles d’indicateurs de base et de script communs aux contrôles CIS et ISO.

Remarque :
Les contrôles actuellement qui ne sont pas couverts par les modèles d’indicateurs de base ou scriptés ont des modèles d’indicateurs manuels définis à des fins de validation de conformité.

Modèles d’indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO

Contrôle	Nom/ description	Type de modèle d'indicateur	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
Contrôle CIS 2.6, ISO27002 - 12.5.1	Résoudre un problème de logiciel non approuvé : Assurez-vous que les actifs logiciels sont gérés et régulièrement mis à jour.	Script	• Gestion des actifs logiciels Core • Gestion des actifs logiciels Professional Core	• Installation logicielle [cmdb_sam_software_install] • Modèles logiciels [cmdb_software_product_model]	11637 00656 11624
Contrôle CIS 3.7, ISO27002 - 12.6.1	Utilisez un processus d’évaluation des risques : Utilisez un processus d’évaluation des risques pour prioriser le rattrapage des vulnérabilités détectées.	Élémentaire	Réponse aux vulnérabilités	Élément vulnérable [sn_vul_vulnerable_item]	01273
Contrôle CIS 7.2, ISO27002 - 12.6.2	Restrictions sur l’installation de logiciels : Désinstallez ou désactivez tous les modules d’extension ou modules complémentaires de navigateur ou de client de messagerie	Script	• Gestion des actifs logiciels Core • Gestion des actifs logiciels Professional Core	• Installation logicielle [cmdb_sam_software_install] • Modèles logiciels [cmdb_software_product_model]	00575 00574

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO (suite)

Contrôle	Nom/ description	Type de modèle d'indicateur	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	non autorisés.				
Contrôles CIS 18.1, ISO27002 - 14.2.1	Établissez des pratiques de codage sécurisées : Établir des pratiques de codage sécurisées adaptées au langage de programmation et à l'environnement de développement utilisés.	Élémentaire	GRC : Policy and Compliance Management	Politique [sn_compliance_policy]	11863
Contrôle CIS 19.1, ISO27002 - 16.1.1	Documenter les procédures d'intervention en cas d'incident : S'assurer qu'il existe des plans écrits d'intervention en cas d'incident qui définissent les rôles du personnel ainsi que les phases de traitement et de gestion des incidents.	Élémentaire	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	11780
Contrôle CEI 19.4, ISO27002 - 16.1.3	Signalement des faiblesses en matière de sécurité de l'information : Concevez des normes à l'échelle de	Élémentaire	Réponse aux incidents de sécurité	Incident de sécurité [sn_si_incident]	07183 12975 10033

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Modèles d'indicateurs communs aux contrôles CIS et ISO (suite)

Contrôle	Nom/ description	Type de modèle d'indicateur	Conformité validée par	Table source	ID UCF associés
	l'organisation concernant le temps nécessaire aux administrateurs système et aux autres membres du personnel pour signaler les événements anormaux à l'équipe de gestion des incidents, les mécanismes pour ce type de génération de rapports et le type d'informations qui doivent être inclus dans la notification d'incident.				

360° Relationship Visualization

L'application 360° Relationship Visualization vous permet d'explorer visuellement les relations entre les différents types de données critiques qui affectent votre entreprise, telles que les contrôles, les risques et les problèmes. La visualisation facilite également les actions rapides sur les informations, telles que l'ajout d'une relation, la fermeture d'un problème ou l'approbation d'une exception de politique.

Avant de pouvoir utiliser l'application 360° Relationship Visualization , vous devez configurer le registre de données pour définir les types de relations à afficher et configurer les vues des données à afficher dans la vue à 360º.

Qui utilise le 360° Relationship Visualization

360° Relationship Visualization est utilisé par GRC les praticiens, tels que les gestionnaires et les analystes de conformité, les gestionnaires et les analystes des risques, et les auditeurs. 360° Relationship Visualization aide les praticiens de la GRC à comprendre les données critiques qui affectent leur entreprise. Il aide également à communiquer efficacement les relations et leurs impacts aux cadres supérieurs ou aux utilisateurs professionnels tels que les propriétaires d'applications ou de services d'entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Ce tableau contient les responsabilités de toutes les personnes concernées impliquées dans l'application 360º Relationship Visualization et le registre des données.

360° Relationship Visualization et les rôles et responsabilités du Registre des données

Titre du rôle	Description	Contient des rôles
Administrateur du registre des données [sn_data_registry.admin]	L'administrateur du registre des données dispose d'un accès CRUD à tous les enregistrements dans les vues à 360º.	csn_data_registry.lecteur
Lecteur de registre de données [sn_data_registry.reader]	Le rôle de lecteur de registre de données doit être accordé à tous les GRC utilisateurs (par exemple, les gestionnaires et les analystes d'application, les gestionnaires et analystes des risques et les auditeurs) qui travaillent sur des formulaires compatibles avec la visualisation des relations à GRC 360°.	• canvas_user • workspace_user

Téléchargez et activez les GRCapplications : 360° Relationship Visualization et Data Registry

Avant de pouvoir exécuter les GRCapplications 360º Relationship Visualization (com.servicenow_sn_grc_360_degree_visualization) et Data Registry (com.sn_app_grc_data_registry) dans votre instance, vous devez les télécharger à partir ServiceNow Storedu .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

Suivez les instructions pour Télécharger une GRC application à partir de le pour la ServiceNow Store première fois.

Configuration des vues à 360º

Pour utiliser efficacement l'application 360° Relationship Visualization , vous devez enregistrer les relations existantes entre les types de données que vous souhaitez afficher, puis configurer la façon dont la vue à 360º affiche ces données.

Enregistrer des relations à 360º

La première étape de la configuration de votre registre de données consiste à enregistrer les relations que vous souhaitez afficher dans le 360° Relationship Visualizationfichier .

Avant de commencer

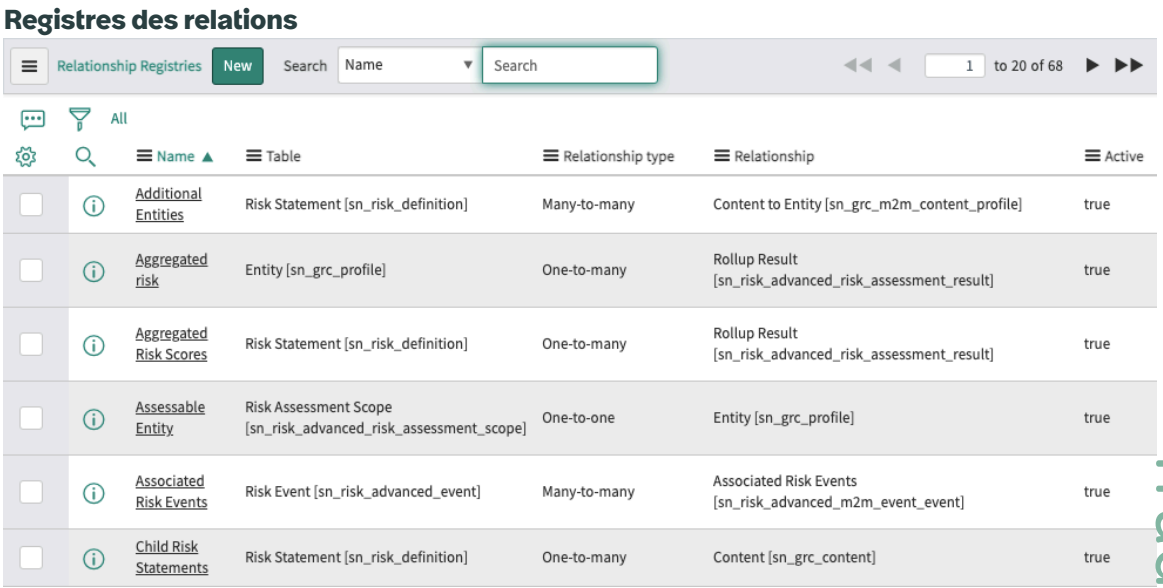
Rôle requis : administrateur du registre des données

Traduction automatique

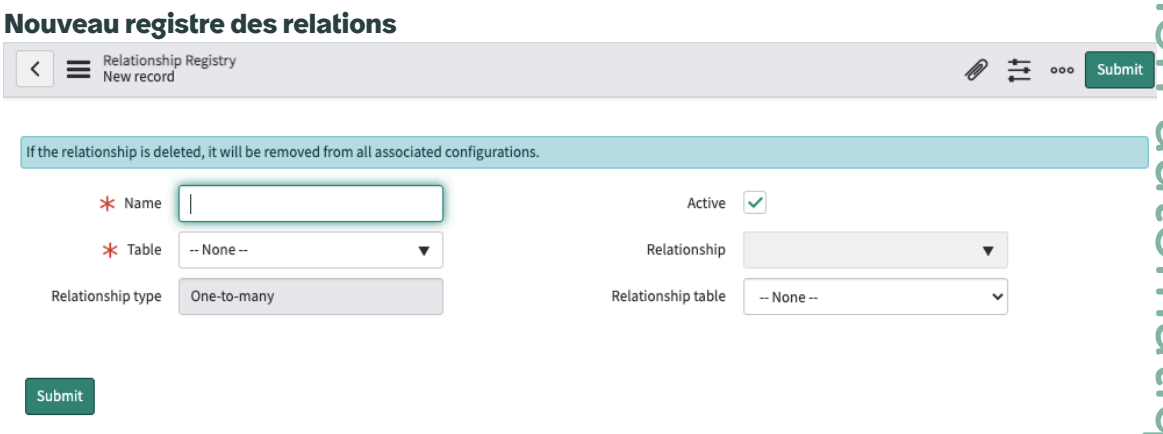
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la vue à 360°** > **Registres des relations**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Renseignez les champs du formulaire.

Créer un registre des relations

Champ	Description
Nom	Nom descriptif pour ce registre.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez définir une relation.
Type de relation	Type de relation que vous définissez : ○ Un-à-plusieurs ○ Plusieurs-à-plusieurs ○ Scripté : une relation personnalisée à partir de Now Platform ○ Un-à-un : toute relation disponible en tant que champ dans la table sélectionnée

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

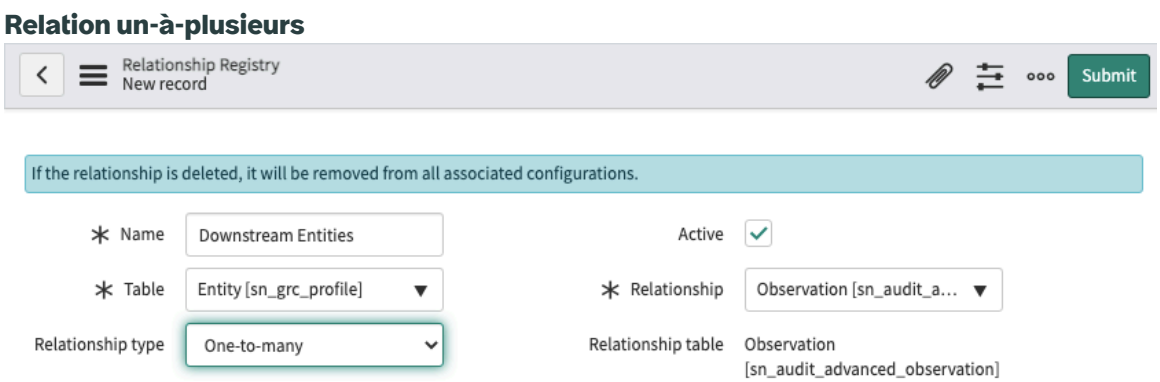
Champ	Description
Actif	Sélectionnez cette option si la relation est active.
Relation	La table de relations du type de relation sélectionné. Par exemple, si vous définissez des relations pour la table Entité et que vous sélectionnez un type de relation plusieurs-à-plusieurs, la liste des tables de relations se compose de toutes les relations plusieurs-à-plusieurs qui s'appliquent à la table Entité.
Table de relations	Le nom de table que vous avez sélectionné dans le champ **Relation** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Répétez ce processus pour toutes les relations que vous souhaitez voir apparaître dans l'interface 360° Relationship Visualization .

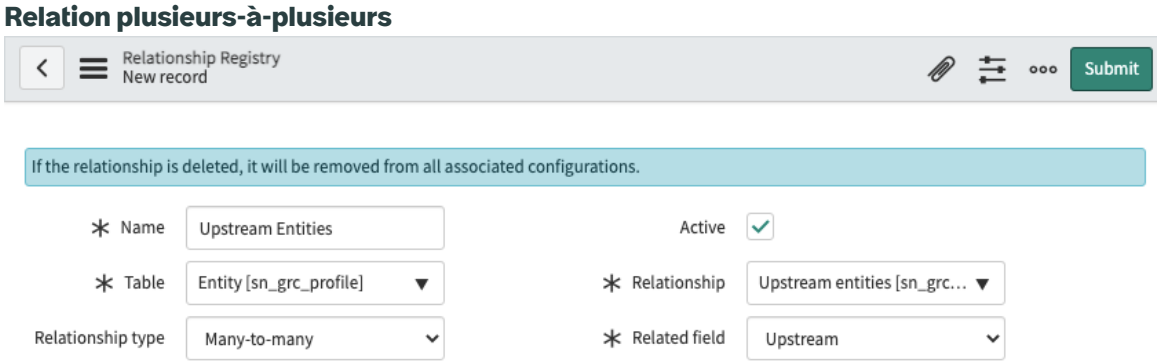
Exemples de relations à 360°

Ces captures d'écran illustrent les différents types de relations que vous pouvez enregistrer.

Relation un-à-plusieurs



Relation plusieurs-à-plusieurs

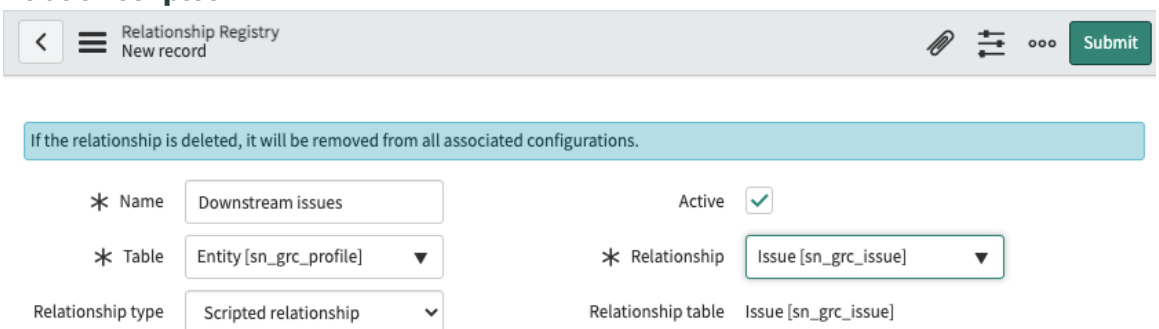


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

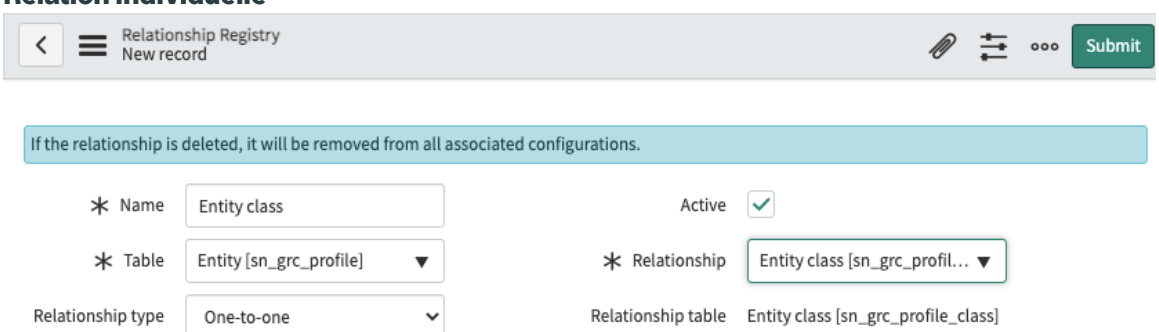
Relation scriptée

Relation scriptée



Relation individuelle

Relation individuelle



Configurer les vues à 360°

Une fois le registre de données défini, vous pouvez configurer le 360° Relationship Visualization pour afficher efficacement les relations que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur du registre des données

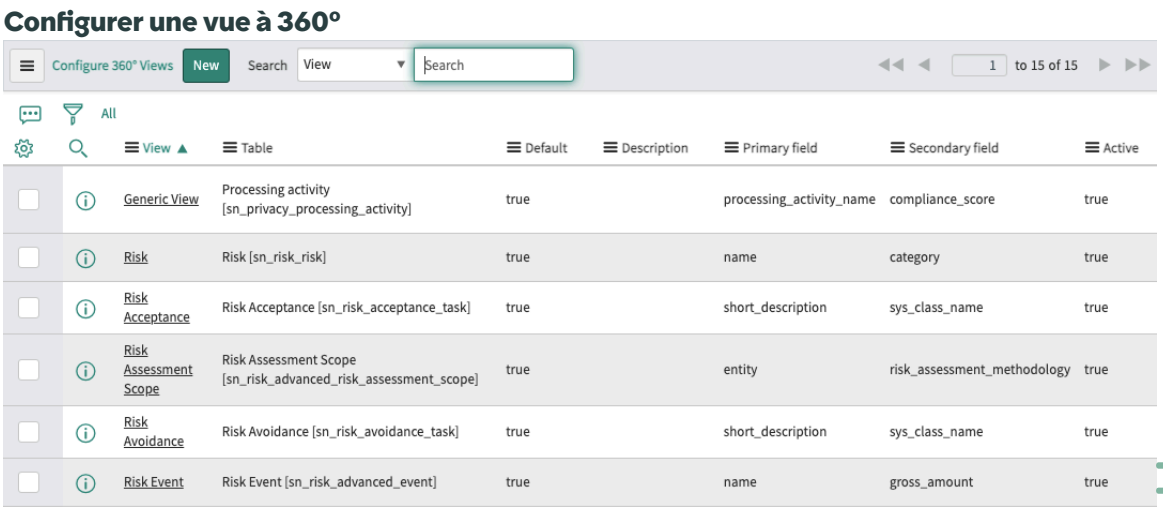
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Plusieurs vues de relation à 360° peuvent être configurées pour une table. Par exemple, la table Entité peut être configurée avec plusieurs vues, telles que la vue Conformité, la vue Risque, la vue Audit, etc.

Traduction automatique

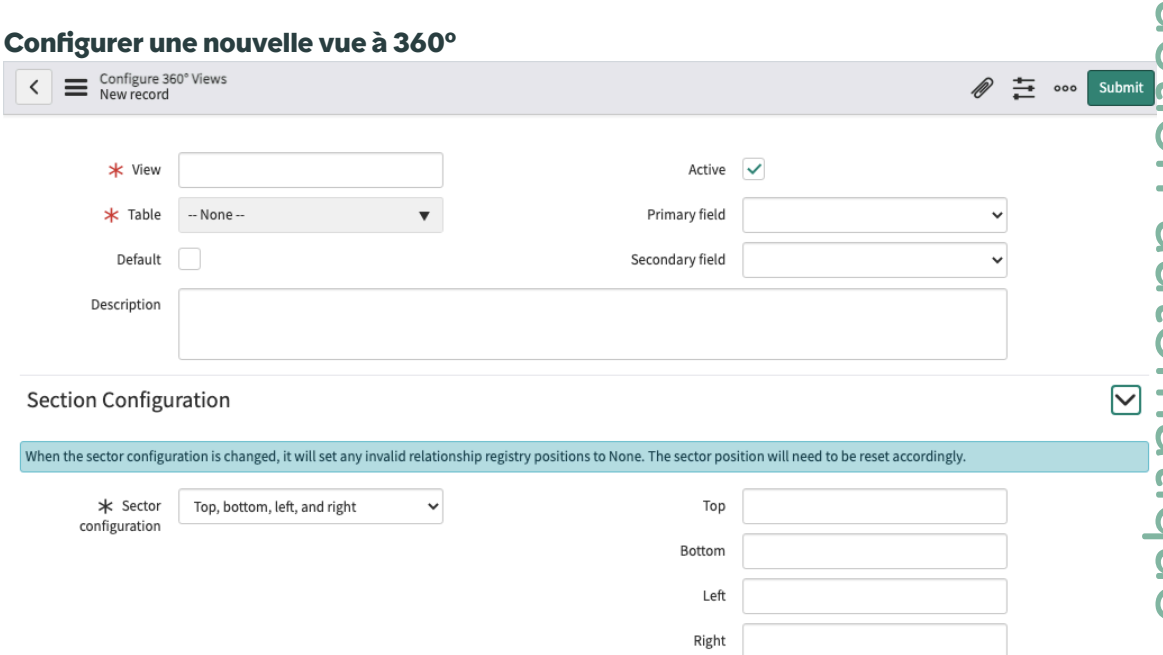
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la vue à 360°** > **Configurer les vues à 360°**.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



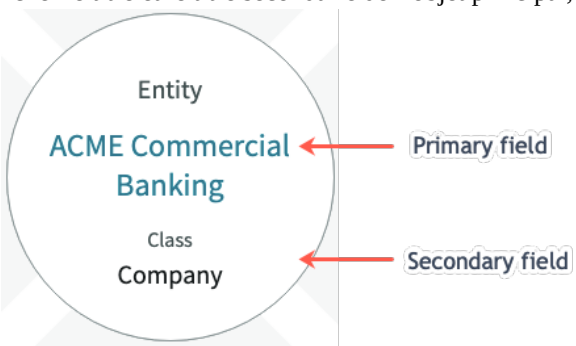
3. Renseignez les champs du formulaire.

Créer une vue à 360°

Champ	Description
Vue	Nom descriptif pour cette vue.
Table	Table pour laquelle vous souhaitez définir la vue.
Par défaut	Sélectionnez cette option s'il s'agit de la première vue que vous définissez ou de votre seule vue.
Actif	Sélectionnez si cette vue à 360° est active.

Traduction automatique

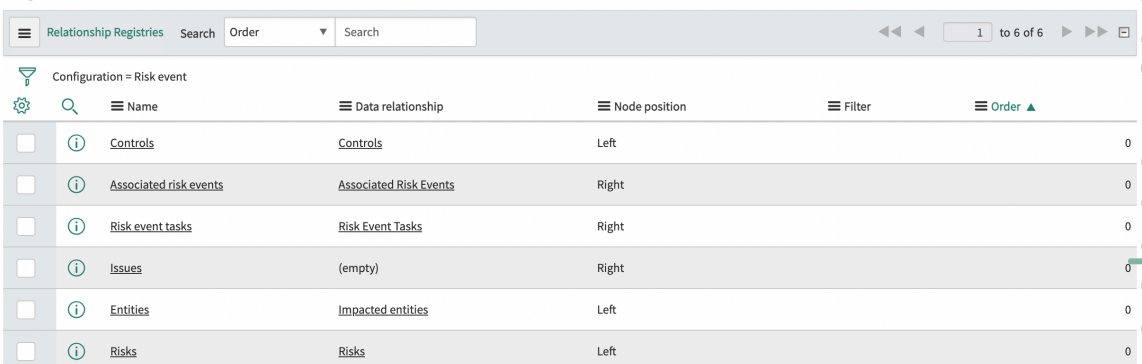
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Champ primaire et champ secondaire	Champs primaire et secondaire de la table sélectionnée à utiliser pour afficher le titre et le titre secondaire de l'objet principal, comme  illustré.
Description	Description de la vue à 360º.
Configuration de la section	
Configuration du secteur	Sélectionnez le nombre de secteurs à afficher dans la vue à 360º. Par exemple, sélectionnez haut, bas, gauche et droite pour indiquer que vous voulez quatre secteurs.
Haut, Bas, Gauche, Droite	En fonction de votre **sélection de configuration Secteur** , entrez des étiquettes pour chacun des secteurs.

4. Enregistrez l'enregistrement.

   La liste connexe Registres des relations s'affiche.

Registres des relations



5. Cliquez sur **Sélectionner des relations**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Configuration DataNav à Relation avec les données

Champ	Description
Nom	Nom permettant d'identifier cette relation.
Relation avec les données	La relation de données que vous avez précédemment définie.
Table de relations	La table associée à la relation de données sélectionnée.

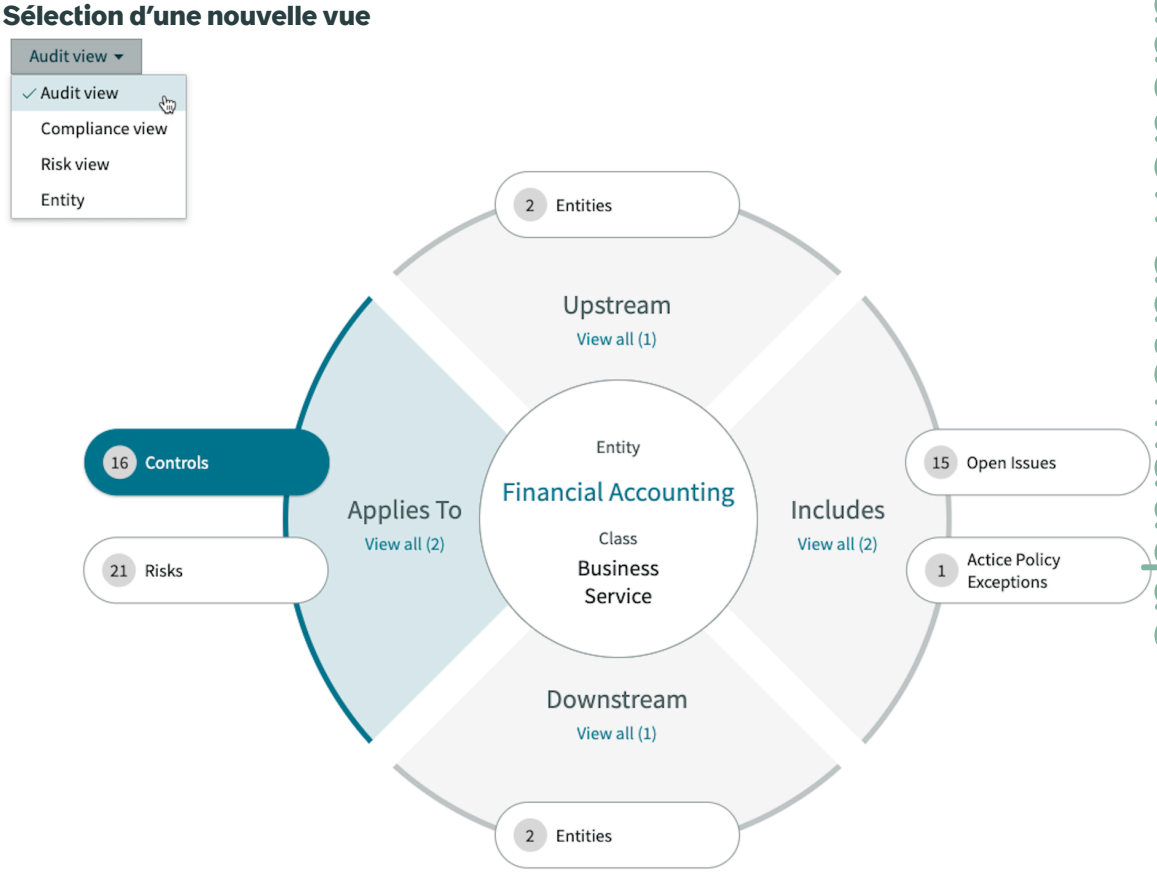
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Emplacement du nœud	Le secteur que vous avez précédemment défini auquel vous souhaitez ajouter cette relation.
Filtre	Entrez des conditions pour définir les types de relations que vous souhaitez afficher. Par exemple, vous pouvez définir des conditions pour tous les contrôles présentant des échecs.
Configuration	La configuration définie pour la relation.
Table	Table définie pour la relation.
Commande	En fonction de la valeur **Ordre** , la position de l'élément dans la vue à 360º changera. Par exemple, si vous modifiez la valeur d'ordre de 0 à 1 pour un élément, la position sera déplacée au suivant dans la vue à 360º.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
La nouvelle vue que vous avez définie est maintenant disponible sur la vue à 360º.

Sélection d'une nouvelle vue



Explorer la vue à 360º

Une fois que vous avez correctement configuré vos registres de données pour les tables que vous utilisez, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de vue à 360º pour afficher les relations entre un enregistrement sélectionné et des objets connexes, tels que les contrôles, les risques et les types d'entités.

Lorsque vous lancez la vue à 360º à partir d'un enregistrement particulier, les relations entre l'enregistrement sélectionné et tous les objets associés s'affichent dans une

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

visualisation distincte qui vous permet de comprendre instantanément comment les objets interagissent les uns avec les autres. Les relations sont liées à vos données afin que vous puissiez effectuer des actions sur les enregistrements affichés, telles que les explorer pour afficher des détails supplémentaires ou créer de nouveaux enregistrements.

Vue à 360° pour l'entité Risque : perte de disponibilité



L'écran ci-dessus montre les relations que vous avez configurées dans le registre de données pour l'objet principal sélectionné (dans ce cas, l'entité Risque : Perte de disponibilité). Comme vous pouvez le voir, une entité et un contrôle s'appliquent à l'objet principal. De plus, l'objet principal inclut une série de relations liées aux tâches de réponse aux risques, aux événements à risque internes et aux évaluations des risques. De plus, il existe une relation de définition du risque en amont de l'objet principal. Toutes ces relations avec l'objet principal sont disponibles pour vous en un coup d'œil.

Lancer la vue à 360°

Une fois les registres de données configurés, vous pouvez lancer une vue à 360° à partir de n'importe quel écran d'enregistrement dans n'importe quelle application GRC Workspace pour afficher les relations entre les différents types de données associés à l'enregistrement sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : lecteur de registre de données

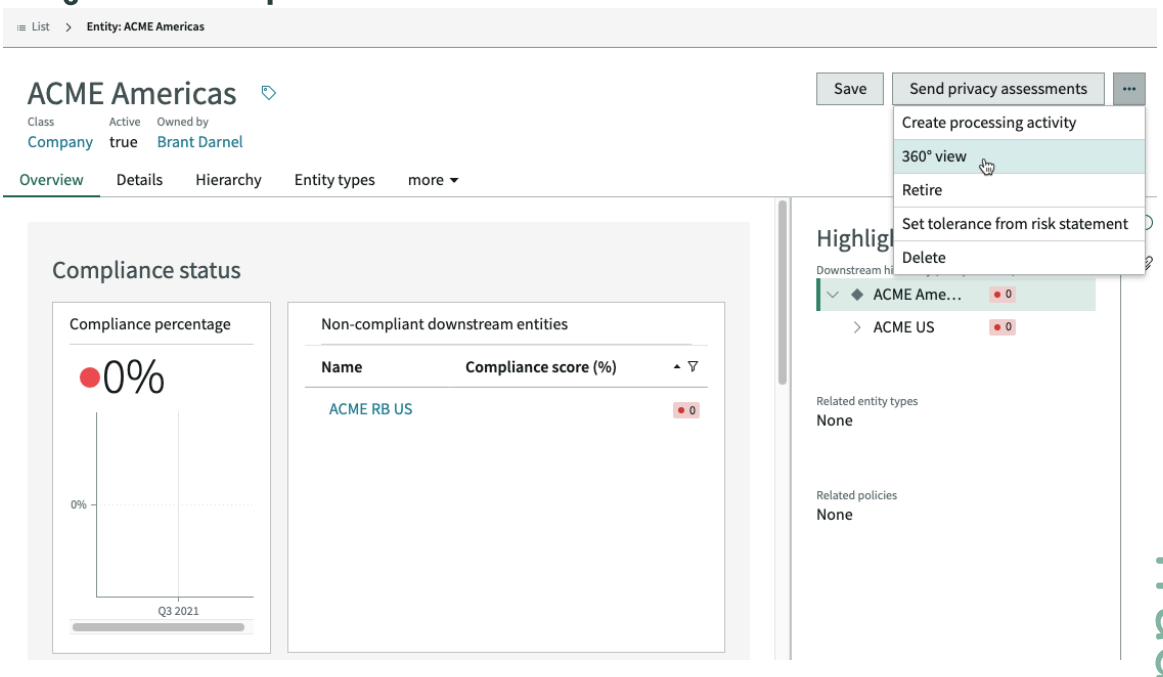
Procédure

1. Accédez à n'importe quel espace de travail GRC, par exemple Compliance Workspace.
2. Ouvrez l'enregistrement que vous souhaitez ouvrir dans la vue à 360°.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Enregistrer dans l'espace de travail



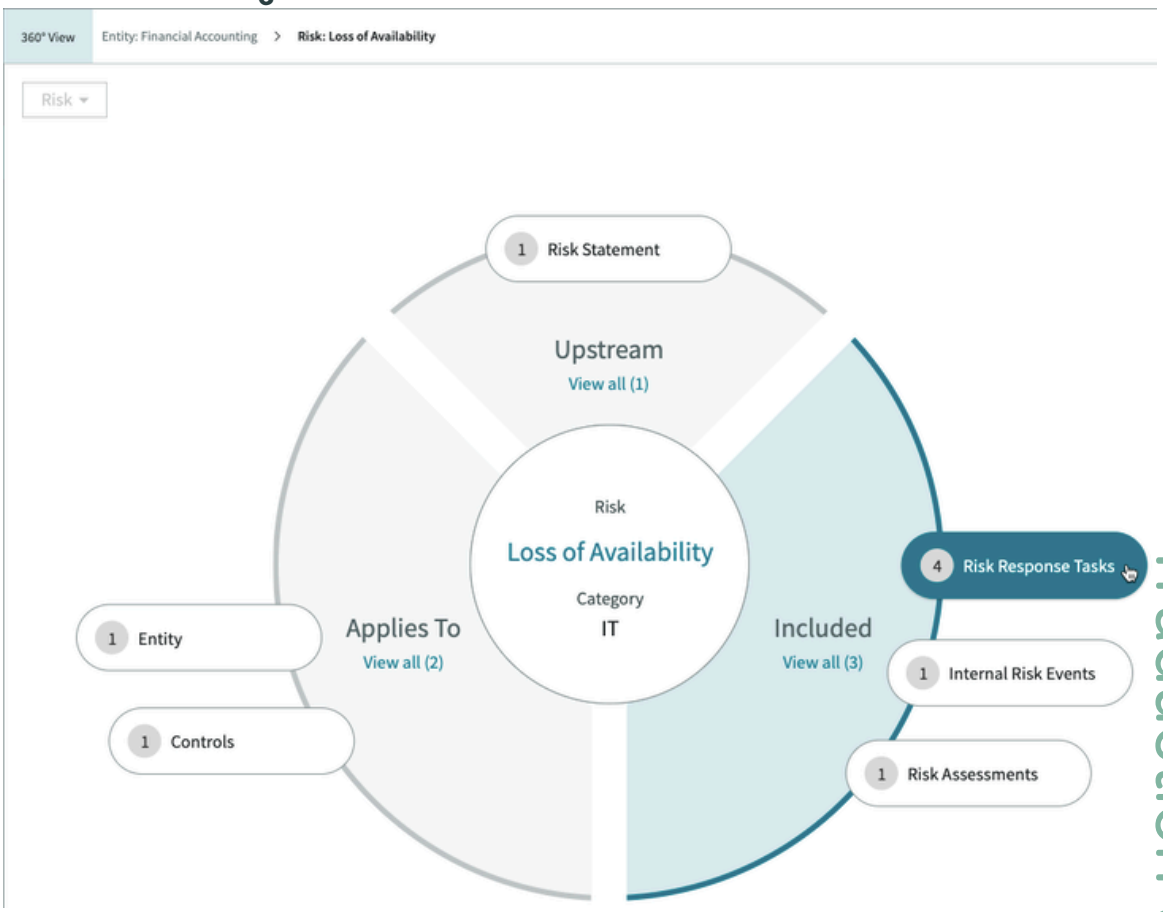
Remarque :
Selon l'écran d'enregistrement, vous devrez peut-être cliquer sur l'icône représentant des points de suspension pour afficher le bouton **Vue à 360°** .

3. Cliquez sur **Vue à 360°**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue à 360° de l'enregistrement sélectionné



Remarque :
Si vous lancez la vue à 360º avant de configurer vos registres de données, ou si vous cliquez sur un objet de la vue à 360º qui n'a pas été configuré, l'écran de visualisation s'ouvre en mode *de secours* (ou *non configuré*). Toutes les relations un-à-plusieurs et plusieurs-à-plusieurs de l'objet sont automatiquement calculées et affichées dans la vue.

Une propriété système appelée `sn_data_registry.max_count_of_fallback_relationships` vous permet de définir le nombre maximal de relations à afficher dans la vue à 360º. La valeur par défaut est 25.

Exploration vers le bas pour des détails à 360°

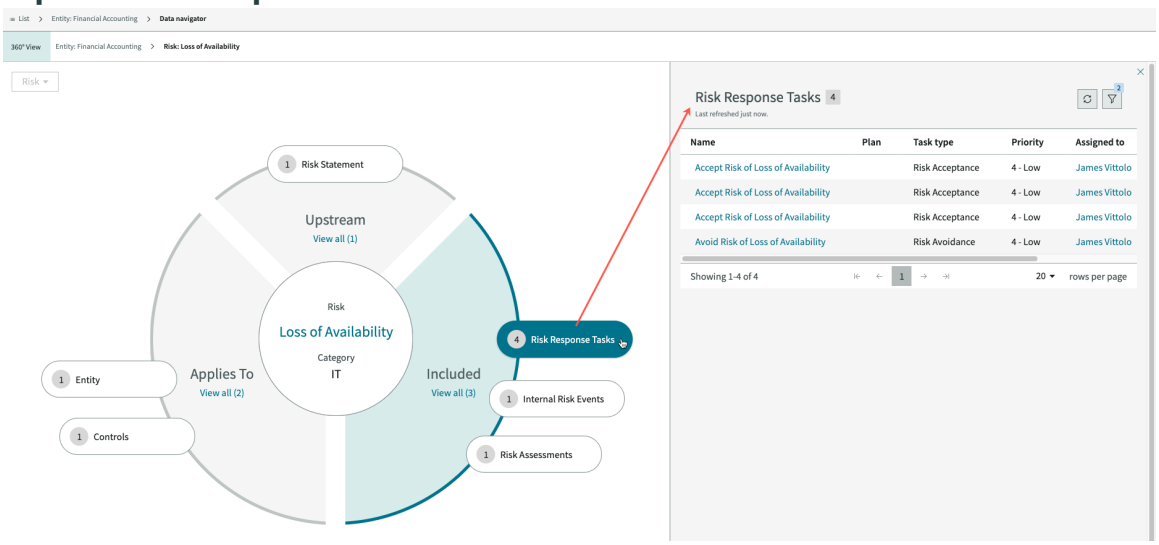
Dans la vue à 360º, vous pouvez cliquer sur n'importe quelle relation pour afficher les détails.

Par exemple, vous pouvez cliquer sur la relation **Risques** pour afficher les détails de quatre risques.

Traduction automatique

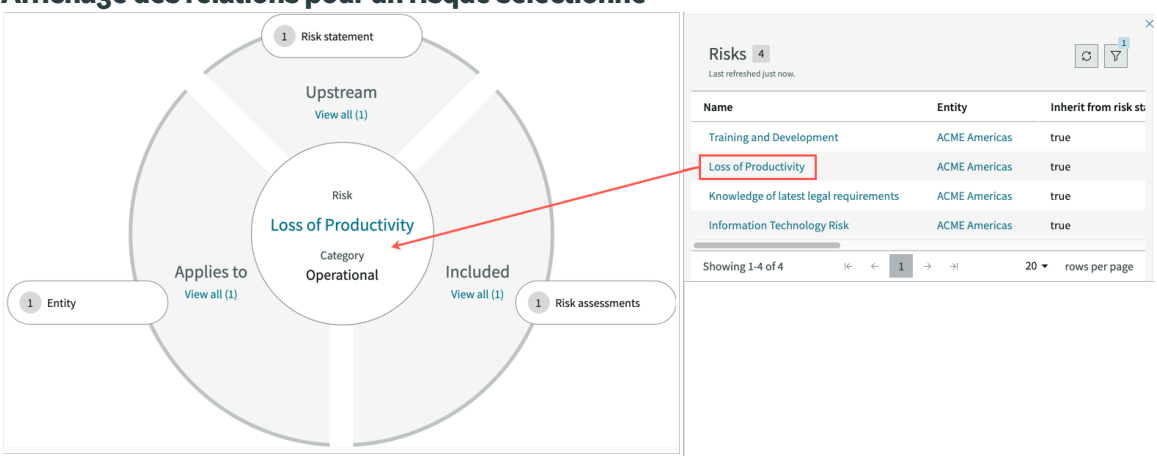
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Exploration des risques



Vous pouvez ensuite sélectionner l'un des enregistrements de risque pour afficher les relations spécifiques à cet enregistrement de risque.

Affichage des relations pour un risque sélectionné



Naviguer dans la vue à 360° à l'aide de fils d'Ariane

Lorsque vous parcourez les visualisations des relations de la vue à 360°, les fils d'Ariane le long du bord supérieur gardent une trace de l'endroit où vous êtes allé et vous permettent de revenir aux informations précédemment consultées.

Vue à 360° Fils d'Ariane



Cliquez sur le fil **d'Ariane Entité : ACME Amériques** pour afficher une visualisation de ces relations.

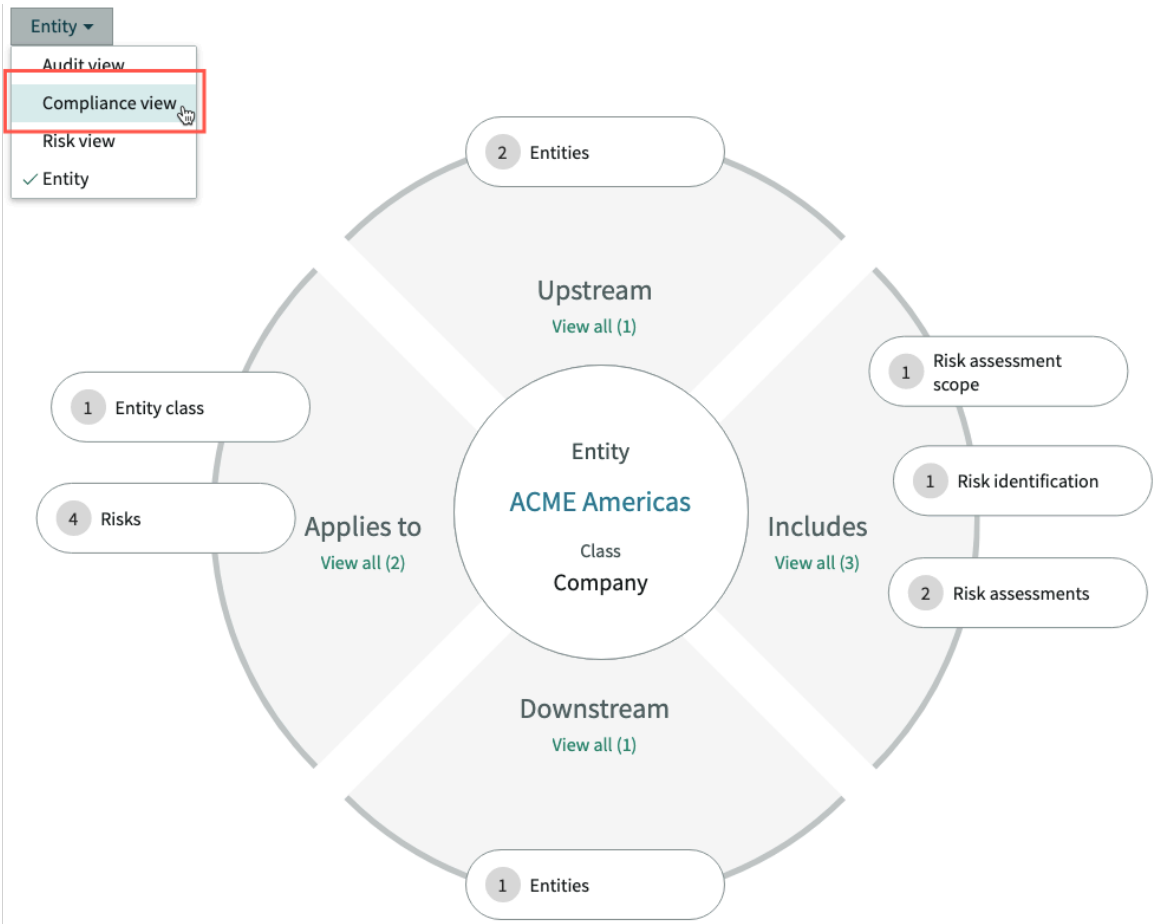
Sélection de différentes vues à 360°

Si vous avez défini différentes vues, vous pouvez les sélectionner à partir de n'importe quelle visualisation de vue à 360°.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

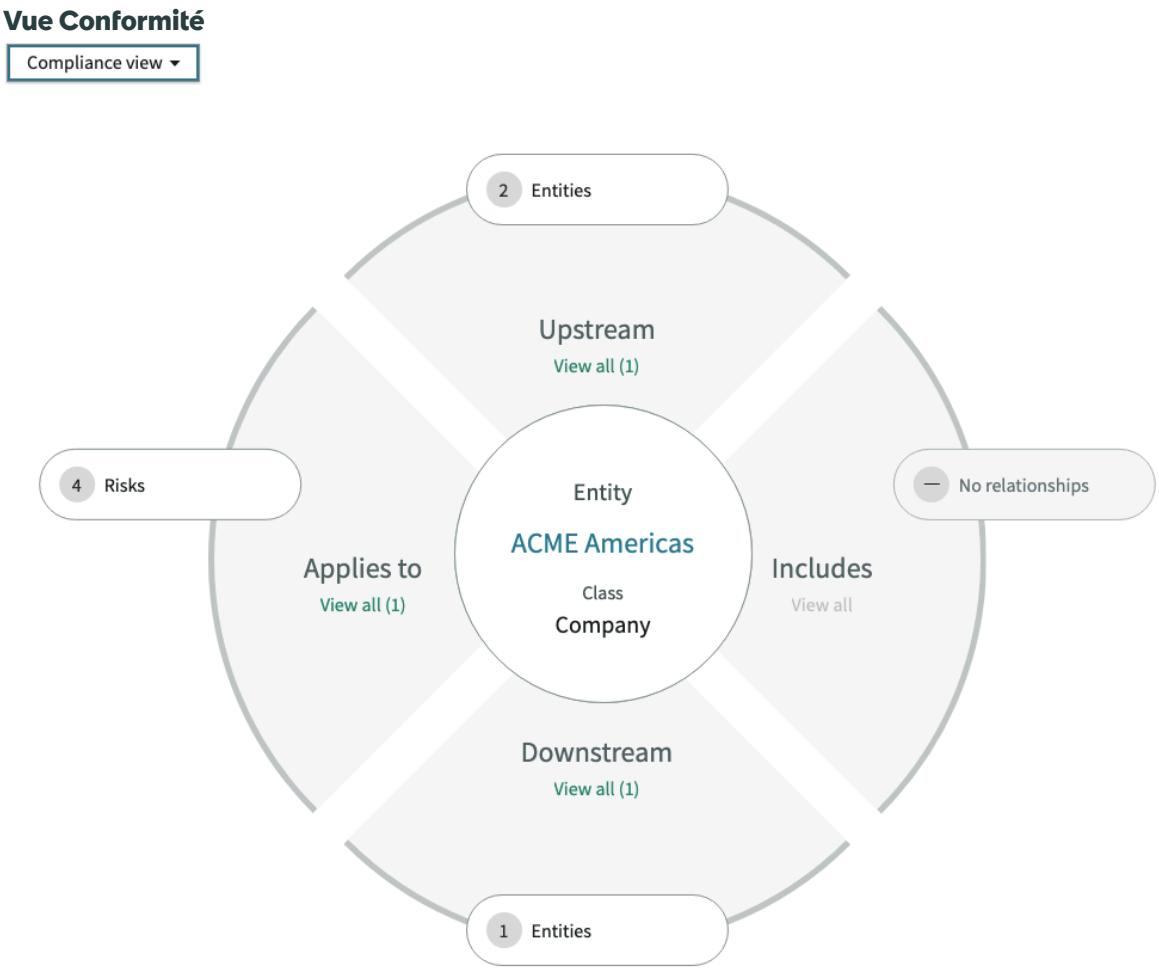
Sélection d'une autre vue



La vue Conformité vous présente les relations de l'objet principal propres à la conformité, telles que vous les avez configurées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



Information associée

Configurer les vues à 360º

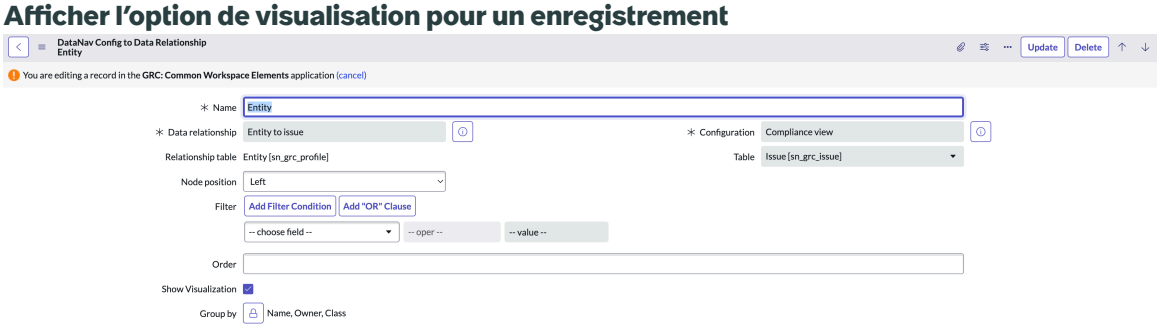
Améliorations de la vue à 360º

Vous pouvez configurer des améliorations de fonctionnalités pour la vue à 360º de chaque enregistrement dans le GRC cadre des mises à jour.

Les améliorations et corrections de bogues suivantes sont prises en charge avec la vue à 360º mise à jour :

- Affichage d'un graphique en anneau interactif : vous pouvez activer l'option **Afficher la visualisation** pour chaque enregistrement et sélectionner les colonnes d'affichage dans la liste **Grouper par** . Reportez-vous à l'exemple suivant.

Afficher l'option de visualisation pour un enregistrement

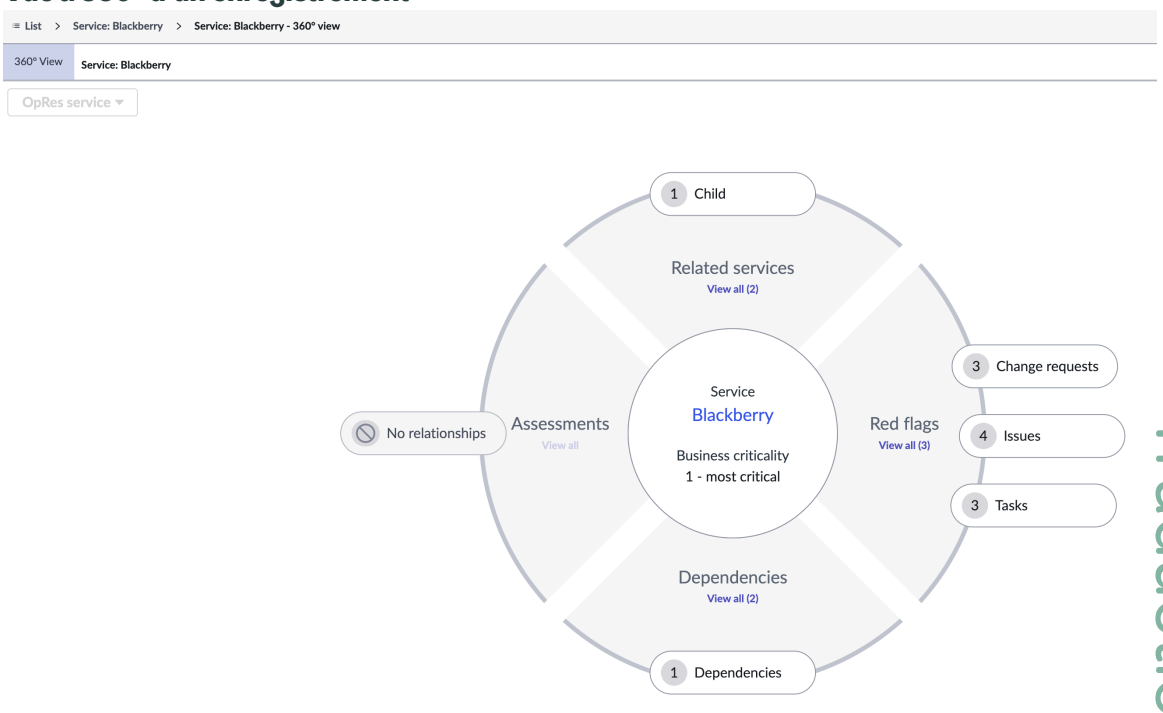


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lorsque vous activez l'option **Afficher la visualisation** pour un enregistrement, la vue à 360° s'affiche. Dans la vue à 360°, vous pouvez afficher tous les objets associés à l'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

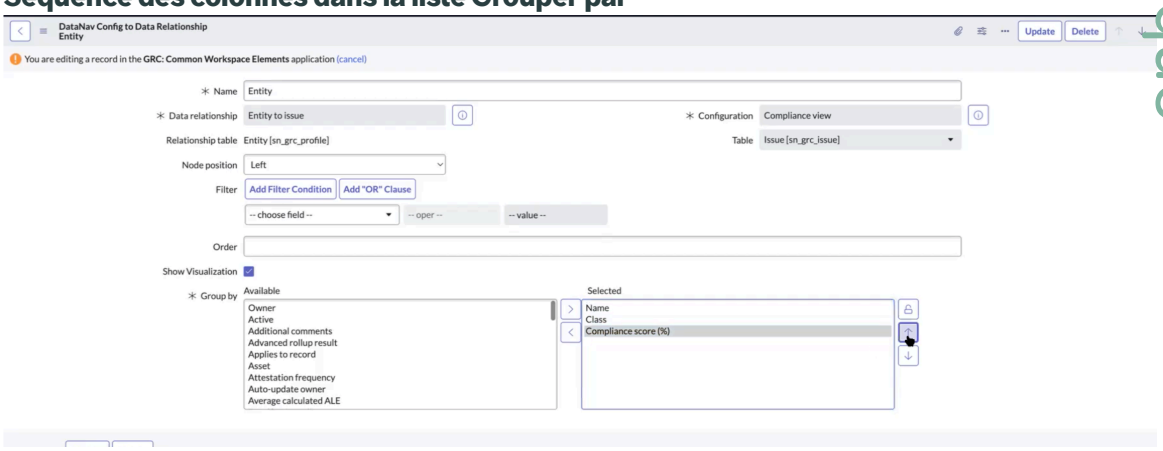
Vue à 360° d'un enregistrement



Lorsque vous cliquez sur un secteur du graphique en anneau, les listes connexes associées à l'objet sélectionné sont actualisées. Lorsque vous cliquez sur une pastille d'objet, le graphique en anneau de l'objet sélectionné s'affiche dans le panneau latéral.

- Configuration de la liste Grouper par : vous pouvez configurer le nombre et l'ordre des colonnes dans la liste Grouper par. Lorsque vous mettez à jour les colonnes de la liste Grouper par, comme illustré dans l'exemple suivant, le graphique en anneau est actualisé pour les colonnes sélectionnées.

Séquence des colonnes dans la liste Grouper par



Lorsque vous sélectionnez un ordre spécifique des colonnes dans la liste Grouper par, le même ordre des colonnes est reflété dans l'interface utilisateur. La première colonne qui s'affiche dans la liste Sélectionné est la valeur par défaut dans l'affichage pour les clients.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ordre des pilules : vous pouvez configurer l'ordre des pilules pour chaque section du champ **Ordre** . Si vous n'avez pas configuré l'ordre des pilules et que toutes les pilules ont la même valeur d'ordre (par exemple, si chaque pastille a une valeur d'ordre de 1), les pilules apparaissent par ordre alphabétique.
- Les corrections de défauts sont les suivantes :
  - Correction d'un défaut sur les listes connexes : un défaut sur les listes connexes a été corrigé. Un nouveau champ sys_relationship a été ajouté au code pour éviter tout conflit entre les listes connexes qui font référence à la même table.
  - Correction d'un défaut pour les Apple appareils iPad Pro : auparavant, plusieurs défilements verticaux et horizontaux s'affichaient dans la vue par défaut sur les appareils iPad plus petits Apple tels que les appareils iPad Pro de 12,9 pouces (0,328 mètre) et 16 pouces (0,406 mètre). Apple Le défaut lié à l'affichage sur les petits Apple appareils iPad a été corrigé. Vous pouvez voir l'ensemble du composant 360º sur un Apple appareil iPad sans avoir besoin de faire défiler la vue.
  - Correction d'un défaut sur le chemin de navigation : un défaut lié au problème de mise en cache qui existait dans les versions précédentes a été corrigé. Vous pouvez maintenant afficher correctement le chemin de navigation pour les enregistrements.

Utilisation du processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques

La ServiceNow® GRC suite d'applications peut générer automatiquement des contrôles et des risques pour votre organisation grâce au processus de génération d'éléments amélioré. Le processus de génération d'éléments amélioré (v2) de la version 13.x.x résout les problèmes de blocage et de performances du processus de génération d'éléments (v1) dans la version 12.x.x et les versions antérieures.

Vue d'ensemble du processus de génération d'éléments

Grâce à l'application Gouvernance, risque et conformité , vous pouvez utiliser le processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques pour votre organisation.

Un contrôle désigne l'activité de contrôle réelle qu'une organisation exécute. Par exemple, un contrôle peut être lié à un contenu source faisant autorité (articles juridiques, réglementations ou enregistrements publics), à des politiques et à des risques. Un contrôle est généré automatiquement lorsque vous associez une politique à un type d'entité (regroupement des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre) ou un type d'entité à un objectif de contrôle. Pour plus d'informations sur les contrôles, reportez-vous à la rubrique Gérer les contrôles .

Un risque est une menace ou une vulnérabilité susceptible d'avoir un impact négatif sur les objectifs business d'une organisation. Par exemple, un risque peut être associé à n'importe quel élément, politique, contrôle ou tâche de correction. Un risque est généré automatiquement lorsque vous faites des associations entre les cadres du risque ou les déclarations de risque et les types d'entités.

Remarque :
Les déclarations de risque sont des déclarations générales sur les risques ou menaces potentiels qui pourraient survenir dans une organisation. Un cadre de travail des risques se compose d'une évaluation des risques, d'une réponse et d'une responsabilisation pour les activités liées aux risques et à l'atténuation de ces risques.

Pour plus d'informations sur les risques, reportez-vous à la section Utilisation de la gestion des risques .

Traduction automatique

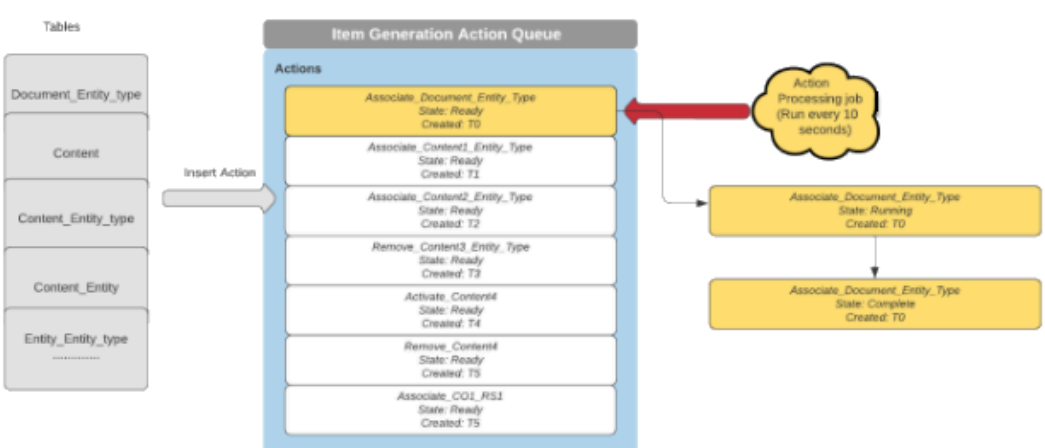
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Le processus de génération d'éléments (v1) dans la version 12.x.x et les versions antérieures a généré des mises à jour désynchronisées en raison des actions bloquées dans la file d'attente des actions. Le processus amélioré de génération d'éléments (v2) élimine les problèmes de blocage et améliore considérablement le temps de traitement des contrôles et des risques. Par exemple, le processus de génération d'éléments hérité (v1) a généré 10 000 risques en environ 13,7 minutes, alors que le nouveau processus de génération d'éléments (v2) peut générer 10 000 risques en environ 5,27 minutes.

Flux du processus de génération d'éléments

Le processus de génération d'éléments insère une action dans la file d'attente d'actions et exécute les actions une par une dans une séquence. Une tâche planifiée s'exécute périodiquement pour vérifier la file d'attente d'actions. Si une action est en cours d'exécution dans la file d'attente, la tâche planifiée l'ignore. Lorsque l'action en cours d'exécution est terminée et qu'aucune autre action n'est en cours de traitement, la tâche planifiée prend en charge l'action suivante à l'état Prêt dans la file d'attente, comme illustré dans l'exemple suivant.

Flux de processus de génération d'éléments



Avantages du processus de génération d'éléments

Le nouveau processus de génération d'éléments offre les avantages clés suivants :

- Traite rapidement les contrôles et les risques à l'aide de la file d'attente d'événements d'action de génération d'éléments.
- Élimine les actions bloquées et les conditions de concurrence dans la file d'attente qui ont généré les mises à jour non cohérentes.
- Consigne l'historique et l'état des actions de génération d'éléments.
- Fournit plus d'informations sur une erreur dans la file d'attente des événements d'action de génération d'élément. Cela vous aide à suivre et à résoudre les problèmes rapidement et efficacement.
- Aide les gestionnaires de conformité et des risques à gérer les contrôles et les risques en mode pilote automatique sans trop de maintenance.

Applications utilisées dans le processus de génération d'élément

Les applications suivantes GRC sont utilisées dans le processus de génération d'éléments :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- GRC: Policy and Compliance Management
- GRC : Gestion des risques
- GRC:Profils

L'application GRC: Profiles est automatiquement installée lorsque l'application GRC: Policy and Compliance Management ou GRC: Gestion des risques est activée.

Scénarios de mise à niveau et leur impact sur les implémentations existantes

Vous devez mettre à niveau les Policy and Compliance Management applications vers Gestion des risques la version 13.x.x. Lorsque vous mettez à niveau les applications et Gestion des risques vers la Policy and Compliance Management version 13.x.x, le nouveau processus de génération d'éléments (v2) remplace l'ancien processus de génération d'éléments (v1).

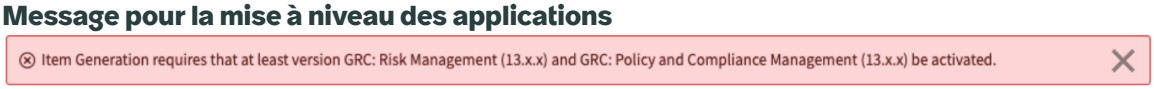
Remarque :
La mise à niveau des Policy and Compliance Management applications and Gestion des risques vers la version 13.x.x met automatiquement à niveau l'application : Profiles vers la GRCversion 13.x.x.

Assurez-vous que les versions requises de la Policy and Compliance Management et Gestion des risques des applications sont installées dans votre instance. Si vous avez l'un des scénarios suivants pour les applications installées, vous recevez un message d'erreur à l'écran :

- Vous avez déjà installé les Policy and Compliance Management applications and Gestion des risques dans votre instance et vous n'avez mis à niveau qu'une seule d'entre elles vers la version 13.x.x.
- Vous n'avez installé qu'une seule des applications OR Policy and Compliance ManagementGestion des risques dans votre instance et vous mettez à niveau l'application : Profiles vers la GRCversion 13.x.x.
- Vous avez installé les deux Policy and Compliance Management applications OR Gestion des risques dans votre instance et vous mettez à niveau l'application : Profiles vers la GRCversion 13.x.x.

Le message d'erreur indique que vous devez mettre à niveau les Policy and Compliance Management applications AND Gestion des risques vers la version 13.x.x, comme illustré dans l'exemple suivant.

Message pour la mise à niveau des applications



Lorsque vous effectuez une mise à niveau, vous ne constatez aucun impact visible sur vos implémentations existantes du processus de génération d'éléments.

Remarque :
Si vous n'avez pas effectué la mise à niveau vers la version 13.x.x, le processus de génération d'éléments hérités est toujours pris en charge.

Composants utilisés par le processus de génération d'éléments

Le processus de génération d'éléments utilise plusieurs types de composants de référence tels que des tables, des tâches planifiées et des gestionnaires d'actions. Pour plus d'informations sur les composants utilisés avec le processus de génération d'éléments, reportez-vous à Composants installés avec le processus de génération d'éléments.

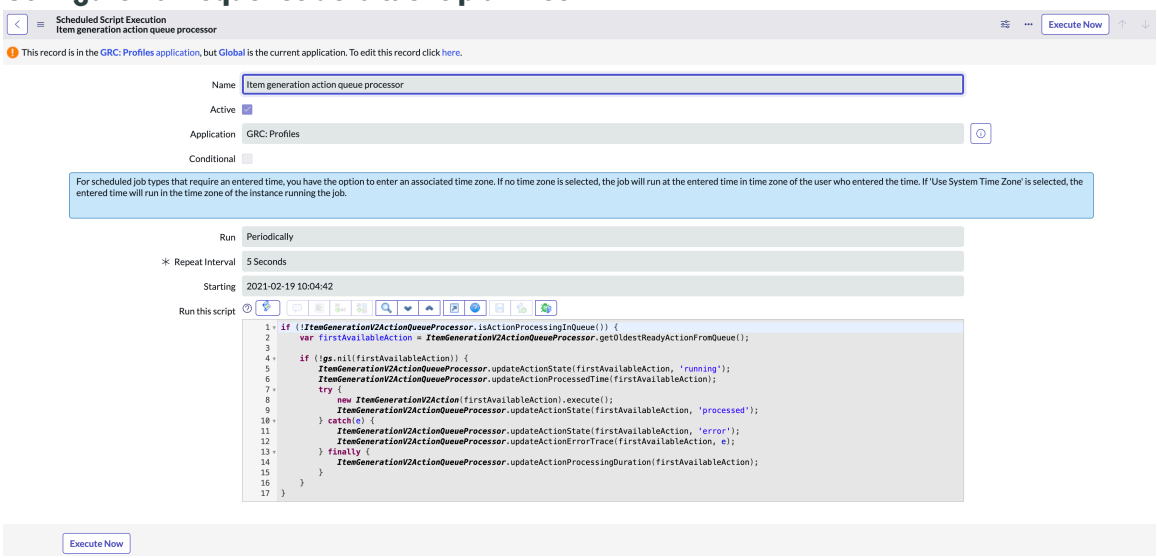
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Utilisation de la file d'attente d'événements d'action et de tâche planifiée

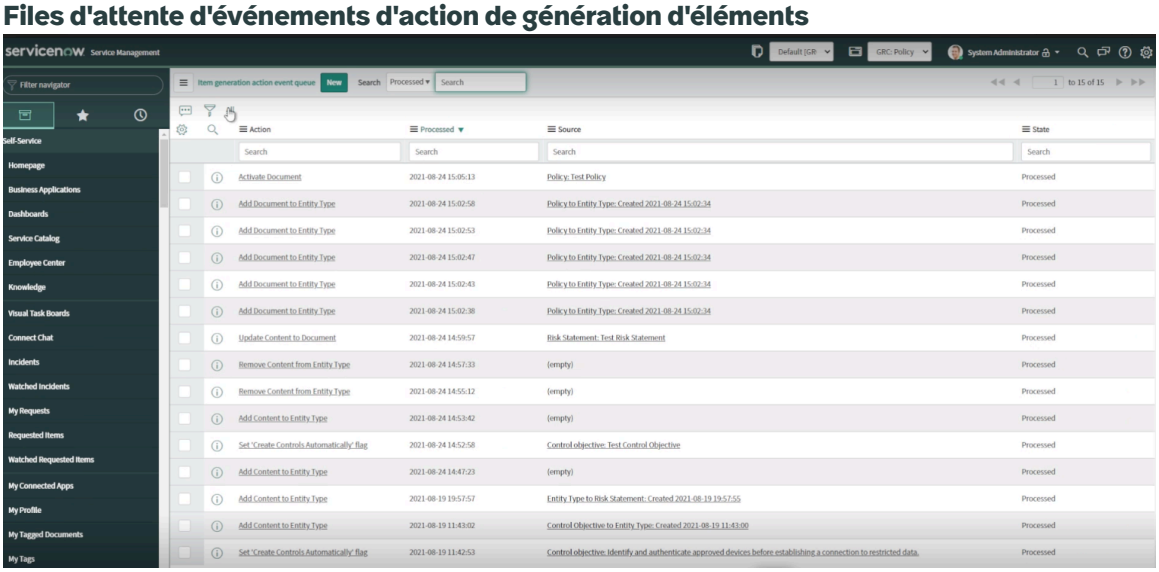
Le processus de génération d'éléments utilise la tâche planifiée *`Item generation action queue processor`* et une file d'attente d'événement d'action en arrière-plan. En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc.admin, vous pouvez configurer la fréquence de la tâche planifiée comme illustré dans l'exemple suivant.

Configurer la fréquence de la tâche planifiée



Lorsque vous initiez une action qui entraîne la génération, la mise à jour ou la suppression d'un contrôle ou d'un risque, la tâche planifiée insère un enregistrement pour chaque action dans la table sn_grc_item_generation_action_event_queue.list. La file d'attente d'événements d'action de génération d'éléments est illustrée dans l'exemple suivant.

Files d'attente d'événements d'action de génération d'éléments

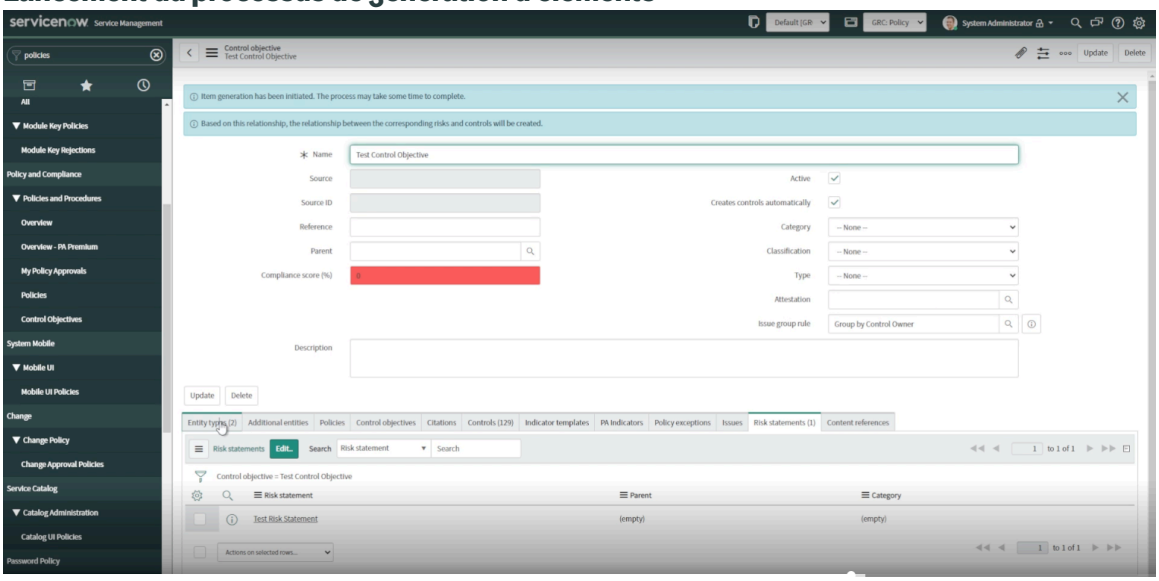


Lorsqu'une action est générée à l'aide du processus de génération d'éléments, un message indiquant que le processus de génération d'éléments a été initié s'affiche. Par exemple, lorsque vous ajoutez une définition du risque à un objectif de contrôle, vous voyez le message qui s'affiche dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

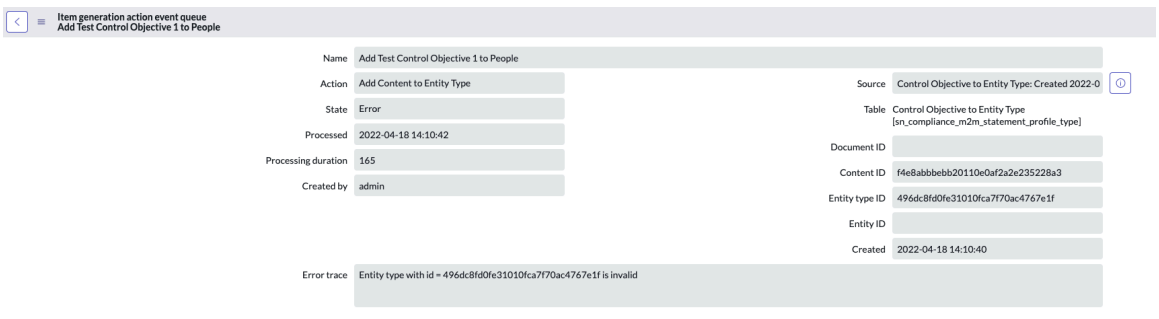
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Lancement du processus de génération d'éléments



Si une erreur se produit lors du traitement d'une action dans la file d'attente, le processus de génération d'éléments affiche plus d'informations sur l'erreur. Par exemple, vous pouvez voir une trace d'erreur avec l'ID de l'objet, comme illustré dans l'exemple suivant.

Trace d'erreur



Vous pouvez utiliser le suivi des erreurs et d'autres détails dans la file d'attente pour suivre et résoudre le problème.

Gestionnaires d'actions de Script Includes

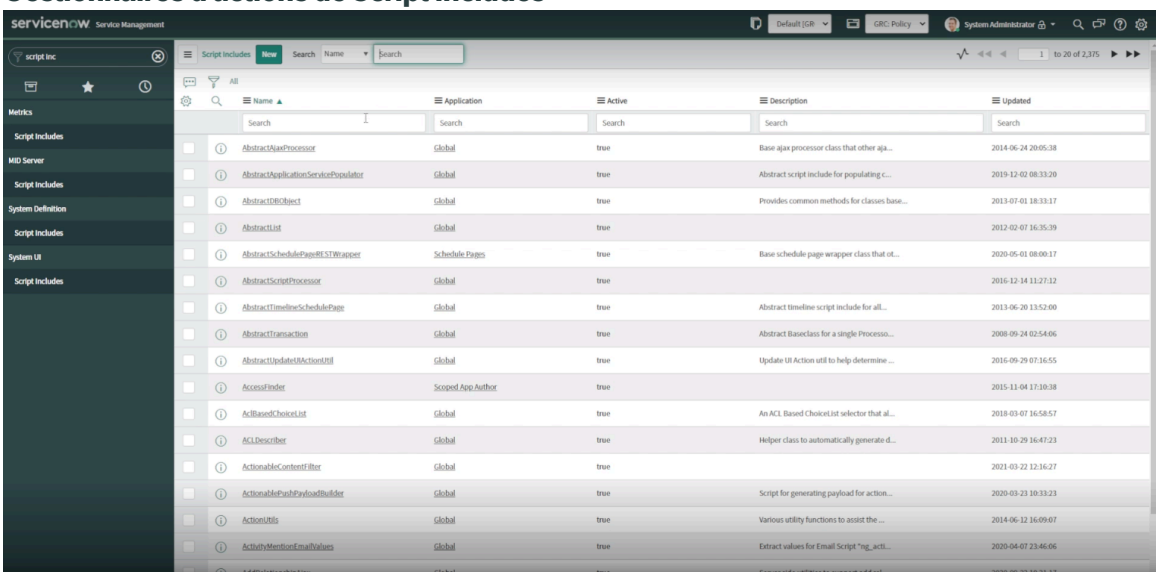
Le processus de génération d'éléments utilise les gestionnaires d'actions Script Includes qui traitent les actions pour les Policy and Compliance Management applications et Gestion des risques .

Vous pouvez afficher la liste des gestionnaires d'actions pris en charge en accédant à **Script Includes** dans le navigateur d'application, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

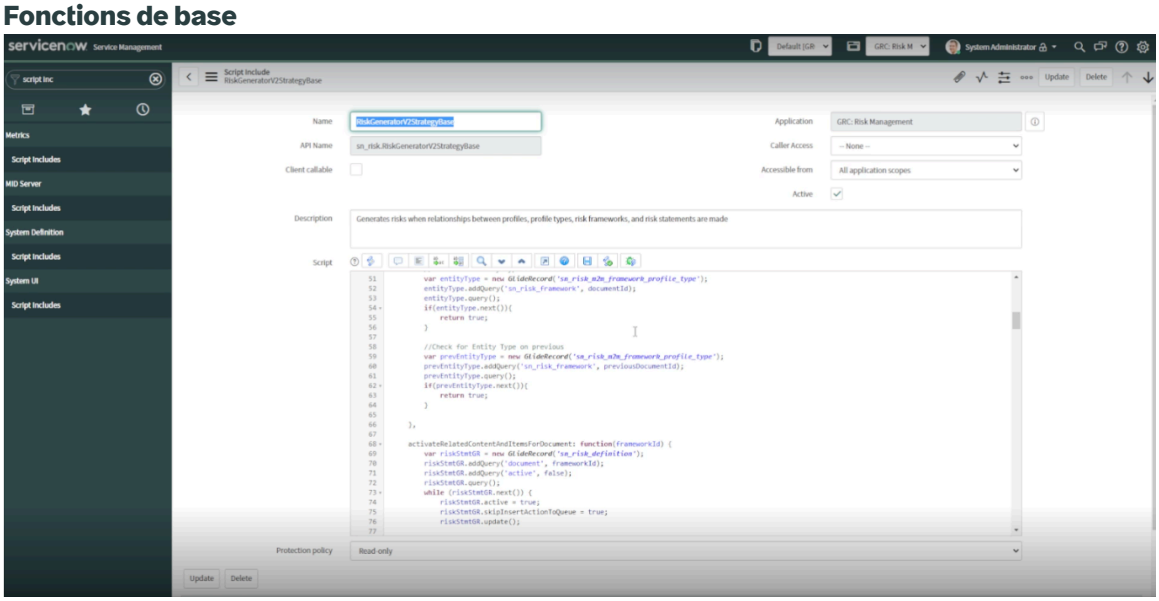
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Gestionnaires d'actions de Script Includes



Tous les gestionnaires d'actions de script includes contiennent la version de base et la version étendue. Le processus de génération d'éléments utilise la version de base pour gérer les actions. En tant qu'utilisateur disposant du rôle sn_grc.manager, vous pouvez passer en revue les fonctions de base répertoriées dans le gestionnaire d'actions, comme illustré dans l'exemple suivant.

Fonctions de base

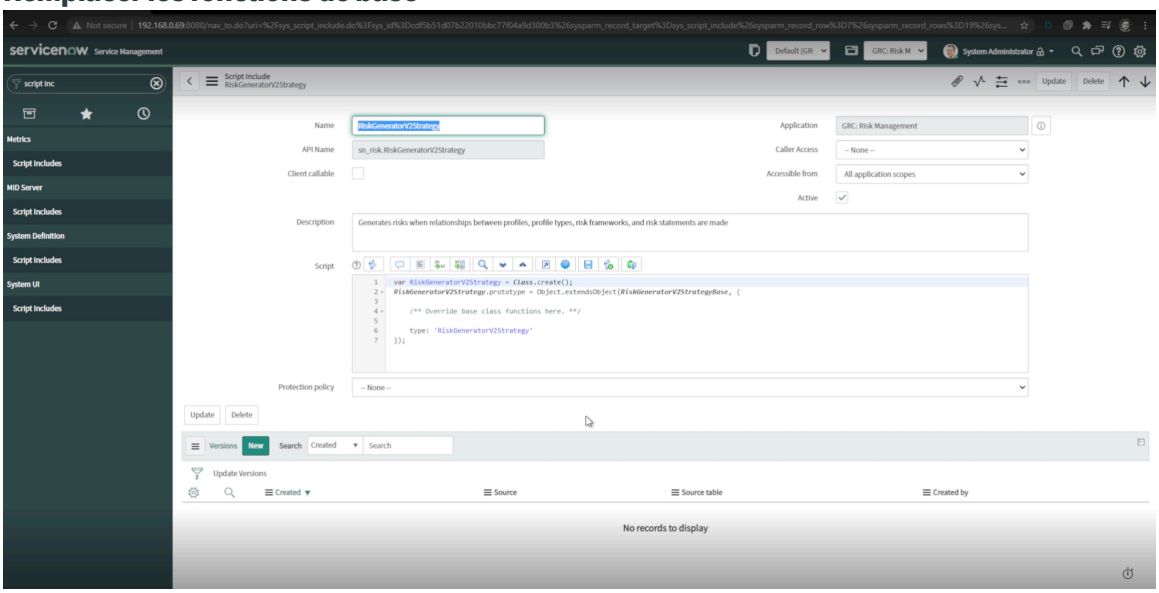


En tant qu'utilisateur disposant du rôle script_include_admin, vous pouvez réviser la stratégie d'action pour un contrôle ou un risque en remplaçant les fonctions de base, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remplacer les fonctions de base



Composants installés avec le processus de génération d'éléments

Plusieurs types de composants sont installés avec le processus de génération d'éléments, notamment des tables, des tâches planifiées et des gestionnaires d'actions.

Les composants suivants sont installés avec le processus de génération d'éléments dans la version 13.x.x.

Composants installés avec le processus de génération d'élément

Composant	Description
Table	
Table File d'attente d'événements d'action de génération d'éléments (sn_grc_item_generation_action_event_queue)	Table qui répertorie les actions générées pendant le processus de génération d'éléments.
Tâche planifiée	
Processeur de file d'attente d'action de génération d'éléments	Tâche planifiée pour traiter la file d'attente d'actions. La tâche s'exécute toutes les cinq secondes par défaut.
Gestionnaires d'actions	
ItemGenerationV2Action	Vue unique de tous les gestionnaires d'actions utilisés pour la génération d'éléments.
IGContentToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajoutez des objectifs de contrôle et des déclarations de risque au type d'entité. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque du type d'entité.
IGDocumentToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le processus de génération d'élément (suite)

Composant	Description
	• Ajoutez des politiques et des cadres du risque à un type d'entité. • Supprimez les politiques et les cadres du risque d'un type d'entité.
IGEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer le type d'entité. • Supprimer le type d'entité. • Désactivez le type d'entité.
IGEntityToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajoutez une entité à un type d'entité. • Supprimez une entité d'un type d'entité.
ActionHandler IGContentActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. • Désactiver les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. • Créer des objectifs de contrôle et des déclarations de risque. • Définissez un marqueur de création de contrôle automatique. • Ajouter des objectifs de contrôle aux déclarations de risque. • Supprimez les objectifs de contrôle des déclarations de risque. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque.
IGDocumentActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer les politiques et les cadres du risque. • désactiver les politiques et les cadres du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Composants installés avec le processus de génération d'élément (suite)

Composant	Description
	• Ajouter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque aux politiques et aux cadres du risque. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque des politiques et des cadres du risque.
ActionHandler IGEntityActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer une entité. • Désactiver une entité.
IGContentToAddtlEntityActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajouter des objectifs de contrôle et des déclarations de risque à une entité supplémentaire. • Supprimer les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'une entité supplémentaire.
Gestionnaire d'action IGItemActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Activer un élément. • Désactivez un élément. • Supprimez un élément.
IGItemToEntityActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajouter une entité à l'élément. • Activer l'entité vers l'élément. • Supprimer l'entité de l'élément. • Désactiver l'entité pour l'élément.
IGItemToEntityTypeActionHandler	Gestionnaire à appeler lorsque vous effectuez l'une des actions suivantes : • Ajouter un type d'entité à l'élément. • Supprimez le type d'entité de l'élément.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Pour plus d'informations sur le processus de génération d'éléments pour les contrôles communs, consultez les nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments.

Rôles et utilisateurs pour le nouveau processus de génération d'éléments

Les utilisateurs disposant du rôle sn_grc.admin ou sn_risk.manager peuvent accéder à la table sn_grc_item_generation_action_event_queue.list d'une instance et afficher la file d'attente d'action de génération d'éléments.

Les rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées qui déclenchent le processus de génération d'éléments sont répertoriés dans le tableau suivant.

Remarque :
Les rôles d'utilisateur de conformité et de risque répertoriés dans la table sont disponibles avec la version 12.x.x et les versions antérieures.

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque	Tâches associées
• sn_compliance.admin • sn_risk.admin	• Supprimer les politiques. • Supprimer les cadres du risque. • Supprimez les objectifs de contrôle et les déclarations de risque. • Supprimer une entité. • Supprimez un type d'entité.
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager	• Associez des politiques ou des cadres du risque à une entité. • Supprimer des politiques ou des cadres du risque d'une entité. • Associez des politiques ou des cadres du risque à un type d'entité. • Supprimez des politiques ou des cadres du risque d'un type d'entité. • Activez un type d'entité. • Désactivez un type d'entité. • Associez une entité à un type d'entité. • Supprimez une entité d'un type d'entité. • Ajoutez des objectifs de contrôle à une définition du risque. • Supprimez les objectifs de contrôle d'une définition du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque et leurs tâches associées (suite)

Rôles d'utilisateur de conformité et de risque	Tâches associées
• sn_compliance.manager • sn_risk.manager • Propriétaire de l'entité	• Activer une entité. • Désactiver une entité.
• sn_compliance.user • sn_risk.user	• Créer des objectifs de contrôle et des déclarations de risque. • Activez l'option **Crée automatiquement des contrôles** .
sn_risk.manager	• Ajouter des déclarations de risque à un cadre du risque. • Modifier les déclarations de risque qui sont ajoutées à un cadre du risque.

Changements opérationnels dans la génération d'éléments de contrôles communs

Les changements opérationnels sont apportés lors de la génération d'éléments, principalement parce que la génération d'éléments crée un contrôle ou active un contrôle standard existant. Lorsqu'il s'agit d'associer un contrôle à une entité, l'association d'une entité dépendante à un contrôle commun prime sur la création d'un contrôle pour cette entité.

Création de contrôles

Si les contrôles existants dans votre système peuvent être utilisés pour tester des entités, vous pouvez tirer parti des données existantes et éviter de créer des contrôles. Le fait d'avoir de nombreuses commandes peut entraîner une explosion de la commande. Si cela n'est pas possible, vous pouvez associer une entité primaire à un contrôle commun, tester le contrôle commun et implémenter les résultats des tests sur les entités dépendantes du contrôle commun. Si ces deux options ne fonctionnent pas, vous pouvez créer un contrôle.

Pour créer un contrôle commun, sélectionnez **Commun** dans le champ **Fonction** du formulaire Contrôle. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur **Convertir en liste commune** . Un contrôle commun est créé lors de la validation. Il est obligatoire de sélectionner un objectif de contrôle avant de convertir un contrôle standard en contrôle commun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Association d'entités dépendantes à un contrôle commun

1. Utilisez la liste connexe Entités dépendantes dans le formulaire de contrôle pour ajouter des entités individuelles au contrôle commun. Vous pouvez également supprimer les entités dépendantes à l'aide du bouton **Supprimer** .
2. Utilisez la liste connexe Types d'entités dépendantes dans le formulaire Contrôle pour ajouter des types d'entité au contrôle commun. Vous pouvez également supprimer les types d'entité dépendants à l'aide du bouton **Supprimer** .
3. Utilisez l'action **d'interface utilisateur Hériter des contrôles communs** dans la liste connexe Contrôles du formulaire Risque pour sélectionner les contrôles communs regroupés par objectifs de contrôle.

Remarque :
Pour plus d'informations sur les associations d'entités dépendantes pour un contrôle commun, consultez Créer un contrôle à l'aide de Compliance Workspace et Convertir un contrôle standard en contrôle commun et ajouter des entités dépendantes.

Génération d'éléments – Hypothèses

- Il n'y a pas de génération automatique de contrôles communs.
- Lorsque l'existence de contrôles communs ou d'associations d'entités dépendantes à un contrôle commun ou à des contrôles standard est vérifiée, le nom, l'entité et l'objectif du contrôle doivent correspondre.
- Ordre de priorité entre les contrôles standard et communs :
  - Si l'association dépendante et le contrôle standard n'existent pas, un contrôle standard est créé en fonction du type d'action. Les types d'actions, par exemple, peuvent être Ajouter du contenu au type d'entité, Ajouter un document au type d'entité, Activer le contenu, Activer un document.
  - Si l'association dépendante et le contrôle standard n'existent pas, une association dépendante au contrôle commun est créée en fonction du type d'action. Le type d'action peut être Ajouter un type d'entité au contrôle commun.
  - Si l'intention de l'utilisateur n'est pas claire dans le type d'action et qu'un contrôle standard n'existe pas déjà, alors, dans le type d'entité en conflit, la préférence est d'associer l'entité dépendante au contrôle commun plutôt que de créer un contrôle standard. Le type d'action, par exemple, peut être Ajouter une entité au type d'entité.

Modifications de la génération d'éléments

Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments

Type d'actions de génération d'éléments	Description
Ajouter un type d'entité au contrôle commun	Si l'entité n'est pas associée à l'élément commun, l'application associe l'entité à l'élément commun en créant une association m2m entre les deux.
Supprimer le type d'entité du contrôle commun	Si l'entité est associée à l'élément commun et que le champ Types d'entité comporte d'autres types d'entité ou **Individually_added** est vrai dans l'enregistrement m2m, l'application supprime l'ID du type d'entité de la colonne Types d'entité ou supprime l'entité de l'enregistrement m2m d'élément commun.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments (suite)

Type d'actions de génération d'éléments	Description
Ajouter une entité à l'élément	Si Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements m2m de risque pour le contrôle commun sont ajoutés dans la table m2m Contrôle à entité après prise en compte des entités dépendantes.
Supprimer l'entité de l'élément	• Si Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements M2M de risque pour le contrôle commun sont supprimés en tenant compte des entités dépendantes. • Si Privacy Management est installé, l'association m2m de l'activité de traitement avec le contrôle commun basée sur son entité dépendante, ainsi que l'association m2m de l'activité de traitement avec l'objectif de contrôle sont supprimées.
Activer l'entité pour l'élément	Si Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements de risque pour le contrôle commun m2m sont ajoutés dans la table m2m Contrôle à entité en tenant compte de ses entités dépendantes.
Désactiver l'entité à l'élément	• Si Gestion des risques est installé, en fonction de la définition du risque associée à l'objectif de contrôle, les enregistrements M2M de contrôle commun sont supprimés après prise en compte des entités dépendantes du contrôle. • Si Privacy Management est installé et que l'activité de traitement correspond à une entité dépendante, l'association m2m de l'activité de traitement au contrôle commun ainsi que l'association m2m de l'activité de traitement au contrôle de l'objectif sont supprimées.
Activer l'élément	Un élément commun est ajouté : 1. Lorsqu'il n'existe aucun contrôle standard avec le même nom, le même contenu (contrôle et objectif du contrôle) et la même combinaison d'entités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Nouveaux types d'actions dans la génération d'éléments (suite)

Type d'actions de génération d'éléments	Description
	2. Si l'entité ne dépend d'aucun autre élément commun portant le même nom, le même contenu et la même entité. **3.** Lorsque l'entité est active. Un élément standard est ajouté : **1.** Gestion des risques et Policy and Compliance Management les modules d'extension sont installés **2.** En fonction de l'association entre la définition du risque et l'objectif de contrôle, les risques sont associés aux contrôles.
Désactiver l'élément	• Élément commun : désactive tous les enregistrements M2m du contrôle vers l'entité. • Élément standard : supprime les risques des associations de contrôle en fonction des associations de définition du risque et d'objectifs de contrôle.

Configuration de l'approbation

L'application Approver Configurator vous permet de définir plusieurs niveaux d'approbations en fonction des définitions de règles métier.

Pour configurer plusieurs niveaux d'approbations dans votre application, vous devez configurer les étapes de configuration suivantes :

- Configurez un enregistrement de configuration d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer un enregistrement de configuration d'approbation.
- Configurez les niveaux d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration d'approbation.
- Configurez les règles d'approbation. Pour plus d'informations, consultez Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.

Remarque :

Pour en savoir plus sur les rôles de l'application, reportez-vous à la GRC: Approver Configurator section Rôles installés avec GRC: Approver Configurator.

Configurer un enregistrement de configuration d'approbation

Configurez un enregistrement de configuration d'approbation pour activer plusieurs niveaux d'approbations et sélectionnez des approbateurs pour chaque niveau en fonction des règles d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer

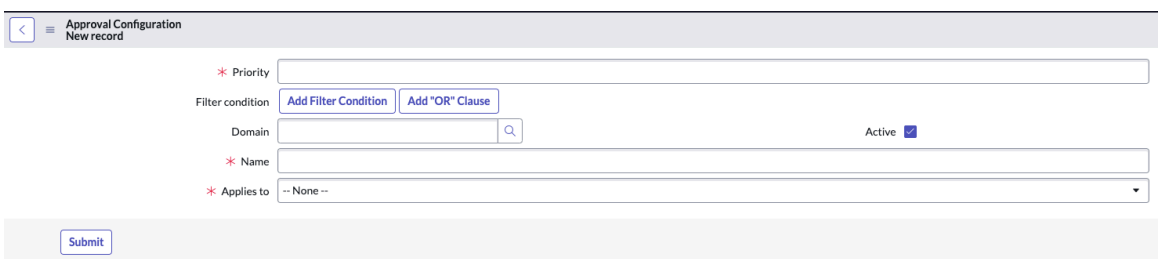
L'application GRC : Approver Configurator (sn_grc_appr) pour les configurations d'approbation est installée avec l'application GRC: Policy and Compliance Management .

Rôle requis : sn_grc_appr.admin, sn_compliance_ws.corporate_compliance_analyst, sn_compliance_ws.corporate_compliance_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.

   Le nouvel enregistrement de configuration de l'approbation s'affiche.



3. Renseignez les champs du formulaire.
   Pour en savoir plus sur les champs du formulaire, reportez-vous à Configuration de l'approbation Nouvel enregistrement.

   Remarque :
   Vous ne pouvez pas avoir plus d'une configuration d'approbation s'appliquant à la table avec la même priorité.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Configuration de l'approbation Nouvel enregistrement

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de configuration d'approbation pour créer un enregistrement de configuration d'approbation.

Configuration de l'approbation Nouvel enregistrement

Formulaire Configuration de l'approbation

Champ	Description
Priorité	Priorité pour la configuration d'approbation.
Condition de filtre	Condition appliquée à la table en référence au champ **S'applique à** . La configuration d'approbation avec une priorité plus élevée qui correspond à la condition de filtre pour le document commercial est sélectionnée pour l'évaluation de l'approbateur.
Domaine	Domaine sélectionné pour l'enregistrement de configuration de l'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de l'approbation (suite)

Champ	Description
Actif	Option permettant d'activer la configuration d'approbation.
Nom	Nom de la configuration d'approbation.
S'applique à	Table à partir de laquelle un enregistrement est soumis pour approbation. Par exemple, événement à risque, génération de rapports sur les événements à risque, analyse d'impact sur l'entreprise ou toute table.

Affecter un niveau d'approbation à l'enregistrement de configuration d'approbation

Affectez un ou plusieurs niveaux d'approbation à l'enregistrement de configuration d'approbation pour prendre en charge chaque étape d'approbation.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_appr.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste pour définir les niveaux d'approbation.
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Niveaux d'approbation.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Niveau d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom du niveau d'approbation.
Niveau	Étape d'approbation.

Remarque :
Vous ne pouvez pas avoir plus d'un niveau d'approbation pour une configuration d'approbation ayant le même niveau.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire Nouvel enregistrement de niveau d'approbation

Utilisez le formulaire de nouvel enregistrement de niveau d'approbation pour créer une configuration d'approbation sur un enregistrement de politique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Niveau d'approbation Nouvel enregistrement

Formulaire Nouvel enregistrement de niveau d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom du niveau d'approbation. Par exemple, Niveau 1.
Niveau	Nombre du niveau d'approbation de l'enregistrement de politique. Par exemple, Niveau 1. Vous pouvez configurer un maximum de 10 niveaux d'approbation pour l'enregistrement de politique.

Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation

Configurez une règle d'approbation pour le niveau d'approbation. Vous pouvez définir la source, les conditions de filtre sur la table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée, le type d'approbateur et les approbateurs dans l'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_appr.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez sélectionner des approbateurs spécifiques, des approbateurs de la table source sélectionnée, des approbateurs dynamiques ou des approbateurs que vous choisissez pour approuver vos documents business. Par exemple, un approbateur peut être un administrateur des risques, un propriétaire BIA, un administrateur BCM ou un contributeur.

Procédure

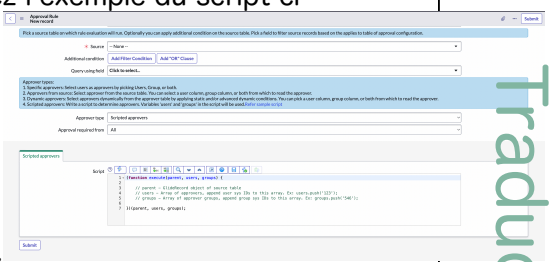
1. Accédez à la **Tous** > **Configurateur d'approbation** > **Configurations d'approbation**.
2. Cliquez sur un enregistrement de configuration d'approbation dans la liste.
3. Cliquez sur l'enregistrement des niveaux d'approbation dans la colonne **Nom** de la section Niveaux d'approbation.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la section Règles d'approbation.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'approbation.
Source	Table à laquelle la règle d'approbation est appliquée.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d'approbation et la table source.
Condition supplémentaire	Conditions de filtre appliquées à la table source.
Type d'approbateur	Type d'approbateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ Approbateurs spécifiques : votre choix d'approbateurs. ○ Approbateur à partir de la source : utilisateurs ou groupes de la table source. ○ Approbateurs dynamiques : approbateurs sélectionnés dynamiquement à partir de n'importe quelle table. ○ Approbateurs scriptés : script pour déterminer les approbateurs. Consultez l'exemple du script ci-  dessous. **Remarque :** Pour des raisons de sécurité, l'administrateur BCM n'a pas d'accès en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Seul le développeur a l'accès Approver Configurator en création et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Si vous disposez du rôle administrateur BCM, vous pouvez configurer une règle d'approbation uniquement avec les types d'approbateurs suivants de la liste Type d'approbateur : ○ Approbateurs spécifiques ○ Approbateur issu de la source Pour en savoir plus sur les rôles de l'application, reportez-vous à la GRC: Approver Configurator section Rôles installés avec GRC: Approver Configurator.
Approbation requise de	Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise.
Description	Brève note sur la règle d'approbation.
Approbateurs	
Approbateurs de	Table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateur de**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	la source ou **Approbateurs dynamiques**. La valeur par défaut est la table source si elle est Approbateur de la source.
Filtrer par	Conditions pour filtrer les enregistrements de la table des approbateurs. Ce champ n'est disponible que si le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**.
Avancé	Option permettant de définir une condition dynamique scriptée.
Champ d'utilisateur	Référence d'utilisateur ou liste d'approbateurs de la table des approbateurs.
Champ de groupe	Référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table des approbateurs.
Condition dynamique	Champ de script pour appliquer le filtre avancé à la table d'approbateurs.
Utilisateurs	Un ou plusieurs utilisateurs désignés comme approbateurs.
Groupe	Groupe d'approbateurs.
Approbateurs scriptés	
Script	Script pour déterminer les approbateurs ; **Les utilisateurs** et **les groupes** du script sont sélectionnés comme approbateurs.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Formulaire Nouvel enregistrement de règle d'approbation

Utilisez le formulaire Nouvel enregistrement de règle d'approbation pour créer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation d'un enregistrement de politique.

Formulaire Règle d'approbation

Champ	Description
Nom	Nom de la règle d'approbation. Par exemple, Règle d'approbation 1.
Description	Brève description de la règle d'approbation.
Actif	Option permettant de marquer l'enregistrement de règle d'approbation comme actif.
Source	Table source à laquelle la règle d'approbation est appliquée. Vous pouvez éventuellement appliquer une condition supplémentaire à la table source. Sélectionnez un champ pour filtrer les enregistrements sources en fonction de la table **S'applique à** qui doit être renseignée dans la configuration d'approbation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
Condition supplémentaire	Condition de filtre supplémentaire qui peut être appliquée à la table source.
Requête à l'aide du champ	Champ qui relie la table d'approbation et la table source.
Type d'approbateur	Type d'approbateurs pour la politique. Consultez les options suivantes pour les types d'approbateur. • Approbateurs spécifiques : sélectionnez des utilisateurs en tant qu'approbateurs en sélectionnant **Utilisateurs**, **Groupe** ou les deux. • Approbateur de la source : sélectionnez l'approbateur dans la table source. Vous pouvez sélectionner une colonne d'utilisateur, une colonne de groupe ou les deux à partir desquelles lire l'approbateur. • Approbateurs dynamiques : sélectionnez les approbateurs dynamiquement dans la table des approbateurs en appliquant des conditions dynamiques statiques et/ou avancées. Vous pouvez sélectionner une colonne d'utilisateur, une colonne de groupe ou les deux à partir desquelles lire l'approbateur. • Approbateurs scriptés : écrivez un script pour déterminer les approbateurs. Les variables **utilisateurs** et **groupes** sont utilisées dans le script. **Remarque :** Pour des raisons de sécurité, les Approver Configurator développeurs ont un accès en lecture et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation. Pour en savoir plus sur la configuration des règles d'approbation, reportez-vous à Configurer une règle d'approbation pour le niveau d'approbation.
Approbation requise de	Une ou plusieurs personnes concernées dont l'approbation est requise.
Type d'approbateur (approbateurs sélectionnés pour l'enregistrement)	
Option 1 : **Approbateurs spécifiques**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs spécifiques**, les approbateurs sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
	• Utilisateurs : référence utilisateur ou liste des approbateurs de la table des approbateurs. • Groupe : référence du groupe d'utilisateurs en tant qu'approbateur à partir de la table des approbateurs.
Option 2 : **Approbateur à partir de la source**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateur de la source**, les approbateurs sont les suivants : • Dans le champ **Approbation requise par,** les options disponibles sont les suivantes : ○ **Tous** ○ **Tout le monde** • Dans la section **Approbateurs** , les options disponibles sont les suivantes : ○ **Approbateurs de** ○ **Champ d'utilisateur** ○ **Champ de groupe**
Option 3 : **Approbateurs dynamiques**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs dynamiques**, les approbateurs sont les suivants : • Dans le champ **Approbation requise par,** les options disponibles sont les suivantes : ○ **Tous** ○ **Tout le monde** • Dans la section **Approbateurs** , les options disponibles sont les suivantes : ○ **Approbateurs de** ○ **Filtrer par** ○ **Avancé** ○ **Champ d'utilisateur** ○ **Champ de groupe**
Option 4 : **approbateurs scriptés**	Lorsque le type d'approbateur est **Approbateurs scriptés**, les approbateurs sont les suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Règle d'approbation (suite)

Champ	Description
	• Dans le champ **Approbation requise par,** les options disponibles sont les suivantes : ○ **Tous** ○ **Tout le monde** • Dans la section **Approbateurs scriptés** , le script personnalisé pour la configuration d'approbation s'affiche. **Remarque :** Seuls les utilisateurs ayant un rôle de développeur peuvent modifier le script personnalisé.

Rôles installés avec GRC: Approver Configurator

Différents rôles sont installés lors de l'activation de l'application GRC: Approver Configurator .

Rôles installés avec GRC: Approver Configurator

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Approver Configurator administrateur [sn_grc_appr.admin]	Créez, lisez, mettez à jour et supprimez l'accès aux tables Configuration d'approbation, Niveaux d'approbation et Règles d'approbation. **Remarque :** L'administrateur Approver Configurator a un accès en lecture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation.	Néant
Approver Configurator Approbateur [sn_grc_appr.approbateur]	Crée, lit, met à jour et supprime l'accès aux tables d'approbation.	Néant
Approver Configurator Développeur [sn_grc_appr.développeur]	• Créez, lisez, mettez à jour et supprimez l'accès aux tables Configuration d'approbation, Niveaux d'approbation et Règles d'approbation. • Créer un accès et écrire au champ de script.	sn_grc_appr.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Rôles installés avec GRC: Approver Configurator (suite)

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
	Remarque : Le Approver Configurator développeur dispose d'un accès en création et en écriture au champ **Script** du formulaire Règle d'approbation.	

Enregistrements confidentiels

Vous pouvez marquer les enregistrements sensibles GRC comme confidentiels. Vous pouvez alors vous assurer que les bonnes personnes ont accès à ces enregistrements.

Vue d'ensemble

Vous pouvez marquer des enregistrements sensibles GRC comme confidentiels en définissant l'option Confidentiel pour un enregistrement. En effectuant cette action, vous pouvez vous assurer que seuls certains utilisateurs ou des utilisateurs de groupes d'utilisateurs spécifiques peuvent accéder à ces enregistrements confidentiels.

Propriété de confidentialité

Une nouvelle option *`Enable record level confidentiality`* est disponible sous les propriétés GRC au niveau de l'enregistrement pour activer la confidentialité.

Important :
La *`Enable record level confidentiality`* propriété est désactivée par défaut. Lorsqu'il est activé, il ne peut pas être désactivé à nouveau.

Les enregistrements confidentiels sont GRC répertoriés sous le module Confidentiel GRC. Le module Enregistrements confidentiels GRC s'affiche dans le navigateur d'application uniquement lorsque vous activez la *`Enable record level confidentiality`* propriété.

À partir de la version San Diego, le GRC module Confidential Records est disponible pour les applications , GRC Core Policy and Compliance ManagementAudit Managementet Gestion des risques .

Annulation du marquage de la confidentialité sur l'enregistrement

Lorsque vous annulez la marque de confidentialité sur un enregistrement, les utilisateurs et les groupes autorisés sur cet enregistrement sont supprimés et tous les utilisateurs ont accès à l'enregistrement en fonction de l'ACL.

Rôles d'utilisateur requis pour accéder aux enregistrements confidentiels

Les utilisateurs disposant du rôle d'utilisateur confidentiel GRC (sn_grc.confidential_user) peuvent accéder aux enregistrements confidentiels. Ce rôle est destiné aux utilisateurs qui ne sont pas GRC des utilisateurs, mais qui souhaitent accéder GRC aux enregistrements confidentiels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les utilisateurs qui y ont accès et qui sont nommés dans l'enregistrement continuent d'avoir accès à l'enregistrement avec le rôle existant GRC .

Considérez les exemples suivants pour différents rôles :

- Vous êtes un utilisateur Risk et vous avez précédemment reçu l'accès à un enregistrement de risque. Maintenant, vous faites partie de la liste des utilisateurs autorisés pour le même enregistrement. Par conséquent, même si vous ne disposez pas du rôle sn_grc.confidential_user, vous pouvez accéder à l'enregistrement, car vous y avez accédé précédemment et votre nom figure maintenant sur la liste des utilisateurs autorisés.
- Votre nom figure dans l'enregistrement, mais vous ne disposez pas du rôle sn_grc.confidential_user. Vous devez d'abord disposer du rôle sn_grc.confidential_user pour accéder à l'enregistrement.

Lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, une notification par e-mail est envoyée aux utilisateurs et aux membres du groupe d'utilisateurs pour les informer de l'affectation et des rôles requis pour accéder à l'enregistrement. Chaque utilisateur répertorié dans les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés reçoit une notification par e-mail concernant l'attribution de l'enregistrement.

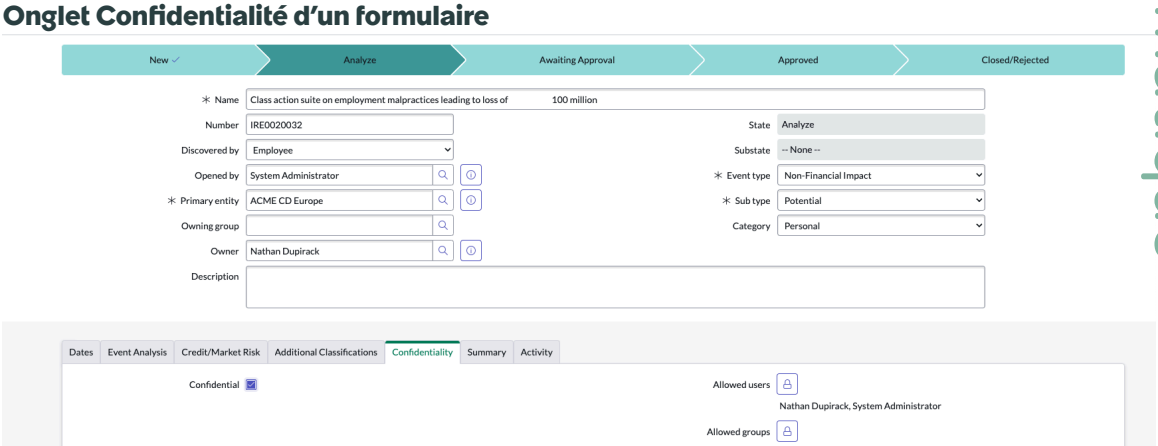
Onglet Confidentialité du formulaire

L'onglet **Confidentialité** du formulaire affiche les listes et options suivantes :

- Option Confidentiel : l'activation de l'option **Confidentiel** dans l'onglet Confidentialité affiche les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés, comme illustré dans la figure suivante.

> **Remarque :**
> Un utilisateur ayant un accès en écriture à l'enregistrement peut activer l'option **Confidentiel** dans l'onglet Confidentialité.

Onglet Confidentialité d'un formulaire



- Liste d'utilisateurs autorisés : lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, seuls les utilisateurs de la liste d'utilisateurs autorisés ont accès à l'enregistrement. Un utilisateur qui est répertorié dans la liste Utilisateurs autorisés doit avoir un accès en lecture à l'enregistrement ou disposer du rôle sn_grc.confidential_user pour accéder aux enregistrements confidentiels.

  L'utilisateur connecté qui active l'option **Confidentiel** est renseigné automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés. L'utilisateur qui active l'option **Confidentiel** dans l'onglet est automatiquement ajouté à la liste Utilisateurs autorisés par défaut. Les

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

utilisateurs ayant un accès en écriture à l'enregistrement peuvent déverrouiller et mettre à jour la liste des utilisateurs autorisés.

Remarque :
Il n'existe aucune restriction quant aux utilisateurs pouvant être ajoutés à la liste des utilisateurs autorisés. Un utilisateur qui ne dispose pas du GRC rôle doit disposer du rôle sn_grc.confidential_user pour accéder à l'enregistrement. Une notification par e-mail est également envoyée à l'utilisateur concernant les exigences du rôle.

- Liste des groupes autorisés : lorsqu'un enregistrement est marqué comme confidentiel, seuls les utilisateurs répertoriés dans la liste Groupes autorisés ont accès à l'enregistrement. Les utilisateurs ayant un accès en écriture à l'enregistrement peuvent déverrouiller et mettre à jour la liste Groupes autorisés.

Remarque :
Les enregistrements confidentiels sont visibles par les utilisateurs répertoriés dans la liste Utilisateurs autorisés ou Groupes autorisés. Par défaut, les administrateurs peuvent également afficher les enregistrements confidentiels. Si vous ne souhaitez pas que les administrateurs consultent les enregistrements confidentiels, suivez les étapes mentionnées à la section KB1096093 .

Les utilisateurs qui n'ont pas le rôle d'utilisateur, GRC mais qui sont répertoriés dans la liste des utilisateurs autorisés ou dans la liste des groupes autorisés peuvent se voir affecter le rôle sn_grc.confidential_user pour accéder aux enregistrements confidentiels.

La confidentialité est prise en charge dans les tables suivantes.

Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge

Étiquette de la table	Nom de la table	Périmètre de l'application	Utilisateurs renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés	Groupes renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés
Tâche d'audit	sn_audit_task	GRC: Audit Management	Affecté à, Responsable de l'ingénierie, Auditeurs de l'ingénierie, Approbateurs de l'ingénierie	Non applicable
Engagement	sn_audit_engagement	GRC: Audit Management	Auditeurs, Approbateurs, Responsable de l'engagement	Non applicable
Tâche de demande de preuves	sn_grc_advanced_evidence_request	GRC: Advanced Core	Demandeur, Affecté à, Approbateurs, Liste de surveillance, Demandé au nom de	Groupe d'affectation
Problème	sn_grc_issue	GRC: Profiles	Affecté à, Gestionnaire des problèmes, Ouvert par	Groupe du gestionnaire des problèmes,Groupe d'affectation

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables sur lesquelles la confidentialité est prise en charge (suite)

Étiquette de la table	Nom de la table	Périmètre de l'application	Utilisateurs renseignés automatiquement dans la liste des utilisateurs autorisés	Groupes renseignés automatiquement dans la liste des groupes autorisés
Observation	sn_audit_advanced_observation	GRC: Audit avancé	Propriétaire, personne interrogée, réviseur par les pairs, réviseur, utilisateurs de la liste de surveillance, responsable de l'engagement, auditeur d'ingénierie, approbateur d'ingénierie	Groupe d'affectation
Exception de politique	sn_compliance_policy_exception	GRC: Policy and Compliance Management	Demandeur, Approbateur, Liste de surveillance	Groupe d'approbation
Tâche de rattrapage	sn_grc_task	GRC: Profiles	Affecté à, Liste de surveillance, Gestionnaire des problèmes, Problème affecté à	Non applicable
Événements à risque	sn_risk_advanced_event	GRC: Advanced Risk	Utilisateur connecté actuel, Propriétaire, Approbateur	Groupe propriétaire, groupes d'approbation
Divulgation	sn_esg_disclosure	Gestion et génération de rapports ESG	Utilisateur connecté, réviseur, affecté à	Non applicable
Enjeu de matérialité	sn_esg_material_topic	Gestion et génération de rapports ESG	Utilisateur connecté, réviseur	Non applicable
Mesures	sn_grc_metric	Gestion et génération de rapports ESG	Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise, propriétaire des données	Groupe propriétaire de l'entreprise, groupe propriétaire des données
Définitions de mesures	sn_grc_metric_definition	Gestion et génération de rapports ESG	Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise, propriétaire des données	Groupe propriétaire de l'entreprise, groupe propriétaire des données
Définitions de mesures composites	sn_grc_composite_metric_definition	Gestion et génération de rapports ESG	Utilisateur connecté, propriétaire de l'entreprise	Groupe propriétaire de l'entreprise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

À partir de la version Utah, la configuration confidentielle de toutes les tables compatibles avec la confidentialité GRC prêtes à l'emploi, à l'exception des tables sn_esg_material_topic, sn_grc_metric, sn_grc_metric_definition sn_grc_composite_metric_definition, est envoyée à sn_grc_confidentiality_configuration table. Vous pouvez mettre à jour et supprimer les champs d'utilisateur et de groupe qui sont renseignés automatiquement dans les utilisateurs et groupes autorisés d'un enregistrement à partir de cette configuration.

Pour en savoir plus sur la fonctionnalité de confidentialité, consultez KB1218856 .

Configurer la confidentialité dans vos tables GRC

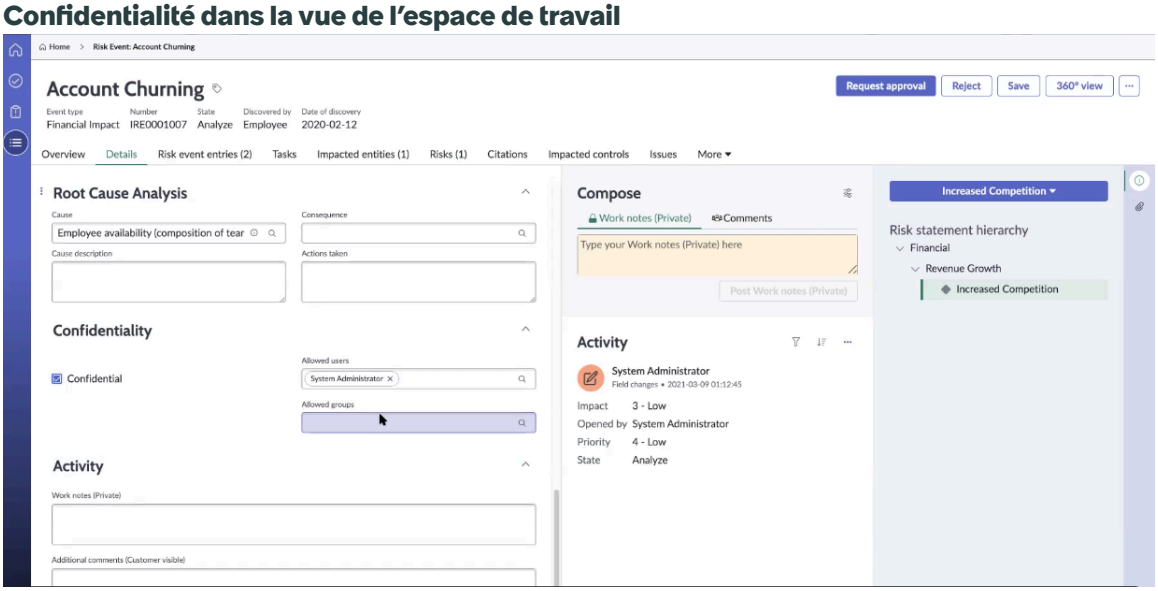
Pour activer la confidentialité dans vos GRC tables, vous devez effectuer une configuration supplémentaire, telle que la mise à jour des scripts clients et la mise à jour des listes de contrôle d'accès (ACL). Une fois que vous avez mis à jour la configuration d'une table de plateforme spécifique ServiceNow , la fonctionnalité de confidentialité peut être utilisée sur les formulaires de cette table.

Pour plus d'informations sur la façon d'activer la confidentialité dans vos GRC tables, consultez KB1096093 .

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.

Vous pouvez également activer la confidentialité sur un formulaire dans la vue de l'espace de travail, comme illustré dans la figure suivante.

Confidentialité dans la vue de l'espace de travail



Créer un enregistrement confidentiel

Créez un enregistrement et marquez-le comme confidentiel afin de vous assurer que seuls les utilisateurs ayant un rôle spécifique peuvent y accéder.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc.business_user qui a ouvert l'événement à risque, sn_audit.user, sn_compliance.user, sn_esg.user, sn_risk.user

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à**Tout > Administration > propriétés GRC**.
2. Sélectionnez **Oui** pour Activer la propriété **de confidentialité au niveau de l'enregistrement** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Effectuez les étapes suivantes en vous connectant avec le rôle sn_grc.business_user ou un rôle spécifique au module tel que défini dans la section Rôle requis.
3. Accédez à l'enregistrement qui doit être marqué comme confidentiel et cliquez sur l'onglet **Confidentialité** .
4. Dans l'onglet **Confidentialité** , sélectionnez l'option **Confidentiel** .
   Les listes Utilisateurs autorisés et Groupes autorisés s'affichent. L'utilisateur qui active l'option **Confidentiel** est automatiquement ajouté à la liste Utilisateurs autorisés par défaut.
5. Pour ajouter d'autres utilisateurs, mettez à jour la liste des utilisateurs autorisés.
6. Pour ajouter d'autres groupes, mettez à jour la liste Groupes autorisés.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'enregistrement sélectionné est marqué comme confidentiel. Seuls les utilisateurs qui appartiennent à la liste Utilisateurs autorisés ou à la liste Groupes autorisés peuvent accéder à cet enregistrement confidentiel.

Configurer la confidentialité dans GRC les tables

Vous pouvez créer un enregistrement de configuration de confidentialité dans vos GRC tables.

Avant de commencer

Avant de commencer la configuration de la confidentialité sur votre table, vous devez créer trois nouvelles colonnes dans la table dans laquelle vous souhaitez activer la confidentialité.

Rôle requis : sn_grc.admin.

Champs pour activer la confidentialité

Type	Commentaires	Exemple de nom de colonne	Description
Booléen	Confidentiel	u_confidential	Marqueur qui marque ou démarque si un champ est confidentiel.
Liste, référence à sys_user table	Utilisateurs autorisés	u_allowed_users	Champ qui contient la liste des utilisateurs qui peuvent accéder à l'enregistrement confidentiel.
Liste, référence à sys_user_group table	Groupes autorisés	u_allowed_groups	Champ qui contient la liste des groupes d'utilisateurs qui peuvent accéder à l'enregistrement confidentiel.

Pour plus d'informations, consultez KB1497382 .

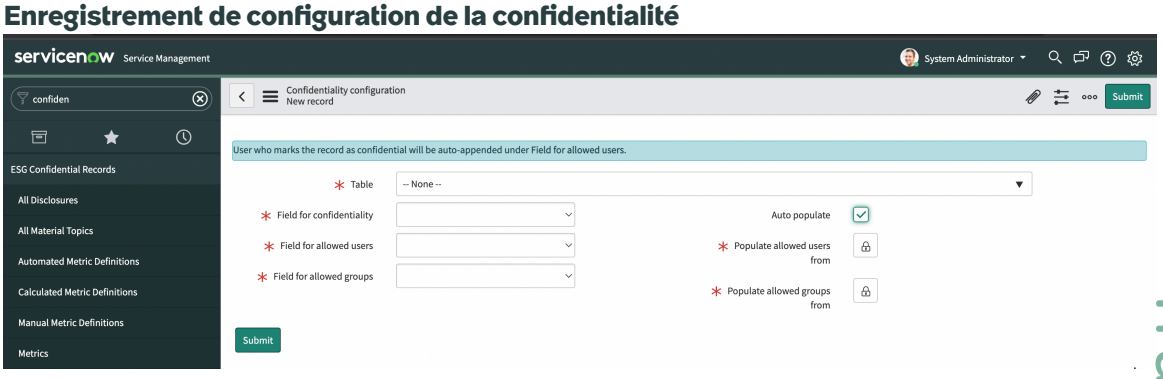
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de la confidentialité** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le formulaire Nouvelle configuration confidentielle, renseignez les champs requis pour activer la GRC confidentialité des tables.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Configuration de la confidentialité.

Enregistrement de configuration de la confidentialité



3. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

La confidentialité est activée pour la table GRC que vous avez sélectionnée.

Formulaire Configuration de la confidentialité

Le formulaire Configuration de la confidentialité est utilisé pour la configuration des enregistrements confidentiels pour vos GRC tables.

Formulaire Configuration de la confidentialité

Champ	Description
Table	Table à laquelle vous souhaitez ajouter la fonctionnalité de confidentialité.
Champ pour la confidentialité	Champ booléen dans lequel vous pouvez activer la confidentialité.
Champ pour les utilisateurs autorisés	Champ dans lequel vous pouvez ajouter les utilisateurs autorisés qui peuvent accéder aux enregistrements confidentiels.
Champ pour les groupes autorisés	Champ dans lequel vous pouvez ajouter les groupes d'utilisateurs autorisés à accéder aux enregistrements confidentiels.
Renseigner les utilisateurs autorisés à partir de	Champ dans lequel les utilisateurs autorisés sont automatiquement renseignés en fonction de la liste des colonnes dans les GRC tables.
Renseigner les groupes autorisés à partir de	Champ dans lequel les groupes d'utilisateurs autorisés sont

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration de la confidentialité (suite)

Champ	Description
	automatiquement renseignés en fonction de la liste des colonnes dans les GRC tables.

Remarque :
Les champs Renseigner les utilisateurs autorisés à partir de et **Renseigner les groupes autorisés à partir de s'affichent** uniquement lorsque le champ **Remplir automatiquement** est sélectionné.

Configurer l'héritage confidentiel dans vos tables

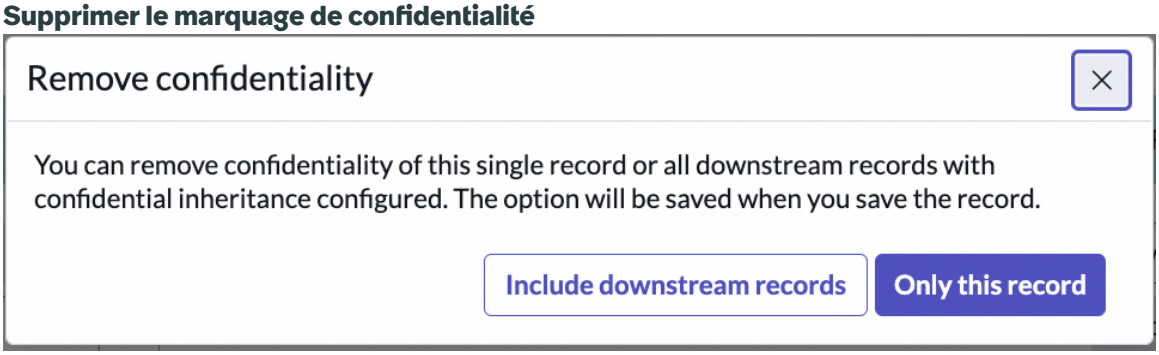
Vous pouvez configurer l'héritage de la confidentialité dans les tables déjà configurées dans le module de configuration de la confidentialité. Dans l'application, chaque fois qu'un GRC enregistrement parent est marqué ou non comme confidentiel, ses enregistrements de table connexes sont également marqués ou non marqués comme confidentiels.

Vue d'ensemble

Lorsque vous marquez un problème comme confidentiel, une tâche de correction connexe est automatiquement marquée comme confidentielle. Par exemple, examinons le problème A. Le problème A comporte les tâches de rattrapage P, Q et R. Si le problème A est marqué comme confidentiel, les tâches de rattrapage P, Q et R sont également marquées comme confidentielles. Les utilisateurs et groupes autorisés sont automatiquement ajoutés en fonction de l'enregistrement de configuration de la confidentialité de la tâche de rattrapage. Les utilisateurs et groupes autorisés du problème A sont automatiquement ajoutés aux enregistrements hérités P, Q et R.

Lorsque la confidentialité d'un problème n'est pas marquée, la confidentialité correspondante d'une tâche de correction l'est également. Examinons à nouveau le problème A. N'oubliez pas que le problème A comporte les tâches de rattrapage P, Q et R. Si la confidentialité n'est pas marquée pour le problème A, une boîte de dialogue s'affiche avec une question indiquant s'il est acceptable d'annuler le marquage de la confidentialité pour toutes les tâches connexes P, Q et R ou uniquement pour le problème A. En fonction de la sélection dans l'exemple suivant, les enregistrements connexes ne sont pas marqués comme confidentiels.

Supprimer le marquage de confidentialité



Comme illustré dans l'exemple de boîte de dialogue, si **l'option Inclure les enregistrements en aval** a été sélectionnée, la confidentialité n'est pas marquée pour tous les enregistrements en aval. Si **seul cet enregistrement** a été sélectionné, la confidentialité n'est pas marquée pour cet enregistrement unique uniquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Si vous avez accès aux enregistrements confidentiels connexes et que vous supprimez la confidentialité d'un enregistrement parent, les enregistrements connexes sont également non confidentiels.

Remarque :
Une configuration d'héritage doit exister entre les tables parentes et héritées.

Exemples d'héritage de confidentialité

L'héritage fonctionne uniquement au moment du marquage d'un enregistrement parent comme confidentiel. Regardons les deux exemples suivants :

1. Lorsqu'un enregistrement parent est marqué comme confidentiel, les enregistrements connexes non confidentiels le sont également en raison de la configuration héritée. Toutefois, si un enregistrement connexe est ajouté ultérieurement, il n'est pas automatiquement marqué comme confidentiel.
2. Lorsque la confidentialité est marquée sur un enregistrement parent et que l'héritage n'est pas transmis aux enregistrements connexes, les modifications apportées ultérieurement aux utilisateurs et groupes autorisés de l'enregistrement parent ne sont pas héritées dans les enregistrements connexes.

Pour plus d'informations sur la configuration de l'héritage de confidentialité, consultez KB1213404 Vous devez vous connecter à pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.

Créer un héritage de confidentialité

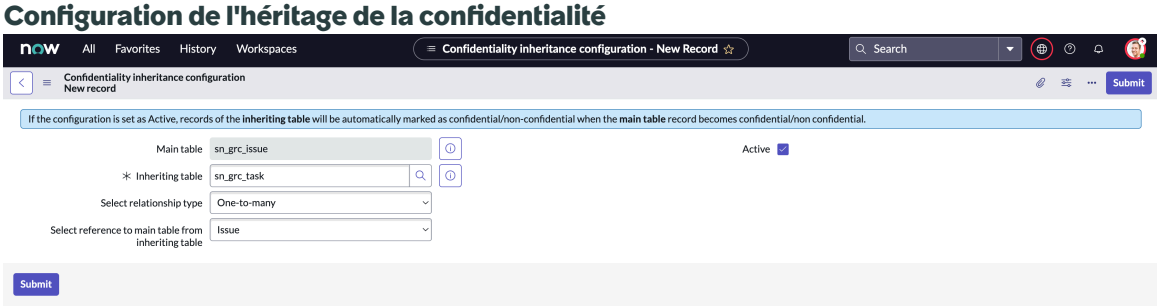
Créez un héritage de confidentialité dans les tables déjà configurées dans le module de configuration de la confidentialité. Dans l'application, chaque fois qu'un GRC enregistrement parent est marqué ou non comme confidentiel, ses enregistrements de table connexes sont également marqués ou non marqués comme confidentiels.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de la confidentialité**.
2. Sélectionnez la table dans laquelle vous souhaitez configurer l'héritage.
3. Dans la liste connexe Configurations de l'héritage de confidentialité, sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire.
   L'exemple suivant montre comment configurer l'héritage de confidentialité. Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Formulaire Configuration de l'héritage de confidentialité.

Configuration de l'héritage de la confidentialité



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

5. Sélectionnez **Envoyer**.

Remarque :

Cette configuration n'affecte pas la confidentialité existante des enregistrements dans les tables parentes et héritées.

Seuls les enregistrements marqués comme **actifs** prennent en charge l'héritage.

Résultats
Un nouvel enregistrement de configuration d'héritage est créé sous la liste connexe de configuration d'héritage de confidentialité.

Formulaire Configuration de l'héritage de confidentialité

Utilisez le formulaire Configuration de l'héritage de confidentialité dans l'application GRC pour créer l'enregistrement de configuration de l'héritage.

Formulaire Configuration de l'héritage de confidentialité

Champ	Description
Actif	Option qui, lorsqu'elle est sélectionnée, marque les tables d'héritage de la table principale comme confidentielles.
Table principale	Table principale qui affiche la table sélectionnée dans les configurations de confidentialité.
Table d'héritage	Table contenant des enregistrements où la confidentialité est marquée ou non.
Sélectionner le type de relation	Types de relations qui existent entre la table principale et la table d'héritage.
Sélectionner la table de relations	Option permettant de sélectionner une table de relations. Le champ **Sélectionner une table de relations** s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez le type de relation **Nombreux à nombreux** ou **Relation scriptée**.
Sélectionner la référence à la table principale à partir de la table de relations/d'héritage	Référence à la table principale et aux tables héritées.

Remarque :
S'il n'existe qu'une seule relation entre la table principale et les champs de table d'héritage du formulaire, les champs restants sont automatiquement renseignés et masqués sur le formulaire.

Hiérarchie des utilisateurs

Avec une hiérarchie d'utilisateurs, vos gestionnaires peuvent voir les enregistrements des utilisateurs qui leur sont associés.

La hiérarchie des utilisateurs est basée sur la configuration de la table sys_user. La hiérarchie des utilisateurs est stockée séparément pour les GRC tables.

Pour comprendre le fonctionnement d'une hiérarchie des utilisateurs, examinons l'exemple suivant. Les utilisateurs Abel et Jack font rapport à Adam. Adam rend compte à Daniel.

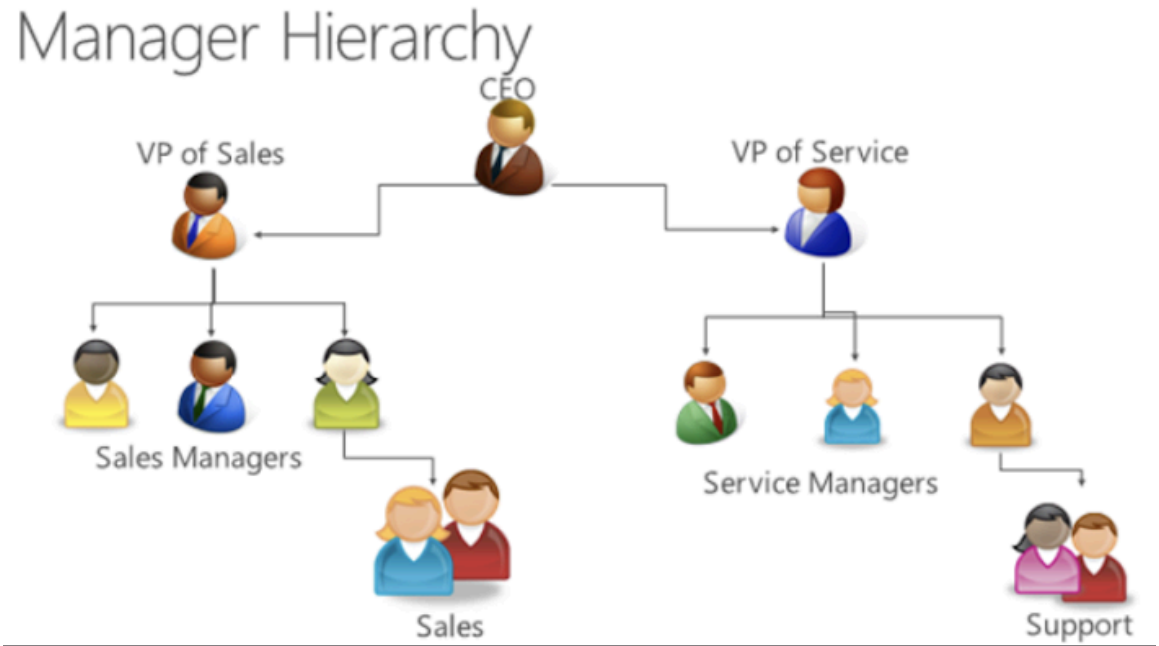
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avec une hiérarchie d'utilisateurs, Adam peut voir le travail effectué par Abel et Jack. De même, Daniel peut voir le travail accompli par Adam, Abel et Jack.

Voyons un autre exemple de hiérarchie entre un gestionnaire et un utilisateur.

Hiérarchie des gestionnaires et des utilisateurs



Dans cet exemple, le directeur des ventes peut voir les données soumises par l'équipe de vente. Le vice-président des ventes peut consulter les données ou les rapports soumis par les responsables des ventes et l'équipe des ventes.

Le vice-président du service peut consulter les données soumises par les gestionnaires de service et l'équipe d'assistance. Le PDG de l'organisation peut voir le travail effectué par les équipes de vente et de service.

Activation des propriétés pour la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

En tant qu'administrateur GRC , vous pouvez activer les propriétés suivantes sous le module Propriétés GRC dans une instance.

Propriétés de hiérarchie des utilisateurs

Propriété	Action
Enable user hierarchy access control	Activez la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs en sélectionnant l'option **Oui** sur la *Enable user hierarchy access control* propriété. Cette propriété est désactivée par défaut. Une fois que vous avez activé cette propriété, vous pouvez également la désactiver à nouveau.
Frequency of user hierarchy recalculation	Utilisez cette *Frequency of user hierarchy recalculation* propriété pour calculer la hiérarchie des utilisateurs pour tous les enregistrements de la table

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Propriétés de hiérarchie des utilisateurs (suite)

Propriété	Action
	sn_grc_user_hierarchy_configuration. La propriété est définie sur **Hebdomadaire** par défaut. Pour calculer la hiérarchie des utilisateurs pour les enregistrements à différents intervalles, sélectionnez *sn_grc.user_hierarchy_sync_frequency* et modifiez le calendrier de **Hebdomadaire** à **Quotidien** ou **Mensuel**.
Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records	Utilisez cette *Maximum batch size while recalculating hierarchy for user hierarchy records* propriété pour traiter les enregistrements dans une taille de lot maximale afin de pouvoir recalculer la hiérarchie des utilisateurs des enregistrements. Cette propriété est définie sur 1 000 par défaut. Pour recalculer la hiérarchie des utilisateurs des enregistrements, sélectionnez la propriété et mettez à jour la taille maximale du lot en une valeur entière.

Remarque :
Une fois les propriétés de hiérarchie des utilisateurs activées, la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs n'est prise en charge que dans certains ensembles de tables. Vous trouverez plus d'informations sur ces tables dans la section suivante.

Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

Les tables suivantes sont utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs.

Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs

Table	Description
sn_grc_hierarchy	Table qui gère la hiérarchie des utilisateurs.
sn_grc_user_hierarchy	Table qui affiche le nom de l'utilisateur, la hiérarchie de la direction et les détails de la dernière synchronisation. En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc.user_hierarchy_reader, vous pouvez lire les enregistrements de cette table. Aucun autre utilisateur ne peut créer, mettre à jour ou supprimer manuellement les enregistrements de cette table.
sn_grc_user_hierarchy_configuration	Table qui contient un enregistrement distinct pour chaque table où le contrôle d'accès de la

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tables utilisées pour prendre en charge la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs (suite)

Table	Description
	hiérarchie des utilisateurs est activé. En tant qu'administrateur GRC , vous pouvez créer et supprimer manuellement les enregistrements de cette table. En tant qu'utilisateur ayant le rôle sn_grc.user_hierarchy_admin, vous pouvez également lire ou mettre à jour les enregistrements de cette table.

Module de configurations de hiérarchie des utilisateurs

Le module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs ne s'affiche dans votre instance qu'une fois que vous avez activé les propriétés de la hiérarchie des utilisateurs. Le module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs, illustré dans l'exemple suivant, répertorie les tables sur lesquelles vous avez activé la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs.

Module de configuration de la hiérarchie des utilisateurs



Listes de contrôle d'accès (ACL) : par défaut, quelques listes de contrôle d'accès sont fournies avec l'application GRC et sont stockées dans la table sys_security_acl. Vous pouvez définir une condition de filtre pour vérifier si le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs est activé. Vous pouvez créer vos propres listes de contrôle d'accès en fonction de votre configuration et de vos besoins.

Pour plus d'informations sur la configuration du contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs sur vos tables personnalisées, consultez KB1095957 .

Remarque :
Vous devez vous connecter pour Now Support afficher les Base de connaissances articles.

Créer un enregistrement de configuration de hiérarchie des utilisateurs

Créez un enregistrement de configuration de hiérarchie des utilisateurs pour une table afin de permettre à vos gestionnaires d'afficher les enregistrements des utilisateurs qui leur sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Hiérarchie des utilisateurs GRC > configuration de la hiérarchie des utilisateurs**.
   Les tables dans lesquelles vous avez activé le contrôle d'accès de la hiérarchie des utilisateurs s'affichent.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration de la hiérarchie des utilisateurs

Champ	Description
Table	Table que vous pouvez utiliser pour configurer la hiérarchie des utilisateurs. Par exemple, Problème [sn_grc_issue].
Actif	Option permettant d'activer la hiérarchie des utilisateurs. Lorsque vous activez cette option, la fonctionnalité de hiérarchie des utilisateurs est activée sur les enregistrements de table.
Champ de référence des utilisateurs 1	Champ qui correspond au champ de référence utilisateur 1 dans la table utilisateur. Par exemple, vous pouvez sélectionner la valeur du champ de référence utilisateur 1 en tant que Délégataire ou Affecté à.
Champ de référence des utilisateurs 2	Champ qui correspond au champ de référence utilisateur 1 dans la table utilisateur. Par exemple, vous pouvez sélectionner la valeur du champ de référence utilisateur 2 en tant qu'Approbateur ou Gestionnaire des problèmes.
Champ de hiérarchie des utilisateurs 1	Champ permettant de configurer la hiérarchie des utilisateurs pour le champ de référence Utilisateur 1.
Champ de hiérarchie des utilisateurs 2	Champ permettant de configurer la hiérarchie des utilisateurs pour le champ de référence Utilisateur 2.
Champ d'état de hiérarchie des utilisateurs	Champ qui représente l'état du traitement de la hiérarchie des utilisateurs pour la table sélectionnée.
Événement déclencheur	Événement utilisé pour recalculer la hiérarchie des utilisateurs dans les enregistrements de table source.

Pour configurer la hiérarchie des utilisateurs sur votre table, consultez KB1095957 .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Accès basé sur les groupes d'utilisateurs GRC aux tables

Vous pouvez autoriser un ensemble d'utilisateurs à accéder uniquement à des enregistrements spécifiques en créant des groupes d'utilisateurs sur les GRC tables. Lorsque vous avez créé les groupes d'utilisateurs, vous pouvez séparer vos données en fonction d'un critère spécifique et autoriser uniquement les utilisateurs qui appartiennent à un groupe d'utilisateurs à afficher les données.

Traduction automatique

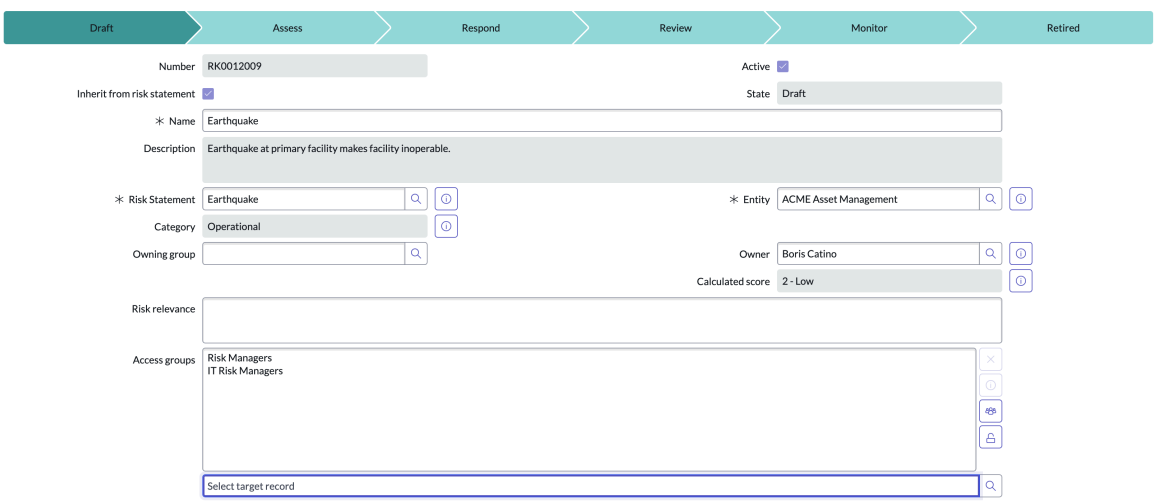
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
L'accès basé sur les groupes d'utilisateurs n'est activé sur aucune ServiceNow table du système de base. Pour implémenter la fonctionnalité et configurer l'option Groupes d'accès sur n'importe quel GRC formulaire, suivez les étapes répertoriées dans la KB1514113 .

Pour afficher l'option Groupes d'accès sur les tables respectives où vous avez configuré l'accès basé sur les groupes d'utilisateurs, vous devez activer la *Enable access groups* propriété dans le module Propriétés GRC.

L'exemple suivant montre l'option Groupes d'accès dans le formulaire qui s'affiche lorsque vous activez l'accès basé sur les groupes d'utilisateurs. La mise en page du formulaire dépend de votre configuration.

Option Groupes d'accès dans le formulaire



Lorsqu'une valeur est sélectionnée pour la liste Groupes d'accès, seuls les membres des groupes mentionnés dans la liste peuvent accéder aux données dans le même rôle.

Prenons l'exemple suivant. Dans le groupe d'accès Gestionnaires des risques, vous avez deux gestionnaires qui peuvent travailler sur un risque financier et d'autres gestionnaires qui peuvent travailler sur un risque opérationnel. En attribuant le même rôle de gestionnaire des risques à tous les gestionnaires de ce groupe d'accès, les deux premiers gestionnaires peuvent être affectés au groupe financier et les autres gestionnaires peuvent être affectés au groupe de risques opérationnels.

Références de contenu dans GRC

Vous pouvez ajouter des balises à pratiquement n'importe quel type d'enregistrement défini dans GRC les applications qui font référence GRC aux packs de contenu, aux intégrations, aux accélérateurs de cas d'utilisation ou à toute nouvelle réglementation qui utilise ces enregistrements. Une fois les enregistrements balisés, vous pouvez filtrer les balises de référence de contenu pour identifier les enregistrements utilisés dans chaque application.

Par exemple, vous pouvez baliser tous les objectifs de contrôle SOX qui sont inclus dans le champ d'application de l'intégration NIST RMF . Vous pouvez également créer des rapports qui affichent les enregistrements pertinents balisés pour des intégrations spécifiques, des accélérateurs de cas d'utilisation, etc.

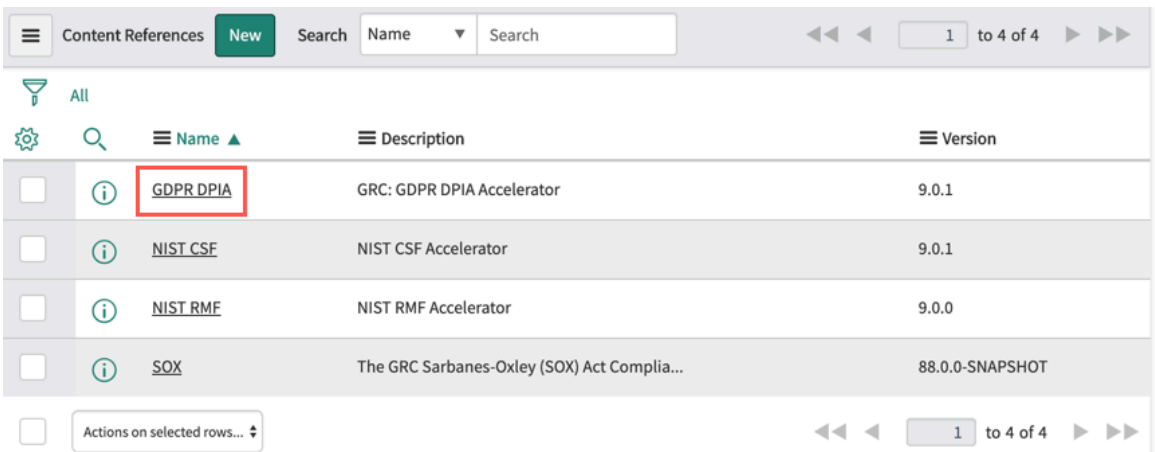
Une fois les enregistrements balisés, vous pouvez accéder à toutes les références de contenu utilisées dans une application spécifique GRC en affichant le module Références de contenu situé sous chacune d'elles. Dans Policy and Compliance, par exemple, vous pouvez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

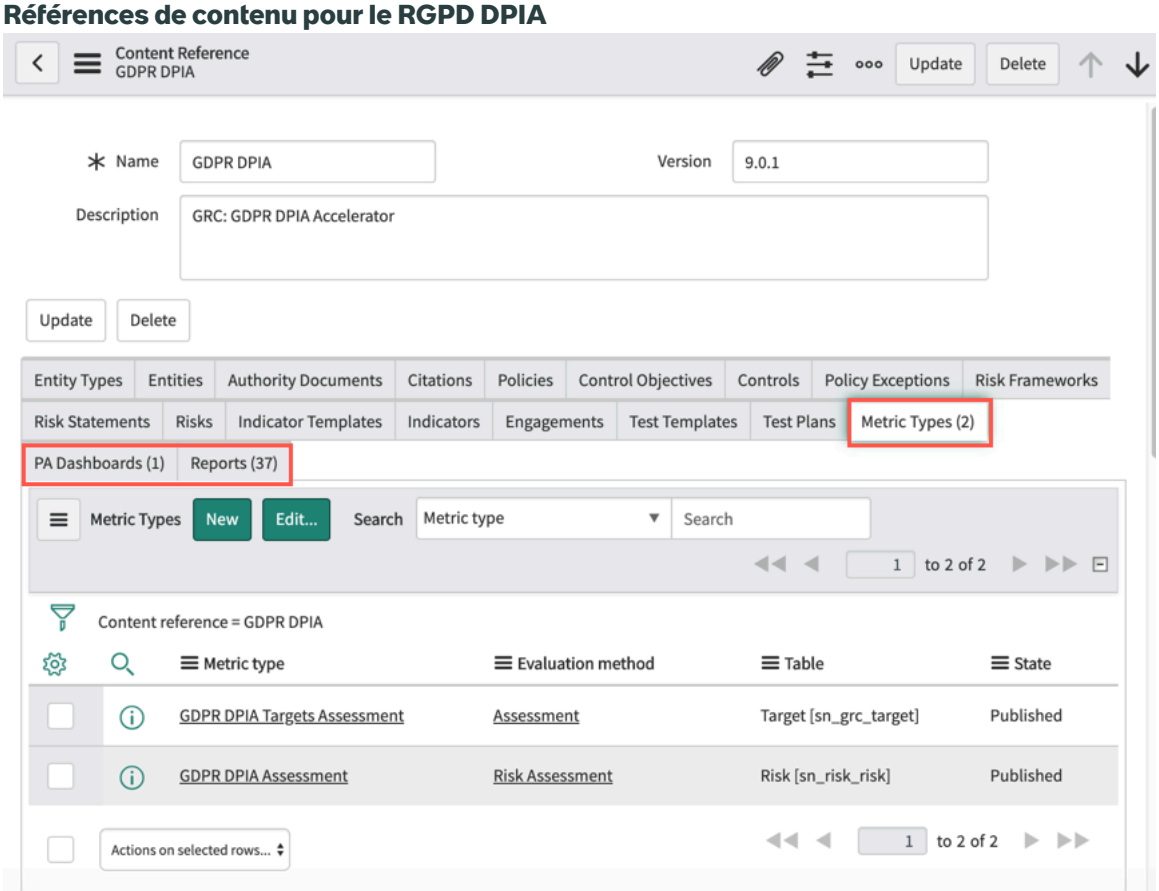
afficher tous les enregistrements balisés pour l'accélérateur de cas d'utilisation GDPR DPIA dans une série de listes connexes.

Liste de référence du contenu



Après la sélection GDPR DPIAde , une série de listes connexes affiche tous les enregistrements balisés avec des références de contenu à .GDPR DPIA Use Case Accelerator

Références de contenu pour le RGPD DPIA



Enregistrements que vous pouvez baliser avec des références de contenu

Dans les applications , Policy and Compliance Managementet GRC Audit Management, Gestion des risques vous pouvez baliser l'un des types d'enregistrements suivants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Ces enregistrements ne sont pas tous disponibles dans chacune des GRC applications énumérées ci-dessus. Toutefois, les listes connexes affichées dans chacune des applications comprennent tous les types d'enregistrements, qu'ils soient disponibles ou non.

- Documents de référence
- Contenu des documents de référence
- Objectifs de contrôle
- Contrôles
- Engagements
- Types d'entité
- Entités
- Modèles des indicateurs
- Indicateurs
- Types de mesures
- Tableaux de bord
- Stratégies
- Exceptions de stratégie
- Rapports
- Cadres du risque
- Déclarations de risque
- Risques
- Plans de tests
- Modèles de tests

Ajouter des balises de référence de contenu aux enregistrements

Lorsque vous analysez l'un des nombreux types d'enregistrements disponibles dans GRC les applications, il est facile d'ajouter une balise de référence de contenu afin que l'enregistrement puisse être inclus lorsque vous effectuez des recherches d'enregistrements associés à une intégration, un pack de contenu, un Use Case Accelerator donnés, etc.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

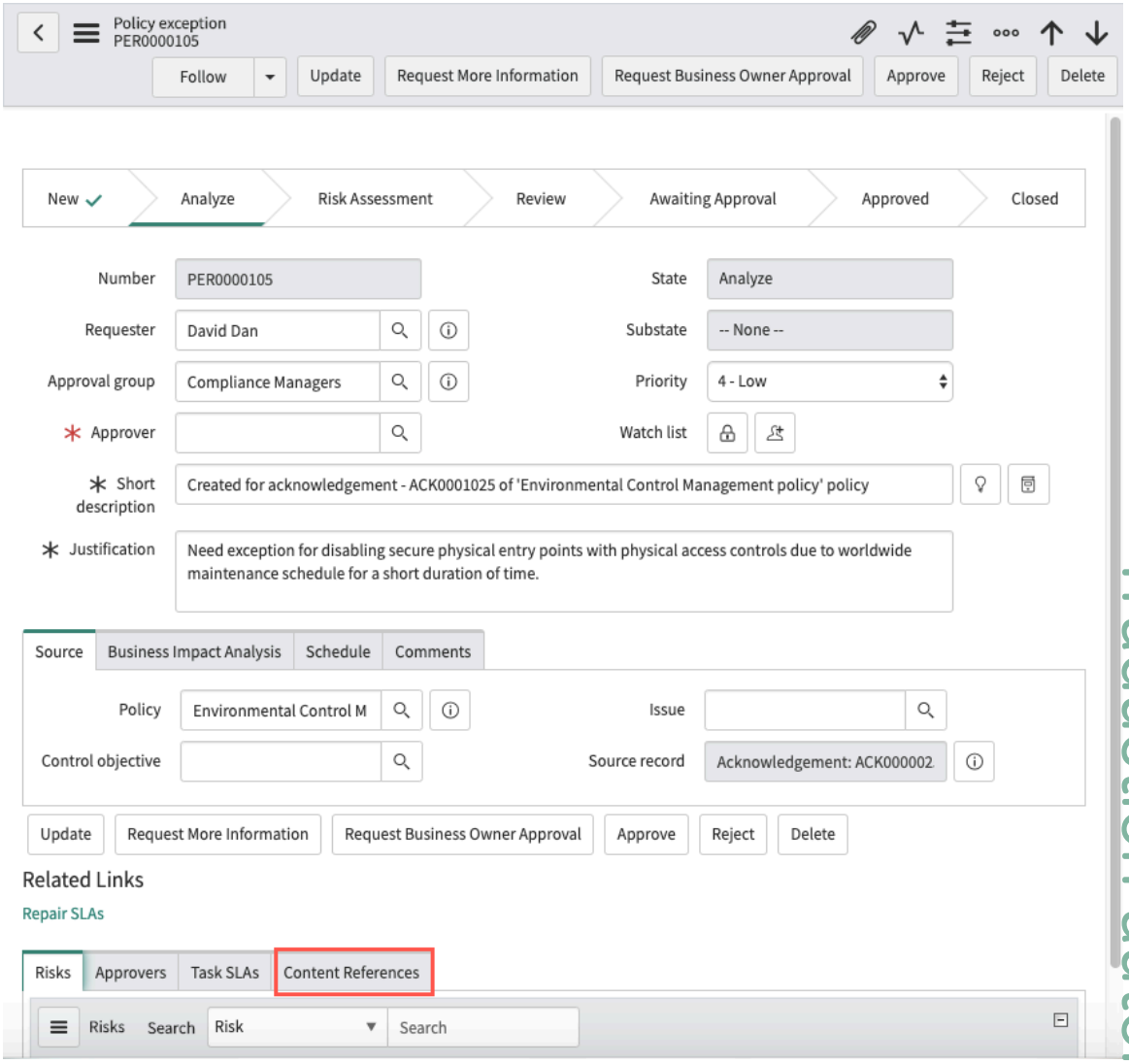
Procédure

1. Accédez à la **Politique et Conformité** > **Exceptions de stratégie** > **Mes exceptions de politique**et ouvrez un enregistrement d'exception de politique spécifique.
   Si vous travaillez déjà au sein d'une application spécifique GRC , ouvrez l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter une balise de référence de contenu. Sinon, accédez à l'enregistrement.

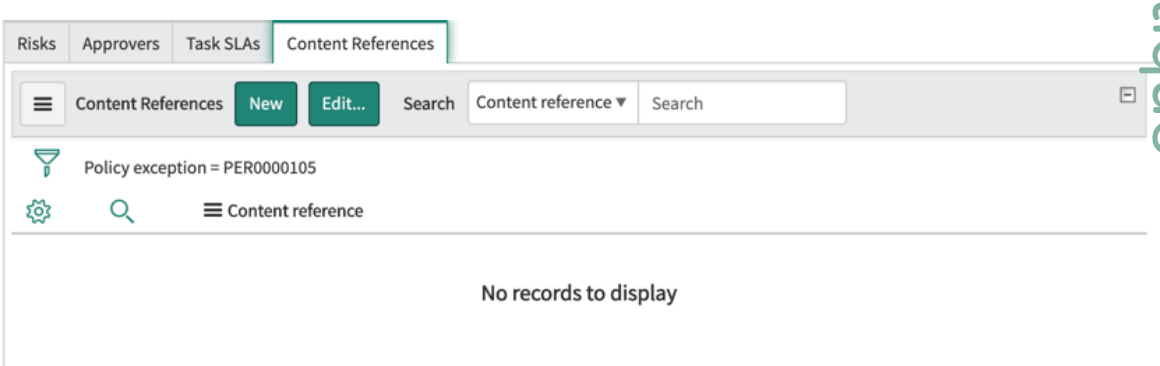
   Remarque :
   À titre d'exemple, un enregistrement d'exception de politique est utilisé pour illustrer comment ajouter une référence de contenu à un GRC enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



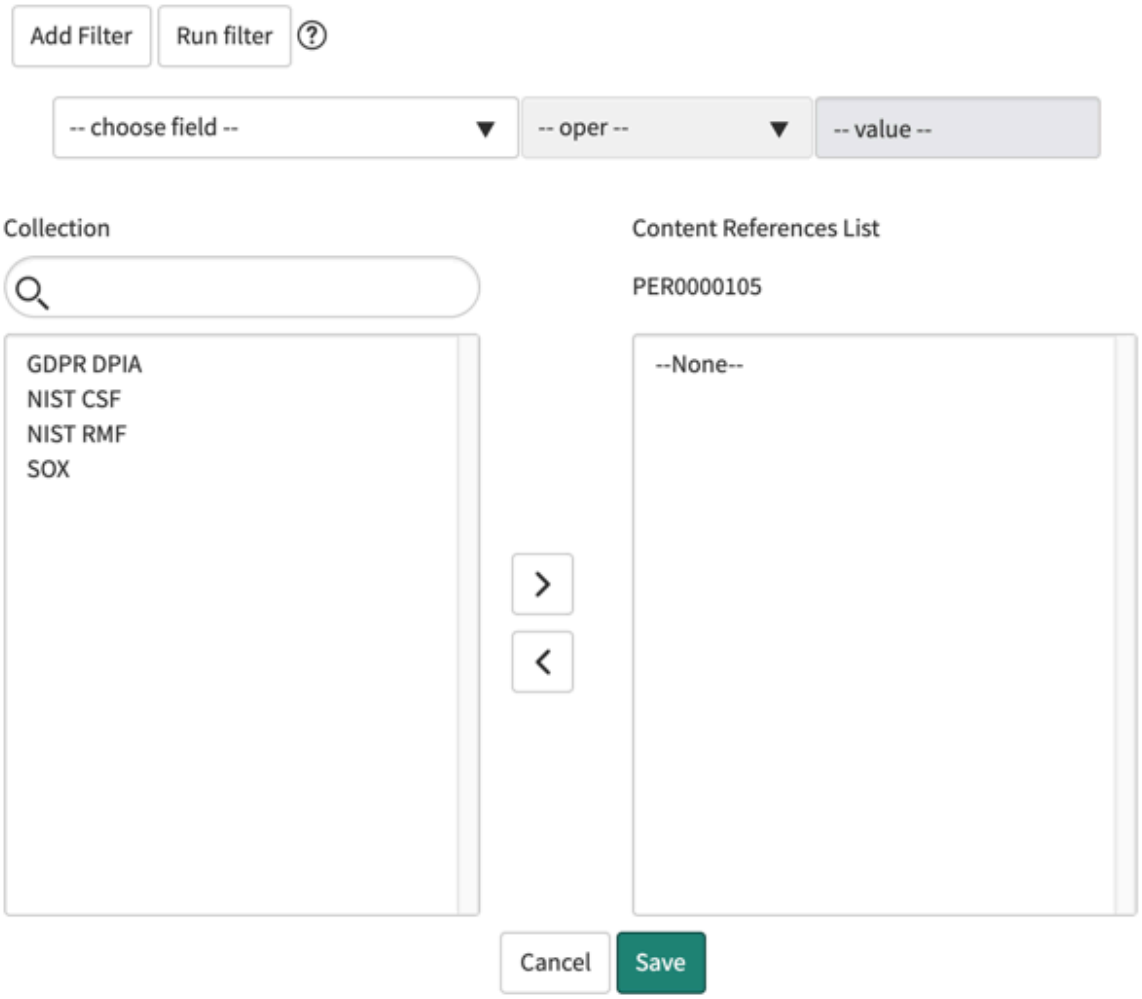
2. Faites défiler vers le bas et cliquez sur la liste connexe **Références de contenu** .



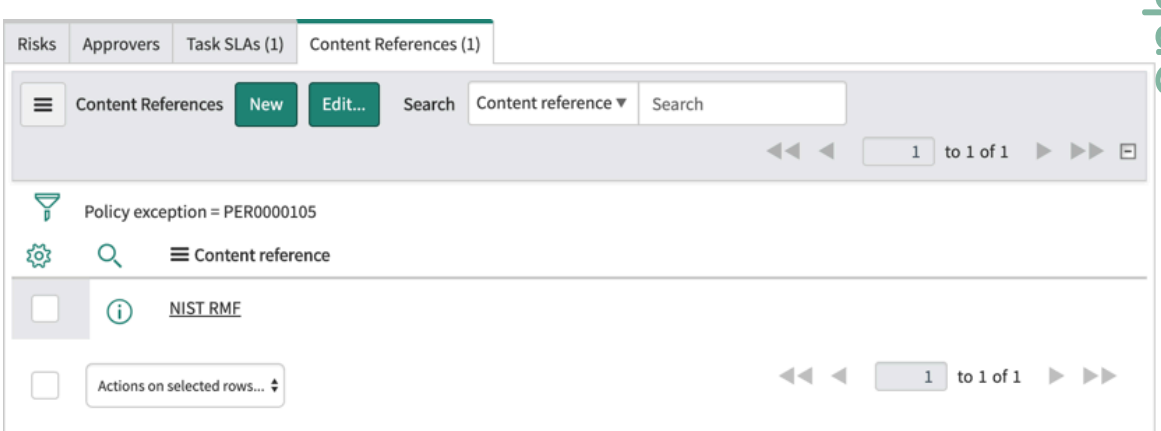
3. Cliquez sur **Modifier**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



4. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Déplacez les intégrations, les accélérateurs de cas d'utilisation, etc., auxquels vous souhaitez associer cet enregistrement d'exception de politique de la zone **Collection** vers la **liste Références de contenu**, puis cliquez sur **Enregistrer**. Dans cet exemple, la NIST RMF Use Case AcceleratorPER0000105 d'enregistrement d'exception de politique a été balisée comme étant associée au fichier .

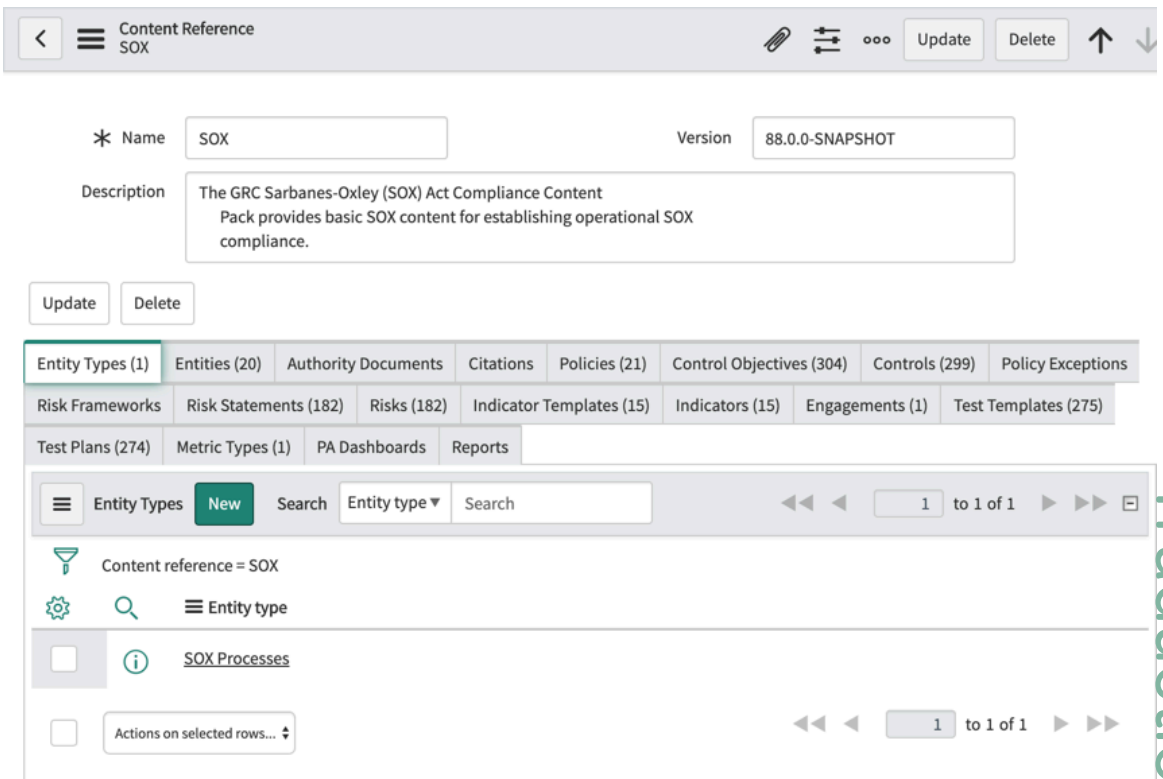


5. Accédez au module **Références de contenu** sous cette application et sélectionnez l'accélérateur de cas d'utilisation associé.
   Pour afficher tous les enregistrements balisés pour un accélérateur de cas d'utilisation spécifique au sein d'une application spécifique GRC , par exemple, pour afficher tous les enregistrements balisés

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

avec des références de contenu pour Gestion des risques le pack de contenu SOX, accédez à **Risque** > **Administration** > **Références de contenu**, puis cliquez sur **SOX**.



6. Cliquez sur l'une des listes connexes qui affichent un numéro pour afficher les enregistrements balisés en tant que références de contenu pour SOX.

Créer des balises de référence de contenu

Vous pouvez définir de nouvelles balises de référence de contenu, selon vos besoins, pour tenir compte des nouvelles réglementations au fur et à mesure qu'elles apparaissent. Vous pouvez définir de nouvelles balises dans n'importe quelle GRC application. Elles sont alors disponibles dans toutes les GRC applications.

Avant de commencer

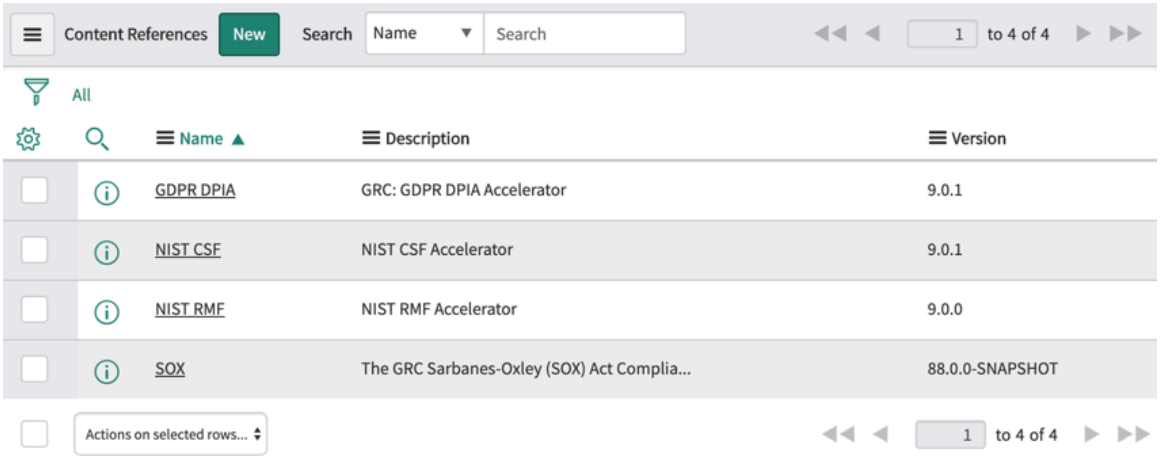
Rôle requis : admin

Procédure

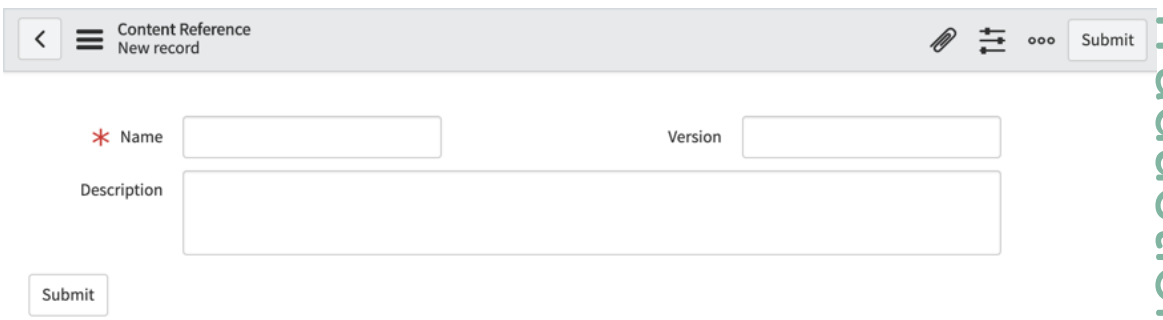
1. Accédez au module Références de contenu dans n'importe quelle GRC application.
   Par exemple, vous pouvez accéder à **Tous** > **Audit** > **Administration** > **Références de contenu**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.



2. Cliquez sur **Nouveau**.



3. Fournissez un **nom**, un numéro de **version** et une **description** pour la nouvelle balise.

> **Remarque :**
> Le numéro de **version** peut être la version logicielle publiée à partir du ServiceNow Store

4. Cliquez sur **Envoyer**.
La nouvelle balise de référence de contenu est ajoutée à la liste et est disponible à partir du module Référence de contenu dans les GRC Audit Managementapplications , Policy and Compliance Managementet Gestion des risques .

Gérer les problèmes

Vous pouvez mesurer l'efficacité du programme de gestion des risques de votre entreprise en fonction de la rapidité avec laquelle il identifie les problèmes de conformité et identifie les risques et y réagit.

Les problèmes peuvent être soumis à l'aide de deux méthodes, selon le type d'utilisateur concerné :

- Les employés et les utilisateurs professionnels au sein de votre entreprise peuvent : Identifiez vous-même un problème et soumettez-le via le ServiceNow® Portail de services. Une fois le problème soumis, un problème de triage est automatiquement créé et le processus de triage des problèmes commence.
- GRC Les utilisateurs peuvent créer manuellement un problème à partir de leur instance pour documenter les observations d'audit et les rattrapages, ainsi que les problèmes de conformité et de risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Différents types de problèmes peuvent également être générés automatiquement dans les conditions suivantes (ces types de problèmes ne sont pas triés) :

- Problème de contrôle : créé lorsqu'une attestation de contrôle est terminée, indiquant que le contrôle n'est pas implémenté, ou lorsqu'un indicateur échoue.
- Problème de test de contrôle : créé lorsqu'un test de contrôle est fermé et que l'efficacité du contrôle est définie sur **Non effectif**.

Les objectifs de la gestion des problèmes

Les objectifs de la gestion des problèmes sont les suivants :

- Élimination du bruit.
- Consolidation des problèmes en double.
- Se concentrer sur les problèmes qui exposent l'organisation au plus grand risque.
- Identification et classement par ordre de priorité des actions de rattrapage.
- l'identification des nouveaux problèmes dans l'ensemble des opérations business.
- Analyse de la faiblesse opérationnelle des politiques, des processus et des contrôles.

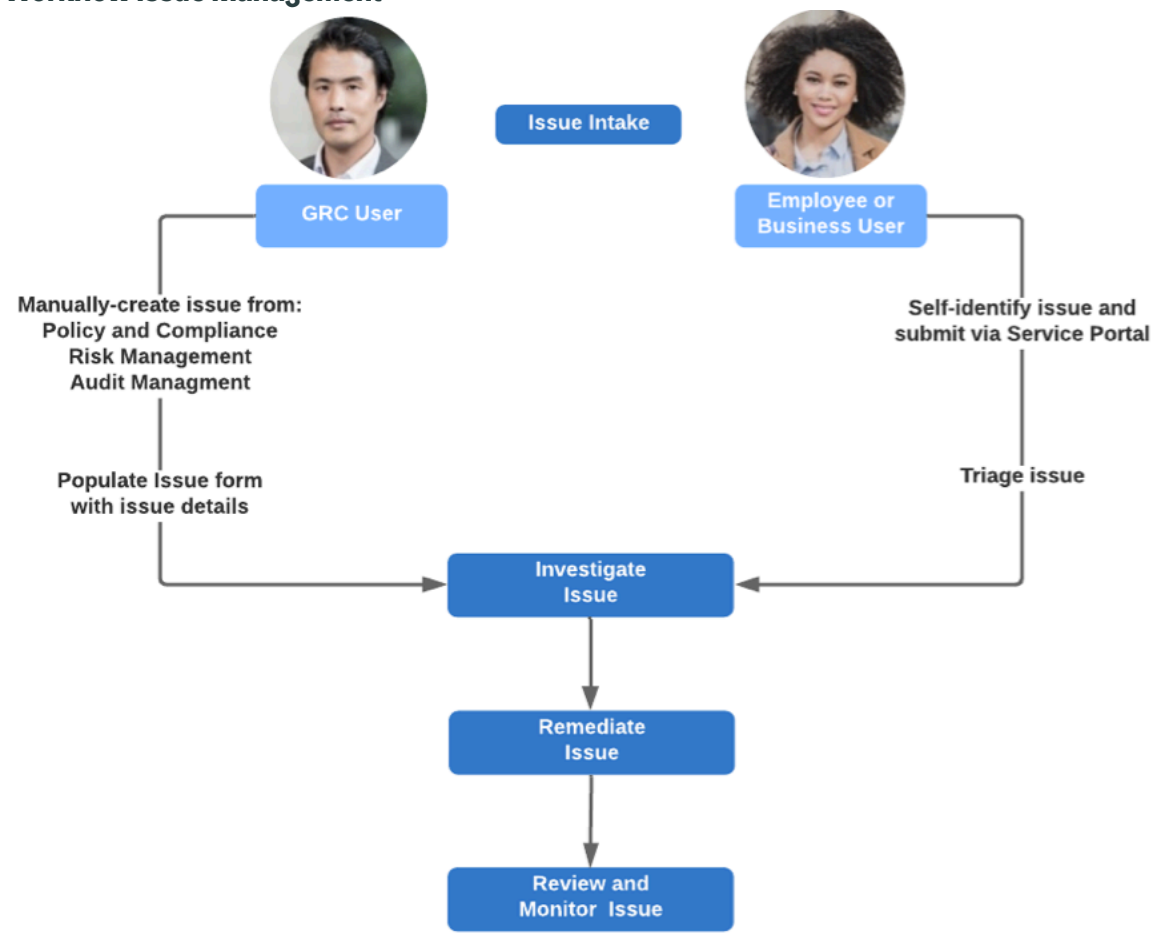
Workflow et cycle de vie de Issue Management

En corrigeant les problèmes, les contrôles peuvent rester conformes et les risques peuvent être atténués. Le workflow et le cycle de vie d'Issue Management sont illustrés et décrits ici.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Workflow Issue Management



Cycle de vie de la gestion des problèmes

Étape	Description
Admission de problème	Comme décrit précédemment, les problèmes peuvent être soumis à l'aide de deux méthodes, selon le type d'utilisateur impliqué : • Les employés et les utilisateurs métiers au sein de votre entreprise peuvent identifier eux-mêmes un problème et le soumettre via le ServiceNow® Portail de services. Une fois le problème soumis, un problème de triage est automatiquement créé et le processus de triage des problèmes commence. • GRC Les utilisateurs peuvent créer manuellement un problème à partir de leur instance. Ces types de problèmes ne sont pas triés.
Enquêter sur le problème	Au cours de la phase d'enquête, il est déterminé si la question nécessite une étude supplémentaire. Si un triage est en cours, le problème de triage est affecté à une équipe de triage pour analyse. L'équipe de triage peut demander plus d'informations au

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Cycle de vie de la gestion des problèmes (suite)

Étape	Description
	créateur du problème. L'équipe peut également envoyer le problème au gestionnaire de conformité, au gestionnaire des risques ou au gestionnaire de triage avec un résultat de triage.
Remédier au problème	Une fois que l'équipe a confirmé le problème, les étapes nécessaires pour le corriger sont effectuées. Si un triage a été effectué, le problème de triage est converti en problème réel ou en événement à risque. L'équipe peut également décider de suivre le problème comme une recommandation ou de le fermer comme un non-problème.
Examiner et surveiller le problème	Avant de fermer le problème, le propriétaire de la police l'examine et l'approuve. L'examen permet également à l'organisation de : • Suivre les tâches passées arrivées à échéance • Chronologies des problèmes de point de référence • déterminer les domaines dans lesquels les pertes auraient pu être atténuées ; • Réduire les écarts à l'avenir

Suivi de vos problèmes dans l'espace de travail

Vous pouvez suivre tous vos problèmes ou un problème spécifique en consultant le formulaire Problème dans l'espace de travail. Les problèmes sont répertoriés sous le module **Problèmes** dans la vue de liste de l'espace de travail.

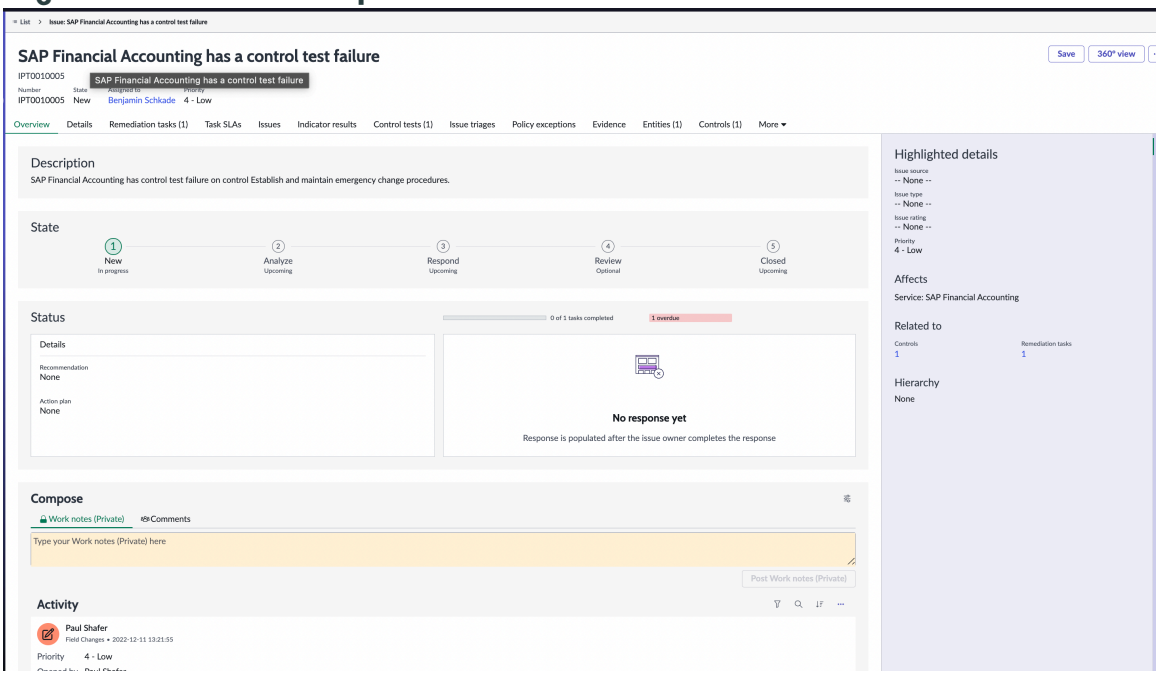
Vue d'ensemble

Le formulaire de problème affiche les détails de vos problèmes. Vous pouvez voir des informations sur la description, l'état, l'état, les notes de travail et l'activité qui s'est produite jusqu'à présent d'un problème. Les informations sur un problème sont organisées dans différents onglets, tels que l'onglet **Vue d'ensemble** et l'onglet **Détails** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Page de vue d'ensemble du problème



Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez trouver des informations sur le problème, l'affectation, le calendrier, le regroupement des problèmes, le plan d'action, la confidentialité, l'activité et les paramètres.

Remarque :
La section Détails a été supprimée de l'onglet **Détails** .

Associer des objets associés à un problème

GRC Les profils de problème peuvent associer des objets, tels que le contrôle, le risque, l'événement à risque, les entités, les engagements, les objectifs de contrôle, les déclarations de risque, les politiques, les documents de référence ou les activités de traitement, ou supprimer les objets existants associés au problème.

Par exemple, considérez une entité que vous pouvez sélectionner en tant que liste connexe. Vous pouvez ajouter les autres entités connexes ou supprimer les entités existantes à l'aide des boutons **Ajouter** ou **Supprimer** de l'interface utilisateur du formulaire d'entité.

Les listes connexes sur le formulaire de problème affichent les dépendances liées aux problèmes. Le tableau suivant répertorie une description des onglets et de la barre latérale du formulaire Problème.

Onglets et barre latérale du formulaire Problème

Onglet	Description
Vue d'ensemble	Vue d'ensemble d'un problème, comme la description, l'état, le statut, les notes de travail et l'activité.
Détails	Détails sur un problème, tels que l'affectation, le calendrier, le regroupement des problèmes, le plan d'action, la confidentialité, l'activité, les paramètres et les notes de travail.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglets et barre latérale du formulaire Problème (suite)

Onglet	Description
Détails importants	Informations en surbrillance, telles que la source du problème, le type de problème, l'évaluation du problème, la priorité, les effets, la relation et la hiérarchie.
Affecte	Entités concernées par ce problème.
Associé à	Nombre des différents objets qui sont affectés par ce problème, tels que les contrôles, les risques, les politiques, les documents de référence, les engagements, les tâches de changement réglementaire, les tâches de rattrapage et les événements à risque.
Hiérarchie	Hiérarchie des problèmes.

Le tableau suivant répertorie les listes connexes dans la section Problèmes.

Listes connexes dans la section Problèmes

Listes connexes	Description
Tâches de rattrapage	Détails des tâches de rattrapage, tels que le nom, le numéro, l'état, l'affectation, la priorité, la date de fin planifiée et la date réelle.
SLA de tâche	Détails des accords sur les niveaux de service (SLA) de tâche, tels que la définition, le type, la cible, l'étape, le temps d'activité restant, le temps d'activité écoulé, le pourcentage d'heures ouvrables écoulés, l'heure de début et l'heure de fin.
Problèmes	Détails des problèmes connexes, tels que le nom, le numéro, la source du problème, le type de problème, l'état, le gestionnaire des problèmes, l'affectation, la priorité et la date d'échéance.
Résultats de l'indicateur	Détails des résultats de l'indicateur, tels que le nom, le résultat, l'indicateur et le propriétaire des données.
Tests de contrôle	Détails des tests de contrôle, tels que le nom, le numéro, le parent, l'affectation, l'état, la date de début planifiée et la date de fin planifiée.
Triages des problèmes	Les détails du triage des problèmes, tels que le nom, le numéro, la source, le type de problème, l'état, le sous-état, le propriétaire du triage et le réviseur.
Exceptions de politique	Détails des exceptions de politique, tels que le nom, le nombre, le demandeur, le motif, la politique, l'objectif du contrôle, l'état, le sous-état, la date de début de validité, la date de fin de validité et l'évaluation du risque.
Preuve	Détails de la preuve, tels que le nom, le nombre, la preuve, le motif de la demande, l'état, le sous-état, le demandeur, l'affectation et la date d'échéance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans la section Problèmes (suite)

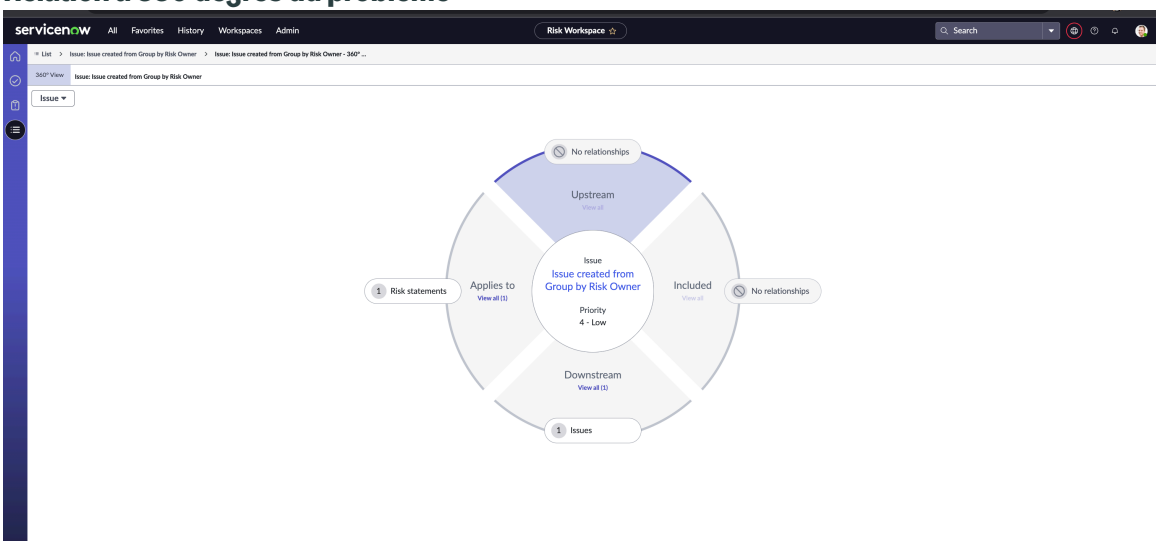
Listes connexes	Description
Entités	Détails des entités, tels que l'entité, la description, la classe et le propriétaire.
Contrôles	Détails des contrôles, tels que le nom, le nombre, l'entité, la fonction, l'état, l'exemption, le propriétaire et la description.
Risques	Détails des risques, tels que le nom, le nombre, l'entité, la définition du risque, le groupe propriétaire, le propriétaire, l'état et la méthodologie d'évaluation des risques.
Engagements	Détails des engagements, tels que le nom, le nombre, le type, le responsable de l'engagement, l'état, la date de début prévue de l'engagement et la fin prévue de l'engagement.
Objectifs de contrôle	Détails des objectifs de contrôle, tels que le nom, l'ID source, la source, le parent, la catégorie, la classification, le type et la conformité.
Déclarations de risque	Détails des déclarations de risque, tels que le nom, le cadre de travail, la catégorie, la description et l'état d'appétence.
Stratégies	Détails des politiques, tels que le nom, le type, le propriétaire, l'état, la date de début de validité, la date de fin de validité et le score de conformité.
Documents de référence	Détails des documents de référence, tels que le nom, le nom commun, le type et le score de conformité.
Événements à risque	Détails des événements à risque, tels que l'événement à risque, l'entité primaire, le type d'événement, le sous-type, l'état, la date de détection, la perte nette, la perte attendue et l'impact non financier.
Activités de traitement	Détails des activités de traitement, tels que l'activité de traitement, la catégorie d'activité de traitement, le propriétaire et l'analyste de la confidentialité.

Traduction automatique

L'exemple suivant montre une vue à 360 degrés de l'ensemble de la relation pour un problème sélectionné, comme les problèmes en amont, les problèmes en aval, les contrôles et les tâches de correction associés au problème.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

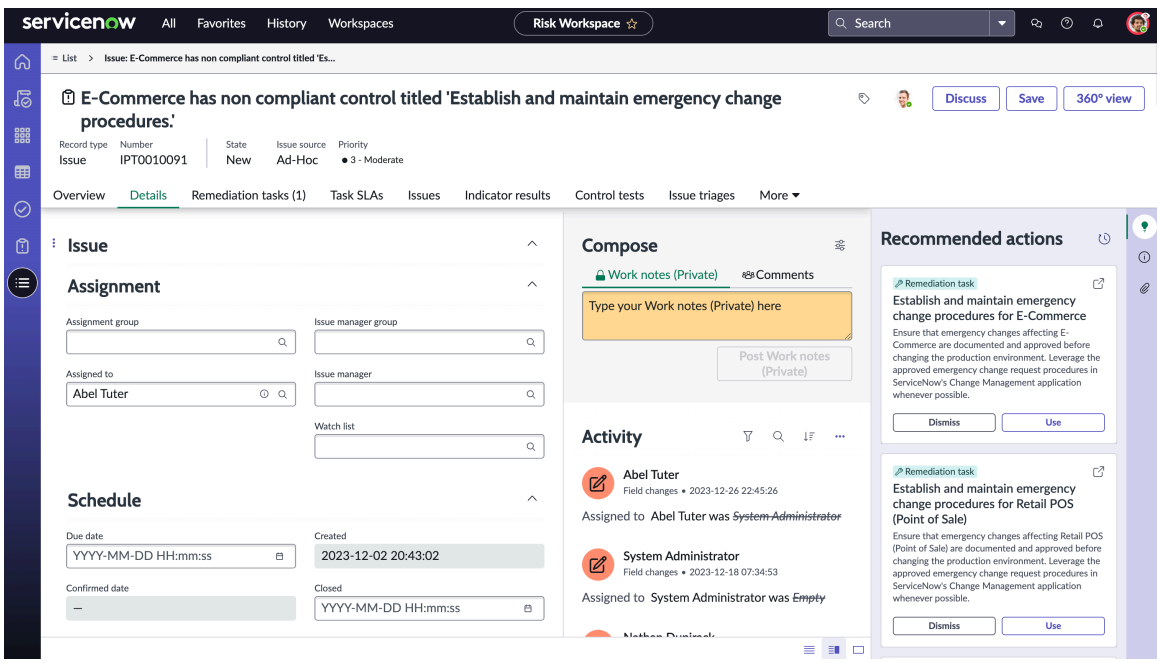
Relation à 360 degrés du problème



Actions recommandées R

Les actions recommandées sont des suggestions générées par le système qui peuvent vous aider à sélectionner rapidement une tâche de correction ou à affecter un problème à la bonne personne.

Actions recommandées des tâches de rattrapage



Comme le montre la figure, les actions recommandées pour les tâches de rattrapage sont affichées dans le volet latéral droit. Vous pouvez afficher la liste des actions recommandées et effectuer les actions suivantes :

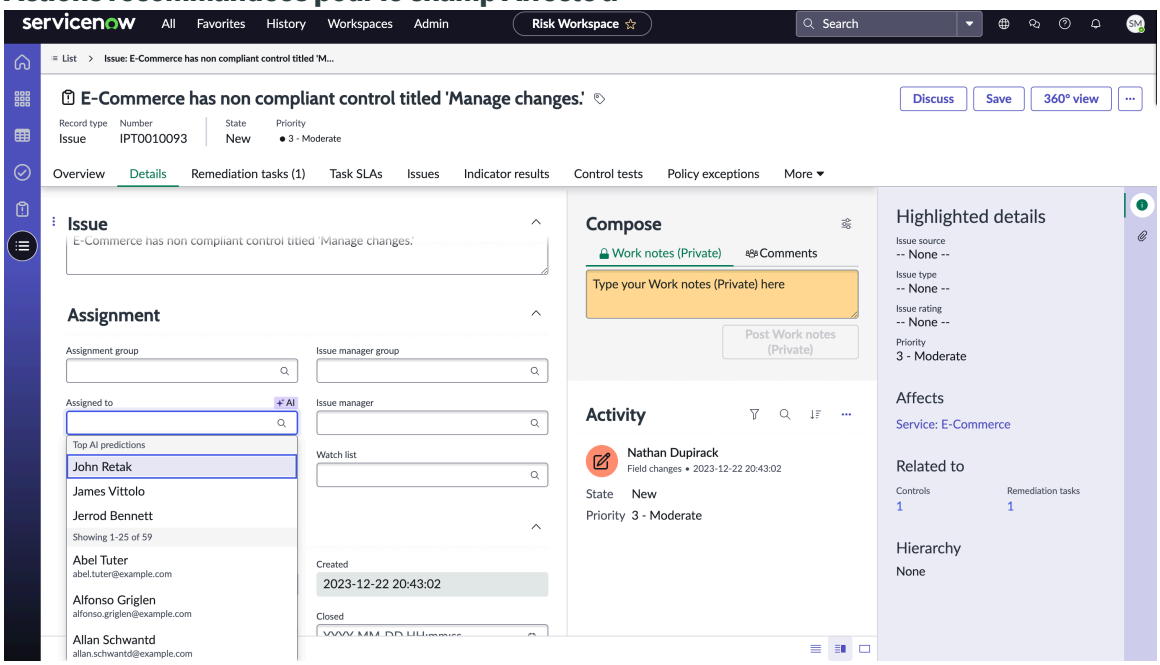
- **Utilisation** : Lorsque vous cliquez sur le bouton **Utiliser** , un formulaire s'affiche avec des données pré-remplies. Vous pouvez l'affecter à n'importe quel utilisateur à l'aide du champ **Affecté à** et sélectionnez **Enregistrer**. Vous pouvez voir cet enregistrement dans l'onglet **Tâches de rattrapage** .
- **Ignorer** : si vous ne souhaitez pas utiliser l'action recommandée, sélectionnez **Ignorer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Important :
Les recommandations ne sont affichées qu'aux GRC rôles Utilisateur métier et GRC Utilisateur métier - Lite lorsque l'utilisateur est celui auquel le problème est affecté.

Actions recommandées pour le champ Affecté à



Comme le montre la figure, les recommandations générées par le système s'affichent pour le champ **Affecté à** . Vous pouvez voir les trois meilleures prédictions (John Retak, James Vittolo et Jerrod Bennett) au-dessus de la liste des utilisateurs classés par ordre alphabétique.

Configuration d'une relation de problème

Si un problème n'est pas réutilisable et que vous savez que plusieurs problèmes similaires ont été créés pour différents contrôles, déclarations de risque ou objectifs de contrôle, vous pouvez toujours configurer la relation de problème pour réutiliser le problème dans l'application GRC .

Vous pouvez éviter de dupliquer les problèmes en réutilisant le même problème. Tout ce que vous avez à faire est de l'ajouter à différents objets. Lorsqu'un problème est lié à un contrôle ou à un risque, il est automatiquement lié à l'entité, à l'objectif de contrôle ou à la définition du risque de ce contrôle ou de ce risque.

En utilisant l'onglet Configuration de la **relation de problème** sous le module Administration GRC, vous pouvez ajouter un problème à différents objets.

Remarque :
Ce module n'est visible que si les espaces de travail sont installés.

Pour installer un espace de travail, reportez-vous à la section Ajouter un espace de travail .

Vous pouvez également désactiver une relation de problème en arrêtant la liaison automatique des objets associés à un problème. Pour plus d'informations, consultez Configurer une relation de problème.

Configurer une relation de problème

Activez ou désactivez un enregistrement de configuration de relation de problème afin de pouvoir lier automatiquement un problème à ses objets associés dans l'application GRC .

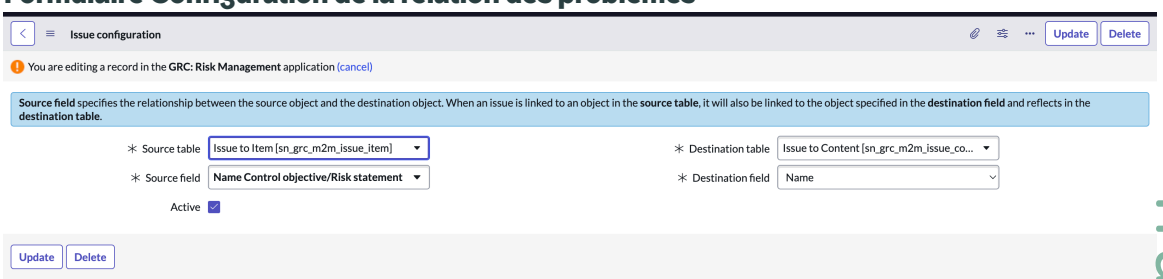
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Avant de commencer
Rôle requis : sn_grc.admin.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration des relations des problèmes**.
2. Sélectionnez n'importe quel enregistrement pour lequel vous souhaitez configurer la relation de problème.
3. Activez ou désactivez les enregistrements de configuration en sélectionnant ou en désélectionnant le champ **Actif** .

Formulaire Configuration de la relation des problèmes



Pour en savoir plus sur les champs du formulaire Configuration des relations de problèmes, reportez-vous à Formulaire Configuration des relations des problèmes.

Formulaire Configuration des relations des problèmes
Utilisez le formulaire Configuration des relations de problèmes dans l'application GRC pour lier automatiquement un enregistrement de destination à un problème lorsqu'il est lié à l'enregistrement source.

Formulaire Configuration des relations des problèmes

Champ	Description
Table source	Table plusieurs à plusieurs (MtoM) dans laquelle l'enregistrement d'origine est créé lorsque vous liez un problème à un objet. Par exemple, si vous avez lié un problème à un contrôle, l'enregistrement de relation est créé dans cette table.
Table de destination	Table cible où l'enregistrement est créé lorsque le problème est lié à l'objet de destination. Par exemple, supposons que vous avez sélectionné le problème à lier à un contrôle dans le champ **Table source** . Le problème est lié à l'entité du contrôle si vous avez sélectionné le problème à lier à l'entité MtoM dans le champ **Table de destination** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire Configuration des relations des problèmes (suite)

Champ	Description
Champ source	Champ source qui affiche la relation entre l'objet source et l'objet de destination.
Champ de destination	Champ de destination qui contient l'objet lié au problème dans le **champ Table de destination.** Par exemple, si vous avez sélectionné le problème à lier à une relation d'entité dans le champ **Table de destination** , la valeur du champ de destination est entité. **Remarque :** Les types d'objets que vous sélectionnez dans le champ source et le champ de destination doivent être du même type.

Remarque :

- **Objet source** : il s'agit de l'objet d'origine qui est lié manuellement à un problème.
- **Objet de destination** : il s'agit de l'objet qui est automatiquement lié au problème en raison de la configuration de la relation de problème.

Séparation de domaine dans GRC

Il s'agit d'une vue d'ensemble de Domain Separation et Gouvernance, risque et conformité des applications. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : basique

- Logique métier : garantit que les données parviennent au bon domaine pour les cas d'utilisation du fournisseur de service de l'application.
- L'application prend en charge Séparation de domaine lors de l'exécution. Séparation de domaine inclut la séparation à partir de l'interface utilisateur, des clés de cache, des rapports, des déploiements et des agrégations.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer l'application de sorte qu'elle fonctionne sur plusieurs locataires.

Exemple de cas d'utilisation : lorsqu'un fournisseur de service (SP) utilise la messagerie instantanée pour répondre au message d'un locataire-client, le client doit pouvoir afficher la réponse du SP.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Vue d'ensemble

Domain Separation est idéal pour les clients qui :

- Nécessité d'appliquer une séparation absolue des données entre les entités business (séparation des données).
- personnalisent les définitions des processus business et les interfaces utilisateur pour chaque domaine (administration déléguée) ;
- conservent certains processus globaux et des générations de rapports globaux dans une seule instance.

Ces utilisateurs peuvent choisir d'étendre ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher ou masquer des données d'autres domaines.

Remarque :
Les utilisateurs ont toujours accès aux données des domaines qui leur ont été explicitement accordés par la visibilité du domaine.

Fonctionnement de Domain Separation dans GRC

- Alors que GRC prend en charge la séparation des données, la séparation de la logique et du processus n'est pas entièrement prise en charge.

- De nombreux types d'enregistrements dans GRC sont générés automatiquement par le biais de processus utilisateur. Les entités, les contrôles, les risques, les indicateurs et les tests de contrôle sont des champs qui peuvent être générés automatiquement. Pour les enregistrements générés automatiquement (et pour tout enregistrement GRC généré manuellement), le domaine de l'enregistrement est le même que le domaine de l'utilisateur responsable de la création ou de la génération des enregistrements.

  La génération automatique doit être gardée à l'esprit lorsque vous travaillez dans une implémentation GRC séparée par domaine. Les utilisateurs doivent s'assurer qu'ils créent/génèrent des enregistrements au bon niveau de domaine afin qu'ils soient visibles par le bon ensemble d'utilisateurs.

  Par exemple, imaginons que vous ayez des domaines sous la forme suivante :

  - Global
  - HAUT
    - Domaine A
    - Domaine B

- Si vous disposez d'un risque ou d'un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans les domaines A et B, le risque ou le contrôle doit être généré ou créé manuellement au niveau global. Si le risque ou le contrôle est créé dans le domaine B, vous ne serez pas en mesure de recréer le risque ou le contrôle dans le domaine A en raison de l'indexation.
- Si vous avez un risque ou un contrôle que vous souhaitez faire évaluer par les utilisateurs dans TOP et Domaine A, vous pouvez créer le risque ou le contrôle dans le Domaine A.

À moins que les risques et les contrôles se trouvent dans le domaine Global, les utilisateurs ne doivent pas affecter de risques ou de contrôles d'un domaine supérieur aux utilisateurs d'un domaine inférieur. Dans l'exemple ci-dessus, si vous avez un contrôle dans le domaine TOP, vous ne devez pas l'affecter pour attestation aux utilisateurs des domaines A ou B,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

car ces utilisateurs n'auraient pas accès au contrôle ; Par conséquent, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne sera pas généré.

De même, les utilisateurs ne doivent pas affecter les objectifs de contrôle et les déclarations de risque d'un domaine supérieur aux attestations et évaluations d'un domaine inférieur. Sinon, le questionnaire d'attestation ou d'évaluation ne serait pas généré.

Cas d'utilisation

Les données GRC pour le service informatique peuvent être séparées des données GRC d'autres départements. Chaque zone commerciale qui utilise l'application GRC peut disposer de données distinctes qui ne peuvent pas être partagées avec d'autres départements. Par conséquent, chaque département peut avoir ses propres entités, politiques, contrôles, risques, etc.

Lorsqu'il examine un contrôle du domaine informatique, l'utilisateur peut choisir d'élargir le champ d'application de domaine pour afficher les valeurs du domaine financier ou de réduire le champ d'application de domaine pour afficher uniquement les contrôles qui correspondent au domaine informatique.

Par défaut, Domain Separation ajoute un champ de domaine aux tables Tâche [task] et Éléments de configuration [cmdb_ci] et à leurs extensions.

Vous pouvez étendre Domain Separation à toutes les nouvelles tables que vous créez en ajoutant un champ sys_domain à la définition de dictionnaire de la table. Par défaut, le domaine système uniquement sépare les tables de plateforme et d'application de base de référence, le cas échéant.

⚠ Avertissement :
ServiceNow déconseille les tables de plateforme de séparation de domaine (toute table avec le préfixe sys_ tel que les tables Entrée de dictionnaire [sys_dictionary] et Contournement d'entrée de dictionnaire [sys_dictionary_override]), car cela peut produire des résultats inattendus.

Dans ce cas d'utilisation, les scripts clients, les règles métiers, les workflows, les processus, etc. peuvent être séparés par domaine.

Bien que le comportement proposé avec Domain Separation fournisse une prise en charge partagée, le partage est toujours contenu dans une seule instance. Cela signifie que certaines données et propriétés globales et certains processus globaux sont partagés dans tous les domaines. Par exemple, l'option « Mémoriser mon nom » du système sur la page de connexion est globale et ne peut pas être spécifiée par domaine.

Si une séparation complète et totale de toutes les propriétés système est nécessaire et n'exige pas de génération de rapports globaux ou de processus globaux, la meilleure approche à adopter est l'utilisation d'instances distinctes.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Navigation dans le fil d'Ariane

La ServiceNow® Washington DC version prend en charge la navigation par fil d'Ariane pour tous les GRC modules. Les fils d'Ariane fournissent un chemin de navigateur pour naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe.

Les fils d'Ariane fournissent du contexte, de la cohérence et de la familiarité aux utilisateurs. La navigation de type fil d'Ariane fournit une trace numérique depuis le point

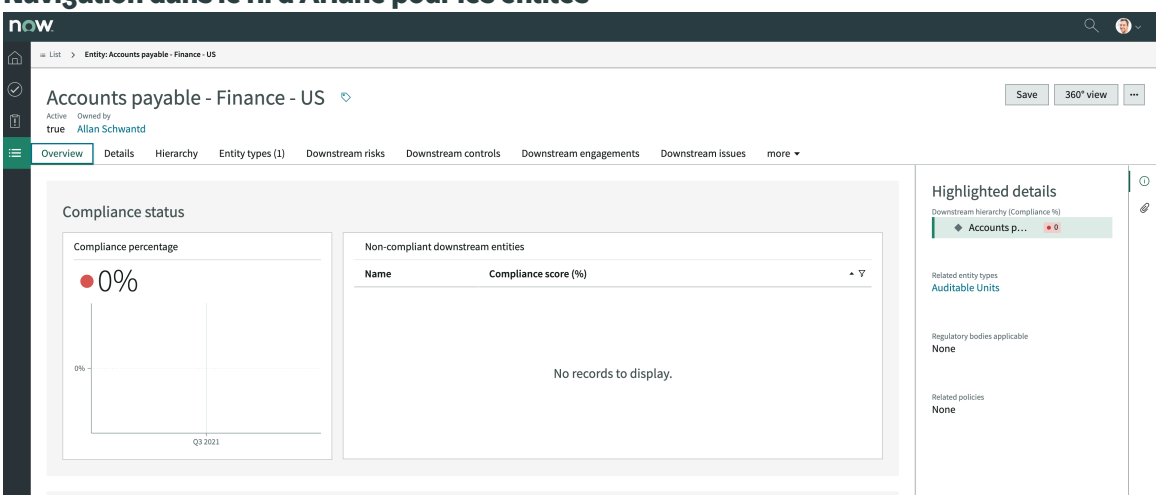
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

de départ de l'utilisateur jusqu'au contenu actuel, avec la possibilité de naviguer jusqu'à chaque lien.

Utilisez la navigation de style fil d'Ariane qui fournit un chemin de navigateur pour naviguer dans une hiérarchie de pages liées avec du contenu connexe. Les fils d'Ariane offrent une forme rapide de navigation de filtre. Ils sont ordonnés de gauche à droite. La condition de gauche est la plus générale, et la condition de droite est la plus spécifique. Par exemple, vous pouvez voir le chemin de navigation pour les entités dans la vue de l'espace de travail :

Navigation dans le fil d'Ariane pour les entités



Chemin de navigation **Liste** > **Entité : Comptes fournisseurs-Finances-États-Unis** dans l'exemple indique que vous pouvez accéder à la page Comptes fournisseurs - Finances - États-Unis à partir du menu Entité de la vue Liste. Si vous cliquez sur un lien dans le chemin d'accès, vous êtes renvoyé à l'écran sélectionné.

Gestion de la taxonomie dans GRC

La taxonomie est utilisée pour organiser, classer et étiqueter les éléments du contenu non structuré. Le contenu est organisé en éléments granulaires qui fournissent plus d'informations sur le contexte du contenu.

Utilisez la nouvelle GRC: gestion de la taxonomie application pour gérer les catégories de classification de contenu entre les GRC modules à l'aide du module Taxonomie. En outre, vous pouvez utiliser l'application GRC: gestion de la taxonomie pour stocker votre taxonomie. L'application GRC: gestion de la taxonomie est automatiquement installée avec l'application GRC: Policy and Compliance Management .

Il permet d'adapter et de réutiliser efficacement le contenu sur différents segments et produits. L'application GRC: gestion de la taxonomie stocke la taxonomie et fournit un moyen de mapper les taxonomies via un composant d'interface GRC utilisateur pour tous les modules.

La nouvelle GRC: gestion de la taxonomie application fournit les avantages suivants :

- Il permet un meilleur alignement avec la réglementation.
- Il catégorise et classe facilement le contenu réglementaire au sein du GRC module.
- Il configure une taxonomie interne ou mappe la taxonomie à partir d'un fournisseur externe pour catégoriser différents types d'objets de bibliothèque tels que les documents de référence et les citations.
- Il fournit les éléments de classification prêts à l'emploi suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Type de contenu
- Juridiction
- Organisme de régulation
- Secteur
- Thème

- Il offre la possibilité d'ajouter les nouvelles catégories de taxonomie avec un nouvel enregistrement de classe de taxonomie en plus des catégories de taxonomie fournies prêtes à l'emploi.
- Il vous aide à rationaliser votre conformité réglementaire, à suivre les exigences réglementaires et à mettre à jour les réglementations externes.

Remarque :
Si vous avez déjà téléchargé l'application Gestion des changements réglementaires et que vous effectuez une mise à niveau vers la Washington DC version GA, copiez les données des anciennes tables de taxonomie vers les nouvelles tables de taxonomie.

Module Configurations de la page de destination

GRC Les administrateurs peuvent désormais configurer les pages de destination de la vue d'ensemble des tâches et des problèmes dans les espaces de travail à l'aide du module Configurations de la GRC page de destination de l'interface utilisateur classique. Le rôle requis pour configurer les tâches, les problèmes et d'autres éléments du module Configurations de la page de destination est le rôle sn_grc_workspace.task_admin. GRC Par défaut, les administrateurs se voient attribuer le rôle sn_grc_workspace.task_admin.

Module Configurations de la page de destination

Le GRC module Configurations de la page de destination affiche les modules suivants :

- Configuration de la page des tâches
- Configuration de la page du problème

Module de configuration de la page des tâches

Le module Configuration de la page Tâches de l'interface utilisateur classique affiche les configurations associées à la section Tâches dans les pages de destination des espaces de travail. Les configurations du module Configuration de la page Tâches aident les utilisateurs à afficher les données dans différents espaces de travail.

Seuls les utilisateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.task_admin peuvent configurer les pages de destination Tâches pour les espaces de travail à l'aide du module Configurations de la page Tâches de l'interface utilisateur classique. Par défaut, le rôle sn_grc_workspace.task_admin est affecté aux administrateurs.

Les administrateurs GRC effectuent des configurations de page de tâche, y compris les configurations des espaces de travail, des onglets et des filtres dans ce module. En fonction de toutes les conditions de filtre appliquées au niveau des tables ou des états, les utilisateurs peuvent afficher les données de la page de destination Tâches de l'espace de travail.

Dans la vue de la page d'accueil de l'espace de travail, les widgets affichés sur les tâches telles que Mes tâches et Travail de mon groupe sont configurés à l'aide de l'UI Builder. En

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

cliquant sur ces widgets dans la vue de la page d'accueil, les utilisateurs sont redirigés vers la page Tâches de l'espace de travail.

Pour l'espace de travail Audit, l'espace de travail Compliance, l'espace de travail Confidentialité et l'espace de travail Risk, les onglets préconfigurés suivants sont fournis par défaut :

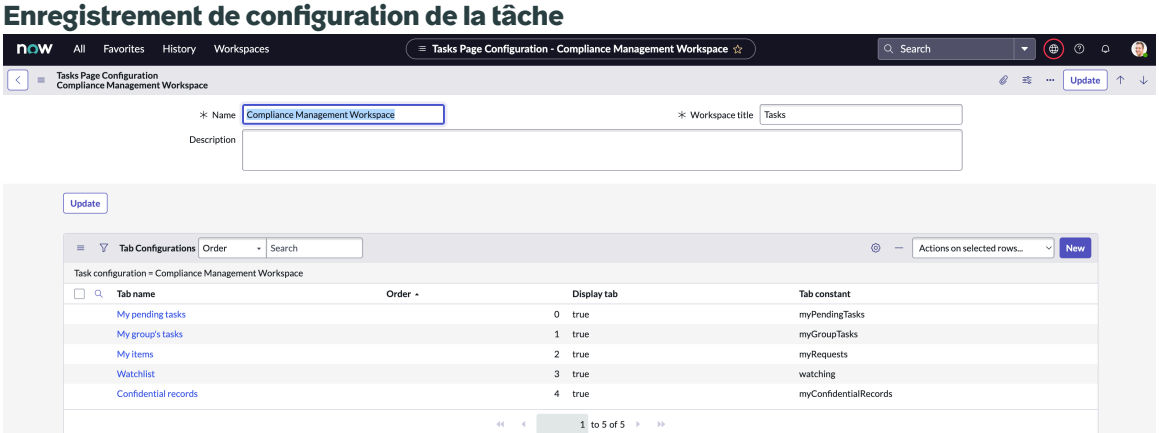
- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance

À partir de GRC: Common Workspace Elements la version 14.x de l'application, les administrateurs disposant du rôle sn_grc_workspace.task_admin peuvent ajouter ou supprimer les onglets dans l'enregistrement Configuration des tâches. Ils peuvent également classer les onglets par ordre de priorité ou les classer dans une séquence. Lorsqu'un onglet est créé dans l'enregistrement de configuration des tâches sous le module de configuration de la page Tâches, il s'affiche dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.

Les administrateurs de tâches peuvent modifier l'ordre des onglets dans l'interface utilisateur. Si le même ordre est configuré pour deux onglets, les onglets sont affichés dans l'ordre alphabétique.

L'image suivante montre l'enregistrement de configuration de la tâche mis à jour.

Enregistrement de configuration de la tâche



Les administrateurs GRC peuvent configurer les noms des enregistrements de configuration de tâche qui s'affichent dans les pages de destination. Les administrateurs peuvent effectuer les actions suivantes :

- Mettez à jour le nom et la description de l'enregistrement dans l'interface utilisateur classique. Seuls les administrateurs peuvent afficher ces données dans l'interface utilisateur classique. Les utilisateurs finaux ne peuvent pas afficher ces données dans la vue de l'espace de travail.
- Mettez à jour le titre de l'espace de travail qui s'affiche sur la page de destination des tâches de l'espace de travail. Les utilisateurs finaux peuvent afficher ces données dans la vue de l'espace de travail.
- Mettez à jour le titre de la table, la condition de filtre et les noms de colonnes applicables.
- Mettez à jour les conditions de filtre pour les onglets.
- Filtrez les enregistrements en fonction de la sélection du groupe pour la table applicable.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Ajoutez, mettez à jour, supprimez ou remplacez les étiquettes d'état des tables.
- Mettez à jour le type d'onglet, tel que l'onglet de groupe ou l'onglet régulier.

Mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page Tâches

Mettez à jour l'enregistrement de configuration de la page Tâches dans l'interface utilisateur classique pour afficher les configurations de tâches dans différents espaces de travail. L'enregistrement de configuration de la page Tâches affiche les configurations qu'un utilisateur final peut afficher sur la page de destination Mes tâches de chaque espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs GRC peuvent configurer les tâches que les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher dans l'espace de travail. Les onglets suivants sont utilisés pour configurer les tâches et sont fournis par défaut pour chaque espace de travail :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance

Selon la sélection de l'espace de travail, ces onglets configurables sont affichés dans l'espace de travail. Les administrateurs GRC peuvent modifier ces onglets à l'aide du module Configurations de la page de destination.

Des filtres d'état ou des filtres de second niveau sont disponibles pour les onglets Mes tâches en attente, Tâches de mon groupe, Mes éléments et Liste de surveillance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Configurations de page de destination GRC** > **Configuration de la page des tâches**.
   L'enregistrement de configuration de la page Tâches affiche les enregistrements de configuration pour chacun des espaces de travail suivants :
   - Audit Workspace
   - Espace de travail Compliance : affiché sous le module Policy and Compliance.
   - Espace de travail Operational Resilience
   - Espace de travail de confidentialité
   - Regulatory Change Management Workspace : affiché sous le module Policy and Compliance.
   - Espace de travail Risk
   - Portail des risques
   - Vendor Management Workspace
2. Cliquez sur l'enregistrement de configuration de l'espace de travail dans lequel vous travaillez.
3. Sur le formulaire, mettez à jour les champs selon vos besoins.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

L’enregistrement de configuration de la page des tâches pour l’espace de travail sélectionné affiche les champs suivants.

Enregistrement de configuration de la page des tâches

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration de tâche qui s’affiche dans l’enregistrement de configuration de la page des tâches.
Description	Description de la configuration de tâche qui peut être mise à jour.
Titre de l'espace de travail	Titre de la page Mes tâches qui s’affiche dans l’espace de travail.

La liste connexe **Configurations des onglets** affiche les onglets suivants dans l’enregistrement Configuration de la tâche :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments
- Liste de surveillance
- Enregistrements confidentiels

Les champs de configuration suivants s’affichent pour tous les onglets de l’enregistrement Configuration de la tâche :

Champs de l’enregistrement de configuration de la tâche

Champ	Description
Nom de l'onglet	Nom de l’onglet qui s’affiche dans l’espace de travail.
Commande	Ordre de l’onglet dans l’espace de travail.
Onglet Affichage	Option permettant d’afficher l’onglet dans l’interface utilisateur. Lorsque cette option est activée, l’onglet s’affiche dans l’interface utilisateur. De même, lorsque cette option est désactivée, l’onglet ne s’affiche pas dans l’interface utilisateur.
Activer la sélection de groupe	Option permettant de sélectionner les groupes dans le filtre. Lorsque cette option est activée, les administrateurs peuvent filtrer les enregistrements en fonction de la sélection du groupe pour la table applicable.

La liste connexe de chaque onglet affiche les informations suivantes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Liste connexe pour chaque onglet de l'enregistrement de configuration de la tâche

Champ	Description
Tables applicables	Liste des tables affichées dans l'espace de travail et fournies avec la version. Ces tables sont les enregistrements sur lesquels l'utilisateur peut agir en fonction des conditions de correspondance. Vous pouvez créer une nouvelle table applicable ou cliquer sur une table applicable existante de la liste pour mettre à jour son enregistrement de configuration. ○ L'enregistrement de configuration de table affiche les champs associés à la table applicable sélectionnée. ○ La liste connexe États de la carte affiche les états applicables à la table applicable sélectionnée. Vous pouvez sélectionner un état et mettre à jour sa condition de filtre afin qu'il s'affiche correctement dans l'onglet de l'espace de travail.
États applicables	Liste des états applicables à l'onglet. Ces états sont affichés dans l'espace de travail avec la colonne Étiquette remplacée. Vous pouvez configurer et mettre à jour le nom de l'état en ajoutant le nom de l'état mis à jour dans la colonne Étiquette remplacée.

4. Si nécessaire, dans la liste connexe Tables applicables, mettez à jour une table existante en effectuant les actions suivantes :

   a. Cliquez sur une table pour ouvrir son enregistrement de configuration.

   b. Configurez les champs Titre de la **tâche**, **Table**, **Filtre de niveau d'onglet** et **Colonnes affichées** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   Les champs mis à jour pour la table sélectionnée sont affichés à l'utilisateur final dans l'espace de travail.

   c. Configurez le nom de l'état en ajoutant le nom de l'état mis à jour dans la colonne Étiquette remplacée.

5. Cliquez sur l'onglet **Mes tâches en attente** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Mes tâches en attente affiche la configuration disponible et la liste des tâches configurées dans l'onglet.

6. Cliquez sur **l'onglet Tâches de mon groupe** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Tâches de mon groupe affiche la liste des tâches affectées à votre groupe.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Remarque :
Vous pouvez configurer le nom de l'onglet de l'onglet Tâches de mon groupe et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

7. Cliquez sur l'onglet **Mes éléments** et mettez à jour les champs si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Mes éléments affiche la liste des éléments que vous avez créés ou que vous avez ouverts.

   Remarque :
   Vous pouvez configurer le nom de l'onglet Mes éléments et ses champs associés similaires à l'onglet Mes tâches en attente.

8. Cliquez sur **Liste de surveillance** et mettez à jour les champs si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Ma liste de surveillance affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.

   Remarque :
   Vous pouvez configurer le nom d'onglet de l'onglet Liste de surveillance et de ses champs associés, de la même manière que l'onglet Mes tâches en attente.

9. Cliquez sur **Enregistrements confidentiels** et mettez à jour les champs de configuration si nécessaire.

   La configuration de l'onglet Enregistrements confidentiels affiche les enregistrements confidentiels pour la table sélectionnée.

10. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Configurations de **l'onglet** pour ajouter un nouvel onglet dans l'enregistrement de configuration de la tâche.

    a. Renseignez les champs du formulaire.

    b. Cliquez sur **Envoyer**.
    Le nouvel onglet s'affiche dans l'interface utilisateur avec les informations pour les groupes sélectionnés.

11. Cliquez sur **Mettre à jour** pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la tâche.

Module Configuration de la page du problème

Le module Configuration de la page Problème affiche les configurations associées aux pages de destination de vue d'ensemble des problèmes dans divers espaces de travail. Les données affichées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes sont configurées à l'aide du module Configurations de la page Problème de l'interface utilisateur classique. La page de destination Vue d'ensemble des problèmes comprend les pages Problèmes, Triages des problèmes, État du suivi des problèmes et Observations d'audit.

La page de destination Vue d'ensemble des problèmes est disponible dans les espaces de travail suivants :

- Espace de travail d'audit
- Espace de travail Compliance
- Espace de travail de confidentialité
- Espace de travail Risk

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Les administrateurs GRC peuvent configurer, surveiller et signaler les problèmes pour un espace de travail actif en mappant les états, les conditions de filtre et les tables à l'aide du module Configuration de la page Problème.

En fonction des configurations effectuées dans le module Configuration de la page Problème, les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher les données qui leur sont affectées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes de l'espace de travail.

Les administrateurs peuvent effectuer les tâches suivantes à l'aide du module Configuration de la page Problème :

- Créez des enregistrements de configurations de la page Problème dans l'interface utilisateur classique qui s'affichent dans la page Vue d'ensemble des problèmes de l'espace de travail.
- Configurez les problèmes liés aux tables, au suivi, aux triages des problèmes et aux observations pour les tables sélectionnées, et suivez les exceptions de politique, les preuves, etc.

La page d'accueil de chaque espace de travail affiche la section Problèmes qui fournit les informations suivantes :

- La section Mes problèmes affiche les sections Problèmes et Problèmes de triage sous forme numérique. La sous-section Problèmes affiche les détails tels que Affecté à, Gestion, Rattrapage affecté, À examiner, En retard. La sous-section Problèmes de triage affiche les détails tels que Affecté à et À examiner.
- La section Problèmes de mon groupe affiche les sections Problèmes et Problèmes de triage sous forme numérique. La sous-section Problèmes affiche les détails tels que Affecté à, Gestion, Gestionnaire non affecté, À examiner, En retard. La sous-section Problèmes de triage affiche les détails tels que Affecté à, Propriétaire non affecté, À examiner et Réviseur non affecté.
- La section Surveillance affiche les détails tels que les problèmes de triage et les tâches de rattrapage sous forme numérique.

Créer un enregistrement de configuration de page de problème

Créez un nouvel enregistrement de configuration de la page Problème dans le module Configuration de la page Problème de l'interface utilisateur classique. Le module Configuration de la page Problème affiche les configurations associées à la section Problèmes dans les pages de destination des espaces de travail. Le problème nouvellement créé s'affiche dans la page de destination Vue d'ensemble du problème dans l'espace de travail sélectionné.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la page de destination** > **Configuration de la page du problème**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   L'enregistrement de configuration de la page Problème s'affiche.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de la page Problème

Champ	Description
Nom	Nom configurable de l'espace de travail. Il s'agit du nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail.
Onglet Problèmes	
Table	Nom de la table utilisée pour configurer les problèmes qui s'affichent dans l'espace de travail. Le champ **Filtre** affiche la condition de filtre que vous pouvez configurer et affiche les enregistrements correspondants.
Onglet Suivi	
Exceptions de politique	Option permettant d'afficher les exceptions de politique sous la section Suivi de l'espace de travail Compliance. **Remarque :** Dans l'espace de travail Risque, les exceptions de politique ne sont pas affichées par défaut.
Demandes de preuves	Option permettant d'afficher les demandes de preuves sous la section Suivi de l'espace de travail Compliance. Cette option n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Core est installé dans l'instance.
Onglet Triage du problème	
Cet onglet n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Core est installé dans l'instance.	
Afficher les triages des problèmes	Option permettant d'afficher ou de masquer les triages des problèmes dans l'espace de travail. **Remarque :** Pour l'espace de travail Audit, cette option est désactivée par défaut.
Table	Nom de la table utilisée pour configurer les triages des problèmes.
Filtre	Condition de filtre que vous pouvez configurer pour afficher les enregistrements correspondants.
Onglet Observations	
Cet onglet n'est disponible que lorsque le module d'extension Advanced Audit est installé dans l'instance.	
Afficher les observations	Option permettant d'afficher ou de masquer les observations d'audit dans l'espace de travail. **Remarque :** Cette option est sélectionnée par défaut pour l'espace de travail Audit.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
Table	Nom de la table utilisée pour l'observation.
Champ	Condition de filtre que vous pouvez configurer et afficher les enregistrements correspondants.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Un nouvel enregistrement de configuration de la page de problème est créé.

Lier un nouvel enregistrement de configuration de page de problème à un espace de travail

Créez un nouvel enregistrement de configuration de page de problème et reliez-le de l'interface utilisateur classique à l'espace de travail souhaité. Après avoir lié l'enregistrement de configuration de la page Problème, la vue de l'espace de travail affiche les nouveaux paramètres dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes.

Avant de commencer
Pour lier une nouvelle configuration à l'espace de travail souhaité, vous devez mettre à jour la `issuePageConfigId` propriété de l'espace de travail.

Rôle requis : sn_grc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'une nouvelle configuration de problème est créée et enregistrée dans l'enregistrement Configurations de la page Problème, elle ne s'affiche dans l'espace de travail qu'après l'avoir liée à l'espace de travail souhaité.

Procédure
1. Créez une nouvelle configuration de problème dans l'enregistrement Configurations de la page Problème. Pour obtenir des instructions, consultez Créer un enregistrement de configuration de page de problème.
2. Copiez le sys_id de la nouvelle configuration et notez-le.
   Vous utiliserez ultérieurement le sys_id pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page Problème.
3. Accédez à la liste Expériences dans l'interface utilisateur classique.
4. Dans la liste Applications UX, sélectionnez l'espace de travail dans lequel vous souhaitez intégrer le changement.
5. Dans l'espace de travail sélectionné, sélectionnez la `issuePageConfigId` propriété.
6. Sur la page de propriétés issuePageConfigId, définissez le champ Value (**Valeur**) sur le sys_id de la nouvelle configuration, puis cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

> **Remarque :**
> Plusieurs enregistrements de configuration peuvent être configurés dans l'espace de travail. Cependant, seul l'enregistrement de configuration pour lequel la sys_id est configurée dans la `issuePageConfigId` propriété s'affiche dans l'espace de travail.

Résultats
Le nouveau paramètre de configuration de la page Problème s'affiche dans la vue de l'espace de travail souhaité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour un enregistrement de configurations de page de problème

Mettez à jour un enregistrement Configurations de la page Problème existant dans l'interface utilisateur classique pour mettre à jour les configurations de la page Problème affichées dans la page de destination Vue d'ensemble des problèmes dans l'espace de travail. Après avoir modifié les configurations dans l'enregistrement de configuration de la page Problème, les problèmes, les triages des problèmes et l'état de suivi des problèmes s'affichent pour les utilisateurs dans l'espace de travail souhaité.

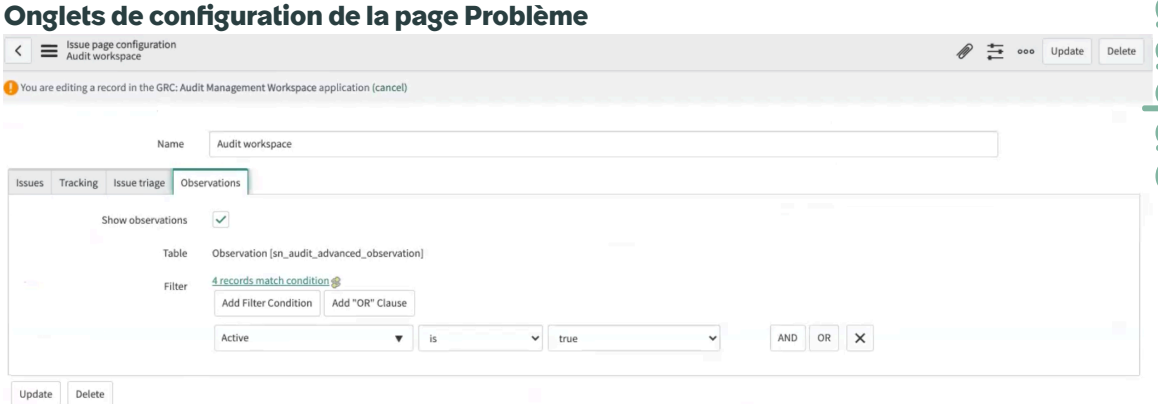
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Procédure

1. Accédez à la **Configurations de la page de destination** > **Configurations de la page du problème**.
   Les noms des espaces de travail disponibles sont répertoriés dans l'enregistrement Configurations de la page Problème.
2. Sélectionnez l'enregistrement de configuration de l'espace de travail que vous souhaitez mettre à jour.
   L'enregistrement de configuration de la page Problème pour l'espace de travail sélectionné affiche une liste des onglets. Vous pouvez vérifier les conditions de filtre de la table sélectionnée affichée dans les onglets respectifs et mettre à jour les champs si nécessaire.
   - Nom : nom de l'onglet qui s'affiche dans l'espace de travail.
   - Problèmes : configuration à effectuer pour afficher le widget de problèmes dans l'espace de travail.
   - Triage des problèmes : configuration à effectuer pour afficher le widget de triage des problèmes dans l'espace de travail.
   - Suivi : configuration à effectuer pour afficher les exceptions de politique et les demandes de preuves dans l'espace de travail.
   - Observations : configuration à effectuer pour afficher les observations d'audit dans l'espace de travail.

Onglets de configuration de la page Problème



3. Dans l'onglet **Problèmes** , vérifiez les conditions de filtre pour la table sélectionnée et mettez à jour les champs si nécessaire.
4. Dans l'onglet **Triage des problèmes** , vérifiez les conditions de filtre pour la table sélectionnée.
5. Dans l'onglet **Suivi** , sélectionnez les options **Exceptions de politique** et **Preuve** .
6. Dans l'onglet **Observations** , sélectionnez l'option **Afficher les observations dans l'espace de travail Audit** et mettez à jour la condition de filtre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

La page affiche le nom de la table pour les observations (sn_audit_advanced_observation) et la condition de filtre à sélectionner, par exemple **Actif est Vrai**.

Remarque :
Le widget Observations s'affiche uniquement dans l'espace de travail Audit.

7. Pour mettre à jour l'enregistrement de configuration de la page de problème, cliquez sur **Mettre à jour**.

Mes tâches dans l'espace de travail

Les administrateurs GRC peuvent configurer les tâches pour les utilisateurs individuels et les groupes d'utilisateurs dans le module Configurations de la page de destination GRC. En fonction de ces configurations, les utilisateurs de l'espace de travail peuvent afficher les tâches individuelles de l'utilisateur, les tâches de groupe d'utilisateurs, Mes éléments et la liste de surveillance sur la page Tâches de la vue de l'espace de travail.

Les rôles requis pour configurer et afficher les espaces de travail sont répertoriés ci-dessous.

Rôles requis pour configurer la configuration de la page Tâches et afficher la page Tâches dans les espaces de travail

Rôle	Actions associées au rôle de l'espace de travail
sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin	Configurez les enregistrements de configuration de la page Tâches dans tous les espaces de travail.
sn_grc.business_user	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Risk Portal.
sn_audit_ws.superviseur, sn_audit_ws.auditeur,	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Audit.
sn_compliance.admin	Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Compliance.
sn_oper_res.admin	Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Operational Resilience.
sn_privacy.admin	Configurez et affichez la page Tâches dans l'espace de travail Confidentialité.
sn_grc_reg_change.it_admin	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Compliance.
sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager,	Affichez la page Tâches dans l'espace de travail Risque.
sn_vdr_risk_asmt.vendor_risk_manager	Affichez la page Tâches dans Vendor Management Workspace.

En fonction des tâches définies par les administrateurs, les tâches sont affichées sous les onglets suivants dans les enregistrements de configuration des espaces de travail :

- Mes tâches en attente
- Les tâches de mon groupe
- Mes éléments

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Liste de surveillance
- Enregistrements confidentiels

Vous pouvez afficher la page Tâches dans les espaces de travail suivants :

- Audit Workspace
- Espace de travail Operational Resilience
- Espace de travail Policy and Compliance : affiché sous le module Policy and Compliance.
- Espace de travail de confidentialité
- Regulatory Change Management Workspace dans Policy and Compliance Workspace
- Espace de travail Risk
- Portail des risques
- Vendor Management Workspace

Remarque :
Mes éléments et Ma liste de surveillance ne sont pas affichés dans Vendor Management Workspace.

Surveiller mes tâches dans la page Tâches de l'espace de travail

Configurez et surveillez les tâches associées à un utilisateur affecté dans l'espace de travail. Configurez les pages de destination et les widgets affichés dans les espaces de travail à l'aide du module Configurations de page de destination. Les configurations effectuées à l'aide du module Configurations de la page de destination vous aident à filtrer les données affichées dans différents espaces de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin, sn_grc_workspace.task_admin, sn_grc_workspace.task_reader

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez aux espaces de travail individuels pour afficher les tâches, les éléments et la liste de surveillance des utilisateurs individuels et des groupes d'utilisateurs.

Procédure

1. Accédez au bon espace de travail de l'une des façons suivantes :
   - **Tous** > **Audit** > **Audit Workspace**.
   - **Tous** > **Operational Resilience** > **Espace de travail Operational Resilience**.
   - **Tous** > **Politique et Conformité** > **Espace de travail Compliance**.
   - **Tous** > **Confidentialité** > **Espace de travail de confidentialité**.
   - **Tous** > **Gestion des changements réglementaires** > **Espace de travail Compliance**.
   - **Tous** > **Risque** > **Espace de travail Risk**.
   - **Tous** > **Risque** > **Portail des risques**.
   - **Tous** > **Gestion des fournisseurs** > **Espace de travail**.
2. Pour accéder à la page Tâches, cliquez sur l'icône Tâches ( ).
3. Accédez à l'onglet que vous souhaitez afficher et surveillez les tâches.
   La page Tâches affiche les onglets suivants en fonction de la configuration de l'espace de travail :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- **Mes tâches en attente** : surveille les tâches en attente qui vous sont affectées. L'onglet **Tables applicables** sous l'onglet **Mes tâches en attente** du module Configuration de la page Tâches affiche la liste des tables applicables aux tâches. Si les données sont pertinentes pour l'utilisateur et si elles correspondent aux conditions définies, elles sont renseignées sous l'onglet **Ma tâche en attente** dans l'interface utilisateur de l'espace de travail.

  S'il n'y a aucune donnée vous concernant ou si aucune tâche ne vous est affectée, aucune donnée n'est affichée sous l'onglet **Mes tâches en attente** . Seules les tâches ouvertes et actives qui vous sont affectées sont répertoriées sous l'onglet **Mes tâches en attente** .

- **Les tâches de mon groupe** : surveiller les tâches affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. La page des tâches de mon groupe affiche les tâches en attente affectées aux groupes d'utilisateurs auxquels vous appartenez. Lorsqu'il n'y a aucune tâche en attente pour le groupe d'utilisateurs, un message indique que toutes les tâches sont terminées. Sélectionnez dans la liste le groupe pour lequel vous souhaitez filtrer les tâches.
- **Mes éléments** : surveiller les tâches qui vous sont affectées et les problèmes que vous avez signalés. L'onglet Mes éléments affiche la liste des éléments que vous avez créés ou que vous avez ouverts.
- **Liste de surveillance** : surveillez les tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance. La configuration de l'onglet Ma liste de surveillance affiche la liste des tâches pour lesquelles vous êtes dans la liste de surveillance.
- **Enregistrements confidentiels** : marquez les enregistrements sensibles comme confidentiels et assurez-vous que les personnes appropriées y ont accès. La configuration de l'onglet Enregistrements confidentiels affiche les enregistrements confidentiels pour la table sélectionnée.

Remarque :
Lorsqu'un utilisateur ou un groupe d'utilisateurs n'a pas de tâches en attente ou associées, un message s'affiche sous l'onglet respectif indiquant que toutes vos tâches sont terminées.

Exploration des entités

Les entités sont l'un des éléments les plus fondamentaux et les plus cruciaux pour l'utilisation Gouvernance, risque et conformitéde . Les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets qui sont examinés pour déterminer les risques.

Pour gérer efficacement l'univers des risques et de la conformité de votre organisation, vous devez définir des types d'entités, des classes d'entités et des niveaux d'entité. Un univers de risque fait référence à une liste de risques auxquels votre organisation est confrontée ou pourrait être confrontée à l'avenir. La liste contient une description de la criticité et de la fréquence de chaque risque.

Les entités sont utilisées dans toutes les offres de GRC telles que GRC: Policy and Compliance Management, Audit Management, GRC: Privacy Management et GRC: Regulatory Change Management.

Entités dans GRC

Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets, dont l'exposition doit être gérée. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour afficher l'état.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Pour comprendre les entités, prenons l'exemple suivant. Supposons que vous êtes un nouvel GRC utilisateur et que vous souhaitez implémenter un processus de gestion du changement dans tous vos systèmes financiers critiques. Tous les systèmes peuvent être considérés comme des entités individuelles. Mappez tous les systèmes à une classe d'entité appelée Financière. Disposer d'un filtre de type d'entité pour les systèmes financiers critiques afin de déterminer les systèmes identifiés comme critiques.

Le principal avantage de la création d'entités est que vous pouvez maintenir la responsabilité, car chaque entité a un propriétaire. Pour comprendre cet avantage, supposons que vous souhaitiez configurer tous les serveurs d'une nouvelle manière. Une fois la configuration terminée, vous effectuez un audit et découvrez qu'un seul serveur n'est pas conforme à la nouvelle configuration. Si vous n'aviez pas défini toutes les entités, l'ensemble du résultat d'audit aurait été considéré comme un échec. Mais comme vous avez défini les entités, seules l'entité de serveur non conforme et son propriétaire identifié sont tenus responsables au lieu de tous les serveurs.

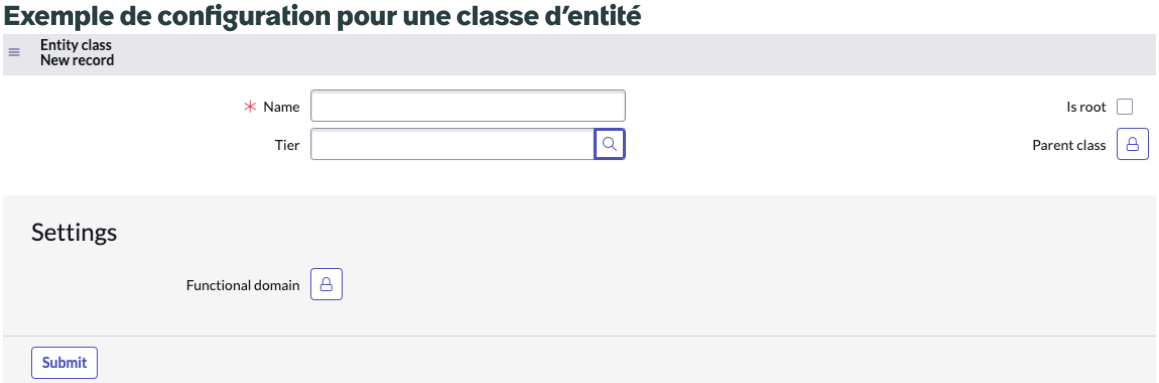
Le fait d'avoir défini des entités garantit que les propriétaires des entités peuvent être identifiés et que les contrôles appropriés peuvent être appliqués à ces entités. Cela permet également de suivre les entités qui ne sont pas conformes. On peut dire qu'une entité qui a des entités enfants a des entités en aval. On peut dire que toute entité qui a des entités parentes a des entités en amont.

Après avoir créé des entités, vous pouvez baliser les entités similaires en définissant la classe d'entité pour elles individuellement ou en les liant à une classe d'entité existante.

Classes d'entités

Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l'entité ou baliser l'entité. Pour comprendre le concept de classe d'entité, prenons un exemple. Une entreprise dispose de bureaux dans trois villes. L'espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d'entité pour ces entités serait l'emplacement. Vous pouvez créer une classe d'entité en l'associant à un niveau d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour une classe d'entité



Règles de classe d'entité

Les règles de classe d'entité permettent d'affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée sur la table obtient automatiquement cette classe d'entité. Les classes d'entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité sur une table spécifique, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l'entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle de classe d'entité pour une table.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Types d'entité

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur le filtrage. Les types d'entités vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités.

Les types d'entités vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Vous pouvez créer un type d'entité en l'associant au pilier de l'entreprise principale, comme les technologies ou les installations, comme illustré dans l'exemple suivant.

Exemple de configuration pour un type d'entité



Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous appliquez un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités de ces classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques dans l'entreprise, comme illustré dans l'exemple suivant.

Vue de liste pour un niveau d'entité

Name	Label	Domain	Tier level
application	Application	global	20
business	Business	global	10
it_asset	IT Asset	global	30

Une entité dans la vue de l'espace de travail

Le formulaire Entité de l'espace de travail fournit une vue complète d'une entité dans l'ensemble de votre organisation. Le formulaire Entité est répertorié sous le menu Bibliothèque de la vue Liste de l'espace de travail. Cliquez sur une entité dans la vue de liste pour afficher sa vue d'ensemble, ses détails, sa hiérarchie, ses types d'entité ou ses risques en aval.

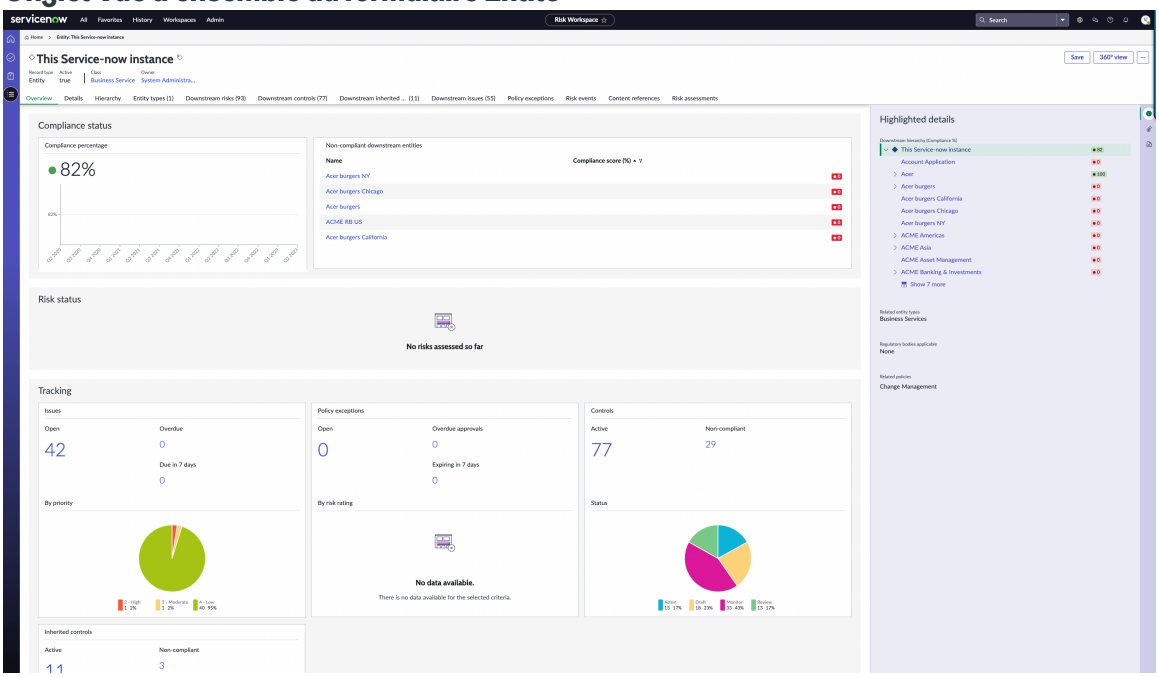
Détails de la vue d'ensemble sur le formulaire Entité

Le formulaire Entité affiche les détails sur l'entité, tels que l'état de la conformité, l'état du risque et le suivi. Les informations sur une entité sont organisées dans différents onglets tels que Vue d'ensemble, Détails et Hiérarchie, comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Vue d'ensemble du formulaire Entité



Les listes connexes du formulaire Entité affichent les dépendances liées aux entités, comme expliqué dans le tableau suivant :

Onglets et détails en surbrillance sur le formulaire Entité

Onglet	Description
Onglet Détails	Informations sur l'entité telles que le nom, la condition active qui indique si l'entité est active, la propriété de, la classe, la description et les informations d'emplacement dans la section Entité. La section Conformité affiche la fréquence d'attestation, par exemple Annuelle.
Onglet Hiérarchie	Informations sur les entités en amont et en aval, classe d'entité, informations sur le propriétaire.
Détails importants	Hiérarchie en aval pour l'entité sélectionnée, les types d'entités connexes, les organismes de réglementation applicables à l'entité et les politiques connexes.

La section Entités affiche les listes connexes suivantes :

Listes connexes dans la section Entités

Liste connexe	Description
Types d'entité	Détails du type d'entité, de la description, de la condition si le type d'entité a été créé manuellement et du score de conformité en pourcentage.
Risques en aval	Détails du risque en aval pour l'entité sélectionnée, tels que le nombre, le nom, l'entité, la classe, la définition du risque, la méthodologie d'évaluation des risques, le groupe propriétaire et le propriétaire.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans la section Entités (suite)

Liste connexe	Description
Contrôles en aval	Détails des contrôles en aval tels que le nom, le nombre, l'entité, l'objectif du contrôle, l'état, l'exemption, le propriétaire et la description.
Contrôles hérités en aval	Détails des contrôles hérités en aval tels que le contrôle, le nombre, l'entité, l'entité dépendante, la fonction, l'état, l'état, l'exemption, le propriétaire, la description et l'objectif du contrôle.
Engagements en aval	Détails des engagements en aval tels que le nom, le nombre, le type, le plan parent, l'état, le responsable de l'engagement, le budget des dépenses restant (%), le budget des ressources restant (%) et le début planifié de l'engagement.
Problèmes en aval	Détails des problèmes en aval tels que le problème, le numéro, l'entité, la priorité, l'affectation à et le gestionnaire des problèmes. Vous pouvez ajouter des problèmes existants, créer un nouveau problème ou supprimer un problème existant.
Tâches en aval	Détails des tâches en aval tels que le nom, le numéro, le parent, l'état, l'affectation et la date de fin planifiée.
Exceptions de politique	Détails des exceptions de politique tels que le nom, le nombre, l'état, le sous-état, la politique, l'objectif du contrôle, le problème, le motif, le demandeur, la date de début de validité, la date de fin de validité et l'évaluation du risque.
Événements à risque	Détails des événements à risque tels que l'événement à risque, l'entité primaire, le type d'événement, le sous-type, l'état, la date de détection, la perte nette, la perte attendue et l'impact non financier.
Références de contenu	Détails de la référence de contenu, tels que la référence de contenu, la description et la version. Vous pouvez cliquer sur **Ajouter** pour ajouter les références de contenu.
Évaluations des risques	Détails des évaluations des risques, tels que le nombre, la méthodologie d'évaluation des risques, l'entité évaluable, le risque, l'enregistrement s'applique, le risque inhérent, l'efficacité du contrôle, le risque résiduel, la réponse, l'évaluateur et la date de fin.
Risques agrégés	Détails des risques agrégés tels que la méthodologie d'évaluation des risques, la notation résiduelle, la notation inhérente, l'efficacité du contrôle, l'ALE résiduelle, l'ALE inhérente, les évaluations des risques de contribution et l'état du déploiement des risques.

Traduction automatique

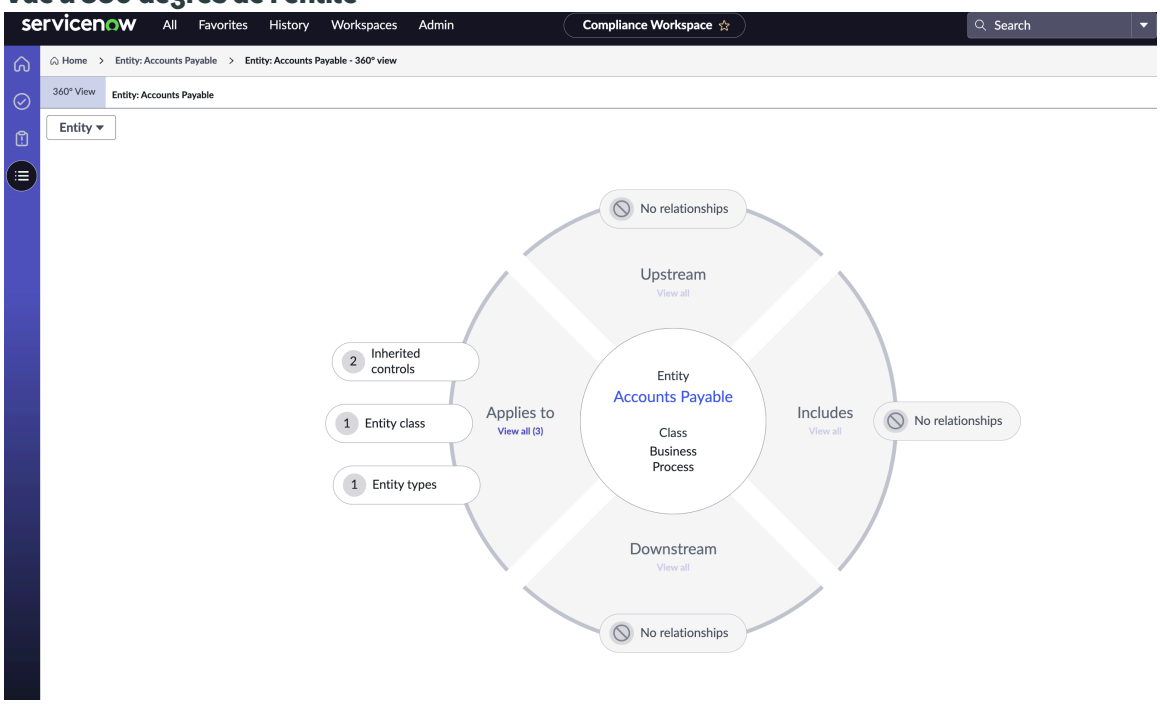
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans la section Entités (suite)

Liste connexe	Description
Évaluations de la confidentialité	Détails des évaluations de la confidentialité telles que le nombre, le type de mesure, la classification, la date d'échéance, l'état et l'affectation.

La vue à 360° affiche une vue de relation complète pour l'entité sélectionnée : les entités en amont, les entités en aval, la classe d'entité et le type d'entité associés à l'entité, ainsi que les relations que l'entité inclut.

Vue à 360 degrés de l'entité



Créer une entité

Créez une entité pour votre entreprise. Dans Gouvernance, risque et conformité, les entités peuvent être des personnes, des processus, des départements, des applications ou des objets. Ces entités ont des contrôles qui sont définis pour atténuer leur exposition, et leurs audits doivent être effectués.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une entité est un objet pour une action. Les entités disposent de contrôles visant à atténuer leur exposition aux risques. Suivez cette procédure pour créer de nouvelles entités pour votre organisation et afficher la hiérarchie en aval, les types d'entités, les politiques, etc., associés à l'entité.

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Entités**.
2. Pour créer une entité, cliquez sur **Nouveau**.
3. Accédez à l'onglet **Détails** et renseignez les champs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Onglet Détails dans l'enregistrement Entités

Champ	Description
Se réfère à l'enregistrement existant	Option qui renvoie la nouvelle entité à un enregistrement existant.
Nom	Nom de l'entité.
Actif	Option qui indique si l'entité est active.
Propriété de	Détails du propriétaire de l'entité, tels que l'administrateur système.
Classe	Nom de la classe associée à l'entité telle que Application ou Entité d'entreprise.
Emplacement	Enregistrement d'emplacement de l'entité avec des détails tels que l'adresse, la ville, l'État et le pays.
Description	Description de l'entité.
Compliance	
Fréquence d'attestation	Option de fréquence d'attestation (par exemple, quotidienne ou hebdomadaire).

4. Dans la section Conformité, ajoutez la fréquence d'attestation, par exemple **Hebdomadaire** ou **Annuelle**.
5. Affichez les pièces jointes de l'entité dans le panneau latéral.
6. Pour enregistrer l'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> Lorsque vous créez une entité, seul l'onglet **Détails** s'affiche. Une fois la nouvelle entité créée, l'onglet **Vue d'ensemble** , l'onglet **Détails** et d'autres listes connexes s'affichent.

Après avoir enregistré l'entité, un nouveau formulaire d'entité s'affiche avec l'onglet Détails, l'onglet Hiérarchie et les listes connexes suivantes :

- Types d'entité
- Risques en aval
- Contrôles en aval
- Engagements en aval
- Problèmes en aval
- Tâches en aval
- Exceptions de politique
- Évaluations de la confidentialité

Pour en savoir plus sur les champs de ces listes connexes, reportez-vous à Une entité dans la vue de l'espace de travail.

7. Affichez le panneau latéral des détails en surbrillance pour obtenir des informations telles que la hiérarchie en aval, les types d'entités et les politiques associées à l'entité.
8. Pour enregistrer les mises à jour de l'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

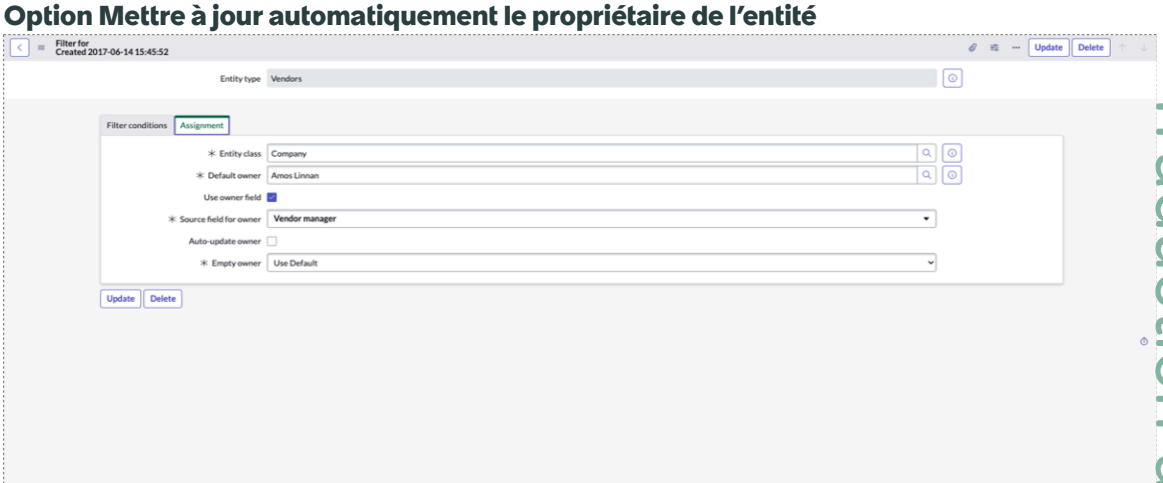
Améliorations des fonctionnalités pour les entités

Vous pouvez configurer certaines améliorations de fonctionnalités pour les entités dans le GRC cadre des mises à jour.

Les améliorations suivantes sont disponibles pour les entités :

- Notification par e-mail : lorsque vous mettez à jour la valeur du propriétaire de l'entité ou lorsque vous affectez un nouveau propriétaire à une entité, une notification par e-mail est envoyée au propriétaire de l'entité concernant l'affectation de l'entité.
- Mise à jour automatique du propriétaire de l'entité : vous pouvez sélectionner l'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** de l'entité pour maintenir le propriétaire de l'entité synchronisé avec la valeur de son champ de référence (source). Reportez-vous à l'exemple suivant.

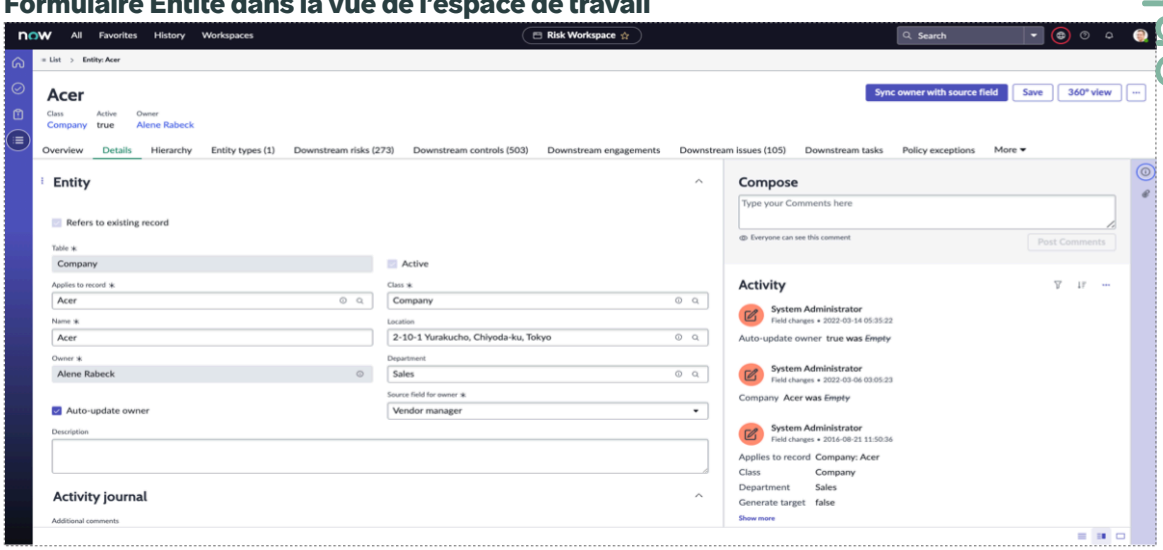
Option Mettre à jour automatiquement le propriétaire de l'entité



L'option **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** n'est visible que pour les entités que vous avez créées à l'aide du filtre d'entité et que vous avez activées à l'aide de l'option **Utiliser le champ du propriétaire** dans le filtre.

Vous pouvez également afficher l'option **Mise à jour automatique du propriétaire** sur le formulaire d'entité dans la vue de l'espace de travail. Reportez-vous à l'exemple suivant.

Formulaire Entité dans la vue de l'espace de travail



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

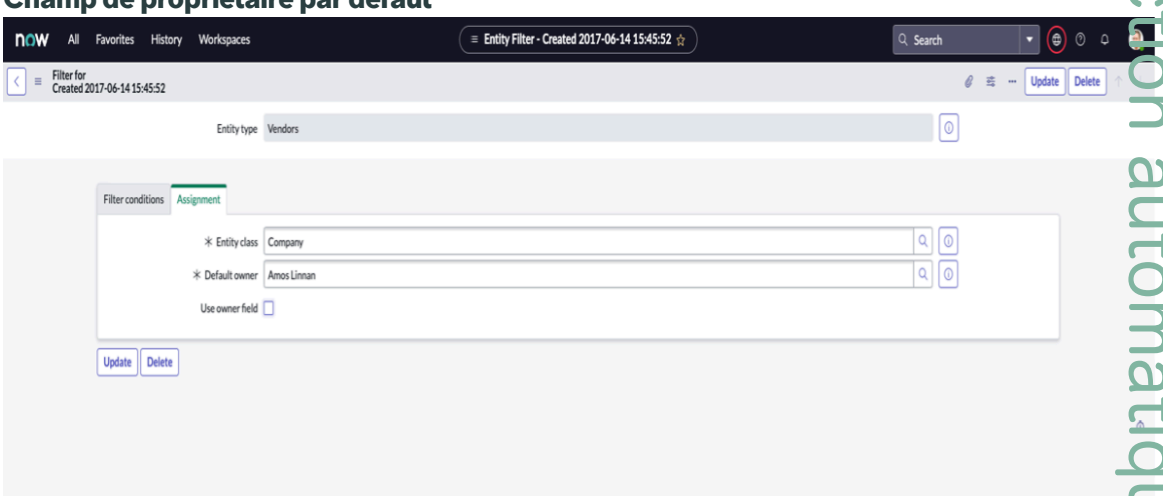
- Modifications de la conception du formulaire : les modifications suivantes de la conception du formulaire sont introduites dans les formulaires d'entité et de filtre d'entité.
  - Vous devez renseigner les champs **Classe d'entité** et **Propriétaire par défaut** du formulaire, comme indiqué dans l'exemple suivant.

Champs de classe et de propriétaire dans le formulaire d'entité



  - Vous devez renseigner le champ **Propriétaire par défaut** même si vous avez désactivé le **champ Utiliser le propriétaire** comme illustré dans l'exemple suivant. Cette mise à jour garantit que chaque entité qui a été créée a un propriétaire qui lui est affecté.

Champ de propriétaire par défaut

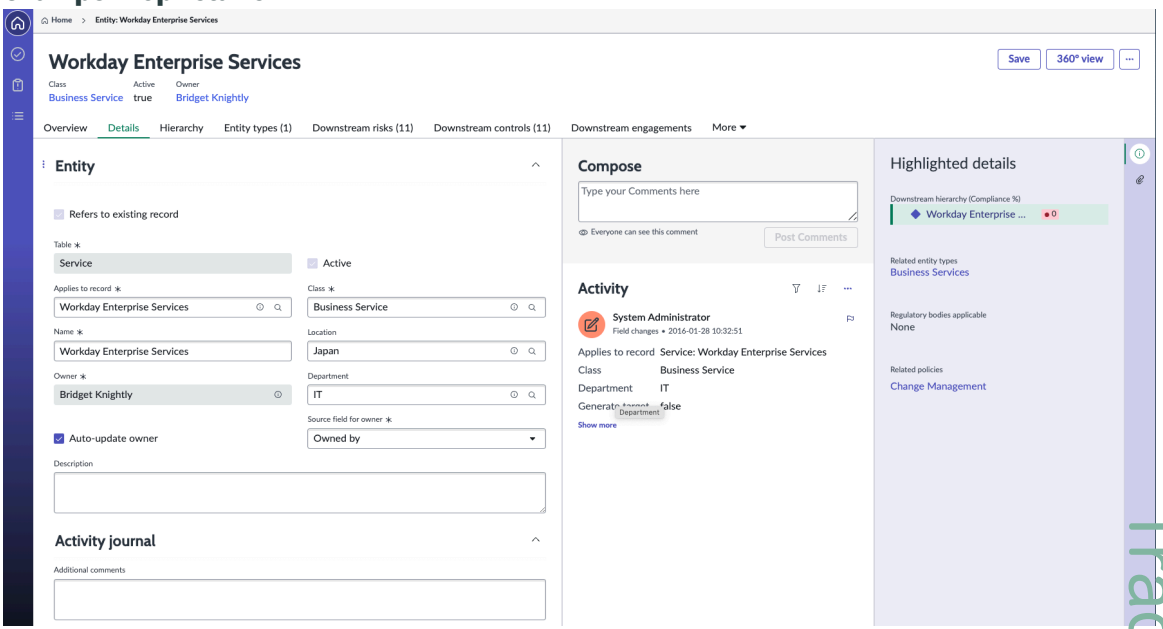


  - Le champ **Département** est ajouté au formulaire d'entité. Vous pouvez ajouter du contexte à une entité en sélectionnant les champs de département, d'emplacement et de classe.
  - Les champs **Source de mise à jour automatique du propriétaireet Source pour** les champs de propriétaire sont affichés dans le formulaire. Le **champ Source pour le propriétaire** n'est visible que si vous avez activé le champ **Mettre à jour automatiquement le propriétaire** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Traduction automatique

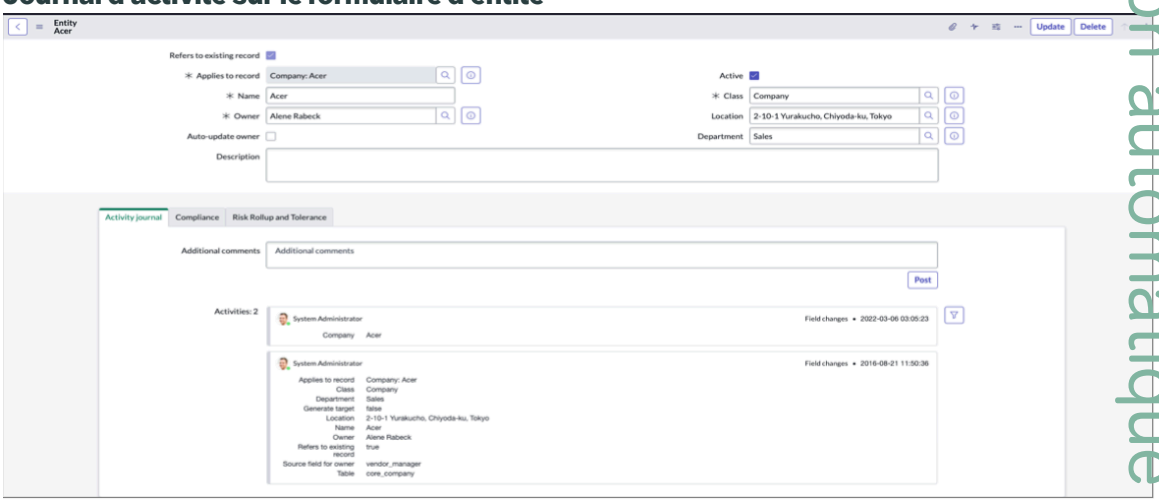
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Mettre à jour automatiquement le champ Propriétaire et Source pour les champs Propriétaire



- Le journal d'activité affiche le journal des modifications apportées aux champs, comme illustré dans l'exemple suivant.

Journal d'activité sur le formulaire d'entité

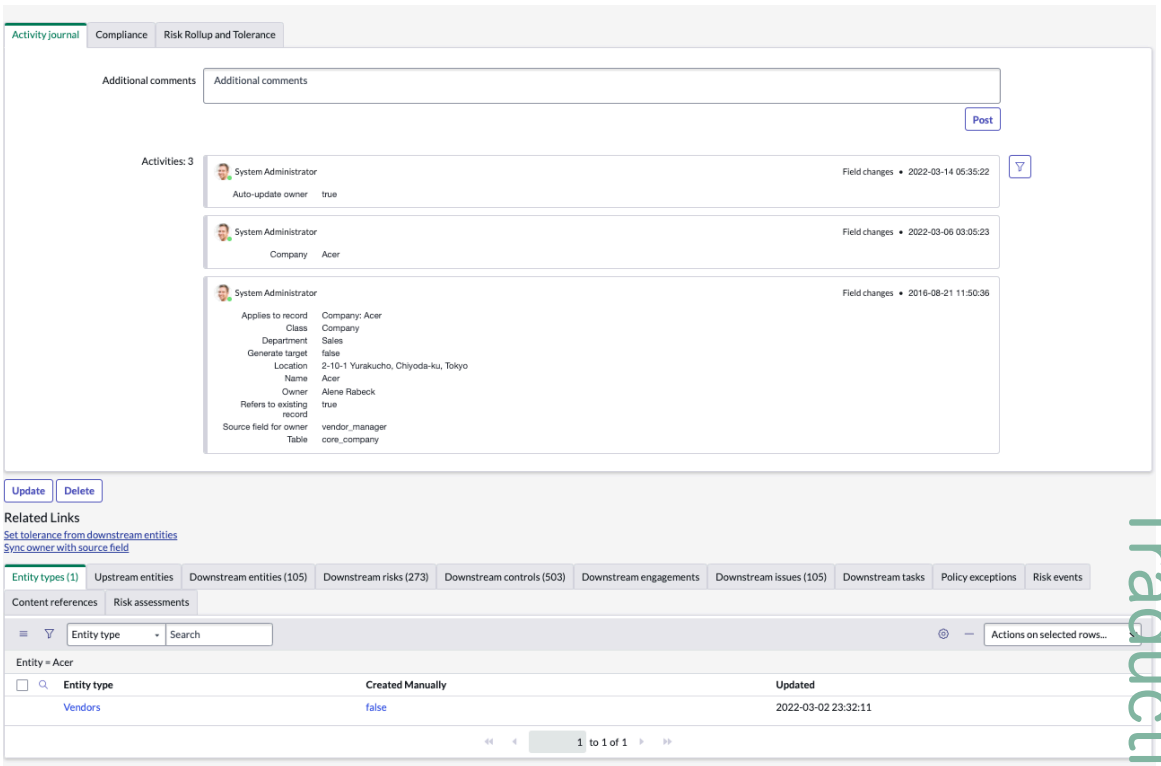


- Le nouveau **lien connexe Synchroniser le propriétaire avec le champ source** s'affiche dans le formulaire d'entité, comme illustré dans l'exemple suivant. Il synchronise le propriétaire d'une entité avec la valeur de champ de son enregistrement source. Il n'est visible sur le formulaire que si la valeur du champ source et le propriétaire d'une entité ne sont pas synchronisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Action d'interface utilisateur Synchroniser le propriétaire avec le champ source



- Vous pouvez activer la **fréquence de synchronisation du propriétaire de l'entité avec la propriété d'enregistrement source** sous Propriétés GRC pour synchroniser le propriétaire de l'entité avec son enregistrement source sur une base quotidienne, hebdomadaire ou mensuelle.

  Vous pouvez activer la **taille maximale du lot lors de la synchronisation du propriétaire de l'entité avec celui de sa propriété d'enregistrement source** sous Propriétés GRC pour définir la taille maximale du lot sur une valeur entière. En effectuant cette action, vous synchronisez le propriétaire de l'entité avec sa valeur d'enregistrement source.

Définition du champ d'application de l'entité dans GRC

La définition du champ d'application des entités est autorisée dans chacune des applications principales GRC . La définition du champ d'application permet d'allouer les risques et les contrôles à différents niveaux. Les dépendances sont créées à l'aide de la carte de dépendances dans la console GRC.

Vue d'ensemble de la définition du champ d'application des entités

Remarque :
À partir de la version New York, le *profil* de terme a été remplacé par le terme *entité*. Consultez GRC Mises à jour de la nomenclature des applications et terminologie du secteur pour plus d'informations sur toutes les conditions d'application mises à jour GRC .

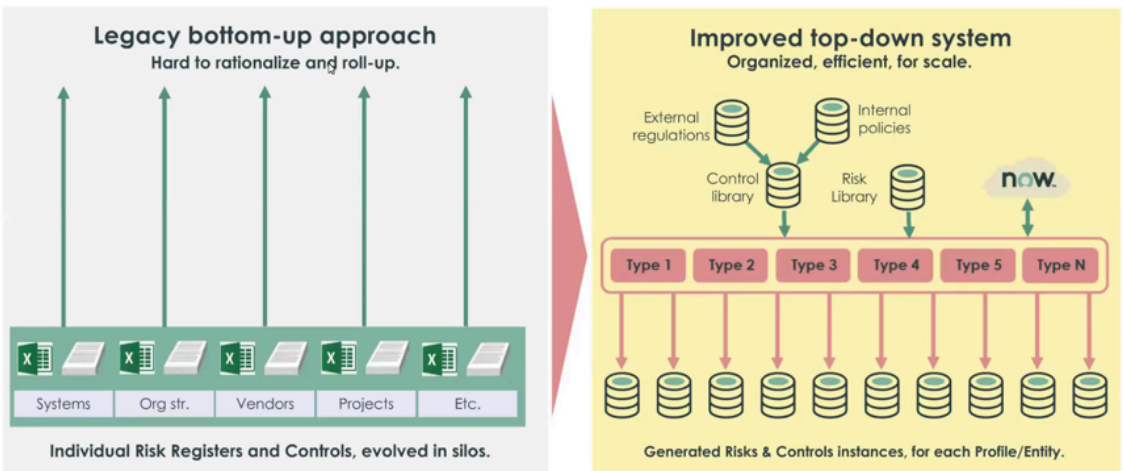
Les organisations disposent de divers propriétaires de contrôle qui maintiennent des fichiers individuels et des feuilles de calcul pour suivre la conformité de différents systèmes, projets, organisations, etc. Dans cet environnement, les gestionnaires des risques ne peuvent pas empêcher ou même être conscients des risques et des contrôles en double créés sur les entités partagées. L'objectif de la définition du champ d'application des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

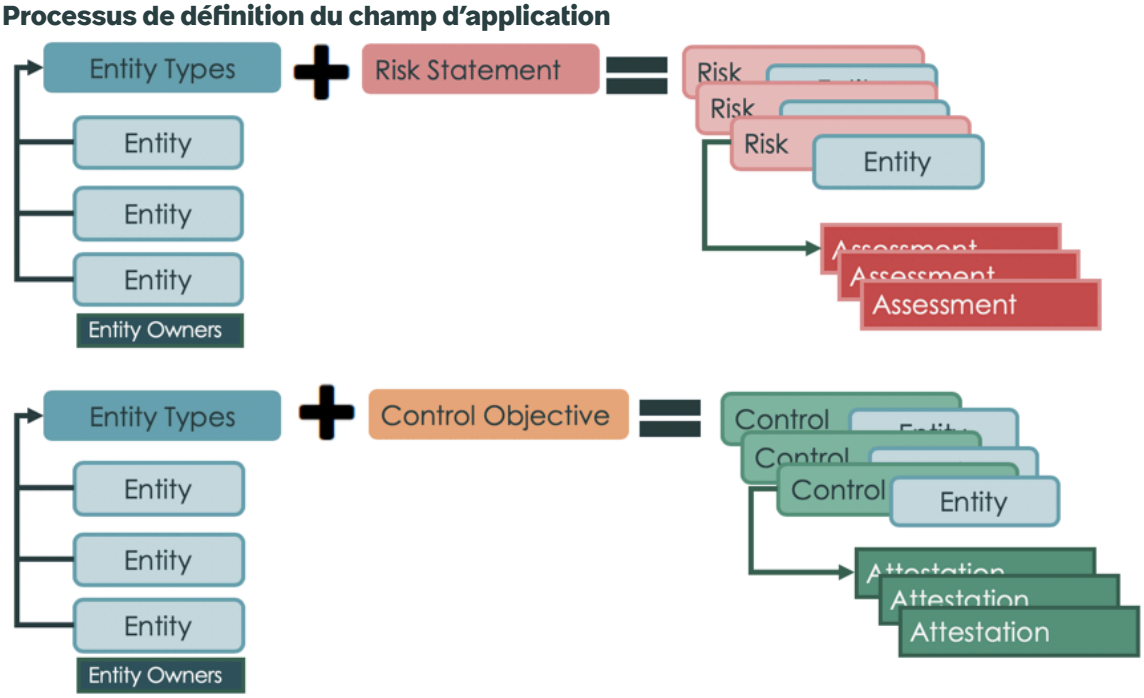
entités est de fournir une approche descendante pour la gestion de votre univers de risques, qui est la *bibliothèque hiérarchique des risques et des contrôles*. Les organisations matures qui adoptent une posture de risque saine constatent que la plupart des risques sont standard et récurrents. La définition du champ d'application des entités vous aide à cataloguer et visualiser les risques et les contrôles en amont et en aval en fonction du déploiement des entités connexes.

D'une approche organique à un système structuré



1. Créez ou modifiez **des types d'entité** et mappez-les à l'aide du **filtre d'entité** aux tables existantes ServiceNow® .
2. Mappez ces types d'entités aux réglementations externes et aux politiques internes à l'aide d'objectifs de contrôle et de déclarations de risque.
3. Générer des instances de risque et de contrôle sur les entités connexes
4. Maintenez votre appétit pour le risque et vos résultats de notation par le calcul agrégé des entités ; Toutes les combinaisons pour les scores de risque sur le déploiement des risques.

Processus de définition du champ d'application



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Générer des risques et des contrôles à partir de types d'entité

Créez et modifiez des types d'entités et mappez-les à des tables existantes ServiceNow® pour lesquelles vous devez suivre la conformité (applications, départements, régions, processus, systèmes, etc.). Les entités sont affectées aux objectifs de contrôle et aux déclarations de risque, qui génèrent des contrôles et des risques pour chaque type d'entité.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un type d'entité vous fournit une méthode pour regrouper les entités. Un type d'entité peut être expliqué dans l'exemple suivant : Supposons que vous souhaitiez générer un risque de tremblement de terre pour tous les centres de données d'une région particulière. Vous pouvez simplement créer un type d'entité appelé « Centre de données » et associer toutes les entités de cette région au risque de tremblement de terre en fonction de la définition du risque.

Procédure

1. Accédez à l'un des emplacements suivants.
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
   - **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
   - **Audit** > **Définition du champ d'application** > **Types d'entité**.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour créer un type d'entité	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier un type d'entité	Ouvrez le type d'entité dans la liste.
Pour supprimer un type d'entité	Ouvrez le type d'entité dans la liste et cliquez sur **Supprimer**. Le processus de génération d'éléments exécute ces actions en arrière-plan. Avec l'implémentation héritée du processus de génération d'éléments (v1), le type d'entité marqué pour suppression était supprimé instantanément. Avec l'implémentation du processus de génération d'éléments (v2), un type d'entité marqué pour suppression n'est pas supprimé instantanément par le processus de génération d'éléments, mais il est marqué pour suppression. Lorsque la tâche planifiée nocturne s'exécute, elle supprime le type d'entité. Pour en savoir plus sur le processus de génération d'éléments, reportez-vous à Uti-

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
	lisation du processus de génération d'éléments pour générer des contrôles et des risques.

3. Renseignez les champs du formulaire comme il convient, puis cliquez sur **Soumettre** ou **Mettre à jour**.

Type d'entité

Nom	Description
Nom	Nom du type d'entité.
Description	Explication du type d'entité avec toutes les informations supplémentaires qu'un utilisateur trouve utiles.

4. Une fois le type d'entité enregistré, cliquez sur l'onglet **Filtres d'entité** et renseignez les champs du formulaire.

Filtres d'entité

Nom	Description
Type d'entité	Indique le type d'entité auquel les filtres appartiennent.
Table	Table contenant les enregistrements à interroger.
Condition de filtre	Conditions de filtre pour que la table source génère des entités.
Champ de propriétaire	Personne propriétaire de toutes les nouvelles entités générées à partir du type d'entité. Identifiez le champ de référence utilisateur sur la table source pour identifier automatiquement les propriétaires des risques et des contrôles. Utilisez le propriétaire par défaut pour affecter des risques à un seul utilisateur lorsque le champ du propriétaire est vide.
Propriétaire vide	○ Créer ○ Ne pas créer ○ Utiliser la valeur par défaut

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Dans le formulaire **Type d'entité** , cliquez sur **Mettre à jour les entités à partir des filtres**.
   Un message d'information s'affiche : Mise à jour des entités pour ce type d'entité.

Créer des entités indépendantes

Les entités peuvent être créées manuellement, plutôt que de les générer à partir des types d'entités. Il est également possible de créer des entités sans avoir besoin de faire référence à une table existante ServiceNow® , comme les actifs, les applications, les services aux entreprises ou les processus.

Avant de commencer

Rôle requis :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager,
- n_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Accédez à l’un des emplacements suivants :
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Audit** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
2. Effectuez l’une des actions suivantes

Option	Description
Pour créer une nouvelle entité	Cliquez sur **Nouveau**.
Pour modifier une entité	Ouvrez l’entité à partir de la liste.

3. Renseignez les champs du formulaire Entité comme il convient.

Formulaire Entité

Nom	Description
Se réfère à l'enregistrement existant	Cochez cette case si l’entité fait déjà partie d’un ServiceNow® enregistrement de table. Décochez cette case pour créer une entité autonome.
Concerne l'enregistrement	Sélectionnez le nom de table et le document correspondant. Ce champ n’est visible que lorsque la case **Se référer à l’enregistrement existant**est cochée.
Actif	Case à cocher pour activer l'entité.
Nom	Nom de l’entité.
Score de conformité (%)	Pourcentage de conformité dérivé des contrôles en aval.
Propriété de	Sélectionnez le propriétaire du contrôle pour cette entité. En cas de violation, des notifications sont automatiquement envoyées aux propriétaires d’entités et aux gestionnaires des risques. **Remarque :** Le propriétaire du contrôle doit être un utilisateur actif et valide. Si une entité est affectée à un utilisateur inactif, l’entité sera négligée, sauf si elle est observée dans les rapports.
Classe	Classe d’entité à laquelle l’application appartient.
Générer la cible	Cochez cette case si vous souhaitez créer une cible. Chaque fois qu’une entité est créée dans le système, un enregistrement cible est également créé. Ce champ n’est visible que si au moins une des applications Use Case Accelerator est installée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Dans la liste connexe Conformité, sélectionnez l'option appropriée dans le champ **Fréquence d'attestation** .
   Ce champ fait référence à la fréquence à laquelle les attestations sont envoyées aux personnes chargées de répondre sur l'attestation. La valeur ici est la fréquence de contrôle par défaut. Si le propriétaire du contrôle souhaite avoir une fréquence différente au niveau du contrôle, elle peut être écrasée.
5. Cliquez sur la liste connexe Déploiement de risque et tolérance et remplissez le formulaire comme il convient.
   Cette liste connexe n'est visible que lorsqu'elle Advanced Risk a été téléchargée.

Liste connexe Déploiement de risque et tolérance

Champ	Description
ALE attendue	La perte d'espérance annuelle (ALE) fait référence au produit du taux annuel d'occurrence (ARO) et de la perte estimée unique (SLE). ALE attendue est la valeur attendue de l'ALE pour la définition du risque. Saisissez la devise et le montant de l'ALE attendu. **Remarque :** Cette valeur doit être inférieure ou égale à **l'ALE maximale acceptable**.
ALE acceptable maximale	Valeur de seuil de l'ALE pour la définition du risque. **Remarque :** Cette valeur doit être supérieure ou égale à**l'ALE attendue**. Cette valeur a un impact sur le champ État de tolérance.
Somme de l'ALE calculée	Ce calcul est basé sur la somme de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE moyenne calculée	Ce calcul est basé sur la moyenne de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE maximale calculée	Ce calcul est basé sur l'ALE maximale calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
ALE minimale calculée	Ce calcul est basé sur le minimum de l'ALE calculée de tous les risques sous-jacents de la définition du risque et de ses déclarations de risque enfants.
État de tolérance	Calculé automatiquement en fonction des valeurs de tolérance. ○ Si **l'ALE calculée** est inférieure ou égale à **l'ALE attendue** = Acceptable en vert ○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE attendue**, mais inférieure ou égale à

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	l'ALE maximale acceptable = À surveiller en orange ○ Si **l'ALE calculée** est supérieure à **l'ALE acceptable maximale** = Inacceptable en rouge **Remarque :** Si l'état de tolérance passe à À surveiller ou Inacceptable, les e-mails sont automatiquement envoyés au propriétaire de l'entité et au gestionnaire des risques pour enquête.
Score calculé	Score correspondant à l'ALE calculée : ○ Faible ○ Méd. ○ Élevée

6. Dans la liste connexe Secteur d'activité de Bâle, dans le champ **Secteurs d'activité de Bâle** , mappez votre entité aux secteurs d'activité de Bâle.
7. Cliquez sur **Mettre à jour le secteur d'activité des entités en aval** si vous souhaitez que toutes les entités en aval héritent du secteur d'activité de Bâle que vous avez sélectionné.
8. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

Associer des entités les unes aux autres

Créez des relations entre les entités pour comprendre comment les contrôles et les risques s'influencent les uns les autres et comment ils affectent l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis :

- sn_compliance.admin ou sn_compliance.manager
- sn_risk.admin ou sn_risk.manager
- sn_audit.admin ou sn_audit.manager

Procédure

1. Naviguez à l'aide de l'une de ces options.
   - **Politique et Conformité** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Risque** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
   - **Audit** > **Définition du champ d'application** > **Toutes les entités**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'entité à partir de la liste.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Option	Description
Pour spécifier que l’entité actuelle est en aval d’une autre entité	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Entités en amont** .
Pour spécifier que l’entité actuelle est en amont d’une autre entité	Cliquez sur le bouton **Ajouter** dans la liste connexe **Entités en aval** .

4. Sélectionnez les entités souhaitées à associer à l’entité actuelle, puis cliquez sur **Créer une relation**.

Résultats

Les entités affichées **après avoir** cliqué sur Ajouter dans les listes connexes **Entités en amont** ou **Entités en aval** sont limitées en fonction de la classe de l’entité actuelle et du niveau auquel elle appartient.

Remarque :
Si aucune entité éligible ne peut être liée à l’entité actuelle, le bouton **Ajouter** ne s’affiche pas sur les listes connexes **Entités en amont** ou **Entités en aval** .

Classes d'entités

Les classes d’entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l’entité ou pour baliser l’entité. Ils sont utilisés pour classer les entités et représentent une collection d’entités qui ont les mêmes attributs.

Pour comprendre le concept de classe d’entité, prenons un exemple. Une entreprise dispose de bureaux dans trois villes. L’espace de bureau est considéré comme une entité et la classe d’entité pour ces entités serait l’emplacement. Par exemple, le risque en tant qu’entité peut être un processus ou le département d’une organisation. Dans cet exemple, la classe d’entité définit si elle appartient à un processus ou à une classe.

Les classes d’entités sont répertoriées sous Listes dans la vue de l’espace de travail. Cliquez sur une classe d’entité dans la vue Liste pour afficher ses détails.

L’onglet **Détails** du formulaire Classes d’entités affiche les champs suivants :

- Nom
- Couche
- Classes parents
- Description
- Est la condition de la case à cocher racine

La page Classes d’entités affiche les listes connexes suivantes :

Listes connexes dans le formulaire Classe d’entité

Liste connexe	Description
Entités	Informations sur les entités : • Nom • Propriété de • Score de conformité (%)

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans le formulaire Classe d'entité (suite)

Liste connexe	Description
Classes enfants	Informations sur les classes enfants : • Nom • Couche • Case à cocher Est racine

Pour enregistrer la configuration de classe d'entité nouvellement **créée**, cliquez sur Enregistrer.

Créer une classe d'entité

Créez une classe d'entité associée à une entité. Les classes d'entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l'entité et classer les entités. Ils représentent une collection d'entités ayant les mêmes attributs tels que Département, Unité business ou Service d'entreprise. Vous pouvez collecter des données sur les entités en fonction de la classe d'entité.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les classes d'entités sont utilisées pour classer et baliser vos entités. Après avoir balisé les entités, vous pouvez collecter des données sur les entités en fonction des classes d'entités.

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue de listes, puis cliquez sur **Classes d'entités**.
2. Pour créer une nouvelle classe d'entité, cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans l'onglet **Détails** , renseignez les champs.

Formulaire Créer une classe d'entité

Champ	Description
Nom	Nom de la classe d'entité.
Est la racine	Condition permettant de vérifier si la nouvelle classe d'entité est une racine. Les options sont **Vrai** ou **Faux**.
Classes parents	Classe parente associée à la nouvelle classe d'entité, telle que Société ou Département.
Méthodologie d'évaluation des risques primaires	Méthodologie d'évaluation des risques qui doit être utilisée comme méthodologie primaire pour la classe d'entité.
Couche	Niveau pour la nouvelle classe d'entité telle que Application ou Entreprise.
Pièces jointes	Pièces jointes associées à la classe d'entité qui s'affiche dans le panneau latéral.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Après l’enregistrement, la nouvelle classe d’entité s’affiche dans la liste Classes d’entités de la vue Liste. Lorsque vous cliquez sur la nouvelle classe d’entité, les listes connexes supplémentaires suivantes s’affichent :

- Entités
- Classes enfants

5. Accédez à la liste connexe Entités et renseignez les champs sous la section Classe d’entité.

Informations de classe d’entité sur la liste connexe Entités

Champ	Description
Nom	Nom de l'entité.
Propriété de	Propriétaire de l’entité.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) pour l’entité.

6. Accédez à la liste connexe Classes enfants et renseignez les champs sous la section Classe d’entité.

Informations de classe d’entité sur la liste connexe Classes enfants

Champ	Description
Nom	Nom de la classe d'entité.
Couche	Niveau pour la nouvelle classe d’entité.
Est la racine	Condition permettant de vérifier si la nouvelle classe d’entité est racine. Les options sont Vrai ou Faux.

7. Pour enregistrer la classe d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Mettre à jour les classes d’entités pour plusieurs entités

Fournissez une classe d’entité pour plusieurs entités lorsque le champ de classe est vide. Les classes d’entités sont utilisées pour ajouter des informations conceptuelles sur l’entité et classer les entités. En tant qu’administrateur, vous pouvez mettre à jour les classes d’entités pour plusieurs entités en un seul clic.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les classes ne sont ajoutées que pour les entités qui correspondent aux conditions de filtre et qui ne sont associées à aucune classe d’entité. Vous pouvez utiliser l’option **Mettre à jour en bloc la classe d’entité** dans l’interface utilisateur classique pour effectuer l’action de différentes manières :

- **Toutes les entités avec une classe vide** : utilisez cette option pour appliquer une classe commune à toutes les entités qui ont un champ de classe vide dans toutes les tables qui correspondent aux critères de filtre. En tant qu’administrateur, vous pouvez définir les conditions de filtre.
- **Sélectionner une table** : utilisez cette option pour appliquer une classe commune à toutes les entités qui ont un champ de classe vide dans la table sélectionnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur classique, accédez à **Administration** > **Mettre à jour en bloc la classe d'entité**.
2. Pour sélectionner vos entités, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans le champ **Sélection d'enregistrement** , sélectionnez **Toutes les entités avec une classe vide**.

     ajoutez la condition de filtre, le cas échéant, à l'aide d'une clause **ADD** ou **OR** .
   - Dans le champ **Sélection d'enregistrement** , sélectionnez **Sélectionner une table** pour sélectionner les entités d'une table.
3. Après avoir sélectionné l'enregistrement, cliquez sur **Actualiser**.
   Le nombre d'enregistrements mis à jour correspondant à la condition de filtre s'affiche. Les classes sont ajoutées uniquement pour les entités qui correspondent aux conditions de filtre et qui n'ont aucune classe associée.
4. Pour sélectionner la classe qui sera appliquée à l'enregistrement sélectionné, utilisez le champ **Définir la classe d'entité en tant que** .
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les classes d'entités pour plusieurs entités sont mises à jour.

Tâches planifiées pour GRC

Les tâches planifiées sont des tâches automatisées qui peuvent être effectuées à une heure spécifique ou selon un calendrier récurrent. Les administrateurs GRC exécutent les tâches planifiées sur demande pour automatiser les tâches, telles que la définition d'une classe d'entité sur les entités en fonction de la règle de classe d'entité.

À compter de la Washington DC mise en production, les tâches planifiées suivantes sont fournies pour GRC:

- *`GRC set entity class on entities based on entity class rule`*: utilisez cette tâche planifiée pour renseigner la règle de classe d'entité pour plusieurs entités à la fois. Le script de tâche planifiée vérifie toutes les règles de classe d'entité, vérifie toutes les entités pour lesquelles le champ de classe d'entité est vide et met à jour la classe d'entité pour plusieurs entités.

- *`GRC set entity class on entities same as pillar`*: cette tâche planifiée est fournie aux utilisateurs de l'application GRC: Operational Resilience .

  Le Operational Resilience système de base comprend cinq piliers. Les piliers sont les catégories utilisées pour organiser les données de risque qui sont extraites de leurs types d'entité associés. Si l'application GRC: Operational Resilience est installée dans l'instance, le champ **Pilier** affiche le pilier dans l'application à laquelle un type d'entité est affecté. Si une classe d'entité n'est pas définie pour le type d'entité, elle est mappée à la valeur affichée dans le champ **Pilier** à l'aide de la *`GRC set entity class on entities same as pillar`* tâche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Règles de classe d'entité

Les règles de classe d’entité permettent d’affecter des classes aux entités au niveau de la table. Toute nouvelle entité créée sur la table obtient automatiquement cette classe d’entité. Les classes d’entités sont utilisées pour baliser vos entités.

Lorsque vous créez une entité pour une table, la classe associée à cette table est automatiquement affectée à l’entité. Vous pouvez définir une nouvelle règle pour la classe d’entité. Les règles de classe d’entité fournissent les catégories des entités au niveau de la classe. L’option Règles de classe d’entité s’affiche sous Listes dans la vue de l’espace de travail. Cliquez sur une règle de classe d’entité pour afficher ses détails.

L’onglet **Détails** du formulaire Règles de classe d’entité affiche les informations suivantes :

Onglet Détails de la page Règles de classe d’entité

Champ	Description
Table	Nom de la table à laquelle la classe d’entité est associée après la création d’une règle de classe d’entité.
Classe	Nom de la classe d’entité à associer à la table qui utilise la nouvelle règle de classe d’entité.

Filtre de règle de classe d'entité

Le filtre de règle de classe d’entité est ajouté à la page de règle de classe d’entité pour fournir des filtres supplémentaires. Auparavant, les enregistrements d’une table ne pouvaient être associés qu’à une seule classe d’entité. À l’aide du filtre de règle de classe d’entité, vous pouvez associer différentes classes aux enregistrements de la même table.

La table **Filtre de règle de classe d’entité** affiche les informations suivantes :

Filtre de règle de classe d'entité

Champ	Description
Priorité du filtre	La priorité du filtre est la plage de la sous-classe. La classe est renseignée dans le formulaire d’entité en fonction de la priorité donnée.
Sous-classe	La sous-classe est la classe enfant de la classe parente qui s’affiche dans l’onglet Détails des règles de classe d’entité.
Condition de filtre	La condition de filtre est utilisée pour filtrer les enregistrements de la table qui définit la règle de classe d’entité. Par exemple, s’il existe deux sous-classes avec des conditions différentes, la classe parente est renseignée à la place des sous-classes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

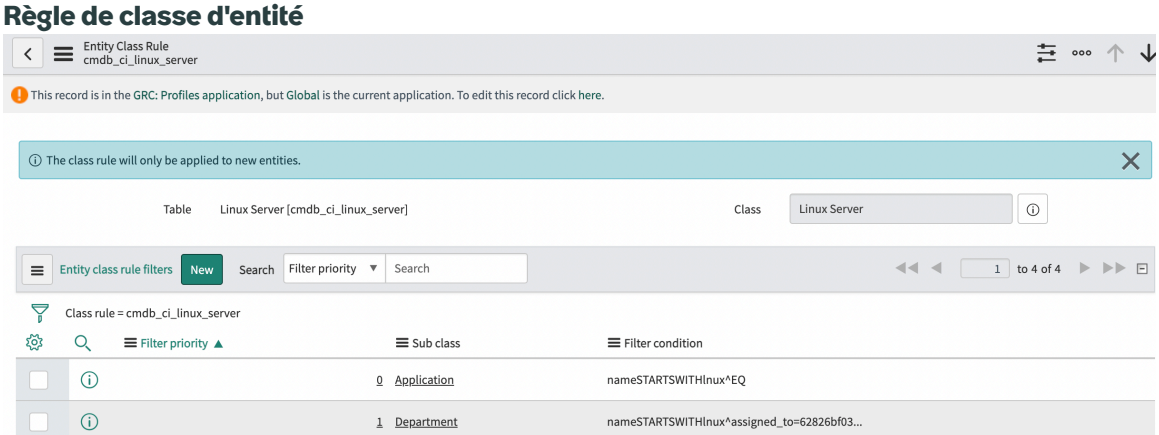
Filtre de règle de classe d'entité (suite)

Champ	Description
	Remarque : Les sous-classes ne sont affichées dans les formulaires d'entité que si elles remplissent la même condition de filtre.

Logique d'affectation des classes d'entités

Supposons qu'il existe un enregistrement dans la table cmdb_ci_linux_server et qu'une règle de classe d'entité est associée à cette table. La règle de classe d'entité comporte les filtres de règles de classe suivants :

Règle de classe d'entité



Scénario 1 : si l'enregistrement source de l'entité appartient à la table cmdb_ci_linux_server et répond à toutes les conditions du deuxième filtre, la classe de l'entité est renseignée automatiquement en tant que sous-classe, **Département**.

Scénario 2 : si l'enregistrement source de l'entité appartient à la table cmdb_ci_linux_server et que son nom commence par lnux (satisfait aux deux filtres), la sous-classe **Application** est renseignée automatiquement en tant que classe d'entité.

Scénario 3 : si l'enregistrement source de l'entité ne satisfait à aucun des filtres de règle de classe, la classe **Linux Server** est renseignée automatiquement en tant que classe d'entité.

Créer une règle de classe d'entité

Créez une règle pour une classe d'entité. Les règles de classe d'entité fournissent la classification des entités au niveau de la classe. Vous pouvez créer une règle de classe d'entité pour une classe d'entité associée à une table. Après avoir créé la nouvelle règle de classe d'entité, la table de règles de classe d'entité est mise à jour avec le nouvel enregistrement.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Règles de classe d'entité.**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page de règle de classe Créer une entité avec l'onglet **Détails** s'affiche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Créer une règle de classe d'entité

Champ	Description
Table	Table à laquelle appartient la classe d'entité.
Classe	Classe associée à l'entité, telle que Unité business ou Application.

4. Pour enregistrer la règle de classe d'entité, cliquez sur **Save (Enregistrer)**.

Créer un filtre de règle de classe d'entité

Vous pouvez créer un filtre de règle de classe d'entité pour affecter des classes au niveau du filtre sur la même table que celle définie sur la règle de classe.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Règles de classe d'entité.**
2. Sélectionnez une règle de classe d'entité dans la liste.
3. Pour ajouter un nouveau filtre de règle de classe d'entité, dans l'onglet **Filtres de règles de classe d'entité** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Renseignez tous les champs de la table.
   Pour plus d'informations sur les champs, reportez-vous à Champs de filtres de règles de classes d'entité.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Un nouvel enregistrement est créé sous la liste connexe Filtres de règles de classes d'entité dans le formulaire Règles de classes d'entité.

Champs de filtres de règles de classes d'entité

Vous pouvez créer un filtre de règle de classe d'entité en remplissant les champs qui s'affichent après avoir cliqué sur l'option **Nouveau** dans la liste connexe Filtres de règles de classe d'entité.

Champs de filtres de règles de classes d'entité

Champ	Description
Table	Table renseignée automatiquement à partir de la règle de classe d'entité associée.
Sous-classe	Classe d'entité à appliquer à toutes les entités dont l'enregistrement source correspond au filtre de règle de classe.
Condition de filtre	Condition qui peut filtrer les enregistrements de la table. La classe d'entité spécifiée dans la sous-classe peut être appliquée (conformément aux règles

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champs de filtres de règles de classes d'entité (suite)

Champ	Description
	d'affectation de classe) à l'entité associée à l'un de ces enregistrements.
Priorité du filtre	Priorité du filtre. Si un enregistrement source d'une entité satisfait à une condition de filtres de règles de classes multiples, la classe est sélectionnée dans le filtre avec la priorité la plus basse. Par exemple, si vous avez deux applications de sous-classe et deux départements qui ont respectivement la priorité 0 et 1, la sous-classe d'application qui a la priorité inférieure est renseignée automatiquement dans le formulaire de règle et de contrôle.

Types d'entité

Le type d'entité est un regroupement d'entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez créer une hiérarchie des types d'entités au sein des classes d'entités. L'option Types d'entité s'affiche sous la vue Listes de l'espace de travail. Cliquez sur un type d'entité pour en afficher les détails.

Un type d'entité est un regroupement d'entités basé sur le filtrage. Les types d'entités vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Une hiérarchie peut être créée au sein des classes d'entités. Les types d'entités vous permettent également de créer des risques et des contrôles pour chaque entité sans perdre beaucoup de temps. Par exemple, une organisation peut avoir plusieurs départements, tels que les finances, les RH ou l'informatique. Tous ces départements peuvent être considérés comme des entités et peuvent être regroupés sous le type d'entité appelé Départements.

Dans un type d'entité, vous pouvez affecter un propriétaire et une classe d'entité. Vous pouvez associer un objectif de contrôle et des déclarations de risque au type d'entité afin que les risques et les contrôles soient automatiquement créés pour ces entités. Pour chaque entité créée à l'aide du type d'entité, la configuration et le filtre sont appliqués afin que la classe d'entité et le propriétaire de l'entité soient automatiquement affectés pour chaque entité.

Lorsque vous créez des types d'entités et que vous leur associez des déclarations de risque et des objectifs de contrôle, le risque et les contrôles sont automatiquement créés pour toutes les entités. L'avantage de créer des types d'entités est qu'elle élimine le besoin de gérer plusieurs feuilles de calcul avec les risques et contrôles associés pour chaque entité. En appliquant des types d'entité, vous pouvez rapidement créer des entités à l'aide des filtres d'entité présents dans les types d'entité. Les types d'entités peuvent contenir des entités associées à différentes classes.

Le regroupement d'entités permet également de déployer et d'agréger les scores de risque après l'exécution des évaluations des risques. Pour comprendre comment les entités de regroupement contribuent au déploiement des scores de risque, examinez l'exemple suivant. Supposons qu'il existe une organisation bancaire appelée Acer Finance. Acer Finance a deux secteurs d'activité : Banking et Retail. La division Banking comprend d'autres subdivisions telles que Commercial Banking et Private Banking. Les évaluations des

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

risques sont généralement effectuées au niveau le plus bas. Dans cet exemple, l'évaluation est effectuée aux niveaux Commercial Banking et Private Banking. Cependant, les rapports sont effectués au niveau le plus élevé. Cela signifie que les scores d'évaluation des risques de la banque commerciale et de la banque privée se déploient et s'agrègent au niveau bancaire. De même, les scores des services bancaires et d'investissement sont cumulés jusqu'au niveau de l'organisation Acer Finance.

Les entités dans le type d'entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Dans les filtres d'entité, les conditions de filtre suivantes sont définies :

- Créez vos propres conditions : le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites dans chaque type d'entité pour l'affichage. Les options de la liste connexe Filtre d'entité sous Type d'entité sont révisées de sorte que **l'option Créer vos propres conditions** soit identique à celle du créateur de condition précédent.
- Sélectionner parmi les requêtes prédéfinies : une nouvelle option est introduite sous la forme **d'une option Sélectionner parmi des requêtes prédéfinies** qui utilisent les requêtes de Configuration Management Database (CMDB).

L'onglet Détails de la page Type d'entité affiche les informations suivantes :

- Nom
- Score de conformité (%)
- Case à cocher Condition à afficher si le type d'entité est actif
- Description

La page Type d'entité affiche les listes connexes suivantes :

Listes connexes dans la section Type d'entité

Liste connexe	Description
Entités	Informations sur les entités : • Entité • Description • Classe • Propriété de • Évaluation résiduelle • Score de conformité (%)
Filtres d'entité	Informations sur les filtres d'entité : • Type de filtre d'entité • Table • Condition de filtre • Utiliser le champ de propriétaire • Champ de propriétaire
Cadres du risque	Détails du cadre du risque. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter un nouvel enregistrement de cadres du risque.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Listes connexes dans la section Type d'entité (suite)

Liste connexe	Description
Déclarations de risque	Détails des déclarations de risque telles que la définition du risque, le cadre de travail, la catégorie et la description.
Stratégies	Détails des politiques tels que le nombre, le nom, le type, le propriétaire, l'état, la date de début de validité, la date de fin de validité et le pourcentage du score de conformité.
Objectifs de contrôle	Détails des objectifs de contrôle tels que l'objectif de contrôle, la catégorie, le type, la classification et le pourcentage du score de conformité.
Filtres d'entité	Détails du filtre d'entité tels que le type de filtre d'entité, la table, la condition de filtre, la requête, les objets d'informations, le champ Utiliser le propriétaire, le champ Propriétaire.
Exceptions de stratégie	Détails des exceptions de politique.
Références de contenu	Détails des références de contenu.
Évaluations de la confidentialité	Détails des évaluations de la confidentialité pour le type d'entité.
Pièces jointes	Pièces jointes associées au type d'entité affichées dans le panneau latéral.

Créer un type d'entité

Créez un type d'entité pour les entités de votre système. Les types d'entités vous permettent de rechercher et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Vous pouvez créer une hiérarchie des types d'entités au sein des classes d'entités.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Types d'entités**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer un type d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche.
3. Dans l'onglet **Détails** , renseignez les champs.

Onglet Détails de la page Créer un nouveau type d'entité

Champ	Description
Nom	Nom du type d'entité.
Score de conformité (%)	Score de conformité (%) affecté au type d'entité.
Actif	Option permettant de définir le type d'entité comme actif.
Description	Description du type d'entité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

4. Pour enregistrer le type d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.
   Lorsque vous enregistrez le type d’entité, les autres listes connexes s’affichent sur la page Type d’entité. Mettez à jour les listes connexes le cas échéant.
   - Détails
   - Entités
   - Filtres d'entité
   - Cadres du risque
   - Déclarations de risque
   - Politiques
   - Objectifs de contrôle
   - Exceptions de stratégie
   - Références de contenu
   - Évaluations de la confidentialité

   Consultez Une entité dans la vue de l’espace de travail pour plus d'informations.
5. Pour enregistrer le type d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Filtres d'entité

Les types d’entités vous permettent de trouver et de créer des entités qui correspondent à un ensemble de conditions de filtre. Les types d’entité incluent des filtres d’entité prédéfinis qui définissent les données à afficher dans l’interface utilisateur. Le filtre d’entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d’entité pour l’affichage.

Les entités dans le type d’entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d’entité. Vous pouvez créer un nouveau filtre d’entité en accédant à l’onglet Types d’entité sous la vue de listes.

Les options de l’onglet **Filtre d’entité** sous le type d’entité sont révisées de sorte que le créateur de conditions **Créer vos propres conditions** utilise la même option que celle utilisée dans le créateur de conditions précédent. En outre, la nouvelle option **Sélectionner parmi les requêtes prédéfinies** exploite les requêtes CMDB (Configuration Management Database). Les options suivantes sont désormais disponibles dans la liste connexe Filtres d’entité sous Type d’entité :

- Créez vos propres conditions.
- Sélectionnez parmi les requêtes prédéfinies à l’aide du générateur de requêtes Configuration Management Database (CMDB).

L’onglet **Filtres d’entité** affiche les informations suivantes :

- Type de filtre d’entité : type de filtre d’entité tel que Créer vos propres conditions ou Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies.
- Table : table contenant les enregistrements à interroger, tels que sn_audit_advanced_auditable_unit.
- Condition de filtre : conditions de filtre pour que la table source génère des entités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Utiliser le champ de propriétaire : utilisez le propriétaire par défaut pour affecter des risques à un seul utilisateur lorsque le champ de propriétaire est vide.
- Champ Propriétaire : personne propriétaire de toutes les nouvelles entités générées à partir du type d'entité. Identifiez le champ de référence utilisateur sur la table source pour identifier automatiquement les propriétaires des risques et des contrôles.

Utilisez le nouveau champ de classe d'entité dans les filtres d'entité sous le type d'entité pour affecter une classe d'entité à un filtre d'entité. Lorsque vous utilisez un filtre d'entité pour créer une entité, une classe d'entité lui est automatiquement affectée.

Créer un filtre d'entité

Créez un filtre d'entité sous un type d'entité dans la vue de l'espace de travail. Les entités dans le type d'entité sont créées en fonction des conditions définies dans le filtre d'entité. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d'entité pour l'affichage.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez utiliser l'une des conditions de filtre suivantes pour le type d'entité :

- Créez vos propres conditions
- Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies

Procédure

1. Accédez à l'espace de travail souhaité, accédez à la vue Liste, puis cliquez sur **Types d'entités**.
2. Cliquez sur un type d'entité dans la liste et accédez à l'onglet **Filtres d'entité.**
3. Pour créer un nouveau filtre d'entité, cliquez sur **Nouveau**.
   La page Créer un filtre d'entité s'affiche.
4. Dans l'onglet **Détails** , renseignez les champs.

Formulaire Créer un filtre d'entité dans l'onglet Détails

Champ	Description
Filtrer pour	
Type d'entité	Nom du type d'entité sous lequel le nouveau filtre d'entité est créé.
Conditions de filtres	
Type de filtre d'entité : **créez vos propres conditions**	Type du filtre d'entité utilisé pour filtrer les données. Utilisez le générateur de requêtes Configuration Management Database (CMDB) pour créer votre propre requête. La Configuration Management Database (CMDB) est utilisée pour rechercher les entités dans la base de données. Il fournit les méthodes de filtrage suivantes : ○ **Créez vos propres conditions** ○ **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	Effectuez les étapes suivantes pour le type de filtre **d'entité Créer vos propres conditions** : **a.** Dans le champ **Type de filtre d'entité** , sélectionnez le type de filtre d'entité en tant que **Créer vos propres conditions**. **b.** Dans le champ **Table** , sélectionnez une table dans la liste remplie. **c.** Dans le champ **Condition de filtre** , cliquez sur **Définir les conditions**, créez une condition de filtre, cliquez sur **Définir** et affichez les résultats correspondants.
Type **de filtre d'entité : sélectionner parmi l'option requêtes prédéfinies**	Requête prédéfinie pour définir le périmètre de l'entité. Effectuez les étapes suivantes pour l'option **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies** : **a.** Dans le champ **Requête** , sélectionnez une requête prédéfinie telle que **Applications d'entreprise à l'aide de l'objet d'informations** applicable à l'entité sélectionnée. Table associée à l'entité lorsqu'une requête prédéfinie est sélectionnée. La table est automatiquement renseignée. **b.** Dans le champ **Objets d'informations** , sélectionnez uniquement les applications et les processus auxquels des objets d'informations sont associés. Pour ajouter d'autres objets d'informations, cliquez sur **Objets d'informations** et saisissez des objets d'informations tels que E-mail. **Remarque :** Pour utiliser une requête CMDB prédéfinie pour la définition du champ d'application de l'entité, les administrateurs GRC doivent affecter la balise **de définition du champ d'application GRC** à la requête CMDB sélectionnée. En tant qu'utilisateur sn_grc.admin, accédez à **Administration de > Policy and Compliance > Propriétés GRC** ou accédez à **Administration des risques > propriétés GRC** dans une instance, définissez la propriété **Activer la définition du champ d'application de l'entité pour la requête CMDB** sur **Oui** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
Affectation	
Classe d'entité	Classe d'entité à associer au type d'entité. Vous pouvez désormais affecter une classe d'entité à un filtre d'entité sous Type d'entité. Lorsqu'une nouvelle entité est créée à l'aide d'un filtre d'entité, une classe d'entité lui est affectée automatiquement.
Utiliser le champ de propriétaire	Option pour utiliser le champ propriétaire. Le propriétaire est le propriétaire du risque identifié associé au type d'entité. Cette condition utilise les informations de champ **Propriétaire** dans la requête. Lorsque la case à cocher de ce champ est sélectionnée, les champs suivants s'affichent : ○ **Champ de propriétaire** : sélectionnez une table avant de modifier le champ de propriétaire. Ensuite, sélectionnez le propriétaire à associer au nouveau filtre d'entité. ○ **Champ de propriétaire par défaut** : sélectionnez un propriétaire par défaut dans la liste.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Champ de propriétaire vide** : sélectionnez l'une des options suivantes : ▪ **Créer** : créez un propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Ne pas créer** : ne pas créer de nouveau propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Utiliser par défaut** : utilisez le propriétaire par défaut pour le filtre d'entité.
Pièces jointes	Pièces jointes associées à l'entité qui sont affichées dans le panneau latéral.

5. Pour enregistrer le filtre d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un filtre d'entité dans l'interface utilisateur classique

Créez un filtre d'entité sous un type d'entité dans l'interface utilisateur classique. Le filtre d'entité définit la table à partir de laquelle les données sont extraites vers chaque type d'entité pour l'affichage. Si les entités appartiennent à une application, les utilisateurs qui ont accès à la classe d'entité associée à l'entité ne peuvent afficher que ces entités.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.manager

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur classique, accédez au **Types d'entité** Liste.
2. Cliquez sur un type d'entité dans la liste et accédez à l'onglet **Filtres d'entité.**
3. Pour créer un nouveau filtre d'entité, cliquez sur **Nouveau**.

Formulaire Créer un filtre d'entité

Champ	Description
Type d'entité	Nom du type d'entité.
Type de filtre d'entité	Type du filtre d'entité. Les options sont les suivantes : ○ **Créez vos propres conditions** ○ **Sélectionner à partir de requêtes prédéfinies**
Table	Nom de la table à partir de laquelle les enregistrements sont filtrés.
Condition de filtre	Conditions de filtre qui affichent les résultats correspondants.
Classe d'entité	Classe d'entité pour le type d'entité.
Utiliser le champ de propriétaire	Option pour utiliser les informations de champ **Propriétaire** dans la requête. Le propriétaire est le propriétaire du risque identifié associé au type d'entité. Lorsque cette option est sélectionnée, les champs suivants s'affichent :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Champ	Description
	○ **Champ de propriétaire** : sélectionnez une table avant de modifier le champ de propriétaire. Ensuite, sélectionnez le propriétaire à associer au nouveau filtre d'entité. ○ **Champ de propriétaire par défaut** : sélectionnez un propriétaire par défaut dans la liste. ○ **Champ de propriétaire vide** : sélectionnez l'une des options suivantes : ▪ **Créer** : créez un propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Ne pas créer** : ne pas créer de nouveau propriétaire pour le filtre d'entité. ▪ **Utiliser par défaut** : utilisez le propriétaire par défaut pour le filtre d'entité.

4. Pour enregistrer le filtre d'entité, cliquez sur **Soumettre**.

Niveaux d'entité

Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous pouvez appliquer un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Ce niveau s'applique à toutes les entités associées aux classes d'entités. Les niveaux d'entité vous permettent de sélectionner et d'afficher l'état des éléments les plus critiques de l'entreprise.

Prenons l'exemple suivant. Supposons que le Chief Product Officer de votre organisation souhaite afficher l'état des applications d'entreprise financières les plus critiques. Si vous avez créé une hiérarchie ou un ensemble de niveaux pour les entités, vous pouvez filtrer les entités de niveau 1 et présenter les données requises. Chaque classe d'entité ne peut appartenir qu'à un seul niveau.

En créant des niveaux d'entité, vous pouvez mieux comprendre comment vos entités de niveau inférieur affectent vos entités de niveau supérieur. Par exemple, vous avez créé la hiérarchie d'entités où l'entreprise est de niveau 1, l'application est de niveau 2 et l'actif informatique est de niveau 3. Par conséquent, les risques des entités de niveau 3 affectent les entités de niveau 2, ce qui affecte à son tour le niveau 1. Ce déploiement ou cette agrégation fournit des scores de risque précis.

L'option Niveaux d'entité s'affiche sous la vue Listes de l'espace de travail. Cliquez sur un niveau d'entité pour en afficher les détails. L'onglet **Détails** de la page Niveaux d'entité affiche les informations suivantes :

Onglet Détails de la page Niveaux d'entité

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du niveau d'entité qui s'affiche dans l'interface utilisateur, par exemple Application ou Entreprise.
Niveau hiérarchique	Niveau du niveau de l'entité, par exemple 15 ou 20.
Nom	Nom du niveau d'entité tel que Application ou Entreprise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Créer une couche d'entité

Créez une couche d'entité pour les classes d'entités de votre organisation. Lorsque vous créez des niveaux d'entité, vous pouvez appliquer un niveau ou une hiérarchie aux classes d'entités. Le niveau de hiérarchie s'applique à toutes les entités associées aux classes d'entités.

Avant de commencer

Rôles requis : sn_grc.manager, sn_risk_workspace.IT_risk_manager et sn_risk_workspace.operational_risk_manager

Procédure

1. Accédez au **Entité configurée** > **Niveaux d'entité** dans la vue de l'espace de travail.
   La liste des niveaux Entité s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une page Créer une couche d'entité avec l'onglet **Détails** s'affiche. Le menu de navigation du fil d'Ariane s'affiche en haut de la page.
3. Dans l'onglet **Détails** , renseignez les champs.

Onglet Détails du formulaire Niveau d'entité

Champ	Description
Étiquette	Étiquette du nouveau niveau d'entité.
Niveau hiérarchique	Niveau de niveau pour le nouveau niveau d'entité.
Nom	Nom du nouveau niveau d'entité.
Pièces jointes	Pièces jointes associées à l'entité affichées dans le panneau latéral.

4. Pour enregistrer le niveau d'entité, cliquez sur **Enregistrer**.

Affichage et mise à jour des Gouvernance, risque et conformité exceptions

Signalez les exceptions, car il est essentiel pour les entreprises d'identifier et de traiter rapidement les principaux problèmes de processus business avant qu'ils ne deviennent un problème. L'utilisation d'exceptions pour gérer les erreurs présente des avantages par rapport aux techniques traditionnelles de gestion des erreurs.

Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un rapport d'exception est un document qui répertorie les cas dans lesquels les performances réelles s'écartent des attentes. GRC Une exception est une option qui vous permet d'enregistrer ou d'associer des exceptions métier à GRC des objets tels que des citations, des facteurs automatisés, etc. Chaque enregistrement d'exception comporte des détails tels que la catégorie de l'exception, l'enregistrement dans la table et le champ auquel l'exception est associée. L'administrateur peut afficher la liste des exceptions et les résoudre. Chaque fois qu'une exception est déclenchée, la solution pour résoudre l'exception est également indiquée dans la description de l'exception. L'administrateur utilise la solution proposée pour résoudre l'exception. Exemple d'exception lorsqu'un utilisateur n'a pas configuré de méthodologie d'évaluation des risques, mais qu'il tente

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

d’effectuer une évaluation d’objet. Lorsqu’un administrateur résout un type d’exception, toutes les autres exceptions similaires sont résolues.

Procédure

1. Accédez à la **Exceptions GRC** > **Rapport d'exception**.
2. Ouvrez l’enregistrement d’exception que vous souhaitez résoudre.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire d’exception

Champ	Description
Numéro	Numéro unique de l’exception qui est émise.
Catégorie d'exception	Catégorie à laquelle appartient une exception. Les choix possibles sont les suivants : ○ Configuration : exemple : un administrateur des risques tente de configurer un formulaire et de donner à un utilisateur l’autorité pour effectuer une tâche pour laquelle l’utilisateur ne dispose pas du rôle approprié. ○ Exécution : exemple : lorsqu’un élément s’exécute automatiquement, tel qu’un indicateur.
État	État d’exception. L’état par défaut est **Ouvert**.
Application	Application à laquelle l’exception appartient.
Description	Description détaillée de l’exception et de la solution possible pour la résolution.
Détails de l'enregistrement des exceptions	
Table source	Table sur laquelle l’exception s’est produite.
Référence à l'enregistrement	Enregistrement sur lequel l’exception s’est produite. Par exemple, une exception est déclenchée sur la réponse d’une instance d’évaluation des risques.
Référence de colonne	La colonne qui contient l’enregistrement.
Activité	
Commentaires supplémentaires	Notes sur la résolution de l’exception ou toute autre information supplémentaire.
Activités	Affiche le flux d’activités sur l’exception.

4. Cliquez sur **Mettre à jour** après avoir modifié l’état de l’exception.
5. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer l'enregistrement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Tableau de bord Advanced Gouvernance, risque et conformité Application Risk

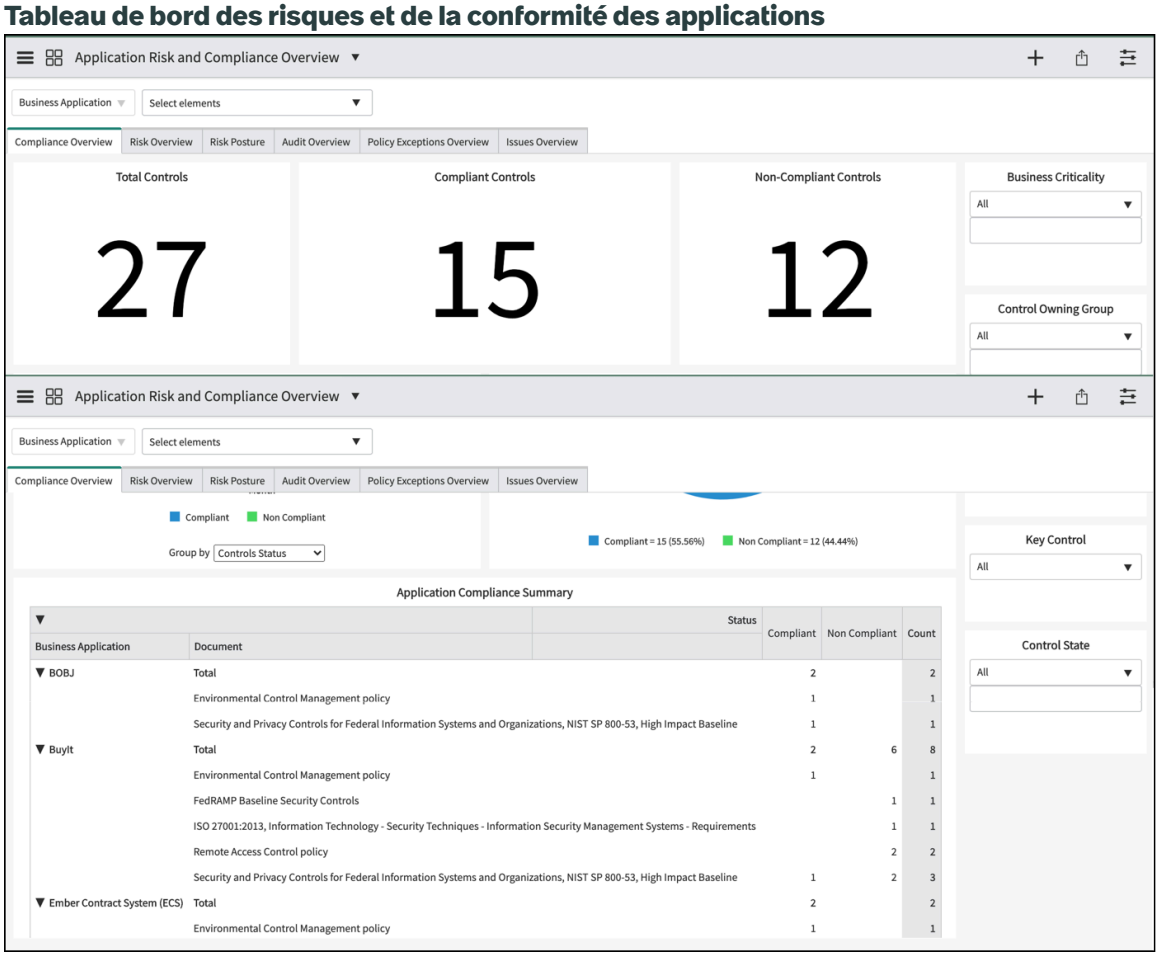
Le GRC **tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** fournit la vue la plus récente des aspects de risque et de conformité pour les applications d'entreprise utilisées dans une entreprise.

Le tableau de bord des risques de l'application est utile au directeur de l'information (DSI) et aux propriétaires d'applications. Ces deux utilisateurs doivent avoir les rôles sn_compliance.reader, sn_risk.reader et sn_audit.user pour afficher le tableau de bord. Accédez à la **Tableau de bord GRC avancé** > **Tableau de bord des risques de l'application**. Le **tableau de bord de vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications** s'affiche.

Remarque :
Pour pouvoir afficher ce tableau de bord, vous devez activer les modules d'extension GRC : Advanced Dashboards (com.sn_grc_pa_advanced) et GRC : Policy and Compliance Management (sn_compliance).

Le tableau de bord Vue d'ensemble des risques et de la conformité des applications vous fournit un rapport détaillé de la posture de risque et de conformité de toutes les applications d'entreprise d'une organisation.

Tableau de bord des risques et de la conformité des applications



Ce tableau de bord met en évidence les éléments suivants :

- Impact sur la conformité des applications en cours d'utilisation.
- La posture vis-à-vis du risque des applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- État de l'activité de rattrapage et d'exceptions des problèmes.
- L'activité d'audit autour des applications et de l'état.

Ce tableau de bord fournit des réponses aux questions suivantes qui intéressent le DSI et le propriétaire de l'application :

1. Quelles sont les applications clés, et sont-elles toutes opérationnelles et fournissent-elles les services requis de manière optimale ?
2. Quelles sont les politiques et les documents de référence auxquels les applications doivent être conformes ? Les applications y sont-elles conformes ?
3. Quels sont les risques encourus par les applications ? L'un d'entre eux est-il élevé pour soulever une préoccupation ? Y a-t-il suffisamment de mesures d'atténuation en place ? Y a-t-il des contrôles adéquats en place et fonctionnent-ils efficacement ?
4. Pour les applications qui doivent être corrigées, les rattrapages sont-ils effectués à temps conformément aux accords sur les niveaux de service (SLA) ? Quelles sont les applications qui génèrent le plus grand nombre de problèmes ?
5. Des exceptions sont-elles souvent demandées dans les demandes et pourquoi ? Se situent-ils dans des limites gérables ?
6. Les demandes doivent-elles faire l'objet d'une vérification à un moment donné ? Comment les applications se sont-elles comportées dans le cadre de ces audits ?

Le tableau de bord offre différentes représentations telles que des histogrammes, des graphiques en anneau et des graphiques de tendances. Les propriétaires d'applications peuvent utiliser différents filtres sur le tableau de bord pour afficher les rapports liés aux applications d'entreprise qu'ils possèdent, telles que les applications d'entreprise critiques, les contrôles obligatoires liés à une application d'entreprise spécifique ou les problèmes de priorité élevée, etc.

Vue d'ensemble de la conformité

L'onglet Vue d'ensemble de la conformité s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble de la conformité fournit une vue d'ensemble de la posture de conformité des applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Total des contrôles : ce rapport fournit le nombre total de contrôles actifs.
- Contrôles conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
- Contrôles non conformes : ce rapport fournit le nombre total de contrôles non conformes qui ne sont pas à l'état de brouillon ou de mise hors service.
- État de conformité par mois : ce rapport fournit le nombre de contrôles actifs par mois.

Remarque :
Cet histogramme affiche l'état de conformité pour le mois en cours et peut être regroupé par état de contrôle ou par application d'entreprise.

- % de conformité : ce rapport fournit le pourcentage de différents états des contrôles actifs tels que Conforme, Non conforme et Non applicable.
- Résumé de conformité des applications : ce rapport fournit le résumé des politiques, des documents de référence et des contrôles associés aux applications d'entreprise.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Application d'entreprise
- Criticité opérationnelle
- Propriétaire de l'entité
- Application de la loi, comme les contrôles obligatoires ou volontaires
- Contrôle clé
- État du contrôle
- Groupe propriétaire du contrôle

Vue d'ensemble du risque

L'onglet Vue d'ensemble des risques s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Advanced Risk. L'onglet Vue d'ensemble des risques fournit une vue d'ensemble des risques associés aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Carte thermique des risques par criticité de l'application : ce rapport affiche la carte thermique des risques de l'application en fonction de la criticité des applications par rapport à l'évaluation des risques de l'application.
- Vue d'ensemble des tâches de réponse aux risques : ce rapport affiche les tâches de réponse créées pour un risque et les différents états de ces tâches.

  Remarque :
  Cet histogramme peut être regroupé et empilé par réponse au risque, état de la réponse au risque, score calculé au risque, réponse au risque affectée à ou application d'entreprise.

- Résumé des risques de l'application : ce rapport affiche le résumé des risques directement associés aux applications qui contribuent à l'évaluation globale des risques de l'application. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés.
- État des contrôles d'atténuation des risques de l'application : ce rapport fournit les informations relatives aux risques d'une application et aux contrôles associés. Les risques pris en compte dans le présent rapport sont très élevés, élevés et modérés. L'état des contrôles ne doit pas être brouillon ou retiré. Les risques pour une année seulement sont affichés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Criticité
- Cote de risque
- Propriétaire de l'application
- Propriétaire de l'entreprise

Situation vis-à-vis du risque

L'onglet Posture vis-à-vis du risque s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Risk. L'onglet Situation vis-à-vis du risque fournit des informations sur l'exposition au risque des applications d'entreprise. Les rapports de cet onglet peuvent également être filtrés à l'aide du filtre Application d'entreprise. L'onglet Situation vis-à-vis du risque affiche les éléments suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Risques très élevés : ce rapport affiche les risques très élevés d'une application.
- Risques élevés : ce rapport affiche les risques élevés d'une application.
- Risques modérés : ce rapport affiche les risques modérés d'une application.
- Expirations des tâches d'acceptation : ce rapport affiche les tâches d'acceptation de réponse aux risques qui expirent le jour en cours, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tendance des risques de contribution : ce rapport affiche la tendance des risques directement associés aux applications d'entreprise et leur exécution sur une période. Les autres risques en aval qui contribuent à la cote de risque de l'application ne sont pas représentés dans ce rapport.

Vue d'ensemble de l'audit

L'onglet Vue d'ensemble de l'audit s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Audit. L'onglet Vue d'ensemble de l'audit fournit une vue d'ensemble des activités d'audit et d'audit liées aux applications d'entreprise et affiche les rapports suivants :

- Engagements d'audit ouverts : ce rapport affiche le nombre d'engagements d'audit à l'état ouvert.
- Contrôles inefficaces : ce rapport affiche le nombre de contrôles inefficaces pour un engagement d'audit.
- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes ouverts pour un engagement d'audit.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes d'audit passés arrivés à échéance pour une application.
- Engagements d'audit à venir : ce rapport affiche le nombre mensuel des engagements d'audit à venir.
- Problèmes ouverts par engagements d'audit : ce rapport affiche le nombre mensuel de problèmes d'audit ouverts.
- Problèmes d'audit passés arrivés à échéance par engagements d'audit : ce rapport affiche les problèmes d'audit passés arrivés à échéance sur une période.
- Contrôles inefficaces par engagements d'audit : ce rapport affiche les informations relatives aux engagements d'audit et aux contrôles inefficaces associés.

Les filtres suivants peuvent être utilisés pour filtrer les données sur les rapports :

- Application d'entreprise
- Engagement de l'audit
- Criticité

Vue d'ensemble des exceptions à la politique

L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique s'affiche lorsque vous activez le module d'extension Policy and Compliance. L'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique fournit des informations sur les exceptions de politique demandées pour les applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des exceptions de politique peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Nouvelles exceptions : ce rapport fournit des informations sur les nouvelles exceptions demandées.
- Exceptions approuvées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions approuvées.
- Exceptions rejetées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions rejetées.
- Exceptions expirées : ce rapport fournit des informations sur le nombre d'exceptions expirées.
- Exceptions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les exceptions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours.
- Extensions en attente d'approbation : ce rapport fournit des informations sur les extensions en attente d'approbation et qui sont dues à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours et le trimestre en cours
- Expirations d'exceptions à venir : ce rapport fournit des informations sur les exceptions qui sont sur le point d'expirer et qui sont dues à la date actuelle, au lendemain de la date actuelle, à la semaine en cours, à la semaine suivante et au mois en cours.
- Exceptions demandées par rapport aux exceptions Approuvé : ce rapport fournit des informations sur les exceptions demandées par rapport au nombre d'exceptions approuvées par mois.

Vue d'ensemble des problèmes

L'onglet Vue d'ensemble des problèmes s'affiche lorsque vous activez le module d'extension ou le Gestion des risques module d'extension Policy and Compliance Management . L'onglet Vue d'ensemble des problèmes fournit des informations sur les différents problèmes de conformité et de risque associés aux applications d'entreprise. Les données affichées dans l'onglet Vue d'ensemble des problèmes peuvent être filtrées à l'aide du filtre Application d'entreprise. Cet onglet affiche les rapports suivants :

- Problèmes ouverts : ce rapport affiche le nombre de problèmes à l'état ouvert.
- Problèmes à priorité critique : ce rapport affiche le nombre de problèmes à priorité critique.
- Problèmes de priorité élevée : ce rapport affiche le nombre de problèmes de priorité élevée.
- Problèmes acceptés : ce rapport affiche le nombre de problèmes acceptés.
- Problèmes arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes arrivés à échéance.
- Problèmes à résoudre : ce rapport affiche le nombre de problèmes qui doivent être résolus à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Tâches de rattrapage à terminer : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage qui doivent être effectuées à la date actuelle, la semaine en cours, le mois en cours, le trimestre en cours et l'année en cours.
- Problèmes passés arrivés à échéance : ce rapport affiche le nombre de problèmes passés arrivés à échéance sur une période donnée.
- Tâches de rattrapage arrivées à échéance : ce rapport affiche le nombre de tâches de rattrapage arrivées à échéance sur une période donnée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

- Tendance de création de problème : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont créés sur une période.
- Tendance de clôture des problèmes : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les problèmes sont fermés sur une période donnée.
- Tendance de création de tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont créées sur une période.
- Tendance de fermeture des tâches de rattrapage : ce rapport affiche la tendance de la façon dont les tâches de rattrapage sont fermées sur une période.

Configuration de la page de l'espace de travail

Une page d'enregistrement commune peut être utilisée et configurée GRC dans toutes les applications.

Un modèle de page d'enregistrement commun est introduit pour personnaliser les tables dans tous les GRC espaces de travail. Vous pouvez configurer la page d'enregistrement pour afficher les icônes, le séparateur et le composant d'exécution pas à pas. Pour plus d'informations sur la configuration de l'espace de travail, consultez Configurer la page de l'espace de travail la rubrique.

Configurer la page de l'espace de travail

Vous pouvez configurer et personnaliser vos espaces de travail afin que toutes les GRC applications aient une apparence similaire.

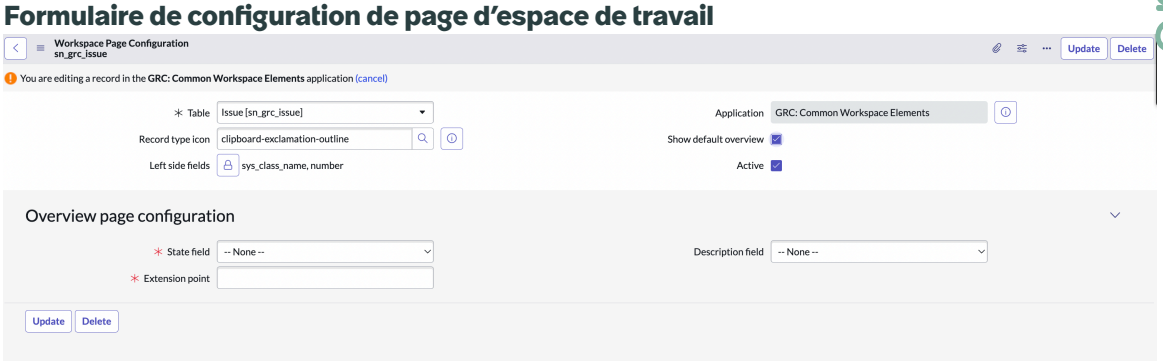
Avant de commencer

Rôle requis : sn_grc_workspace.admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration GRC** > **Configuration de la page de l'espace de travail**.
2. Sélectionnez l'enregistrement que vous souhaitez configurer.
3. Ouvrez l'enregistrement et sur le formulaire, cliquez **ici** pour modifier l'enregistrement.
   Renseignez les champs du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Formulaire de configuration de page d'espace de travail.

Formulaire de configuration de page d'espace de travail



4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'espace de travail est personnalisé en fonction de la configuration et a un aspect similaire dans toutes les GRC applications.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de page d'espace de travail

Description des valeurs de champ pour le formulaire de configuration de l'espace de travail.

Formulaire de configuration de page d'espace de travail

Champs	Description
Table	Table pour laquelle vous souhaitez configurer la page d'enregistrement.
Application	Périmètre de l'application actuelle.
Icône de type d'enregistrement	Liste de toutes les icônes du système de base existantes. **Remarque :** Utilisez les icônes disponibles dans la Now Platform. Vous ne pouvez pas créer d'icônes personnalisées.
Champs de gauche	Les informations standard d'un enregistrement sont données dans ces champs. Le type d'enregistrement est affiché dans la page d'enregistrement par défaut en fonction de l'enregistrement sélectionné. **Remarque :** Les champs d'en-tête secondaires qui ne sont pas configurés pour le côté gauche sont affichés comme champs par défaut sur le côté droit du séparateur.
Afficher la vue d'ensemble par défaut	Option permettant de sélectionner la page de vue d'ensemble par défaut sur la page d'enregistrement.
Actif	Les personnalisations s'afficheront sur la page d'enregistrement uniquement si cette option est sélectionnée.
Vue d'ensemble de la configuration de la page	
Champ d'état	Informations sur le flux de processus pour le composant seismic d'exécution pas à pas dans la page de vue d'ensemble par défaut. Informations sur l'état du workflow capturées à partir de la table de flux de processus pour l'enregistrement actuel.
Champ Description	Informations supplémentaires ou contexte sur l'enregistrement dans la page de vue d'ensemble par défaut.
Point d'extension	Informations personnalisées sur le flux de processus pour le composant seismic d'exécution pas à pas dans la page de vue d'ensemble par défaut.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Formulaire de configuration de page d'espace de travail (suite)

Champs	Description
	Remarque : Ce champ est grisé lorsque le **champ État** est sélectionné.

Restaurer les modèles de page d'enregistrement à la version antérieure à la version 17.x

Si vous êtes un client existant et que vous disposez d'une page d'enregistrement personnalisée, vous pouvez revenir à cette ancienne page.

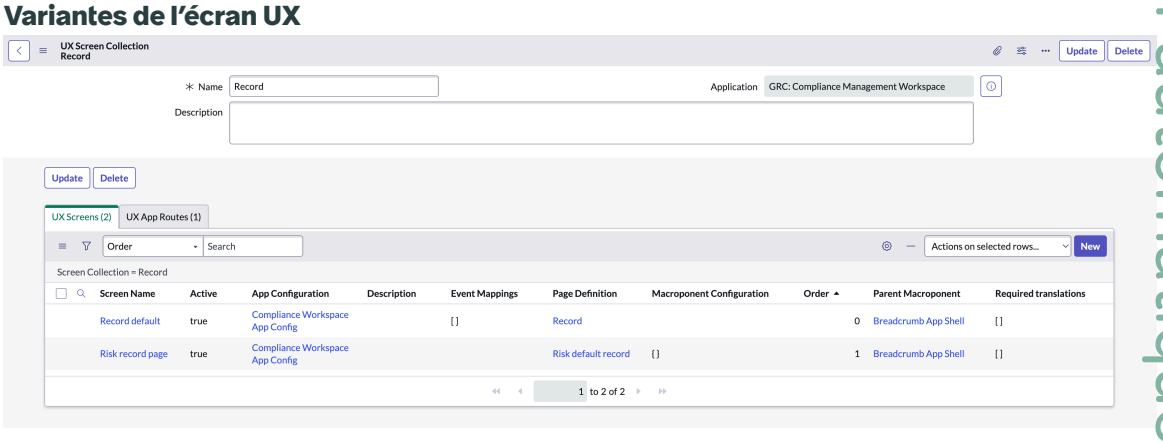
Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Cliquez sur l'espace de travail dans lequel vous souhaitez apporter des modifications dans la liste **Mes expériences** .
3. Cliquez sur la page **d'enregistrement** qui appartient à votre espace de travail à partir du .
4. Sur la page d'enregistrement, cliquez sur **Développeur** répertorié sous **l'onglet Menu** , puis cliquez sur **Ouvrir la collection de variantes**.

Variantes de l'écran UX



Dans l'onglet Écrans UX, vous voyez deux **écrans** , **Enregistrement par défaut** et **Page d'enregistrement Risque**.

Remarque :
Les deux écrans s'affichent uniquement si vous effectuez une mise à niveau vers la version 17.x.

5. Cliquez sur la variante pour laquelle vous souhaitez modifier l'ordre.
   Si vous donnez une valeur d'ordre élevé, vous revenez à l'ancienne page d'enregistrement. Si vous souhaitez passer à la nouvelle page d'enregistrement, définissez la valeur sur ordre bas.

Icônes de type d'enregistrement configurées pour les formulaires dans GRC Common Workspace Elements

La table fournit une liste d'icônes configurées pour les formulaires dans et Audit WorkspaceCompliance Workspace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.

Icônes configurées pour les formulaires dans Audit Workspace

Nom du formulaire	Nom de la table	Type d'icône d'enregistrement	Nom de l'icône
Demande de preuves	sn_grc_advanced_evidence_	uest	panneau-affichage-popout-contour
Réponse aux preuves	sn_grc_advanced_evidence_	ponse	pop-in-outline (en anglais)
Engagement	sn_audit_engagement		calendar-days-clock-outline
Indicateur	sn_grc_indicator		graphique-compteur de vitesse-contour
Plan	sn_audit_advanced_plan		calendar-days-outline
Observation	sn_audit_advanced_observa		contour des yeux
Entretien	sn_audit_interview		plan de salle de conférence
Activité	sn_audit_activity		liste de vérification : plan
Jalon	sn_audit_advanced_mileston		marqueur d'événement
Unité vérifiable	sn_audit_advanced_auditabl	nit	contour du composant

Icônes configurées pour les formulaires dans Compliance Workspace

Nom du formulaire	Nom de la table	Type d'icône d'enregistrement	Nom de l'icône
Exception de politique	sn_compliance_policy_exce	n	losange-exclamation-contour
Confirmation	sn_compliance_policy_ackn	ledgement_instance	structure de vérification de script
Document de référence	sn_compliance_authority_d	nent	document-certificat-plan
Stratégie	sn_compliance_policy		plan de formulaire
Campagne de confirmation	sn_compliance_policy_ackn	ledgement	plan de vérification du calendrier
Contrôle	sn_compliance_control		presse-papiers-vérifier-contour
Contenu source d'autorité	sn_compliance_citation		connect-view-document-outline
Objectif du contrôle	sn_compliance_policy_state	nt	presse-papiers lignes-contour

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés respectives auxquelles ils sont associés.