Interface utilisateur de la Now Platform 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

Configurer les expériences utilisateur 4
Configurer les interfaces utilisateur et les portails 8
Interface utilisateur Next Experience 9
Interface utilisateur Workspace 110
Utiliser l'interface utilisateur principale 549
Système de Gestion du contenu 826
Portail de services 898
En-têtes des réponses HTTP 1263
Services d'adoption 1269
Aide intégrée au produit 1270
Modaux d’intégration 1302
Configuration guidée 1307
Visites guidées 1316
Personnaliser votre expérience 1352
Tableaux de tâches visuels 1352
Visualisations de la chronologie 1403

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 expériences utilisateur

Interagissez avec les applications et données de la Now Platform de la manière qui vous convient le mieux.

Premiers pas

Cliquez sur les vignettes ci-dessous pour en savoir plus sur les personnalisations, communications et autres options disponibles pour une expérience utilisateur unique à votre entreprise sur la Now Platform.

Configurer les interfaces utilisateur et les portails



Créez des interfaces utilisateur et des expériences utilisateur personnalisées grâce à cette suite d'outils polyvalents.

Fournir une assistance utilisateur



Offrez de l'aide aux utilisateurs avec des articles de la Now Platform base de connaissances, des didacticiels étape par étape, etc.

Personnaliser votre expérience



Créez des chronologies visuelles et un suivi des tâches.

Traduction automatique

Configurer les interfaces utilisateur et les portails

Améliorez le workflow et la récupération de données à l'aide des applications Espace de travail et Interface utilisateur principale. Optimisez le développement de l'interface utilisateur grâce à des menus et des pages personnalisés de Next Experience, ou d'applications intégrées à Content Management System. Utilisez Portail de services pour personnaliser les catalogues, quelles que soient vos compétences en développement, et fournissez à vos clients les services et les produits dont ils ont besoin.

Fournir une assistance utilisateur

Renseignez, formez et guidez vos utilisateurs avec un ensemble complet d'applications de conseils et de connaissances sur la Now Platform. Aidez les utilisateurs à se familiariser avec l'utilisation de la Now Platform via l'Expérience de démarrage, et effectuez des Guided Tours de l'interface utilisateur. Offrez-leur une assistance supplémentaire en leur fournissant des instructions détaillées de la Configuration guidée et en leur donnant accès aux rubriques d'aide du produit.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre expérience

Obtenez une répartition graphique des workflows et offrez aux utilisateurs des vues personnalisées de votre entreprise sur la Now Platform. Les Tableaux de tâches visuels et Timeline Visualization vous aident à gérer les projets, les listes et d'autres aspects de votre entreprise, dans des vues en deux ou trois dimensions. De nombreux autres paramètres utilisateur sont disponibles dans l'administration de la page d'accueil pour personnaliser le rendu des pages, l'accès des utilisateurs, les tableaux de bord et d'autres options.

Accéder aux données sur n'importe quel appareil via une interface Web configurable

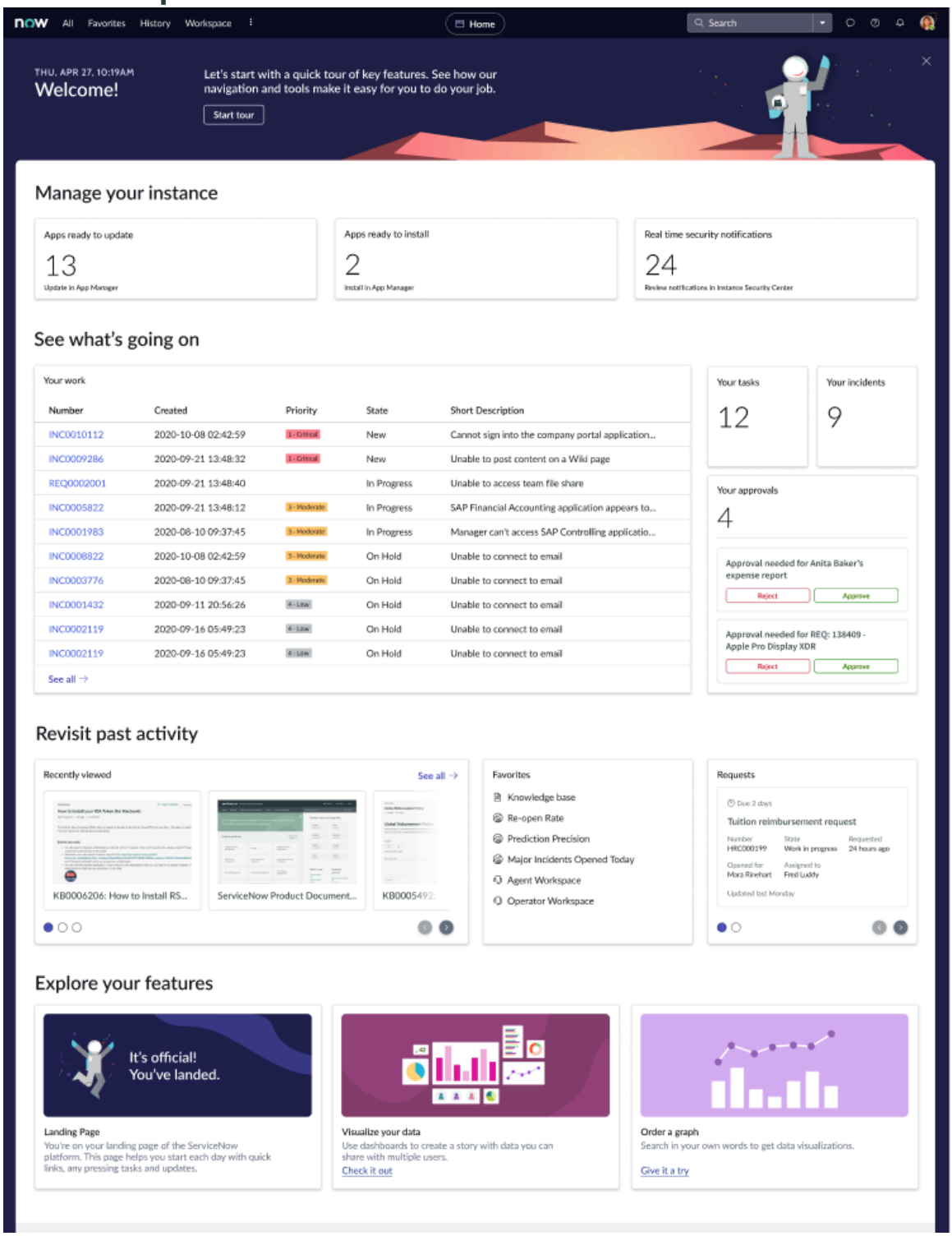
Accédez aux espaces de travail, à l'interface utilisateur principale, aux applications, à l'historique et aux favoris via l'interface utilisateur Next Experience à volet unique.

Pour connaître les principales fonctionnalités, consultez la page de destination de l'interface utilisateur Next Experience.

Traduction automatique

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

Accéder uniquement aux données utiles



Accédez aux données dont vous avez besoin et mettez-vous au travail immédiatement. Les pages de destination Next Experience sont personnalisées en fonction de l'utilisateur et du rôle.

Accéder à votre instance dans un seul volet



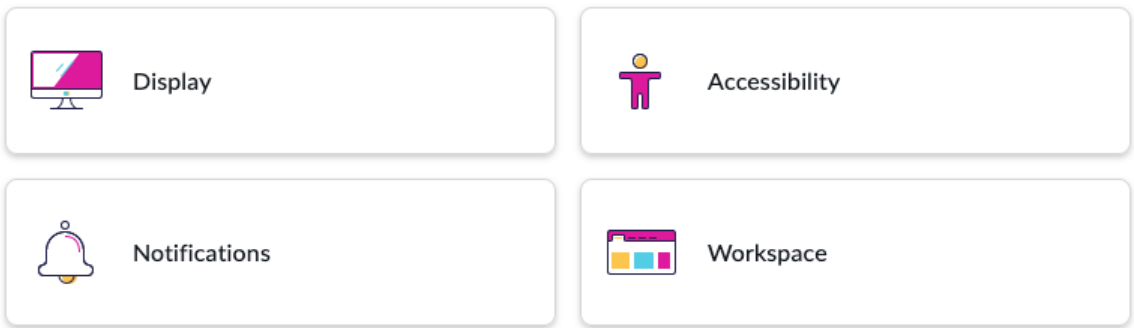
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 aux modules de votre instance sans ouvrir plusieurs fenêtres. Mettez en favori les modules, accédez aux modules que vous avez consultés et recherchez votre instance. Recevez également des notifications Web et par e-mail dans un seul emplacement.

Personnaliser votre interface utilisateur

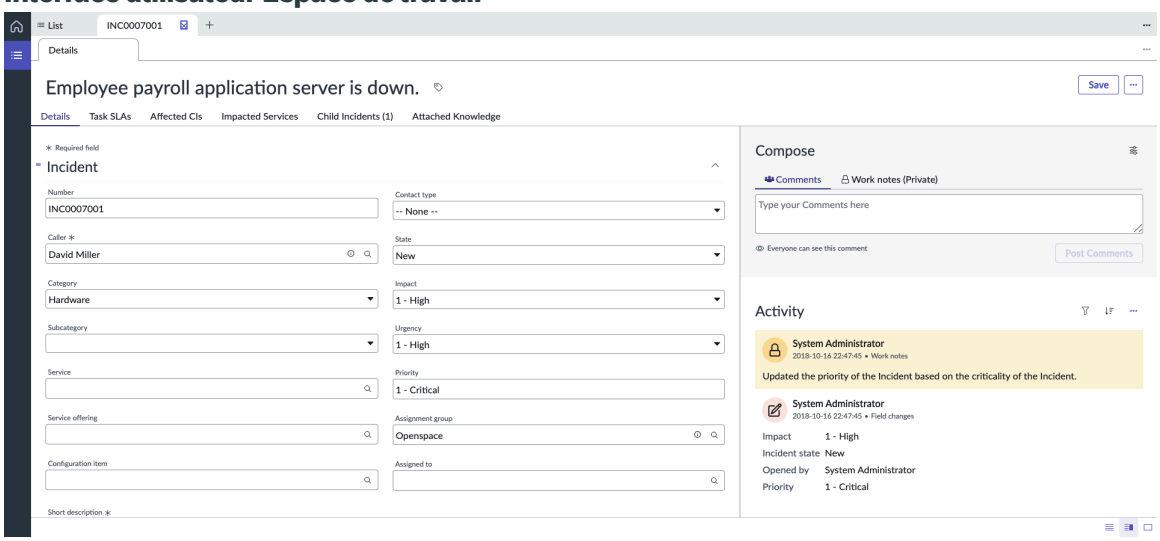
Préférences de Next Experience



Vous pouvez personnaliser l'interface utilisateur pour déterminer les informations que vous souhaitez afficher, qui sont accessibles et qui sont au format qui vous convient.

Améliorer l'efficacité de l'agent avec Espace de travail

Interface utilisateur Espace de travail



Résolvez les problèmes plus rapidement grâce à un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. Les agents obtiennent un contexte complet et des recommandations assistées par IA dans une vue unique pour résoudre rapidement les problèmes. Les agents peuvent communiquer avec les clients à partir de la même interface tout en examinant les problèmes.

Applications et fonctionnalités

- Interface utilisateur Next Experience
- Interface utilisateur Workspace
- Utiliser l'interface utilisateur principale
- Content Management System (CMS)
- 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.

- Adoption Services
- Visual Task Boards (VTB)
- Timeline Visualizations

Configurer les interfaces utilisateur et les portails

Personnalisez votre interface pour créer une expérience unique et efficace pour les utilisateurs et les clients.

Interface utilisateur Next Experience  Unifiez vos applications d'instance et réduisez les clics avec Next ServiceNow® Experience.	**Interface utilisateur Workspace**  Améliorez l'efficacité de l'agent avec Espace de travail l'interface utilisateur pour offrir une meilleure expérience client.	**Utiliser l'interface utilisateur principale**  Améliorez l'expérience utilisateur avec des pages d'accueil personnalisées et une navigation par URL, le tout dans Interface utilisateur principale.
Portail de services  Créez l'interface en libre-service parfaite pour vos clients grâce à la fonctionnalité adaptée aux Portail de servicesmobiles.	**Système de Gestion du contenu**  Concevez des interfaces personnalisées pour la ServiceNow plateforme et ses applications à l'aide de cette application très flexible.	

Interface utilisateur Next Experience

Personnalisez votre expérience pour augmenter la productivité et l'engagement. Grâce à l'interface Next Experience utilisateur, vous pouvez prendre le contrôle de la navigation avec tous les éléments de l'interpréteur de commandes d'application au même endroit. Vous permet de créer des Now Platform menus et des pages de destination personnalisés. Vous pouvez facilement passer d'une application d'interface utilisateur principale à un espace de travail personnalisé.

Interface utilisateur Espace de travail

Créez un espace de travail qui répond parfaitement à vos besoins et à ceux de votre entreprise. L'interface Espace de travail utilisateur améliore l'efficacité des agents, accélère la résolution et surveille les incidents majeurs. Toutes ces données sont fournies à partir d'une vue unique, avec des analyses et des recommandations basées sur l'IA.

Traduction automatique

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

Travailler dans Interface utilisateur principale

Découvrez les améliorations apportées à la fois à la convivialité et à la conception avec Interface utilisateur principale. La navigation facile basée sur l'URL vers les enregistrements ou les modules vous apporte les données que vous voulez en un instant, des adresses complètes aux liens pris en charge par de minuscules URL. La création de pages d'accueil selon vos spécifications vous permet d'avoir toutes les informations de navigation, de contrôle et de système dont vous avez besoin pour travailler le plus efficacement possible.

Portail de services

Concevez l'expérience en libre-service optimale avec Portail de services. Connecté au Now Platform, vous propose les fonctionnalités de Portail de services la plateforme qui améliorent votre expérience utilisateur. Que vous soyez un nouveau développeur ou un ingénieur chevronné, vous pouvez personnaliser l'interface utilisateur avec tout, des configurations de base aux scripts approfondis et aux applications Web pour servir au mieux vos clients.

Système de Gestion du contenu

Construisez tout, des sites Web complets aux applications intégrées à l'aide d'un CMS. Cette application puissante offre une gamme de solutions pour votre entreprise, que vous ayez besoin d'une interface basée sur une simple barre de recherche ou de mises en page détaillées basées sur du texte et des images. Des options telles que l'internationalisation complète et la traduction élargissent encore la portée et l'influence de votre clientèle.

Interface utilisateur Next Experience

L'interface utilisateur Next Experience offre une expérience de nouvelle génération personnalisée et intuitive pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et générer des informations sur la Now Platform. L'interface utilisateur unifie vos applications d'instance et réduit le nombre de clics pour accéder aux éléments dont vous avez besoin pour travailler.

Avantages

Nouvelles fonctionnalités et avantages lors de l'utilisation de Next Experience :

Navigation unifiée

Navigation unifiée dans Next Experience

- Accédez aux éléments du shell d'application, tels que la capsule d'application contextuelle, les options de menu, les notifications et la recherche, au sein d'un emplacement unique sur l'ensemble de la plateforme, quelle que soit l'application que vous utilisez.
- Épinglez et détachez les menus de navigation pour accéder aux options de menu ou libérer de l'espace à l'écran.
- Localisez rapidement vos pages préférées en organisant vos favoris dans des dossiers.

Menus supplémentaires

Menus supplémentaires dans Next Experience

Traduction automatique

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

- Accédez aux ressources importantes et enregistrez-les avec les menus Favoris, Historique et Espaces de travail. Recherchez les éléments récemment consultés dans un seul menu.
- Basculez facilement entre les applications d'environnement classiques et les espaces de travail configurables.
- Créez des menus personnalisés pour vos utilisateurs finaux. Pour plus d'informations, consultez Configurer des menus personnalisés pour Navigation unifiée.

Pages de destination de Next Experience

Pages de destination dans Next Experience

- Commencez votre journée de travail avec tous les outils dont vous avez besoin dès que vous vous connectez.
- Affichez le contenu propre à votre rôle et à vos tâches dans un seul emplacement.
- Désignez une page de début pour vos utilisateurs ou autorisez-les à choisir la leur.

Fonctionnalité non prise en charge

Important :

Messagerie instantanée de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience. À partir de Washington DC, certaines Messagerie instantanée de Connexion fonctions sont disponibles dans Next Experience à l'aide de Sidebar. Voir KB1123615 – Passer de la messagerie instantanée Connect à la barre latérale pour plus d'informations sur les différences entre Messagerie instantanée de Connexion et Sidebar.

Support de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience Utah et devrait être complètement déconseillé dans ce domaine. Si vous souhaitez affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents dans Next Experience, vous devez migrer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d'agent .

Ces fonctionnalités et produits ne sont actuellement pas pris en charge avec Next Experience:

- La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience cette option activée, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes si elles disposent d'une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ni les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Analytics Center les tableaux de bord prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de Page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.
- Les menus d'en-tête personnalisés ne sont pas pris en charge.
- Live Feed n'est pas pris en charge.
- Le journal de console JavaScript n'est pas pris en charge dans le cadre de Next Experience 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.

- ATF prend désormais en charge les composants de formulaire créés avec UI Builder. Consultez Form category pour plus d'informations. ATF ne prend pas en charge ces éléments de Next Experience, mais la prise en charge de ces fonctionnalités est prévue pour les versions futures :
  - Pages construites avec Générateur d'IU, y compris les pages avec des listes et des composants de formulaire.
  - Pages de destination

Remarque :
ATF prend toujours en charge le , y compris l'environnement classique (comme les Interface utilisateur principalelistes et les formulaires classiques).

Pour en savoir plus, consultez :

- KB1156736 – Passer de la messagerie instantanée Connect à AWA et à la Messagerie instantanée d'agent
- KB1123615 – Passer de la messagerie instantanée Connect à la barre latérale
- KB1113554 - Désactivation de Next Experience pour utiliser Connect dans l'interface utilisateur principale
- KB1157068 – Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience

En savoir plus

- Consulter Next Experience les articles sur la communauté à l'adresse Next Experience Centre d'excellence .
- Passez en revue les réponses aux questions courantes sur la communauté. Consultez la FAQ sur la mise en route de l'interface utilisateur Next Experience .
- Découvrez l'interface utilisateur Next Experience sur Now Learning. Suivez les cours Apprendre à utiliser Next Experience et Aperçu de la Navigation unifiée sur Next Experience .

Premiers pas

Travail	Configurer	Migrer
Découvrez les Next Experience concepts et les fonctionnalités.	Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	Migrez vers l'interface Next Experience utilisateur.

Travailler dans l'interface Next Experience utilisateur

Découvrez les principales Next Experience fonctionnalités.

Interface utilisateur Next Experience

Next Experience unifie les applications de votre instance. Navigation unifiée vous permet d'accéder au contenu de votre instance dans un seul panneau, simplifiant ainsi l'accès aux éléments dont vous avez besoin pour travailler. Accédez à 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.

et aux tableaux de bord dans le même volet que votre Espace de travail. La navigation contextuelle vous indique où vous vous trouvez pendant que vous travaillez.

Interface utilisateur Next Experience

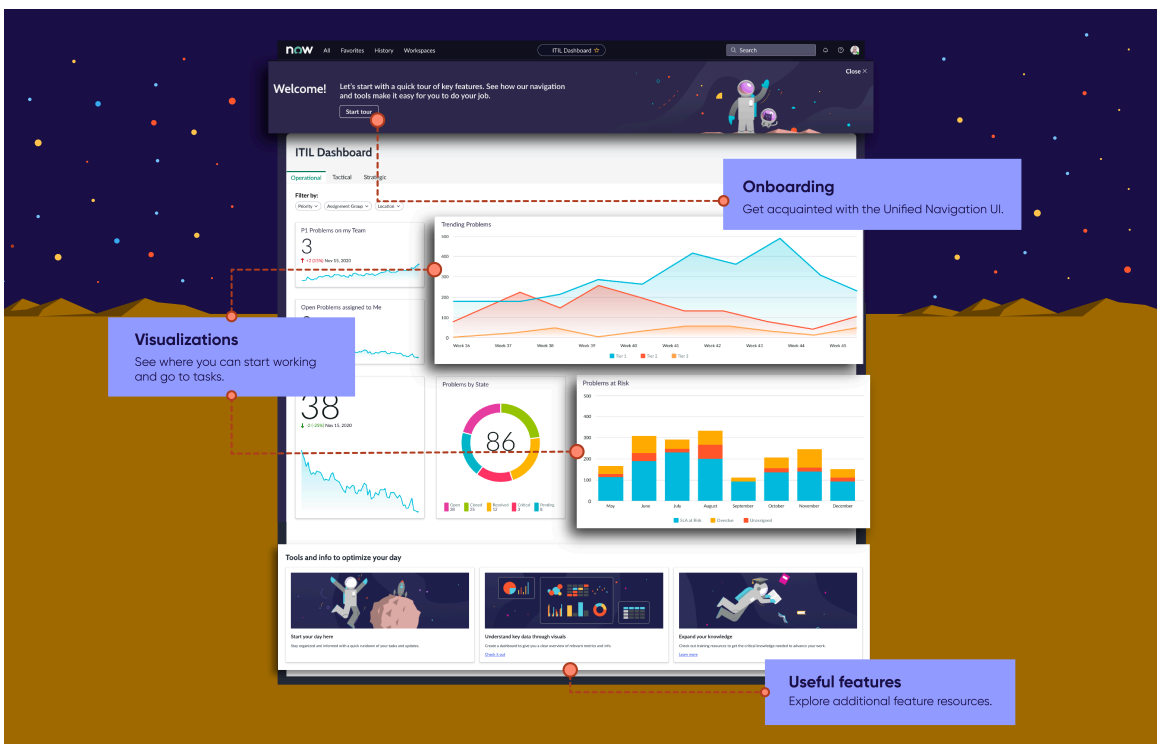
Remarque :

Votre Next Experience interface utilisateur peut ne pas ressembler à ces exemples en raison de votre accès ou des personnalisations que vous avez apportées par votre administrateur système.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, les listes, les formulaires et les filtres ServiceNow, consultez Vue d'ensemble de l'interface utilisateur ServiceNow sur ServiceNow University .

Page de destination Next Experience

Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.



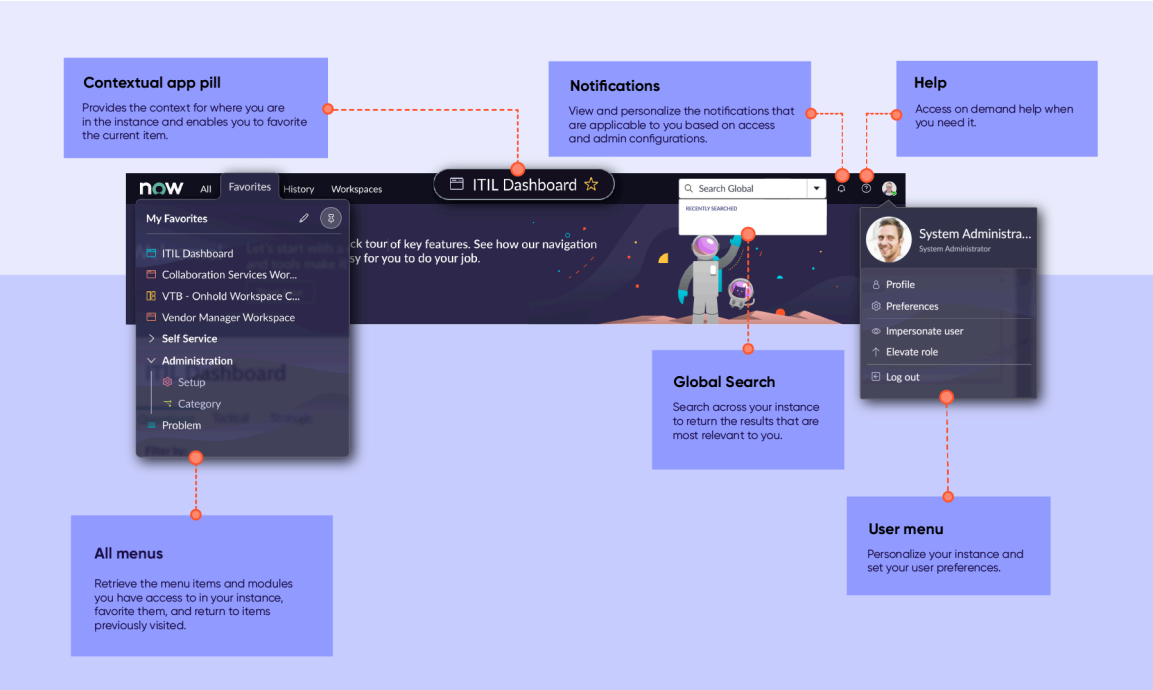
- **Onboarding** : familiarisez-vous avec l'interface Navigation unifiée utilisateur.
- **Visualisations** : voyez où vous pouvez commencer à travailler et accéder aux tâches.
- **Fonctionnalités utiles** : Explorez les ressources supplémentaires sur les fonctionnalités.

Next Experience Navigation unifiée

Le Next Experience Navigation unifiée fournit les outils dont vous avez besoin pour naviguer dans votre instance et définir vos préférences.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 menus** : récupérez les éléments de menu et les modules auxquels vous pouvez accéder dans votre instance, mettez-les en favoris et revenez aux éléments précédemment visités.
- **Capsule d'application contextuelle** : consultez où vous vous trouvez dans l'instance et mettez l'élément actuel en favori si vous le souhaitez.
- **Recherche globale** : effectuez une recherche sur l'ensemble de votre instance pour renvoyer les résultats les plus pertinents pour vous.
- **Notifications** : affichez et personnalisez les notifications qui vous sont applicables en fonction des configurations d'accès et d'administration.
- **Aide** : accédez à de l'aide à la demande quand vous en avez besoin.
- **Menu utilisateur** : personnalisez votre instance et définissez vos préférences utilisateur.

Explorer votre page de destination par défaut

Accédez à la page de destination par défaut pour afficher votre travail en un coup d'œil et identifier par où commencer.

Lorsque le cadre de Next Experience travail est installé, votre page de destination est la première chose que vous voyez lorsque vous vous connectez à votre ServiceNow® instance. Il fournit des informations pour vous aider à vous orienter vers vos tâches.

Les pages de destination par défaut sont disponibles dans les instances pour lesquelles ce paramètre est Navigation unifiée activé. Notez que si vous avez déjà des tableaux de bord, des pages de destination ou une logique configurés, votre tableau de bord actuel s'affiche à la place de la page de destination par défaut Next Experience .

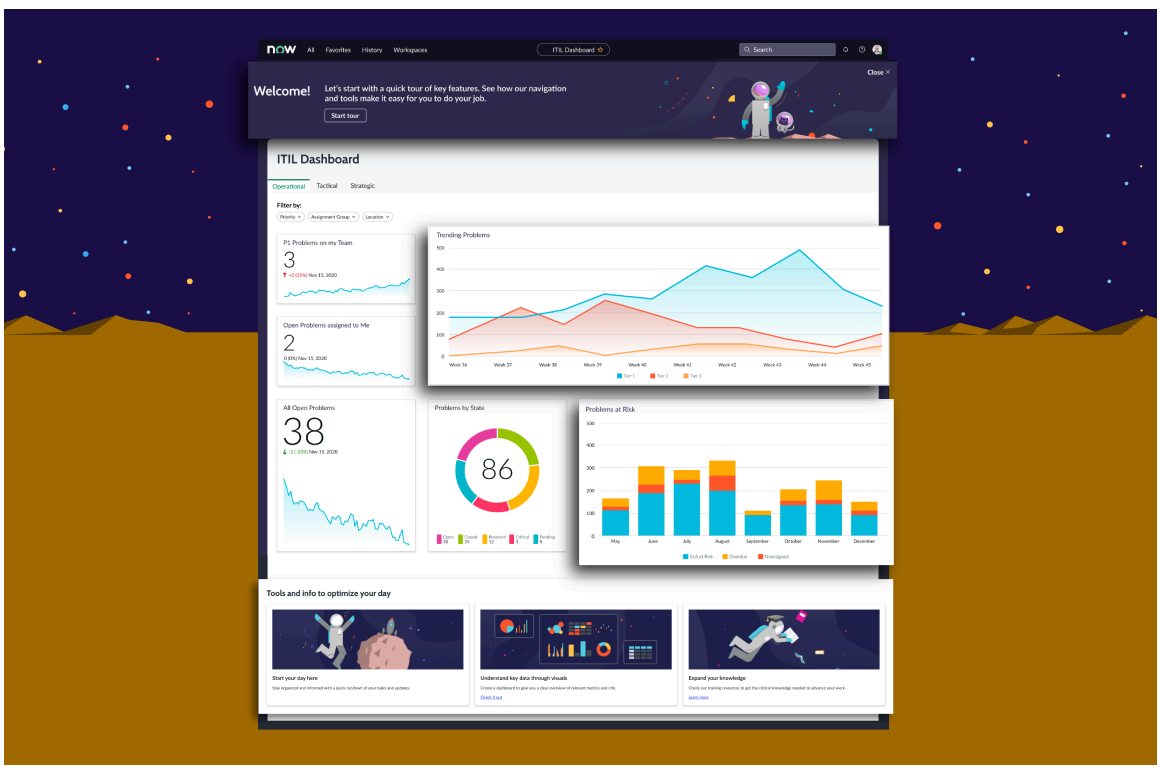
Les pages de destination peuvent inclure les éléments suivants en fonction de votre rôle et de vos tâches :

- Une bannière contenant un lien pour en savoir plus sur le Next Experience Navigation unifiée
- Tâches nouvelles et critiques pour vous tenir au courant de l'état et de la priorité de votre 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.

- Vos tâches actuellement ouvertes, par priorité
- Listes avec des enregistrements de tâches qui vous sont affectés pour travailler
- Données Performance Analytics and Reporting (PAR) pertinentes pour l'accomplissement de vos tâches
- Approbations activables sur la page de destination
- Vos articles préférés
- Vos demandes ouvertes
- Plus de ressources pour identifier les fonctionnalités utiles



Utilisation du Next Experience Navigation unifiée

Amélioration de la navigation pour accéder aux enregistrements et aux données, vérifier vos notifications et définir vos préférences dans le Next Experience Navigation unifiée.

Le Next Experience Navigation unifiée s'affiche en haut de chaque page et comprend des contrôles qui vous aident à naviguer dans votre instance. Accédez facilement à vos espaces de travail et à votre environnement classique, effectuez des recherches dans votre instance et recevez des notifications.

Sélectionnez l'icône Épingler (icône) pour épingler un menu à la page.

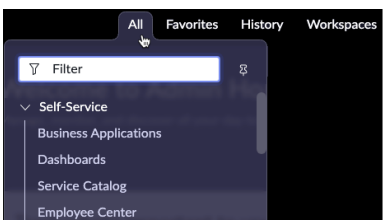
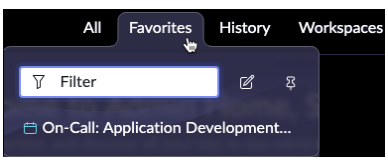
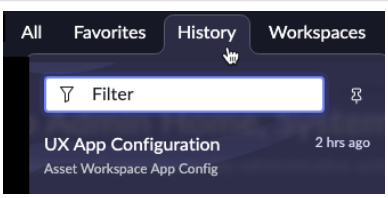
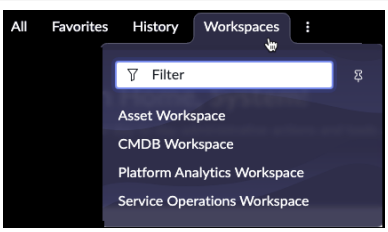
Remarque :
Les Navigation unifiée éléments décrits dans la table suivante peuvent ne pas être disponibles pour tous les utilisateurs. Les éléments qui s'affichent sont déterminés par l'accès de l'utilisateur et les personnalisations de l'administrateur.

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, les listes, les formulaires et les filtres ServiceNow, consultez Vue d'ensemble de l'interface utilisateur ServiceNow sur ServiceNow University
.

Traduction automatique

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

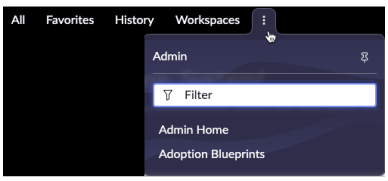
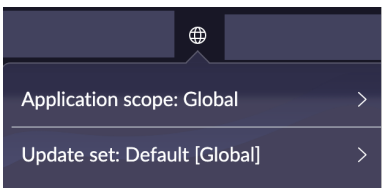
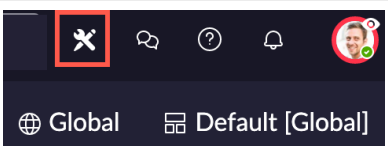
Next Experience Navigation unifiée Articles

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
Logo		Vous renvoie à la page de Next Experience destination. Vous pouvez remplacer ce logo par le logo de votre entreprise.
Filtre	 nav-all-p	Champ de filtre pour accéder rapidement au module souhaité. Pour une vue de liste, saisissez le nom de la table au format nom.liste, par exemple sys_properties.list. Pour une vue de formulaire, saisissez le nom de la table au format name.do, par exemple sys_user.do. Par défaut, le filtrage dans l'un des menus renvoie les résultats de tous les menus, à l'exception du menu Historique.
Menu Tout		Répertorie tous les éléments de menu et modules de l'instance.
Menu Favoris		Éléments que vous avez marqués comme favoris, par exemple, espaces de travail favoris, environnement classique et enregistrements.
Menu Historique		Historique de vos activités sur l'ensemble de l'instance.
Menu Espaces de travail		Liste des espaces de travail auxquels vous avez accès. Cet élément s'affiche uniquement si vous avez accès à un espace de travail. Si vous n'avez accès qu'à un seul espace de travail, le 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.

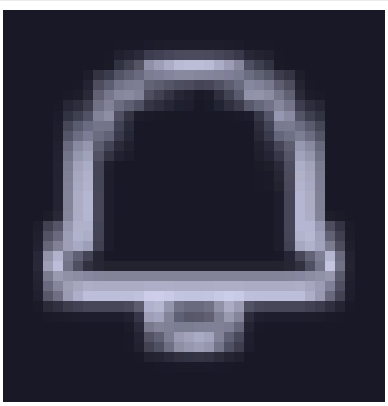
Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
		de l'espace de travail auquel vous avez accès s'affiche dans l'en-tête.
Menu Administrateur		Permet d'accéder à des éléments spécifiques aux fonctions d'administration.
Capsule d'application contextuelle		Fournit le contexte de l'endroit où vous vous trouvez dans l'instance. Sélectionnez l'icône en forme d'étoile pour mettre la page affichée en favoris.
Champ de recherche globale		Recherchez une chaîne dans votre instance.
Globe		Sélectionnez le champ d'application de votre instance et le champ d'application de vos ensembles de mises à jour. Vous pouvez également sélectionner l'option **Ensemble de mises à jour** et cliquer sur le signe Plus ( ) pour créer un nouvel ensemble de mises à jour.
Now Assist		Vous permet d'aborder et d'aider à résoudre les problèmes des clients. Vous pouvez générer des résumés pour les enregistrements à l'aide de l'interface en langage naturel du panneau Now Assist. Le panneau Now Assist est configuré à l'aide de la Now Assist Admin console.
Afficher les outils de l'instance		Affiche le périmètre de l'application et l'ensemble de mises à jour actuel dans une ligne horizontale sous les autres icônes d'outil. Pour activer cette fonctionnalité, vous devez d'abord créer une propriété système appelée `glide.ui.next_experience.instance_too` et la définir sur **false**. 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.

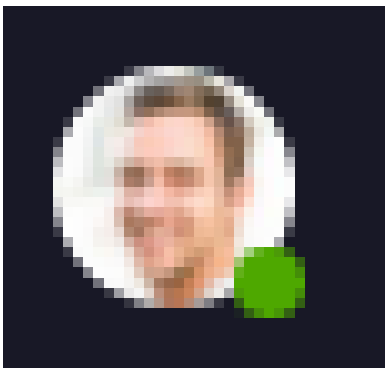
Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
		cette fonctionnalité est activée, l'icône Globe est masquée.
Discussions en marge		Collaborez en temps réel avec d'autres personnes sur un enregistrement basé sur l'interaction ou une tâche d'espace de travail. Les discussions Sidebar facilitent l'échange d'informations et de connaissances pour aider à résoudre les problèmes plus rapidement et avec des résultats de meilleure qualité.
Aide		Deux onglets s'affichent : Obtenir de l'aide et Nouveautés. L'onglet **Obtenir de l'aide** vous permet d'obtenir de l'aide sur demande lorsque vous en avez besoin. **L'onglet Nouveautés** présente les éléments qui ont été introduits depuis la dernière version. De plus, l'icône d'aide affiche un point bleu lorsque **du contenu Nouveautés** est disponible. Un bouton **Fournir un commentaire** est disponible et vous permet de fournir des commentaires sur la fonctionnalité de la page associée à ServiceNow®.
Menu Notifications		Affichez et personnalisez les notifications qui s'appliquent à vous sur l'ensemble de votre instance à un emplacement central. Recevez des notifications sur votre instance, y compris Espace de travail des notifications, quelle que soit la page sur laquelle vous vous trouvez. Vos notifications sont basées sur les configurations d'accès et d'administration.

Traduction automatique

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

Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
Menu utilisateur		Éléments de menu pour personnaliser votre instance. • **Profil** : votre profil d'instance, qui inclut vos informations personnelles affichées dans l'instance. • **Préférences** : affichage, accessibilité, notifications et Espace de travail préférences. • **Raccourcis clavier** : affichez un modal avec des raccourcis clavier spécifiques à l'écran que vous consultez. Le modal des raccourcis clavier est également accessible à l'aide **de la commande +/** (Mac) ou **de la touche Ctrl +/** (Windows). • **Emprunter l'identité d'un utilisateur** : les administrateurs peuvent emprunter l'identité d'autres utilisateurs authentifiés à des fins de test et consulter les journaux d'emprunt d'identité. Pour plus d'informations, consultez Impersonating users . • **Élever le rôle** : désignez n'importe quel rôle en tant que rôle de privilège élevé, puis affectez ce rôle à un ou plusieurs utilisateurs. Faites cela lorsque vous souhaitez empêcher les utilisateurs d'accéder aux droits que le rôle fournit immédiatement après la 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.

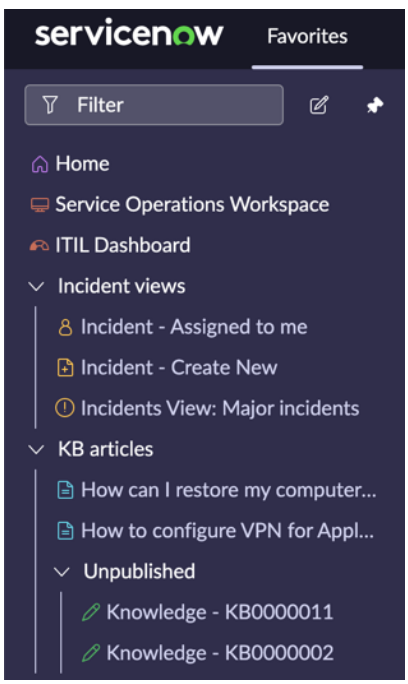
Next Experience Navigation unifiée Articles (suite)

Éléments d'en-tête	Représentation de l'interface utilisateur	Description
		• **Version imprimable : version imprimable** du cadre de contenu actuel. **Remarque :** L'option Version imprimable est disponible dans l'environnement classique, mais pas dans Workspace.

Gérer vos favoris dans Next Experience

Les favoris vous aident à trouver et à accéder rapidement à vos pages les plus utilisées.

Une fois que vous avez ajouté des favoris, ils apparaissent dans le menu **Favoris** de l'.Next Experience Navigation unifiée Vous pouvez personnaliser l'affichage des favoris dans le menu en modifiant leurs noms, icônes et couleurs, ainsi que leur position dans une structure de dossiers.



Ajouter des favoris dans Next Experience

Recherchez et accédez rapidement à vos pages les plus utilisées en les ajoutant au menu Favoris de l'espace Next Experience Navigation unifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

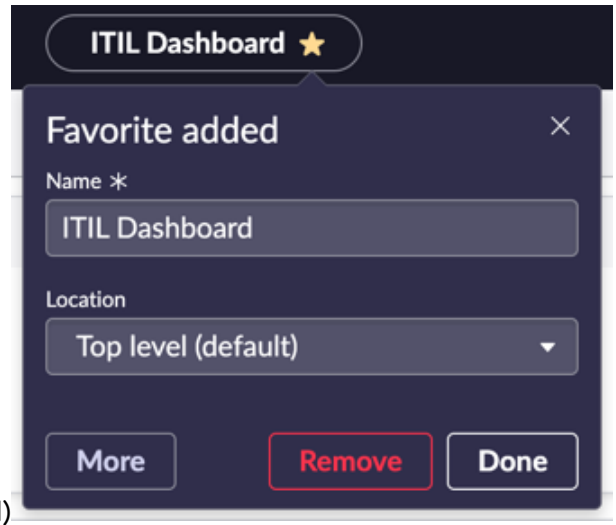
1. Ajoutez un favori de l'une des façons répertoriées dans le tableau suivant.

Option	Description
À partir de n'importe quelle page	Sur n'importe quelle page, sélectionnez l'icône en forme d'étoile dans la capsule d'application contextuelle. 
À partir du menu Tout	○ Pour ajouter un module unique : Dans le navigateur d'application, sélectionnez l'icône en forme d'étoile en regard du nom du module. ○ Pour ajouter tous les modules dans une application : Dans le navigateur d'application, sélectionnez l'icône en forme d'étoile en regard du nom de l'application.
À partir d'une liste ou d'un enregistrement dans l'environnement classique	**a.** Ouvrez une liste ou un enregistrement dans l'environnement classique. **b.** Sélectionnez l'icône du menu contextuel ( ) en regard du titre de la liste ou de l'enregistrement. **c.** Sélectionnez **Créer un favori.** Vous pouvez ajouter un favori différent pour chaque vue d'une liste ou d'un enregistrement.
À partir d'un article de la base de connaissances	**a.** Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Connaissances**. **b.** Dans la page d'accueil Knowledge, sélectionnez un article de la base de connaissances. **c.** Dans l'en-tête, sélectionnez l'icône en forme d'étoile.

2. Facultatif : Dans la boîte de dialogue **Favori ajouté** , modifiez le favori.
Un exemple de boîte de dialogue initiale 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.



(Optional)

a. Dans le champ **Nom** , modifiez le nom qui apparaît dans le menu Favoris.

b. Dans le champ **Emplacement** , si vous avez créé des groupes pour le menu Favoris, sélectionnez un groupe dans lequel le favori sera répertorié.
Pour en savoir plus sur la création de groupes afin d'organiser la liste des favoris, reportez-vous à la section Organiser les favoris dans Next Experience.

c. Enregistrez vos changements, apportez d'autres modifications ou supprimez le favori.

- Pour n'apporter aucune autre modification, sélectionnez **Terminé**.
- Pour modifier l'icône du favori et sa couleur, sélectionnez **Plus**, sélectionnez une icône et sa couleur, puis sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
- Pour supprimer le favori, sélectionnez **Supprimer**.

Organiser les favoris dans Next Experience

Trouvez rapidement des entrées dans le menu Favoris en organisant vos favoris dans une structure de dossiers.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

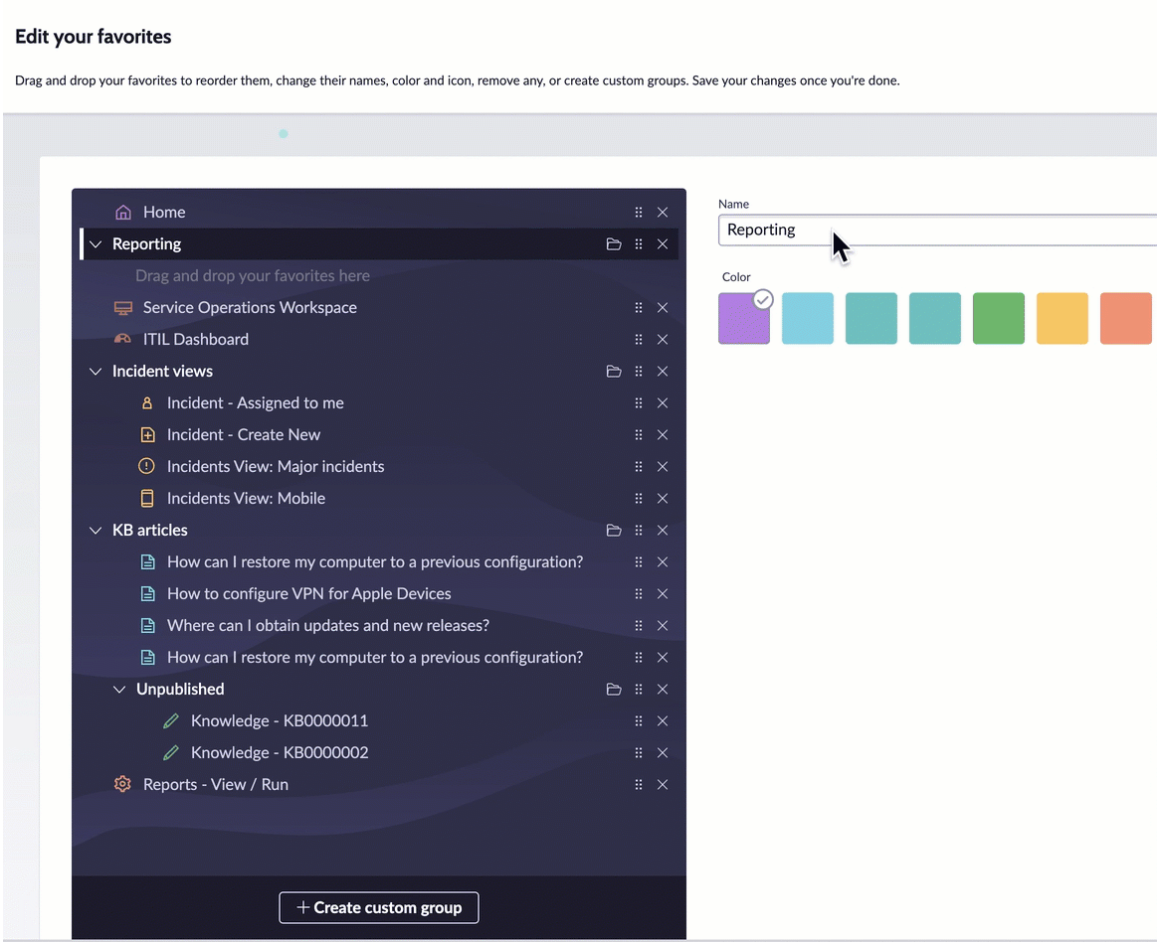
Procédure

1. Sélectionnez le menu **Favoris** dans le Next Experience Navigation unifiée.
2. Sélectionnez l'icône Modifier vos favoris ( ).
3. Sélectionnez **Créer un groupe personnalisé**.
4. Dans le champ **Nom** , entrez un nom pour le groupe.
5. **Facultatif :** Sélectionnez une couleur pour les icônes associées aux favoris de ce groupe.
   Vous pouvez également définir des couleurs spécifiques à chaque favori du groupe.
6. Déplacez les favoris dans le groupe en les faisant glisser sous le nom du 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.

Example



7. **Facultatif :** Répétez les étapes précédentes pour créer d'autres groupes ou sous-groupes personnalisés.
8. Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.

Modifier les favoris dans Next Experience

Maintenez votre menu Favoris à jour en modifiant les noms et les icônes des favoris, en réorganisant les favoris, en les déplaçant dans des groupes ou en supprimant les favoris dont vous n'avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sélectionnez le menu **Favoris** dans le Next Experience Navigation unifiée.
2. Modifiez ou supprimez des favoris.

Option	Description
Modifier un favori	**a.** Sélectionnez l'icône Modifier vos favoris ( ). **b.** Dans le panneau des favoris, sélection–nez un favori. **c.** Modifiez le favori.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 réorganiser le favori, faites-le glisser vers un nouvel emplacement dans la liste. ▪ Pour déplacer le favori à l'intérieur d'un groupe, faites glisser le favori sous le nom du groupe. ▪ Pour personnaliser le nom, saisissez un autre nom dans le champ **Nom** . ▪ Pour modifier l'icône, sélectionnez une autre icône dans la liste Icône ou une autre couleur dans la liste Couleur. **d.** Sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
Supprimer un favori	Sélectionnez l'icône Supprimer le favori (icône ✕

Utilisation de la recherche dans Next Experience

La recherche globale vous permet de rechercher plusieurs types d'enregistrements à la fois à partir Next Experience Navigation unifiée du champ de recherche. La recherche renvoie les résultats les plus pertinents pour vous, regroupés par source, ou vous dirige directement vers un enregistrement qui correspond exactement à votre requête de recherche. Vous pouvez basculer entre les résultats de la recherche globale et les résultats des applications d'espace de travail auxquelles vous avez accès.

Rechercher dans le champ de Navigation unifiée recherche

Pour effectuer une recherche globale, saisissez votre requête de recherche dans le Navigation unifiée champ de recherche, puis sélectionnez **Afficher les résultats** ou appuyez sur Entrée.

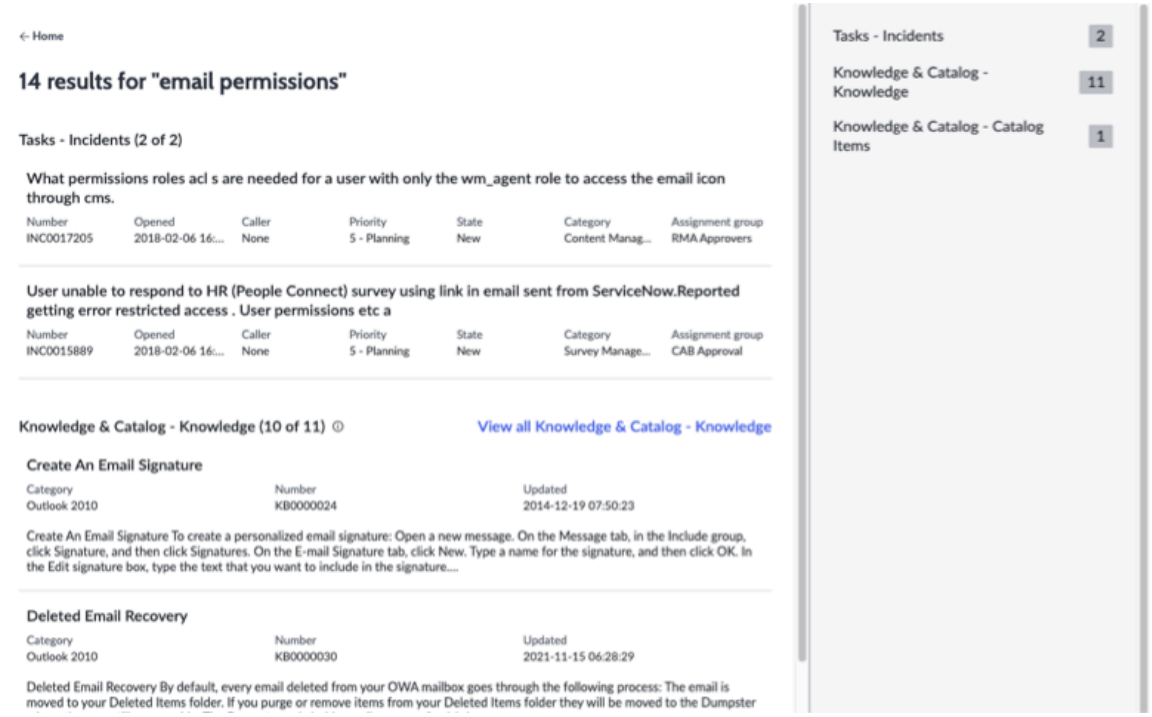




La page des résultats de recherche indique le nombre total d'enregistrements qui correspondent à votre recherche et affiche un aperçu d'une sélection des résultats de chaque table interrogeable qui contient des enregistrements correspondants. Vous pouvez ouvrir n'importe quel enregistrement de résultat de recherche en le sélectionnant dans la liste d'aperçu.

Traduction automatique

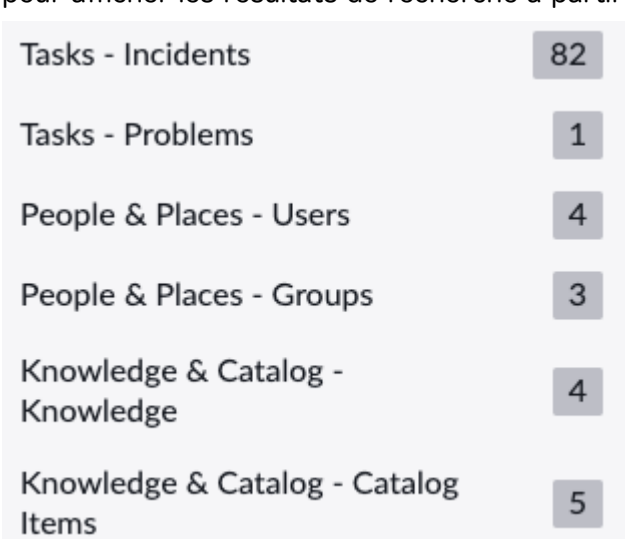
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Pour plus de détails sur le contenu de la page des résultats de recherche Next Experience , consultez Page des résultats de recherche dans Next Experience .

Affinez votre recherche par source sur la page des résultats de recherche

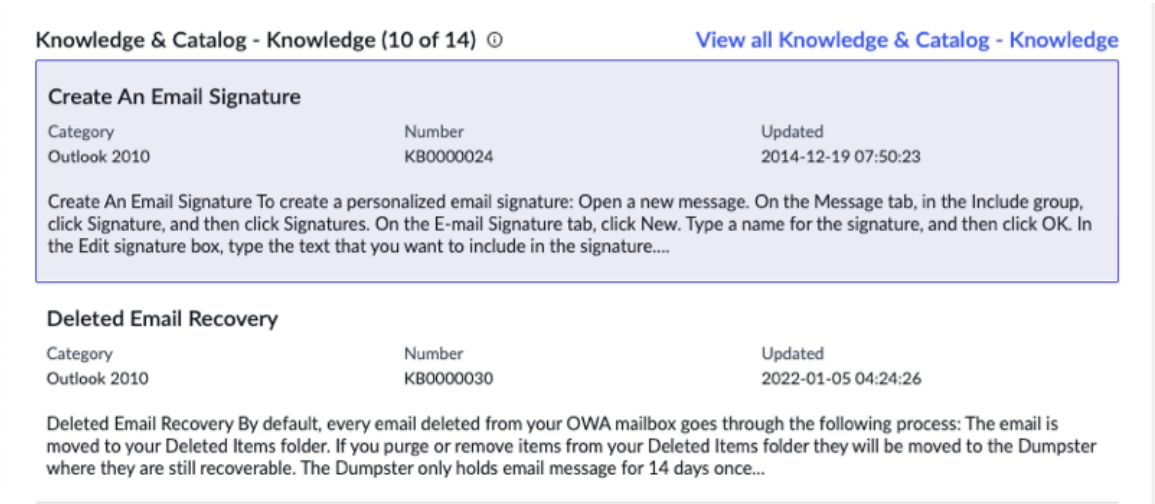
La page des résultats de recherche comprend une liste de tables sources indiquant le nombre d'enregistrements correspondants que chacune contient. Sélectionnez une entrée pour afficher les résultats de recherche à partir de la table source spécifiée.



Lorsqu'il y a plus d'enregistrements correspondants d'une table source que ce qui peut être prévisualisé, la page de résultats affiche un lien **Afficher tout** à côté du titre de la table. Sélectionnez ce lien pour afficher tous les enregistrements correspondants à partir de la table spécifiée.

Traduction automatique

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

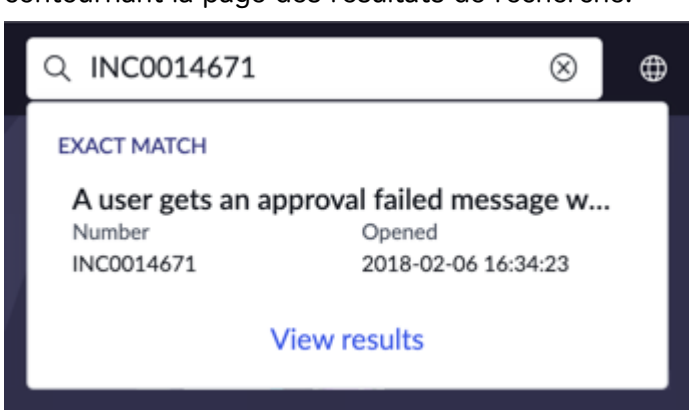


Revenez à votre point de départ à partir de la page des résultats de recherche

Pour revenir à la page où vous avez initié votre recherche, sélectionnez le lien avec une flèche vers la gauche qui apparaît au-dessus du nombre total de résultats sur la page des résultats de recherche. Le titre de ce lien indique la page à laquelle il vous renvoie. Par exemple, si vous effectuez une recherche à partir de la page d'accueil, le texte du lien sera **Accueil , mais** si vous effectuez une recherche à partir de la page Tableaux de bord, le texte du lien sera **Vue d'ensemble des tableaux de bord**.

Rechercher un enregistrement spécifique à l'aide de la correspondance exacte

Entrez un numéro d'enregistrement dans le champ de recherche, Navigation unifiée mais n'appuyez pas sur Entrée ou sélectionnez **Afficher les résultats**. Le champ de recherche affiche un aperçu de l'enregistrement avec une balise **de correspondance exacte** . Sélectionnez l'aperçu pour accéder directement à l'enregistrement correspondant, en contournant la page des résultats de recherche.

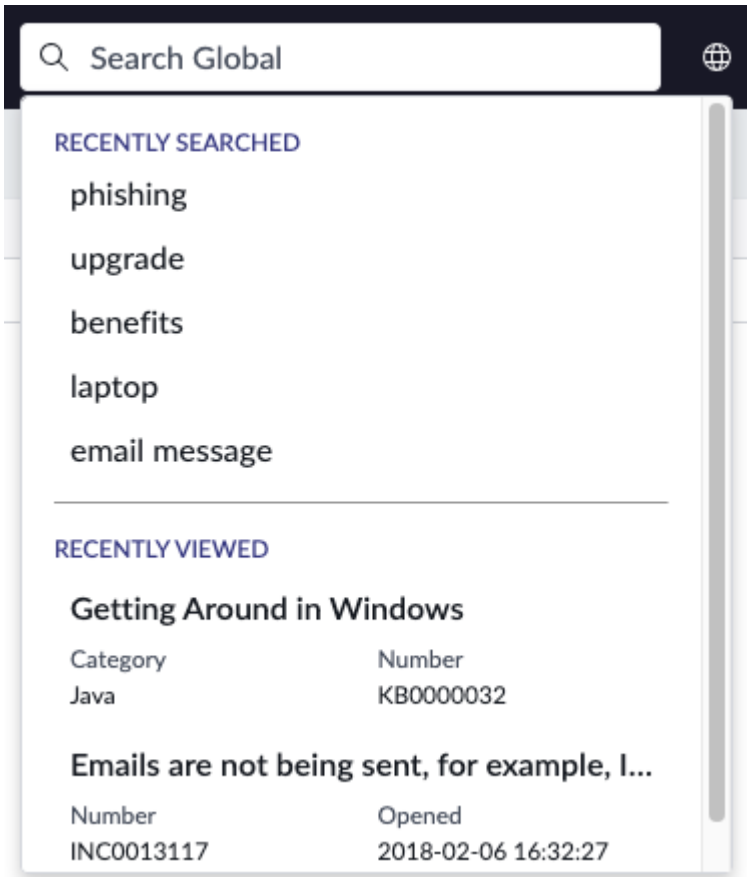


Accédez à vos requêtes et résultats de recherche les plus récents

Lorsque vous sélectionnez le champ de recherche vide Navigation unifiée , le système affiche des listes indiquant vos requêtes de recherche les plus récentes et vos résultats de recherche les plus récemment consultés. Sélectionnez une requête **récemment recherchée** pour la répéter, ou sélectionnez un enregistrement de résultats de recherche **récemment consulté** pour 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.



Afficher les résultats de votre recherche dans une application d'espace de travail disponible

Si vous avez accès à la Navigation unifiée recherche dans les applications de l'espace de travail, une flèche apparaît à droite du champ de recherche après la recherche pour vous permettre de basculer entre les résultats de la recherche globale et ceux de vos applications d'espace de travail.



Par exemple, si le menu contextuel de l'illustration était disponible après avoir effectué une recherche globale, vous pouvez sélectionner **Espace de travail configurable CSM/FSM** dans le menu contextuel pour afficher les résultats de la recherche dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Les correspondances exactes s'ouvrent dans l'application d'espace de travail sélectionnée. Par exemple, si vous avez sélectionné **l'espace de travail configurable CSM/FSM**, entré un numéro d'enregistrement et sélectionné l'aperçu de l'enregistrement dans les résultats de recherche, l'enregistrement s'ouvrira dans l'espace de travail configurable CSM/FSM.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des options de la page de démarrage Next Experience

Plusieurs options de page de démarrage vous aident à déterminer le meilleur endroit pour commencer votre journée dans Next Experience. Configurez la page de destination de sorte que vos utilisateurs et vous-même commenciez sur une page adaptée à vos besoins dans ServiceNow.

Il existe plusieurs options pour la page qui s'ouvre lorsque vous lancez ServiceNow® ou sélectionnez le logo en haut de l'écran.

Options de page d'accueil

Toute page peut avoir des règles de redirection pendant le chargement de la page pour amener l'utilisateur vers une autre page.

Next Experience Page de destination par défaut

La page de destination par défaut fournit des informations pour vous orienter vers vos tâches dans une instance activée avec Next Experience. Des variantes de cette page sont disponibles, en fonction de votre configuration. Pour plus d'informations, consultez Explorer votre page de destination par défaut.

Page d'accueil de l'espace de travail configurable

N'importe quelle page d'un espace de travail configurable peut être la page de démarrage. Pour en savoir plus sur les options, reportez-vous espace de travail configurable à Configuration de votre Espace de travail configurable.

Page de destination sélectionnée par l'utilisateur

Vous pouvez sélectionner n'importe quelle page de la plateforme comme page de démarrage, en fonction d'une préférence utilisateur. Une page de destination sélectionnée par l'utilisateur peut également être n'importe quelle page à l'intérieur d'un espace de travail configurable.

Page de destination sélectionnée par l'administrateur

Cette option peut être n'importe quelle page à l'intérieur d'un espace de travail, mais aussi un tableau de bord classique. L'administrateur peut inclure une logique basée sur les rôles pour diriger les utilisateurs vers des espaces de travail configurables. Pour plus d'informations, consultez

- Configurer une page de destination globale de l'interface utilisateur Core dans les instances compatibles Next Experience
- Configurer les pages de destination par utilisateur dans Next Experience

Tableaux de bord réactifs

Vous pouvez commencer par un tableau de bord réactif créé dans l'environnement classique pour utiliser un tableau de bord existant qui n'est pas disponible dans un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Set responsive dashboards as your home .

Pages d'accueil

Les pages d'accueil sont une fonctionnalité obsolète. Les pages d'accueil des versions antérieures sont en lecture seule à partir de la Tokyo version. Pour en savoir plus sur la conversion de pages d'accueil en tableaux de bord réactifs, reportez-vous à la section Homepage deprecation help tool .

Comment choisir une page de démarrage

Les différentes options des pages de démarrage ont des objectifs différents. Par exemple, choisissez un tableau de bord réactif pour votre page de démarrage si la plupart de vos données se trouvent dans l'environnement classique, plutôt que dans des espaces de travail configurables.

Traduction automatique

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

Considérations relatives à la mise à niveau

Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers une instance avec Next Experience activé, il est préférable de convertir les pages d'accueil en tableaux de bord réactifs, afin de ne pas perdre les options de modification. Les pages d'accueil sont désactivées par défaut lorsque Next Experience cette option est activée. Pour plus d'informations, consultez Homepage deprecation help tool .

Next Experience Options de démarrage de l'administrateur

En tant qu'administrateur, vous pouvez configurer la position de démarrage des utilisateurs lorsqu'ils se connectent à ServiceNow.

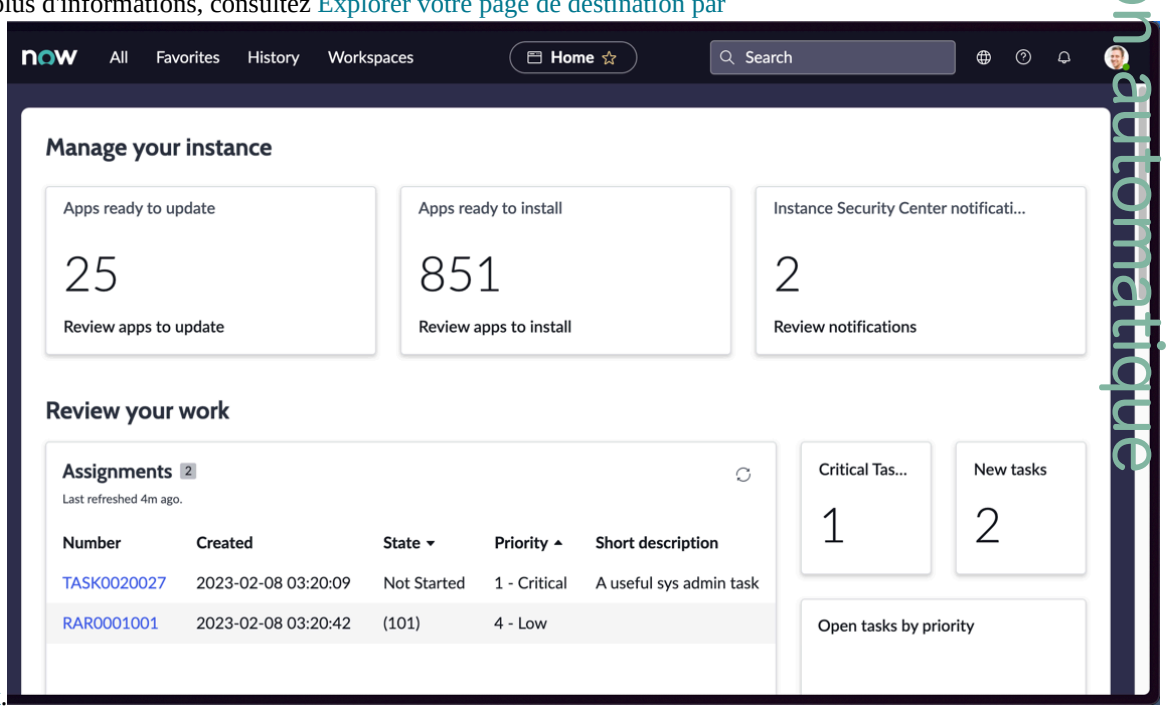
Déterminer la page de démarrage

La page de démarrage que vous configurez doit répondre à vos besoins et à ceux de votre organisation. Next Experience Les pages de destination par défaut affichent les visualisations que vous pouvez sélectionner pour traiter les tâches immédiates. Les tableaux de bord et les espaces de travail configurables peuvent fournir des informations plus ciblées.

Options

Next Experience Page de destination par défaut

La page de destination par défaut fournit des informations pour vous orienter vers vos tâches dans une instance avec Next Experience activé. Des variantes de cette page sont disponibles, en fonction de votre configuration. Pour plus d'informations, consultez Explorer votre page de destination par défaut.



Page de destination personnalisée Next Experience

Vous pouvez fournir aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour commencer à travailler en créant des pages de destination Next Experience personnalisées en fonction de vos audiences. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de destination Next Experience.

Page d'accueil de l'espace de travail configurable

N'importe quelle page d'un espace de travail configurable peut être la page de démarrage. Pour en savoir plus sur les options, reportez-vous espace de travail configurable à Configuration de votre Espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Page de destination sélectionnée par l’administrateur

L’administrateur peut définir une page de destination par défaut pour tous les utilisateurs qui peuvent remplacer une page sélectionnée par l’utilisateur. Cette option peut être n’importe quelle page à l’intérieur d’un espace de travail, mais aussi un tableau de bord responsive classique. L’administrateur peut également inclure une logique basée sur les rôles pour diriger les utilisateurs vers des espaces de travail configurables. Pour plus d'informations, consultez

- Configurer une page de destination globale de l'interface utilisateur Core dans les instances compatibles Next Experience
- Configurer les pages de destination par utilisateur dans Next Experience

Tableaux de bord réactifs

Vous pouvez commencer par un tableau de bord réactif créé dans l’environnement classique pour utiliser un tableau de bord existant qui n’est pas disponible dans un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Set responsive dashboards as your home .

Next Experience Options de démarrage de l’utilisateur

En tant qu’utilisateur, vous pouvez spécifier par où commencer lorsque vous vous connectez à ServiceNow.

Déterminer votre page de démarrage

La page de démarrage que vous configurez doit répondre à vos besoins quotidiens. Next Experience Les pages de destination par défaut affichent les visualisations que vous pouvez sélectionner pour traiter les tâches immédiates. Les espaces de travail configurables peuvent fournir des informations plus ciblées.

Remarque :
Votre administrateur peut configurer une page de démarrage que les utilisateurs individuels ne peuvent pas remplacer.

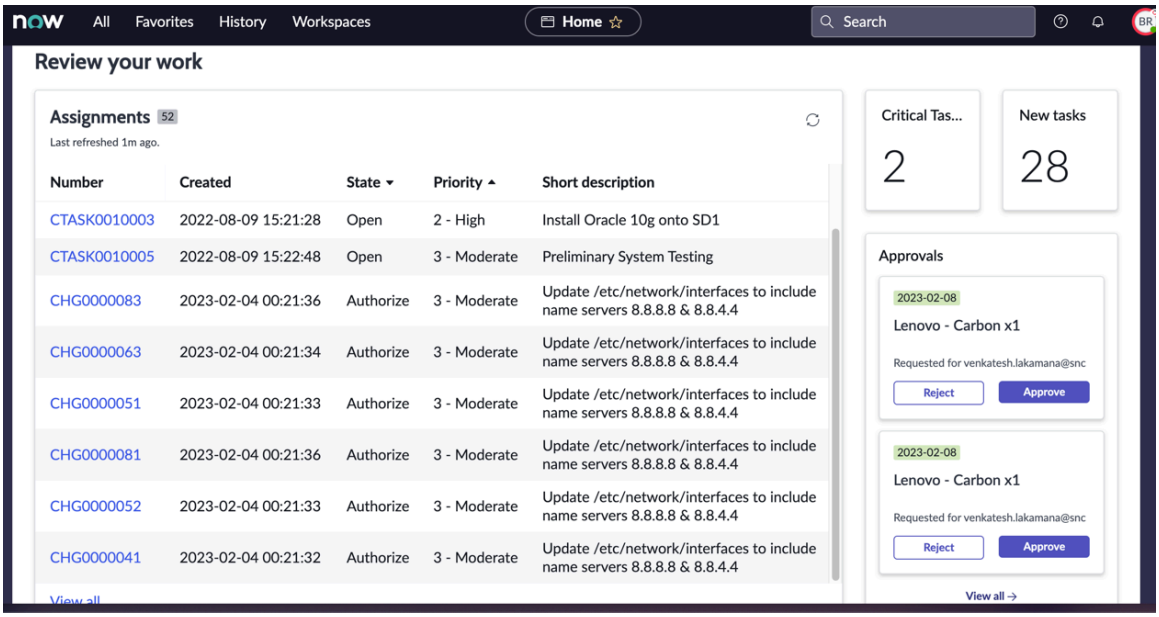
Options

Next Experience Page de destination par défaut

La page de destination par défaut fournit des informations pour vous orienter vers vos tâches dans une instance avec Next Experience activé. Des variantes de cette page sont disponibles, en fonction de votre configuration. Pour plus d'informations, consultez Explorer votre page de destination 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.



Page d'accueil de l'espace de travail configurable

N'importe quelle page d'un espace de travail configurable peut être la page de démarrage. Pour en savoir plus sur les options, reportez-vous espace de travail configurable à Configuration de votre Espace de travail configurable.

Une autre page de destination sélectionnée par l'utilisateur

Vous pouvez sélectionner n'importe quelle page de la plateforme comme page de démarrage, en fonction d'une préférence utilisateur. Une page de destination sélectionnée par l'utilisateur peut également être n'importe quelle page à l'intérieur d'un espace de travail configurable. Pour plus d'informations, consultez Configurer une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur.

Next Experience préférences utilisateur

Next Experience offre des préférences utilisateur pour personnaliser l'interface utilisateur de votre instance.

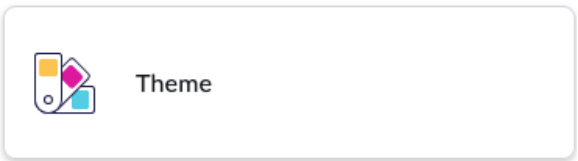
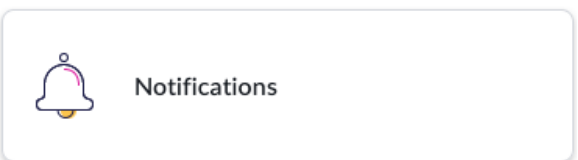
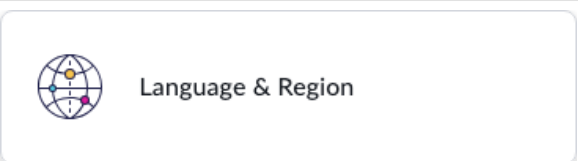
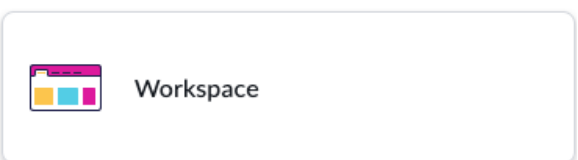
Vous pouvez personnaliser le comportement de l'ensemble de Next Experience votre instance en définissant des préférences globales.

Personnalisez les types de préférences suivants :

Display	Configurer les Next Experience préférences d'affichage: options pour obtenir une interface utilisateur qui fonctionne pour vous.
Accessibility	Configurer les Next Experience préférences d'accessibilité
Debugging	Configurer Next Experience les préférences de débogage: options de débogage de votre Next Experience instance pour détecter et supprimer les erreurs existantes et potentielles dans vos Next Experience composants et scripts.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 thème d'interface utilisateur Next Experience** : le thème sombre émet moins de lumière bleue, ce qui rend l'affichage plus agréable pour vos yeux et moins dérangeant dans des environnements de faible luminosité. **Remarque :** Le thème foncé est disponible pour les espaces de travail, mais pas pour l'environnement classique.
	Configurer les Next Experience préférences de notification: notifications Web et par e-mail sur votre instance.
	Configurer les Next Experience préférences de langue et de région: options de configuration des formats de date et d'heure, de votre fuseau horaire et de la langue de votre choix.
	Configurer Next Experience Espace de travail les préférences

Configurer les Next Experience préférences d'affichage

Configurez Next Experience les préférences d'affichage pour obtenir l'interface utilisateur qui vous convient le mieux.

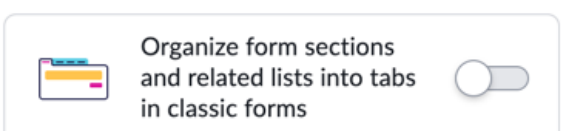
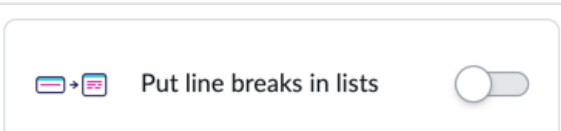
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

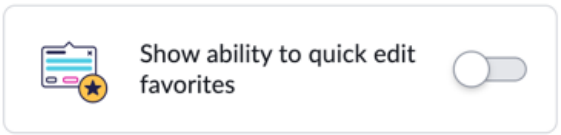
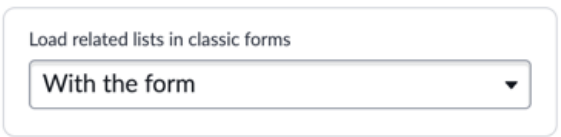
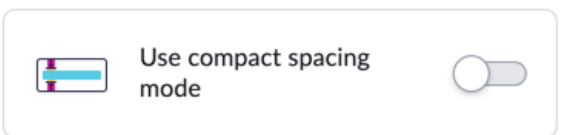
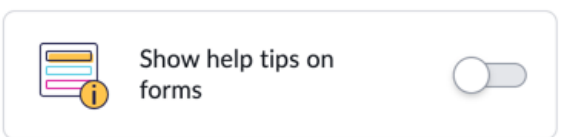
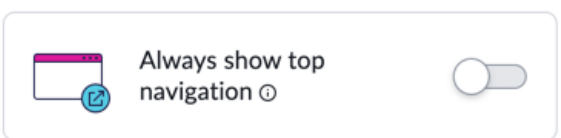
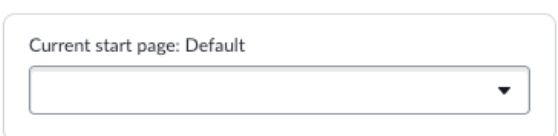
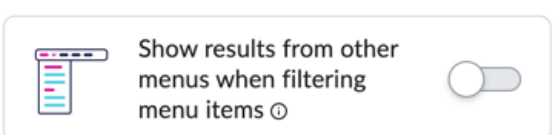
1. Accédez à **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Affichage**.
2. Sélectionnez les préférences que vous souhaitez configurer.

Préférences d'affichage

Option	Description
	Affiche les formulaires et les listes connexes dans des onglets afin que vous puissiez naviguer directement vers les sections de formulaire.
	Vous permet de terminer une ligne actuelle et de commencer une nouvelle ligne dans la même entrée de 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.

Option	Description
	Permet de modifier le nom et l'emplacement d'un favori lors de son ajout.
	Charge les listes connexes dans des formulaires classiques à l'un des moments suivants : ○ Avec le formulaire ○ Après le chargement du formulaire ○ Sur demande
	Optimise l'espacement entre les champs de formulaire, les contrôles et les lignes et colonnes de liste, en affichant plus de contenu sur les formulaires et les listes.
	Fournit des info-bulles pour utiliser et configurer les fonctionnalités de l'instance.
	Définit une navigation supérieure persistante lors de l'ouverture d'une nouvelle fenêtre à partir du menu afin que vous puissiez continuer à accéder à vos menus.
	Définit la page de démarrage qui s'affiche lorsque les utilisateurs se connectent à leurs Next Experience instances. Pour en savoir plus sur les options de la page d'accueil, reportez-vous à la section Configurer une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur.
	Affiche les résultats de tous les menus, à l'exception du menu Historique lors du filtrage à partir d'un menu du Navigation unifiée. Si cette option est désactivée, les menus affichent uniquement les résultats du menu à partir duquel vous filtrez. Le menu **Tout** renvoie les résultats de tous les menus, à l'exception du menu **Historique** , quel que soit ce paramètre.

Configurer les Next Experience préférences d'accessibilité

Configurez Next Experience les préférences d'accessibilité pour obtenir l'interface utilisateur la plus accessible pour vous.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Accessibilité**.
2. Sélectionnez les préférences que vous souhaitez configurer.

Traduction automatique

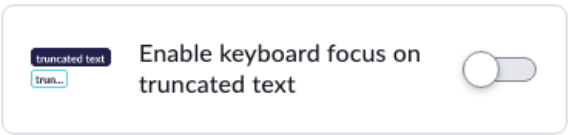
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Préférences d'accessibilité

Champ	Description
 Show date and time formats on forms 	Affiche la date et l'heure sur les pages entre parenthèses.
 Replace colors with patterns in charts and graphs 	Ajuste les graphiques et les graphiques à afficher avec un modèle tel que des bandes ou des lignes en pointillés au lieu d'une seule couleur.
 Enable special keyboard shortcuts 	Utilisez des raccourcis clavier pour effectuer rapidement des actions courantes dans l'interface utilisateur. Les raccourcis clavier qui s'affichent dans le modal sont spécifiques à l'écran que vous consultez. Pour plus d'informations, consultez Next Experience raccourcis clavier. **Remarque :** Si vous travaillez dans l'environnement classique, reportez-vous à Interface utilisateur principale raccourcis clavier.
 Show all buttons without the need to hover 	Affiche tous les champs invisibles, éliminant ainsi le besoin de l'utilisateur de les survoler. Le texte de survol est désactivé.
 Enable data table for charts and graphs  	Affiche une table avec les données de graphiques et de graphiques pour faciliter l'accès au lecteur de l'écran.
 Reduce motion 	Réduit la vitesse des animations lors du passage d'un écran à l'autre. Cette réduction concerne principalement les animations de connexion.
 Enable accessibility in classic  	Étend la navigation au clavier et active plus d'arrêts d'onglets dans l'environnement classique afin que vous puissiez accéder aux icônes et aux boutons dans les listes, les champs de formulaire et les cartes. Cette option présente également des informations supplémentaires 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.

Champ	Description
	Permet de rester concentré sur les champs qui contiennent du texte tronqué afin que l'utilisateur puisse utiliser le clavier pour afficher le texte masqué. Le texte de survol est désactivé.

Remarque :
Si les utilisateurs ont configuré des paramètres spécifiques au système d'exploitation, tels que les couleurs forcées ou le contraste dans Windows, ces paramètres ne sont pas remplacés par Next Experience les préférences ou les thèmes de l'utilisateur. Si ces paramètres spécifiques au système d'exploitation sont désactivés, les comportements de couleur et de thème reviennent aux comportements définis dans l'interface Next Experience utilisateur.

Configurer Next Experience les préférences de débogage

Déboguez votre Next Experience instance pour détecter et supprimer les erreurs existantes et potentielles dans vos Next Experience composants et scripts.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Débogage**.
2. Sélectionnez l'une des options de débogage.

Débogage

Champ	Description
Débogueur de script	Ouvre un débogueur JavaScript avec un traceur de script et un journal de session. Pour plus d'informations, consultez Débogage des scripts .
Cartes sources UX	Vous permet d'effectuer un débogage à l'aide de cartes sources UX dans votre navigateur. Par exemple, lorsqu'il est utilisé avec Firefox v102+, l'utilisateur peut définir un point d'arrêt dans le code du composant et, lorsque le navigateur s'arrête à ce point d'arrêt, les noms des variables doivent apparaître dans la section de portée. **Remarque :** Lorsque vous ne procédez pas au débogage à l'aide de cartes sources UX, il est préférable de désactiver cette préférence utilisateur, car elle peut entraîner une dégradation des performances de l'instance.
Inspecteur de page d'Infrastructure de tests automatisés	Permet d'identifier et d'inspecter les pages créées dans les pages d'interface utilisateur personnalisées classiques à l'aide de l'inspecteur de page. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Inspecteur de 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.

Champ	Description
Outil de développement Seismic	Ouvre un lien vers la page de téléchargement des outils de développement Seismic de la boutique en ligne Chrome. L'extension Chrome Seismic Dev Tools (SDT) est un outil qui aide les développeurs Seismic à identifier, diagnostiquer et résoudre efficacement les défauts et les problèmes de performances. **Remarque :** Cette option peut être supprimée des préférences utilisateur de débogage en définissant la `glide.ui.next_experience.seismic_developer_to` propriété système sur **faux**.

Configurer les Next Experience préférences de langue et de région

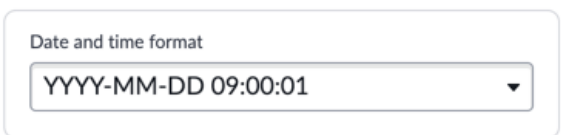
Configurez Next Experience les préférences de langue et de région pour obtenir l'interface utilisateur qui vous convient le mieux.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Langue et région**.
2. Sélectionnez les préférences que vous souhaitez configurer.

Préférences d'affichage

Option	Description
	Définit le format d'affichage des dates et des heures. Les options sont les suivantes : **a.** JJ-MM-AAAA 09 :00 :01 il y a 5 minutes **b.** AAAA-MM-JJ 09 :00 il y a 5 minutes **c.** JJ-MM-AAAA 09 :00 :01 **d.** JJ-MM-AAAA 09 :00 **e.** il y a 5 minutes **Remarque :** Si vous sélectionnez **AAAA-MM-JJ 09 h 00 il y a 5 minutes** ou **JJ-MM-AAAA 09 h 00** pour l'année en cours, l'année en cours (AAAA) sera omise.
	Détermine le fuseau horaire ou revient au fuseau horaire par défaut pour la session en cours. Lors de la connexion suivante, le paramètre de fuseau horaire revient à la valeur par défaut du système, 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.

Option	Description
	au paramètre de profil d'utilisateur pour le fuseau horaire.
	Définit la langue utilisée pour votre instance lorsque vous avez accès à plusieurs langues. Cette préférence s'affiche uniquement si le module d'extension de langue est installé. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .

Sélectionner un thème dans Next Experience

Personnalisez votre instance en sélectionnant une variante de thème ou une autre palette de couleurs dans le menu des préférences utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : n'importe quel utilisateur

Remarque :
Un administrateur doit activer au moins une variante de thème (comme le thème sombre) avant que vous puissiez en sélectionner une, comme décrit dans cette tâche. Pour plus d'informations sur les variantes de thème, reportez-vous à Styles principaux, couleurs, variantes et autres palettes de couleurs. Pour plus d'informations sur la définition d'autres palettes de couleurs, reportez-vous à la section Ajouter une autre palette de couleurs.

Procédure

1. Sélectionner le menu utilisateur  dans la bannière Unified Navigation.
2. Sélectionnez **Préférences**.
3. Sélectionnez le bouton **Thème** .
4. Sélectionnez un thème disponible.

Configurer les Next Experience préférences de notification

Configurez la façon dont vous recevez les notifications du produit et du système dans Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Notifications**.
2. Sélectionnez l'onglet **Général**.
3. Configurez vos préférences pour les notifications système en dehors de la plateforme.
   Pour plus d'informations sur les préférences de notification avancées, consultez Préférences système et de notification personnalisée et de canal de livraison dans Next Experience .
4. Sélectionnez l'onglet **Next Experience** .
5. Configurez vos préférences pour les notifications intégrées au 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.

Configurer Next Experience Espace de travail les préférences

Configurez vos Espace de travail préférences d'affichage.

Avant de commencer

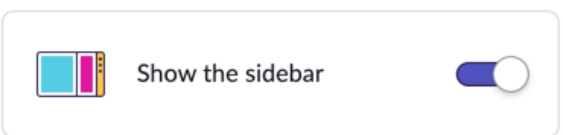
Espace de travail Les préférences s'affichent uniquement si vous avez accès à A Espace de travail et que le Espace de travail est en focus.

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez la préférence que vous souhaitez configurer.

Espaces de travail

Champ	Description
	Affiche le widget de ruban par défaut lorsque le formulaire se charge.
	Affiche le panneau latéral contextuel par défaut lors du chargement du formulaire.

Next Experience raccourcis clavier

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier pour effectuer rapidement des actions courantes dans l'interface utilisateur.

Les raccourcis clavier qui s'affichent dans le modal sont spécifiques à l'écran que vous consultez. Les raccourcis clavier dépendent du navigateur et du système d'exploitation que vous utilisez. Les combinaisons de touches les plus courantes sont répertoriées dans le tableau.

Raccourcis clavier courants Next Experience

Action	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Affichez les raccourcis pour la page que vous consultez dans une fenêtre modale.	Ctrl+/	Commande+/
Composer un e-mail	Ctrl+Alt+e	Commande +Option+E
Créer un enregistrement	Maj+Alt+n	Maj+Option+n
Ajouter la page actuelle en favoris ou supprimer la page actuelle des favoris	Ctrl+Maj+/	Commande+Maj +/
Emprunter l'identité d'un utilisateur	Ctrl+Maj+i	Commande+Maj +i

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Ouvrir la page de destination de l’instance	Ctrl+Alt+z	Commande +Option+z
Ouvrir la barre d’outils de l’instance pour changer les domaines	Ctrl+Alt+t	Commande +Option+t
Actualiser la liste	Maj+Alt+r	Maj+Option+R
Sauvegarder l'enregistrement	Ctrl+	Commande+s

Next Experience raccourcis clavier pour afficher les menus

Ouvrir ce menu	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Menu Tout	Ctrl+Alt+a	Commande+Option+a
Menu Administrateur	Ctrl+Maj+a	Commande+Maj+a
Menu Favoris	Ctrl+Alt+f	Commande+Option+f
Menu d'aide	Ctrl+Maj+/	Commande+Maj+/
Menu Historique	Ctrl+Alt+h	Commande+Option+h
Menu Espaces de travail	Ctrl+Alt+w	Commande + Option + w
Menu Notifications	Ctrl+Maj+k	Commande+Maj+k
Menu de profil d’utilisateur	Ctrl+Maj+u	Commande + Maj + u

Next Experience Raccourcis clavier pour appliquer le focus

Appliquer le focus	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Recherche globale	Ctrl+Alt+g	Commande + Option + g
Contenu principal d’une page	Ctrl+Alt+p	Commande+Option +P
Navigation dans le fil d'Ariane	Ctrl+Maj+c	Commande+Maj+c
Page de navigation latérale	Ctrl+Alt+1	Commande+Option +1
Onglet Espace de travail	Ctrl+Alt+2	Commande + Option + 2
Onglet Page	Ctrl+Alt+3	Commande+Option +3
Onglet d'enregistrement	Ctrl+Alt+4	Commande+Option +4
Barre latérale contextuelle	Maj+Alt+x	Maj+Option+x
Champ de texte Composition d’Activity Stream	Maj+Alt+c	Maj+Option+c
Bouton Première action	Maj+Alt+t	Maj+Option+t

Traduction automatique

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

Appliquer le focus	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Premier champ du formulaire	Maj+Alt+f	Maj+Option+F
Première mosaïque dans le flux d'activité	Ctrl+Alt+x	Commande+Option +x
Déplacer le focus vers l'avant à travers les principaux éléments de la page	Ctrl+j	Commande+j
Déplacer le focus vers l'arrière à travers les principaux éléments de la page	Ctrl+Maj+j	Commande+Maj+j
Déplacer le focus entre les titres du formulaire	Maj+Alt+h	Maj+Option+h

Raccourcis clavier supplémentaires Next Experience

Action	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Ouvrir la barre d'outils de l'instance pour changer les domaines	Ctrl+Alt+t	Commande+Option +t
Ouvrir la boîte de réception de l'agent	Maj+Alt+i	Maj+Option+i
Ouvrir la messagerie instantanée des discussions Sidebar	Maj+Alt+d	Maj+Option+D
Ouvrir la recherche de liste	Maj+Alt+s	Maj+Option+s
Ouvrir le filtre de liste	Maj+Alt+b	Maj+Option+b
Parcourir les mises en page	Maj+Alt+l	Maj+Option+l
Agrandir/réduire le volet redimensionnable	Maj+Alt+p	Maj+Option+P
Répondre à la correspondance par e-mail la plus récente	Maj+Alt+E	Maj+Option+E

Suivre les enregistrements dans Next Experience

Recevez une notification lorsqu'une note de travail ou un commentaire est ajouté à un enregistrement en le suivant dans l'environnement classique de Next Experience.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un enregistrement dans l'environnement classique.

   Par exemple, accédez à **Tous** > **Incident** > **Mes affectations** et sélectionnez un incident à suivre.

   Remarque :
   Suivre des enregistrements à partir d'un espace de travail n'est pas pris en charge.

2. Sélectionnez **Suivre**.

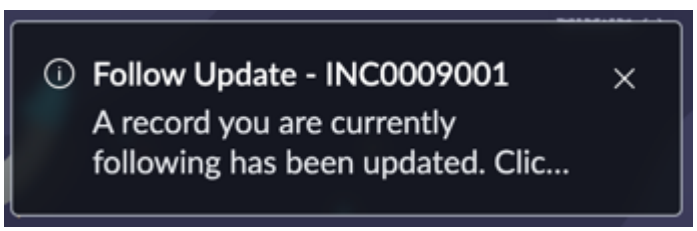
   Remarque :
   Pour ne plus recevoir de notifications concernant un enregistrement, sélectionnez **Suivre/Ne plus suivre**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Lorsque des commentaires ou des notes de travail sont ajoutés à l'enregistrement, vous recevez des notifications sous forme de bannières et dans le menu Notifications en fonction de vos préférences de notification. Vous pouvez sélectionner la notification pour ouvrir l'enregistrement qui a été mis à jour.

L'exemple suivant montre un exemple de notification.



Information associée

Configurer les Next Experience préférences de notification

Configuration de l'interface Next Experience utilisateur

Configurez votre ServiceNow Next Experience pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et révéler des informations sur l'ensemble du Now Platform.

Cliquez sur les liens suivants pour en savoir plus sur Next Experience les fonctionnalités liées au rôle administrateur et la configuration de l'interface Next Experience utilisateur.

Considérations relatives à l'activation Next Experience

Next Experience offre une expérience de nouvelle génération, intuitive et personnalisée pour stimuler la productivité, améliorer l'engagement et générer des informations sur la Now Platform. Votre chemin vers l'activation Next Experience peut dépendre du niveau de personnalisation de votre instance.

Les conseils et l'assistance des ingénieurs qui vous ont aidé à personnaliser votre instance, ou d'un autre partenaire certifié, vous aideront à garantir le bon déroulement de votre migration vers celle-ci Next Experience .

Remarque :
UI16 doit être installé avant d'activer le Next Experiencefichier .

Nouveau client à partir de la Tokyo mise en production

Si vous êtes un nouveau client, vous avez Next Experience automatiquement activé et vous n'avez pas besoin de modifier l'interface utilisateur pour obtenir la dernière interface utilisateur.

Client existant mettant à niveau l'instance sans personnalisation de l'interface utilisateur

Si vous êtes un client existant, mais que vous n'avez pas implémenté les personnalisations de l'interface utilisateur ou investi de manière significative dans l'adoption Espace de travailde , l'interface utilisateur est activée lorsque vous effectuez une Next Experience mise à 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.

Client existant mettant à niveau l'instance avec personnalisation de l'interface utilisateur

Si vous êtes un client existant qui a apporté l'une des modifications suivantes à votre instance, vous aurez peut-être besoin de l'aide des auteurs de la modification, ou d'un partenaire établi, pour garantir une activation transparente.

- Personnalisez votre interface utilisateur. Par exemple, si vous avez créé des styles codés en dur ou implémenté des scripts d'interface utilisateur.
- J'ai adopté un classique Espace de travail et je veux adopter une nouvelle espace de travail configurable alternative.
- Vous avez créé des composants personnalisés dans un classique Espace de travail et souhaitez adopter une nouvelle espace de travail configurable alternative.

Vous pouvez utiliser les outils et API suivants avec votre partenaire d'implémentation pour ajuster vos personnalisations afin qu'elles fonctionnent correctement avec le nouveau Next Experience thème :

- API PolarisUI pouvant contenir des scripts
- Scripts globaux du client Next Experience
- Balises Jelly

Le client existant se désabonne de l'interface Next Experience utilisateur avant une mise à niveau

Si vous êtes un client existant ServiceNow et que vous décidez que vous ne souhaitez pas activer l'interface Next Experience utilisateur pendant une mise à niveau, vous pouvez créer une propriété système appelée `glide.ui.next_experience.opt_out` et définir la valeur sur **vrai**.

Pendant la mise à niveau, l'interface utilisateur n'est Next Experience pas activée.

Fonctionnalité non prise en charge

Important :

Messagerie instantanée de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience. À partir de Washington DC, certaines Messagerie instantanée de Connexion fonctions sont disponibles dans Next Experience à l'aide de Sidebar. Voir KB1123615 – Passer de la messagerie instantanée Connect à la barre latérale pour plus d'informations sur les différences entre Messagerie instantanée de Connexion et Sidebar.

Support de Connexion n'est pas disponible dans Next Experience Utah et devrait être complètement déconseillé dans ce domaine. Si vous souhaitez affecter automatiquement des demandes de messagerie instantanée et d'autres éléments de travail aux agents dans Next Experience, vous devez migrer vers Affectation de travail avancée et Messagerie instantanée d'agent. Pour en savoir plus, consultez Passer du support de Connect à Advanced Work Assignment et au Chat d'agent .

Ces fonctionnalités et produits ne sont actuellement pas pris en charge avec Next Experience:

Traduction automatique

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

- La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience cette option activée, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes si elles disposent d'une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ni les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Analytics Center les tableaux de bord prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de Page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs.
- Les menus d'en-tête personnalisés ne sont pas pris en charge.
- Live Feed n'est pas pris en charge.
- Le journal de console JavaScript n'est pas pris en charge dans le cadre de Next Experience travail.
- ATF prend désormais en charge les composants de formulaire créés avec UI Builder. Consultez Form category pour plus d'informations. ATF ne prend pas en charge ces éléments de Next Experience, mais la prise en charge de ces fonctionnalités est prévue pour les versions futures :
  - Pages construites avec Générateur d'IU, y compris les pages avec des listes et des composants de formulaire.
  - Pages de destination

Remarque :
ATF prend toujours en charge le , y compris l'environnement classique (comme les Interface utilisateur principalelistes et les formulaires classiques).

Pour en savoir plus, consultez :

- KB1156736 – Passer de la messagerie instantanée Connect à AWA et à la Messagerie instantanée d'agent
- KB1123615 – Passer de la messagerie instantanée Connect à la barre latérale
- KB1113554 - Désactivation de Next Experience pour utiliser Connect dans l'interface utilisateur principale
- KB1157068 – Flux en direct n'est pas pris en charge dans Next Experience

Activer Next Experience

Comment activer ou désactiver l'interface Next Experience utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En tant qu'administrateur, vous pouvez l'activer Next Experience pour tous les utilisateurs de votre Washington DC instance, ou permettre aux utilisateurs d'activer ou de désactiver la navigation unifiée pour eux-mêmes.

Si vous êtes un nouveau client, Next Experience l'exécution de la Washington DC mise en production est activée par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau, consultez les informations à Considérations relatives à l'activation Next Experience l'adresse avant d'activer Next Experience.

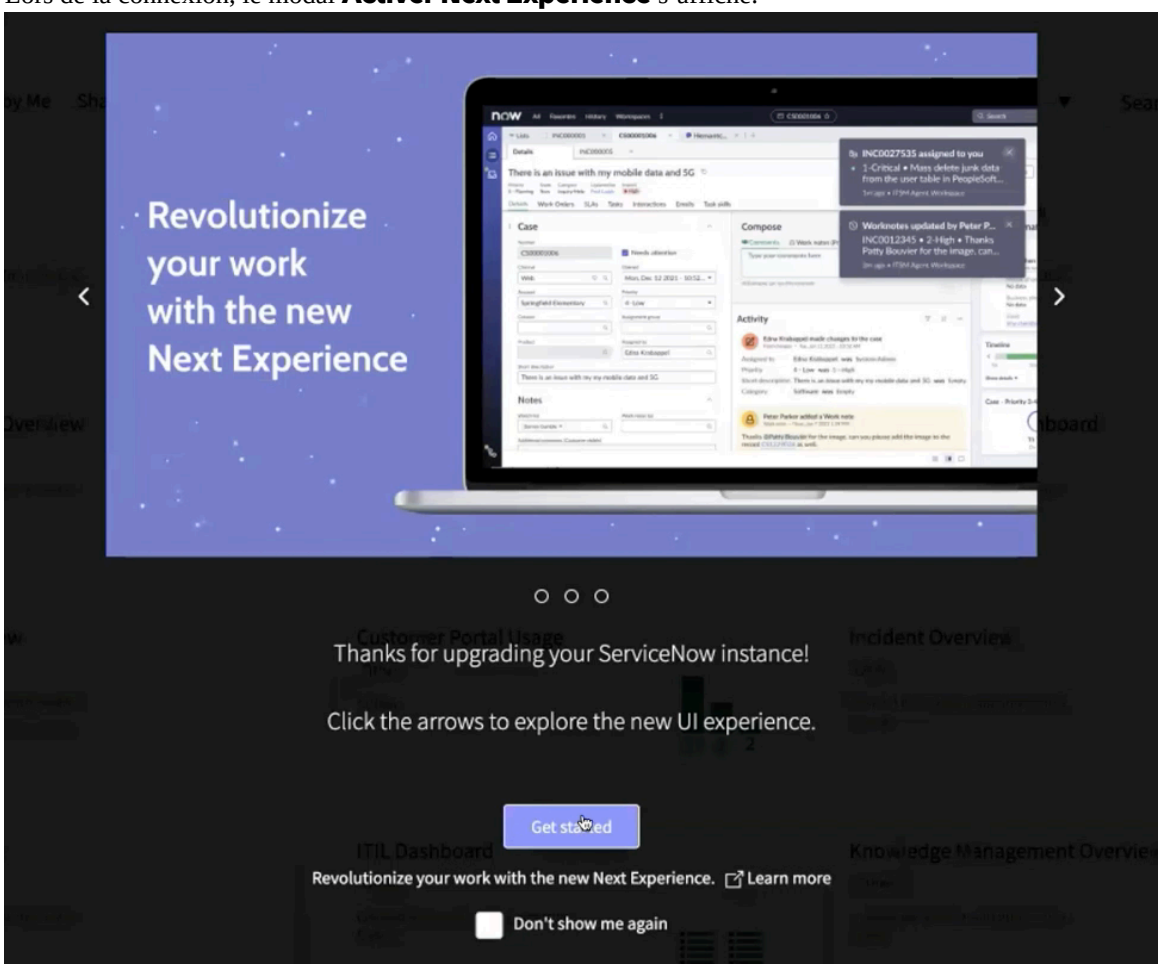
Traduction automatique

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

Avertissement :
Il n’est pas recommandé d’activer ou de désactiver l’interface Next Experience utilisateur tant que vous n’avez pas appris l’impact sur la façon dont cela peut affecter les fonctionnalités de votre instance. Vous aurez peut-être besoin de l’aide des auteurs des modifications ou d’un partenaire établi pour garantir une activation transparente.

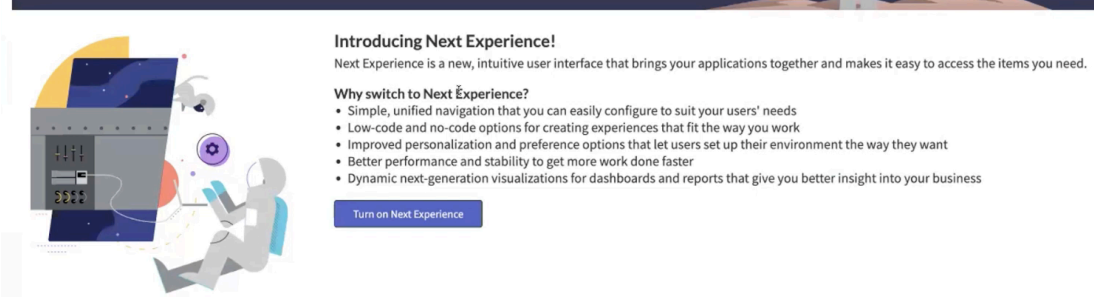
Procédure

1. Lors de la connexion, le modal **Activer Next Experience** s’affiche.



2. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).
3. Lisez et déterminez s’il Next Experience convient à vos utilisateurs.



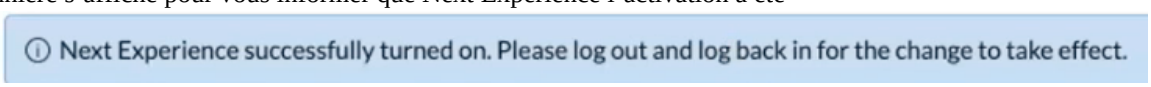


Traduction automatique

© 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.

Remarque :
Sachez que l'activation de l'interface Next Experience utilisateur affectera tous les utilisateurs de votre instance, et pas seulement l'administrateur système.

Notez également que si l'administrateur se trouve sur une instance de production, un avertissement s'affiche pour l'avertir des fonctionnalités non prises en charge dans Next Experience.

4. Sélectionnez **Activer Next Experience**.
   Une bannière s'affiche pour vous informer que Next Experience l'activation a été réussie. 

5. Déconnectez-vous et reconnectez-vous à votre instance.
6. Pour désactiver Next Experience dans votre instance, procédez comme suit :
   a. Accédez à **sys_properties.list**.
   b. Définissez la valeur de la `glide.ui.polaris.experience` propriété sur **faux** pour désactiver Next Experience.
   c. Rechargez votre instance.

Vérificateur de préparation Next Experience

Le Next Experience vérificateur de préparation aide les utilisateurs à décider s'ils doivent être activés Next Experience après une mise à niveau.

Vue d'ensemble

L'outil Next Experience Vérificateur de préparation permet aux utilisateurs administrateurs d'examiner leur instance pour voir si des agents et d'autres utilisateurs utilisent actuellement des applications qui ne sont pas compatibles avec Next Experience. En fonction de l'utilisation trouvée, l'outil recommande de l'activer Next Experience immédiatement ou d'effectuer une diligence raisonnable supplémentaire avant de l'activer.

Pour accéder au vérificateur de Next Experience préparation, accédez à **Cadre de travail Now Experience** > **Vérificateur de préparation Next Experience**.

Résultats



La Next Experience section Résultats du vérificateur de préparation affiche les cartes d'application pour chacune des applications dont la compatibilité Next Experienceavec . Les applications vérifiées sont les suivantes.

- Visites guidées
- Messagerie instantanée de Connexion
- Support 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.

- Flux en direct
- Suivre

Des descriptions sont fournies sous chaque carte pour vous indiquer si votre application est prise en charge dans le Next Experience, ainsi que des liens vers des alternatives disponibles pour les applications qui ne sont pas encore ou plus prises en charge.

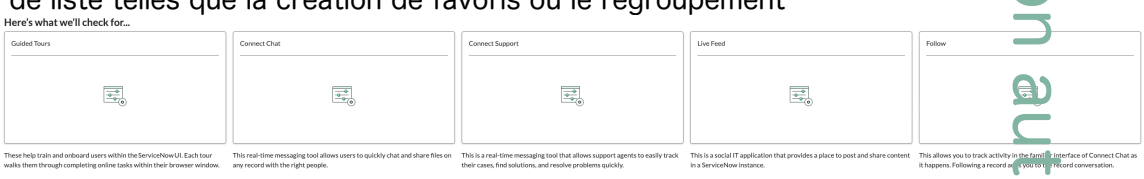
Version actuelle

L'outil Next Experience Vérificateur de préparation appelle la version actuelle de votre instance.

Exécuter l'analyse de compatibilité

Remarque :
Ces options de section sont dynamiques en fonction de la version de l'instance actuelle que vous exécutez. Si des applications sont disponibles pour votre version, des liens vers la documentation sont fournis.

L'analyse de compatibilité examine votre instance pour détecter l'utilisation d'applications qui ne sont pas compatibles avec Next Experience. Les instances d'utilisations s'affichent après l'exécution de l'analyse et indiquent le nombre d'utilisations pour chaque application. Vous pouvez sélectionner le lien **Afficher la liste d'utilisations** pour accéder à une liste des enregistrements d'utilisation de votre application. Vous pouvez utiliser des options de liste telles que la création de favoris ou le regroupement



d'enregistrements.

S'il n'y a pas d'erreur, sélectionnez le bouton **Activer Next Experience** pour activer Next Experience.

Explorer les thèmes dans Next Experience

Les thèmes vous permettent de personnaliser l'expérience visuelle pour vos utilisateurs, ce qui permet de mettre à jour l'apparence et la convivialité afin qu'elle ressemble davantage à votre marque.

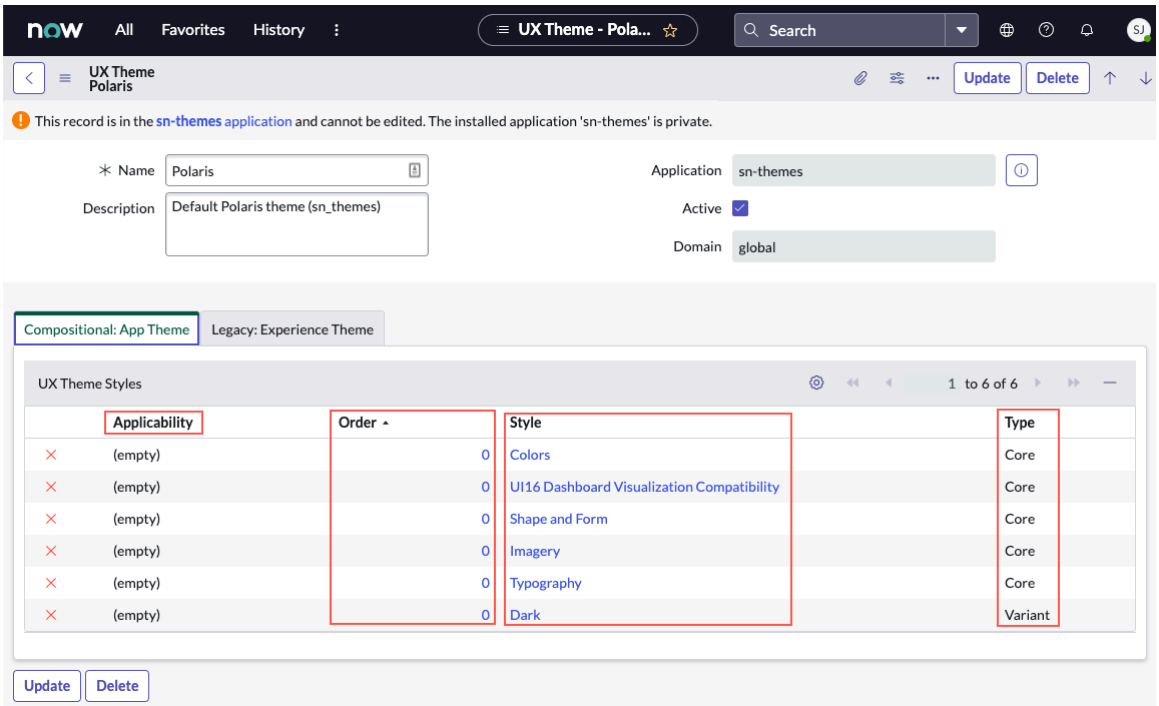
Créez, modifiez, prévisualisez et appliquez rapidement des thèmes à vos expériences à l'aide de Générateur de thèmes. Pour plus d'informations, consultez Configurer Next Experience avec Theme Builder .

Important :
La thématisation s'applique à l'environnement classique dans les listes, les formulaires et les tableaux de bord. Les composants personnalisés ne reflètent pas le thème.

Cette image montre le thème Polaris par défaut, qui est en lecture seule. Vous créez vos propres thèmes et styles à utiliser par les expériences dans votre instance en clonant le thème Polaris ou en utilisant Générateur de thèmes. Si vous clonez le thème Polaris, vous devez également cloner les styles sous Styles de thème UX et y apporter les modifications souhaitées. Au moins un style de type Core doit être 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.



Styles de thèmes

Vous pouvez configurer un thème en fonction de l'apparence de marque de votre société dans ServiceNow. Lorsque vous configurez un thème, vous ajustez les combinaisons de couleurs, les polices et les images de vos applications. Sur le formulaire Thème, vous configurez les Générateur de thèmes paramètres Ordre, Style et Type.

Ordre

Les enregistrements de style avec des valeurs d'ordre plus élevées remplacent les styles avec des valeurs inférieures. Les styles du système de base sont tous d'ordre 0. Si vous respectez la contrainte d'applicabilité, les styles avec des valeurs plus élevées remplacent les styles du système de base. Si ce n'est pas le cas, le style de valeur inférieure est utilisé.

Style

Les enregistrements de style définissent des styles réutilisables qui, ensemble, forment un thème. Les styles principaux incluent la couleur, la forme, la typographie et l'imagerie. Les variantes sont une version différente du thème, généralement des couleurs différentes, que les utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences. L'utilisation la plus courante des variantes est à des fins d'accessibilité, en particulier pour tenir compte du daltonisme. Si vous décidez d'utiliser un thème sombre, pensez à sélectionner le thème Polaris.

Type

Les styles peuvent être de type Core ou Variant. Les styles principaux sont actifs par défaut. Les utilisateurs peuvent choisir parmi les variantes disponibles pour eux-mêmes dans les préférences utilisateur, et ces styles de variante remplacent le style de base. Générateur de thèmes ne génère pas automatiquement de variantes de thème foncé ; toutefois, le thème Polaris inclut une variante de thème foncé disponible sur les instances avec Next Experience cette option activée.

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 .

Traduction automatique

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

Obtenir de l'aide avec Générateur de thèmes

Contactez l’administrateur client de votre société pour déverrouiller ou ajouter des comptes d’utilisateur, effectuer des restaurations ou des zBoots, etc. Now Support - Qui est mon administrateur client ?

Configurer Next Experience avec Générateur de thèmes

Gérez, modifiez et implémentez Next Experience des thèmes de manière simple, efficace et sûre pour refléter la marque de votre entreprise.

Générateur de thèmes ne prend actuellement pas en charge les variantes, telles que les thèmes sombres. Toutefois, à partir de la version Vancouver, Générateur de thèmes prend en charge la création et la modification d’autres palettes de couleurs. Pour plus d'informations, consultez Styles principaux, couleurs, variantes et autres palettes de couleurs.

Remarque :
Avant de pouvoir utiliser Générateur de thèmes, vous devez d’abord le télécharger à ServiceNow® Storepartir du fichier . Lorsque vous avez terminé le téléchargement, vous devrez peut-être vider votre cache local avant qu’il n’apparaisse sur votre instance.

Configurez Next Experience à l’aide Générateur de thèmes de ce qui suit.

- Créer un thème
- Modifier et prévisualiser un thème
- Appliquer un thème

Créer un thème avec Générateur de thèmes

Vous pouvez utiliser la vue Accueil de l’application Générateur de thèmes pour créer une page de thème sans expérience de thème. Les thèmes peuvent être créés pour les expériences Web et/ou mobiles.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

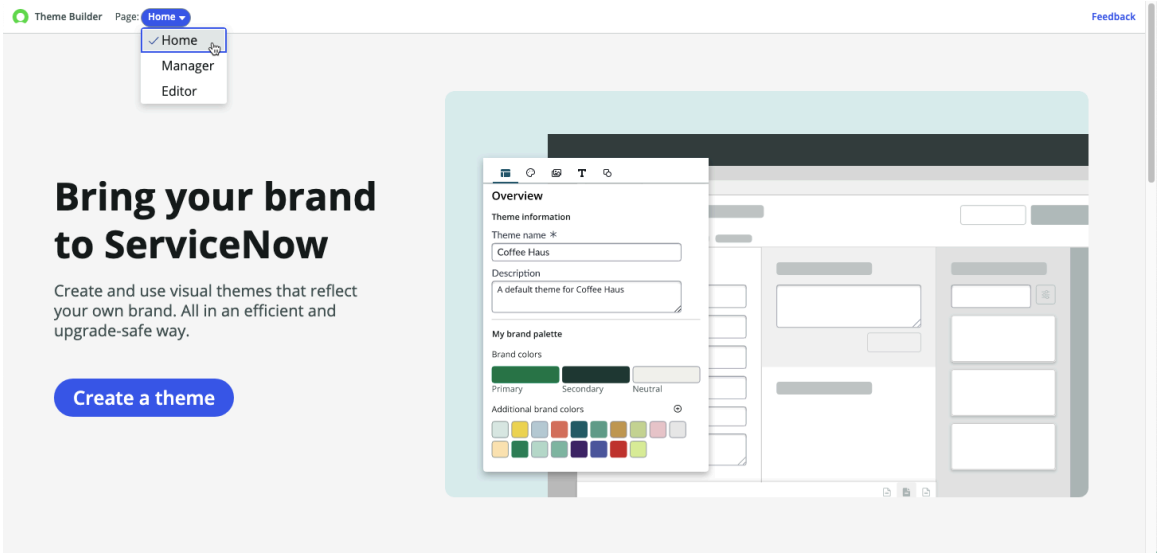
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
2. Vérifiez que **l’option Accueil** est sélectionnée dans le menu **Page :** en haut de l’écran.

Traduction automatique

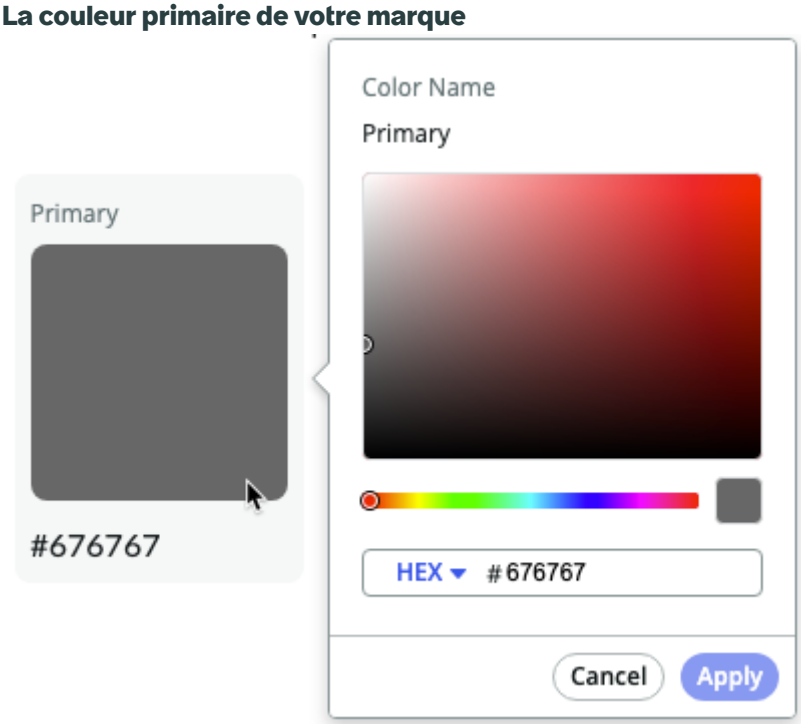
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Écran d'accueil de Theme Builder



3. Sélectionnez **Créer un thème**.
   La fenêtre modale **Avant de commencer** s'affiche pour vous guider dans les configurations de votre marque, décrite dans les étapes suivantes. L'enregistrement du thème est enregistré automatiquement au fur et à mesure que vous travaillez.
4. Sélectionnez **Continuer** pour commencer à définir votre nouveau thème.
5. Insérez le nom et une description de votre nouveau thème, puis sélectionnez **Suivant**.

La couleur primaire de votre marque



6. Sélectionnez la vignette **primaire** , puis la couleur primaire de votre marque, en examinant l'aperçu simplifié pour voir où la couleur sélectionnée s'affiche 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.

- Dans la boîte de dialogue Nom de la **couleur** , vous pouvez sélectionner le modèle colorimétrique que vous préférez : HEX, RVB ou TSL.
- Lors de la modification des couleurs de thème, vous pouvez afficher le taux de contraste dans le sélecteur de couleurs. La valeur est mise à jour lorsque vous modifiez la couleur à partir de la palette ou de la vue Mes couleurs.

7. Une fois que vous avez identifié la couleur primaire de votre marque, sélectionnez **Appliquer**, puis **Suivant**.
8. Si votre marque inclut une couleur secondaire, répétez l'étape précédente sur l'écran de couleur secondaire.
9. Répétez à nouveau l'étape précédente pour définir une couleur de marque neutre pour les lignes de séparation et les contenants de surface.
10. **Facultatif :** Choisissez des couleurs supplémentaires pour votre marque et sélectionnez **Suivant**.
11. Chargez le logo de votre marque et examinez l'aperçu simplifié pour vous assurer qu'il s'affiche comme prévu avec la couleur principale que vous avez choisie, puis sélectionnez **Suivant**.
12. Sélectionnez la police préférée pour votre texte, puis sélectionnez **Suivant**.
13. Sélectionnez la forme d'angle de vos composants dans l'interface, telle que les boutons, les fenêtres modales et les menus déroulants, puis sélectionnez **Suivant**.
14. Examinez vos sélections et sélectionnez **Créer un thème**.

Remarque :
Vous pouvez sélectionner **Retour** pour apporter des modifications dans l'assistant avant de sélectionner **Créer un thème**.

Après avoir créé votre thème dans l'assistant, vous serez dirigé vers la vue Éditeur du thème où vous pourrez continuer à modifier ou à appliquer votre thème.

Gérer ou modifier un thème avec Générateur de thèmes

Vous pouvez personnaliser et gérer votre thème et votre style de manière efficace en termes de temps et d'argent. Les nouveaux thèmes peuvent être appliqués aux implémentations Web uniquement, Mobile uniquement, ou aux implémentations Web et Mobile de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

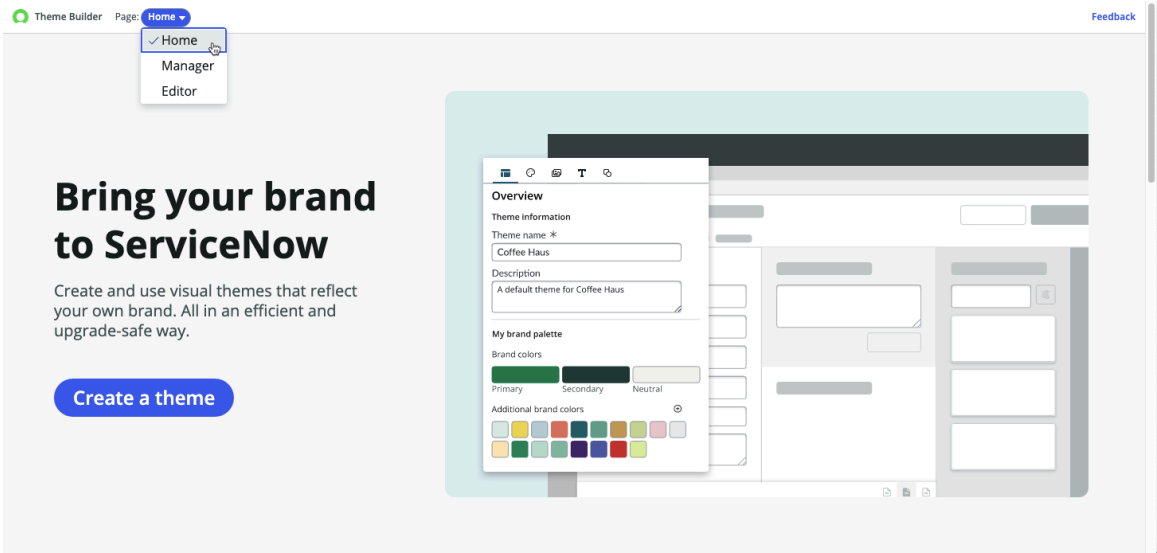
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination de Theme Builder s'affiche dans la vue de la page d'accueil.
2. Vous pouvez sélectionner le thème que vous souhaitez modifier à partir de la vue de la page Gestionnaire ou Éditeur.

Traduction automatique

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

Menu de page

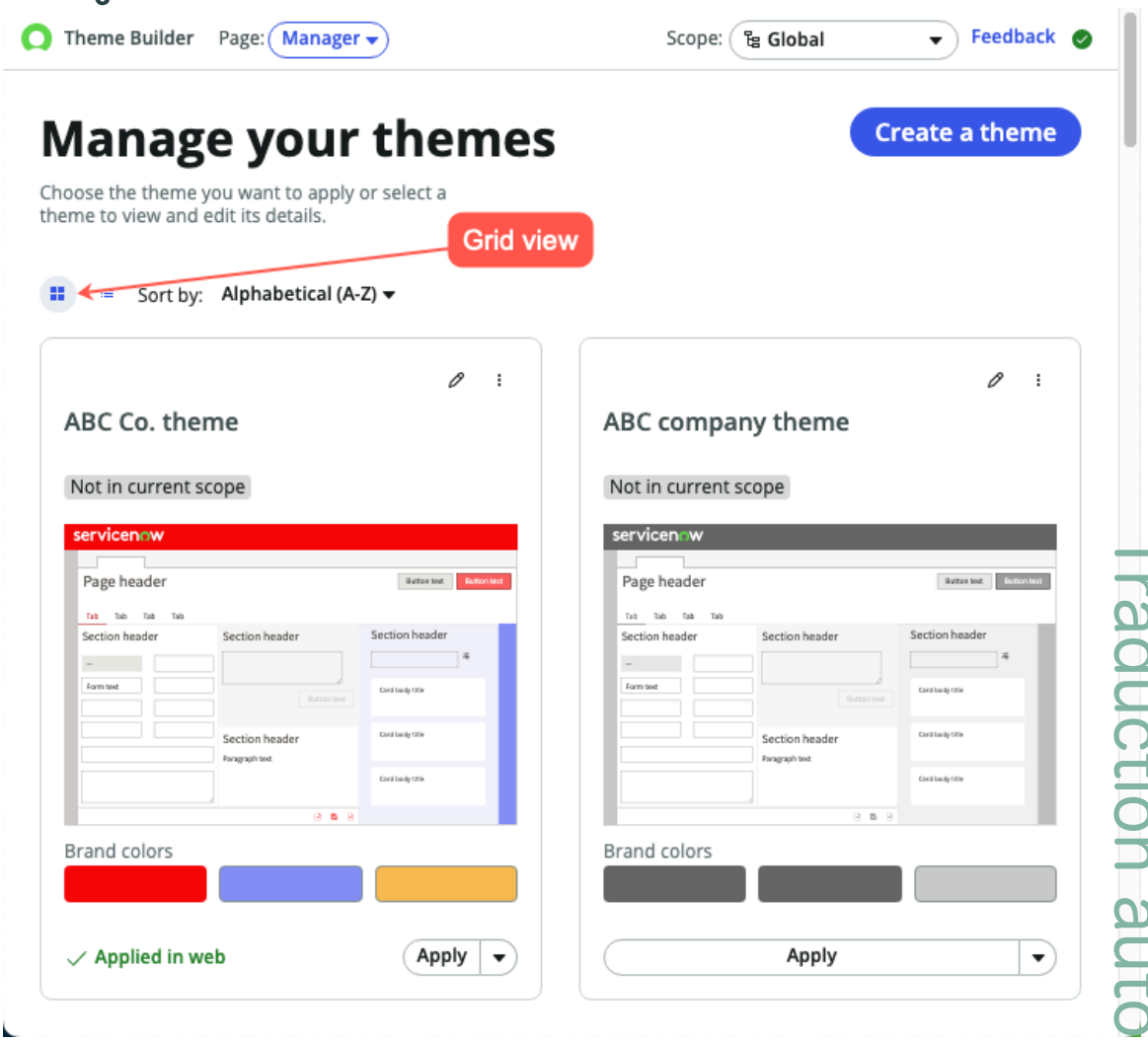


- Dans l’affichage de la page **Gestionnaire** , vous pouvez afficher les thèmes existants de deux façons : en mode Grille ou en mode Liste, selon l’icône sélectionnée à l’aide des icônes suivantes. Dans la vue de la page Gestionnaire, vous pouvez afficher tous les thèmes que vous avez créés sur le même écran.

Traduction automatique

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

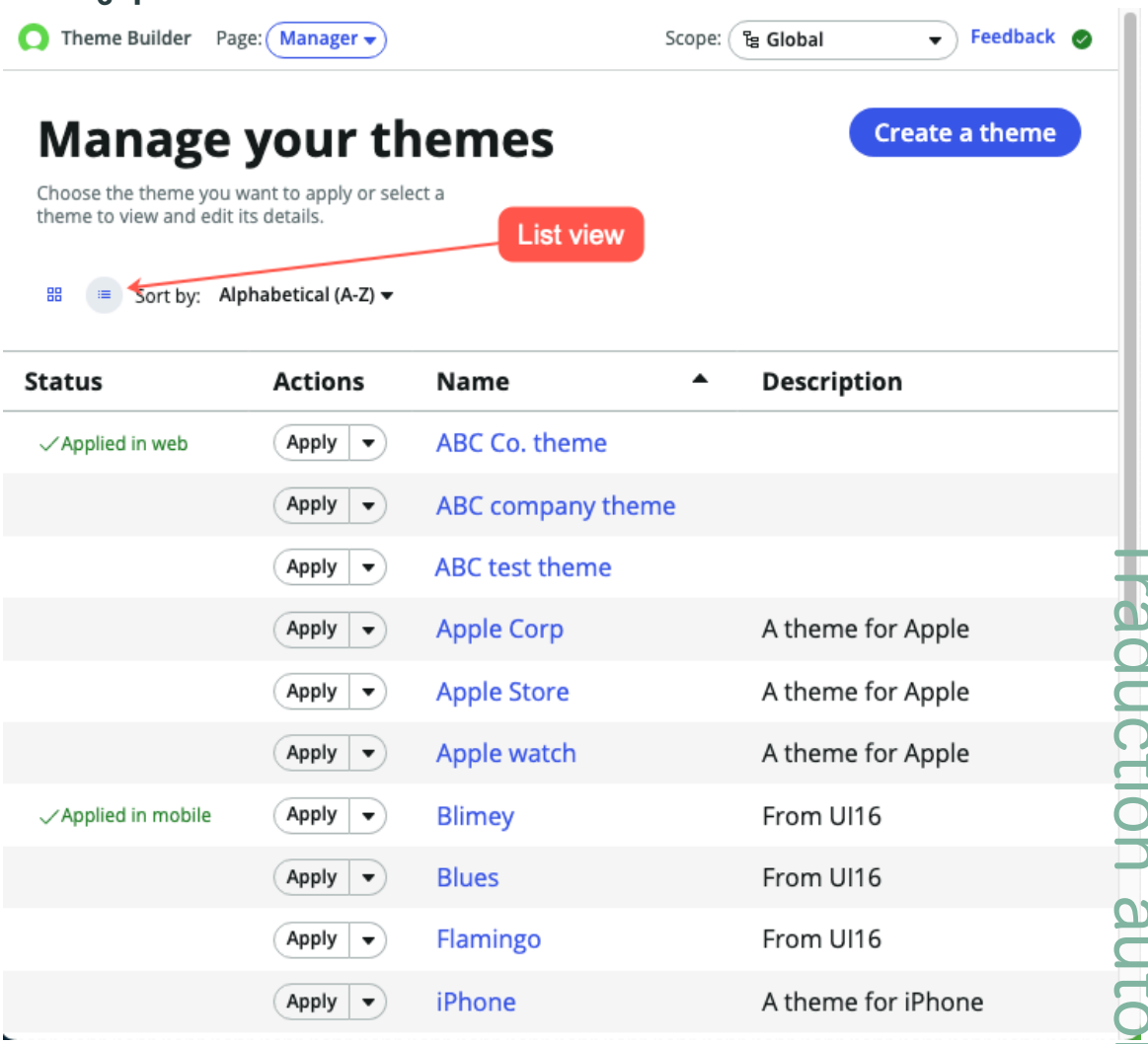
Vue en grille



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.

Affichage par liste



Remarque :
La vue Liste indique les expériences auxquelles les thèmes ont été appliqués. Par exemple, le **thème ABC Co.** a été appliqué dans des instances Web et le thème **Blimey** a été appliqué dans des instances Mobile. La liste déroulante **Appliquer** vous permet de sélectionner **Web et mobile**, **Web uniquement** ou **Mobile uniquement**. Pour plus d'informations, consultez Appliquer votre thème avec Générateur de thèmes.

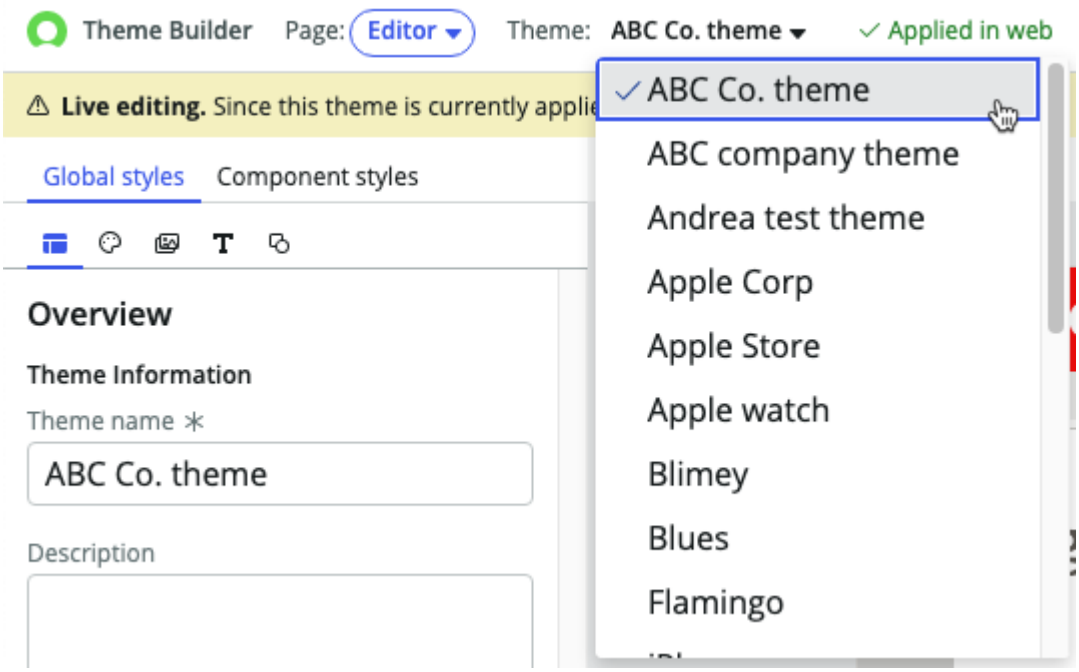
- Dans la vue de la page **Éditeur** , vous pouvez sélectionner le thème que vous souhaitez modifier dans la liste déroulante **Thème** . Dans la vue de la page Éditeur, vous ne pouvez voir

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le thème que vous sélectionnez. Pour afficher tous les thèmes que vous avez créés sur le même écran, basculez vers l'affichage de la page Gestionnaire.

Sélectionnez un thème dans la liste déroulante Thème

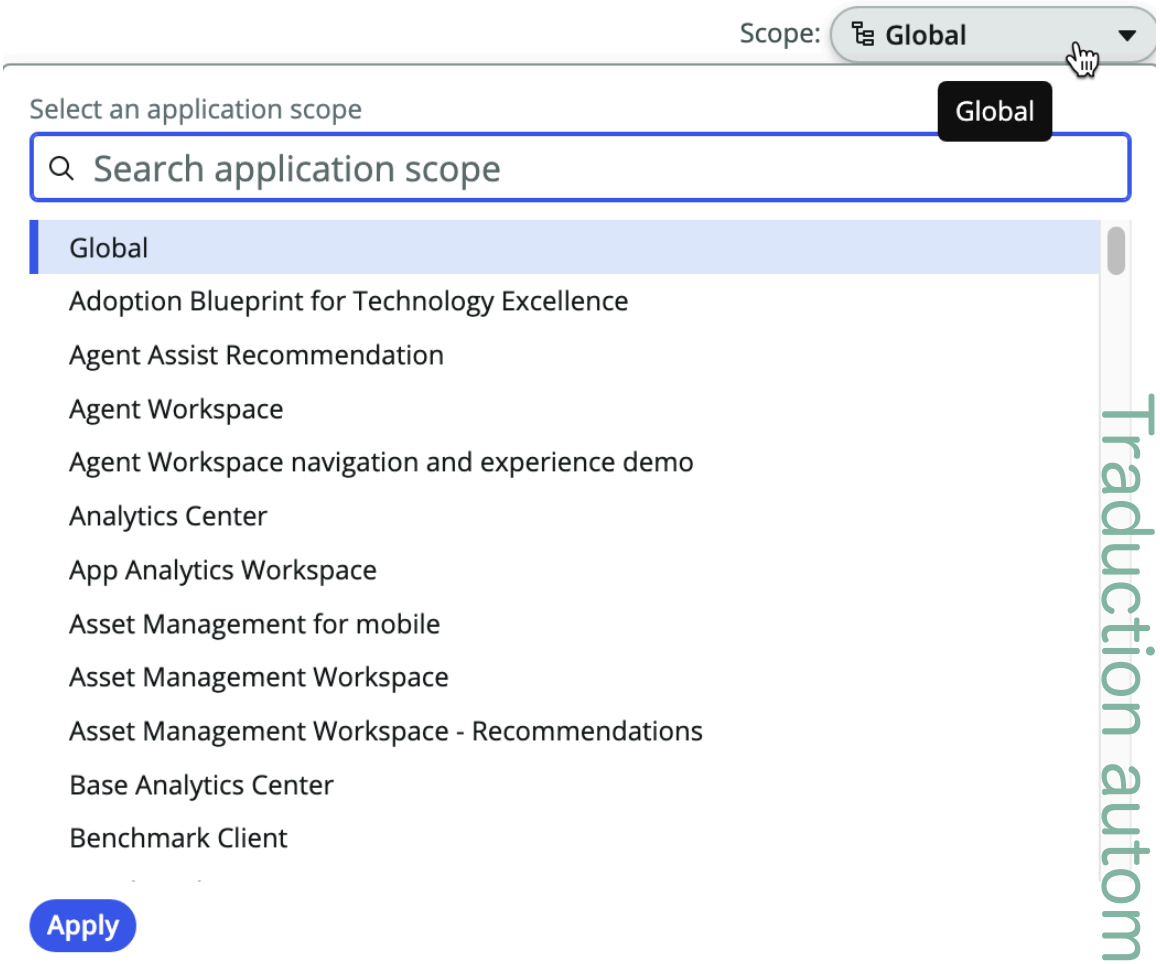


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 vous avez sélectionné le thème sur lequel vous souhaitez travailler, il est judicieux de vérifier que vous avez sélectionné le bon périmètre pour celui-ci dans le sélecteur de périmètre de l'application.

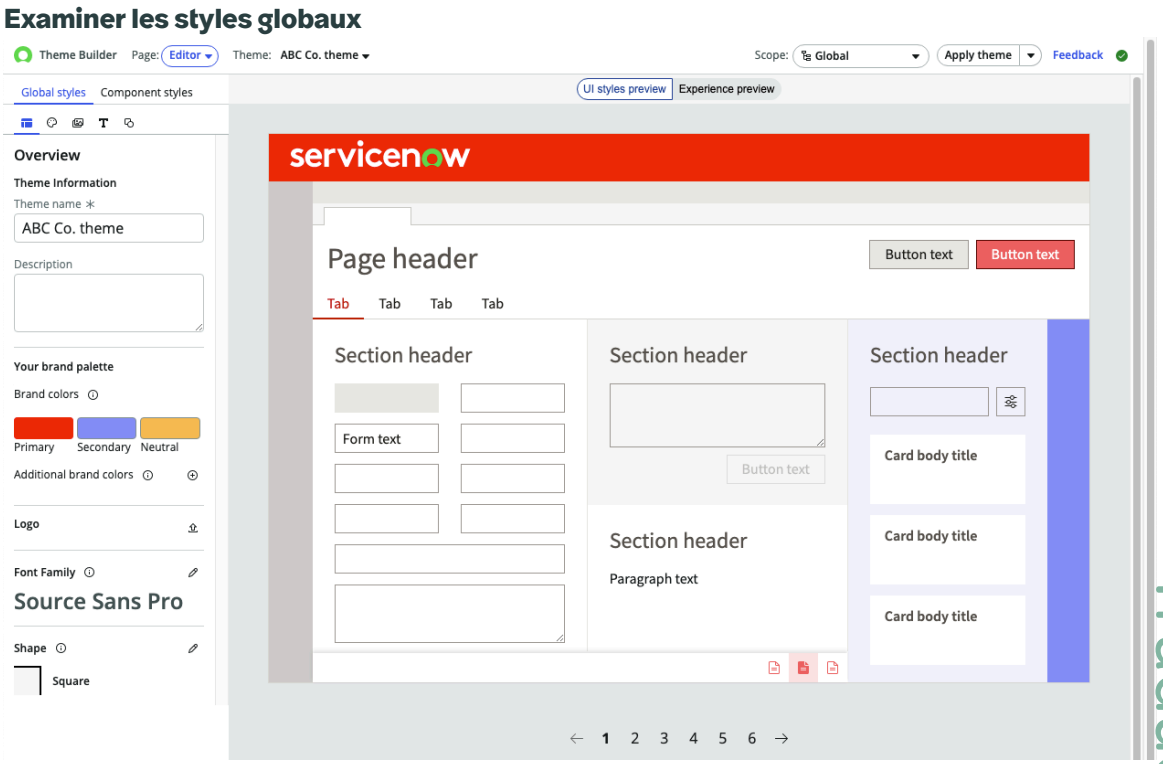
Sélecteur de périmètre de l'application



3. Une fois que vous avez sélectionné le thème que vous souhaitez modifier, examinez et mettez à jour les composants de styles **globaux** selon vos besoins.

Traduction automatique

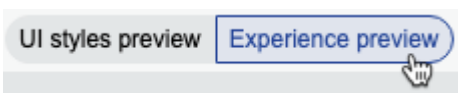
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Remarque :
Voici les enregistrements de style générés avec votre thème.

- **Votre palette de marques** : mettez à jour les couleurs de l'interface de votre marque.
- **Logo** : mettez à jour le logo. Vous pouvez charger le logo lors de l'application du thème à partir de l'imagerie ou de la page de vue d'ensemble. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Charger un logo lors de l'application d'un thème .
- **Famille de polices** : mettez à jour les polices appliquées globalement à votre expérience. Les polices sont utilisées dans les titres, les titres, les sous-titres, le corps du texte et les légendes.
- **Forme** : met à jour les formes d'angle des composants à l'écran.

4. **Facultatif :** Pour prévisualiser votre thème avant de l'appliquer à votre instance, sélectionnez l'onglet **Aperçu de l'expérience** .

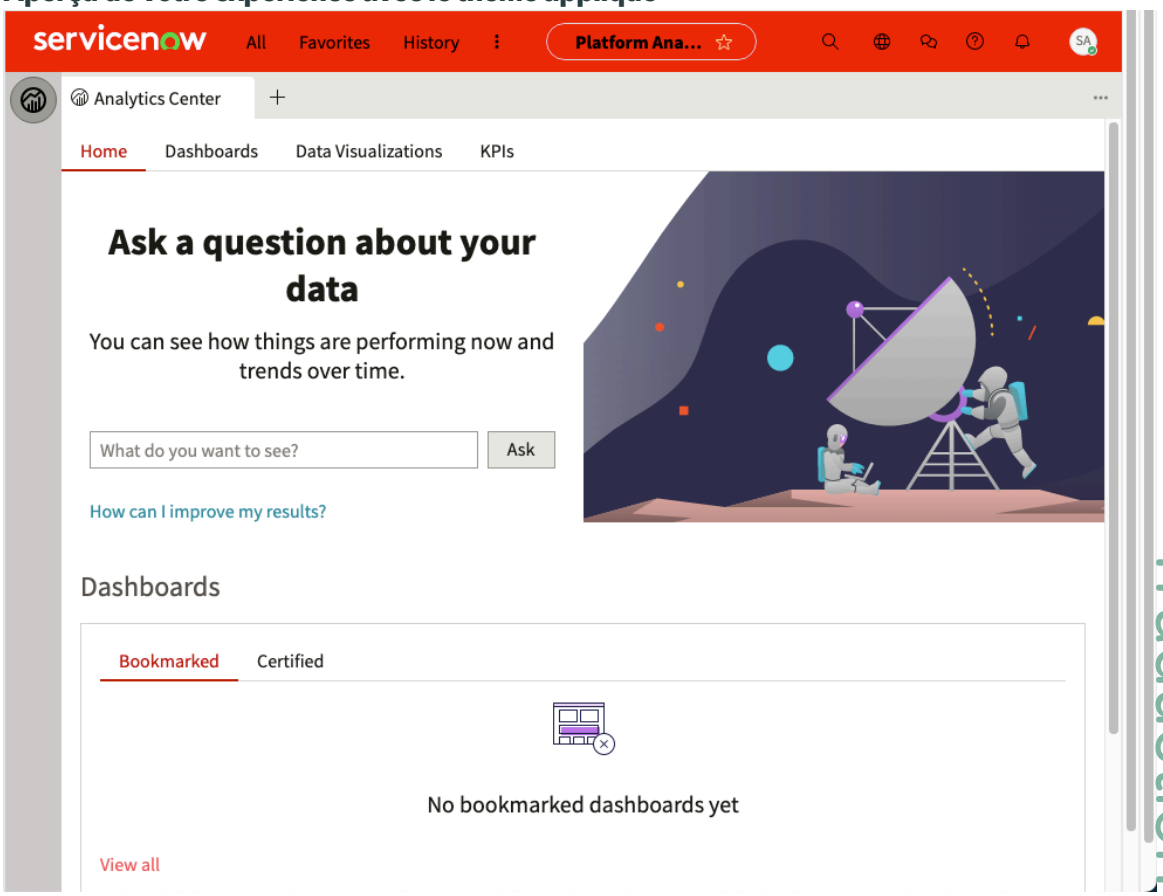


Une instance active réelle s'affiche avec toutes les sélections de thème appliquées. Vous pouvez la prévisualiser avant d'implémenter les thèmes sélectionnés sur l'instance réelle.

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.

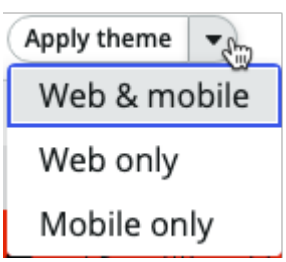
Aperçu de votre expérience avec le thème appliqué



Remarque :
Les données dans l'aperçu de l'expérience sont des données en direct ; Les modifications apportées dans l'aperçu sont répercutées sur votre instance.

5. Pour appliquer le thème à votre instance, sélectionnez **Appliquer le thème** dans le coin supérieur droit.

Remarque :
Vous pouvez appliquer votre thème uniquement aux implémentations Web de votre instance, uniquement aux implémentations Mobile, ou aux implémentations Web et Mobile.



6. Une fois que vous avez fait votre choix, sélectionnez **Postuler** dans la zone de confirmation.

Remarque :
Si le nom du thème est le même que celui du thème actuellement appliqué, le bouton **Appliquer le thème** est désactivé. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Appliquer un thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principaux, couleurs, variantes et autres palettes de couleurs

Vous pouvez personnaliser l'apparence de l'interface Next Experience utilisateur pour différents utilisateurs en configurant les styles principaux, les variantes et les autres palettes de couleurs.

Styles de base dans Générateur de thèmes

Un style principal est la version de base d'un style. Les styles principaux incluent la couleur, la forme, la typographie et l'imagerie.

Couleurs dans Générateur de thèmes

Utilisez le sélecteur de couleurs pour changer la couleur d'arrière-plan du canevas.

Remarque :
La mise à jour de la couleur du canevas ne s'applique pas à l'instance. Seuls les hooks spécifiques aux composants sont appliqués à l'instance si vous appliquez un thème modifié à l'instance.

Lors de la modification des couleurs de thème, vous pouvez afficher le taux de contraste dans le sélecteur de couleurs. La valeur est mise à jour lorsque vous modifiez la couleur à partir de la palette ou de la vue Mes couleurs.

Variantes/Autres palettes de couleurs dans Générateur de thèmes

Une variante (ou comme on l'appelle dans Générateur de thèmes la palette de couleurs alternative) est une version alternative d'un thème existant, que vos utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences. Un exemple de variante est la version Foncée du thème Polaris par défaut fournie avec Next Experience. La variante sombre peut être utilisée pour améliorer l'accessibilité pour les utilisateurs malvoyants en remplaçant les arrière-plans clairs par des arrière-plans plus foncés et en contrastant les couleurs du texte en conséquence.

Une autre palette de couleurs est une modification que vous pouvez apporter aux couleurs d'un thème. Il peut être défini dans la vue de page Générateur de thèmes Gestionnaire sur n'importe quel thème, à l'exception du thème Polaris par défaut. Lorsque vous utilisez un thème existant pour créer une autre palette de couleurs, celle-ci est regroupée avec ce thème primaire et partage initialement son logo, sa couleur, sa typographie et ses styles de forme. Au début, la seule différence par rapport au thème principal est que vous lui attribuez un nom unique.

Ensuite, définissez la couleur primaire de l'autre palette de couleurs. Cette couleur est utilisée pour identifier la barre de navigation, les menus et d'autres composants communs. De même, vous définissez une couleur secondaire si vous le souhaitez. Si votre interface ne nécessite pas de couleur secondaire, la couleur primaire est utilisée. Enfin, vous définissez une couleur neutre pour aider à définir les lignes de séparation et les conteneurs.

Lorsque la palette est créée à l'aide des couleurs que vous avez sélectionnées, vous avez la possibilité de la renommer. Vous pouvez également : prévisualiser tous les actifs d'interface utilisateur disponibles sur le Now Platform pour visualiser leur rendu lorsque vous les appliquez à 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.

Remarque :
La variante sombre ne s'applique pas à l'interface utilisateur principale, précédemment appelée UI16. L'interface utilisateur principale est l'interface que vous utilisez si Next Experience elle est désactivée. Toutefois, la variante Dark s'étend aux actifs d'interface utilisateur suivants :

- Éléments de catalogue
- Formulaires et listes de l'environnement classique
- Tableaux de bord
- Articles de la base de connaissances
- rapports
- Tableaux de tâches visuels
- espaces de travail

Ajouter une autre palette de couleurs

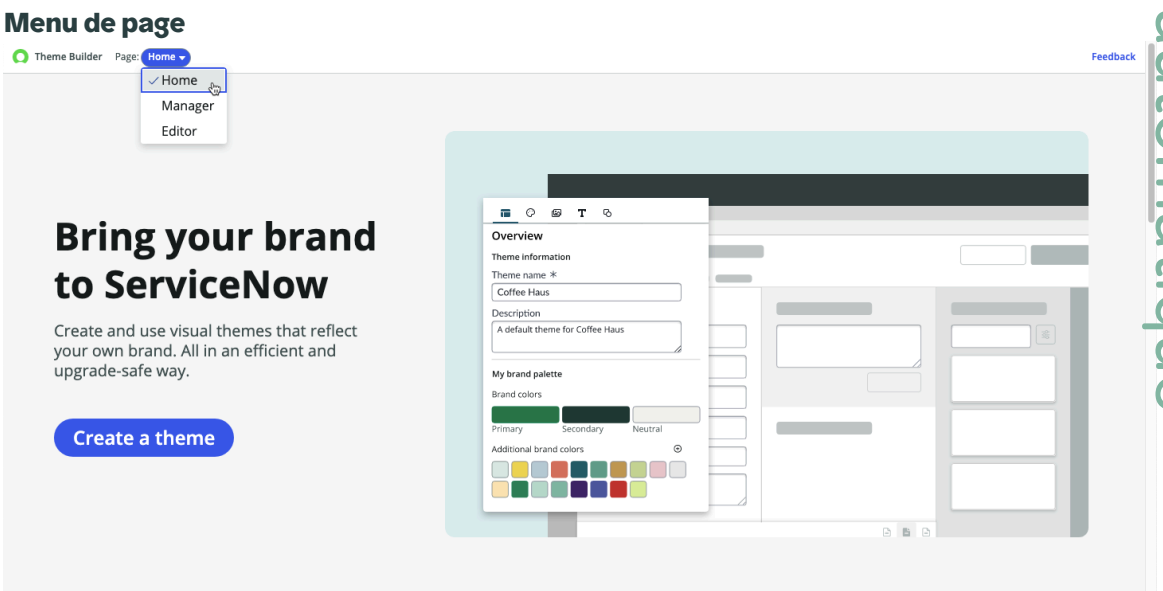
Une fois que vous avez créé un thème, vous pouvez le personnaliser davantage en créant une autre palette de couleurs pour le thème et en l'appliquant à votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination de Theme Builder s'affiche dans la vue de la page d'accueil.

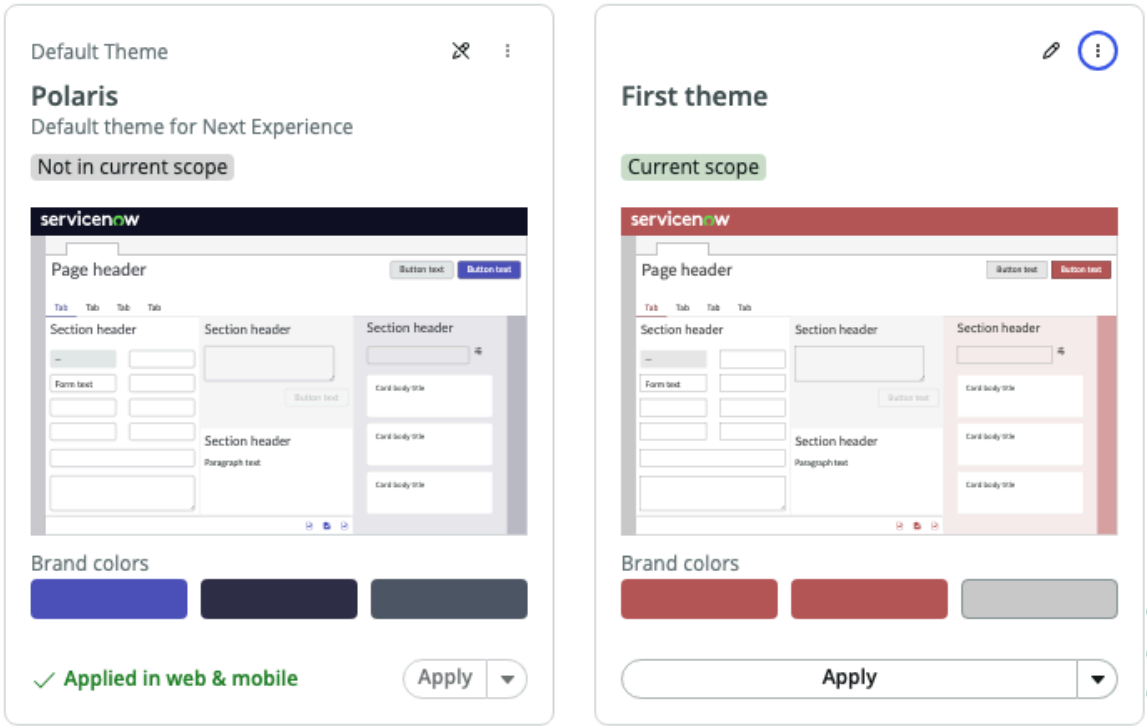


2. À partir du bouton Accueil, sélectionnez la vue de la page **Gestionnaire** pour afficher les thèmes que vous avez précédemment définis.

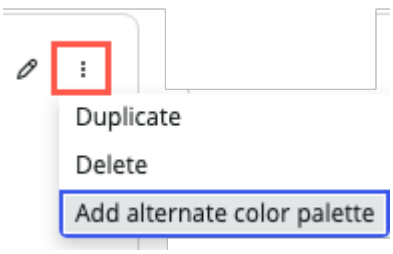
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 disponibles



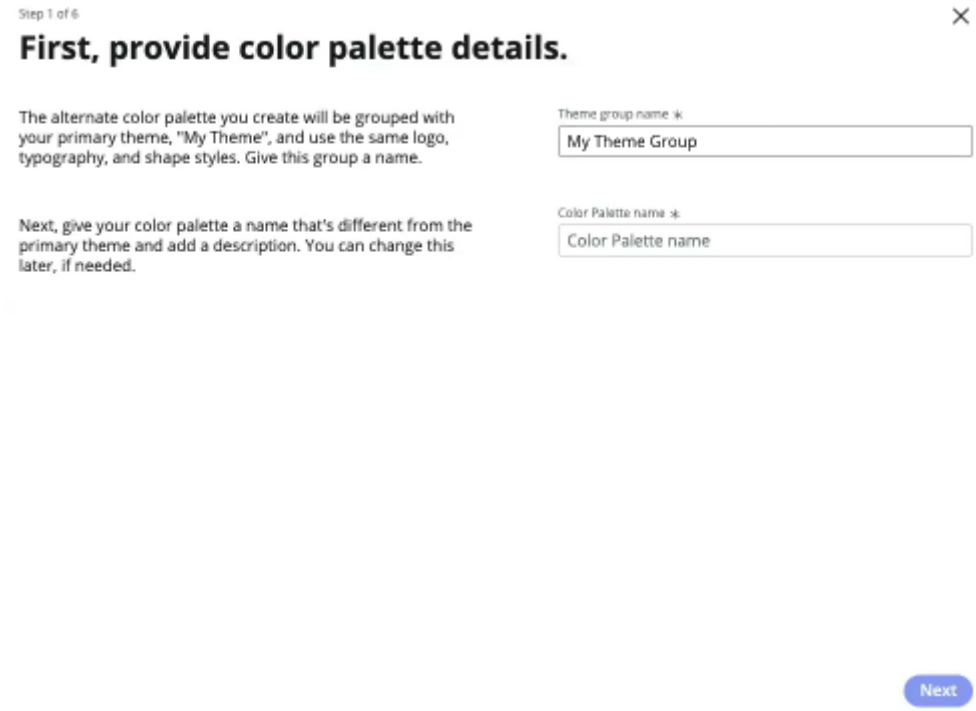
3. Dans le thème que vous souhaitez modifier, sélectionnez l'icône **Actions supplémentaires** ( ), puis sélectionnez **Ajouter une autre palette de couleurs**.



L'étape 1 sur 6 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. Fournissez un **nom de groupe de thèmes** et un **nom de palette de couleurs** selon vos besoins, puis sélectionnez **Suivant**.
5. Définissez les couleurs de l’autre palette, en sélectionnant **Suivant** après avoir défini chaque couleur :
   - Primaire
   - Secondaire
   - Neutre
   - Couleurs supplémentaires

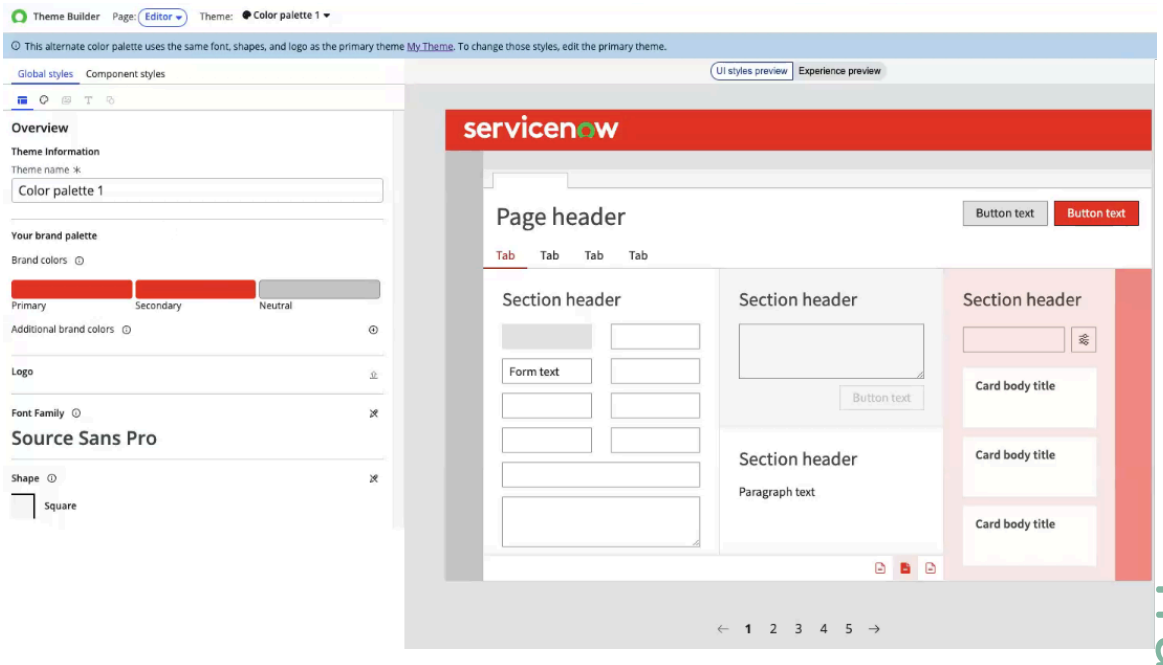
   Lors de la modification des couleurs de thème, vous pouvez afficher le taux de contraste dans le sélecteur de couleurs. La valeur est mise à jour lorsque vous modifiez la couleur à partir de la palette ou de la vue Mes couleurs.

   Pour plus d'informations, consultez Créer un thème avec Générateur de thèmes.

   Lorsque vous avez terminé vos entrées dans les 6 écrans de définition de la palette de couleurs, la page Modifier de la palette actuelle s’affiche.

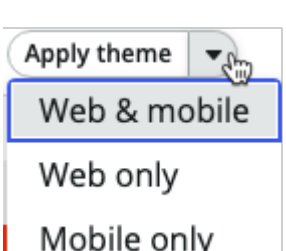
Traduction automatique

© 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.



6. Sur cet écran, vous pouvez effectuer les actions suivantes :
   - Modifiez le **nom du thème**.
   - Sélectionnez l'une des trois couleurs définies dans cette palette et modifiez-les dans le sélecteur de couleurs.
7. Pour appliquer le thème à votre instance, sélectionnez **Appliquer le thème** dans le coin supérieur droit.

Remarque :
Vous pouvez appliquer votre thème uniquement aux implémentations Web de votre instance, uniquement aux implémentations Mobile, ou aux implémentations Web et Mobile.



8. Une fois que vous avez fait votre choix, sélectionnez **Postuler** dans la zone de confirmation.

Remarque :
Une fois que vous avez créé une autre palette de couleurs et que vous l'avez appliquée à votre instance, la palette est disponible à la sélection dans les préférences de thème de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Sélectionner un thème dans Next Experience.

Prévisualiser les composants

Lorsque vous créez ou gérez votre thème, vous pouvez prévisualiser les composants disponibles pour inclusion sur votre instance.

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.

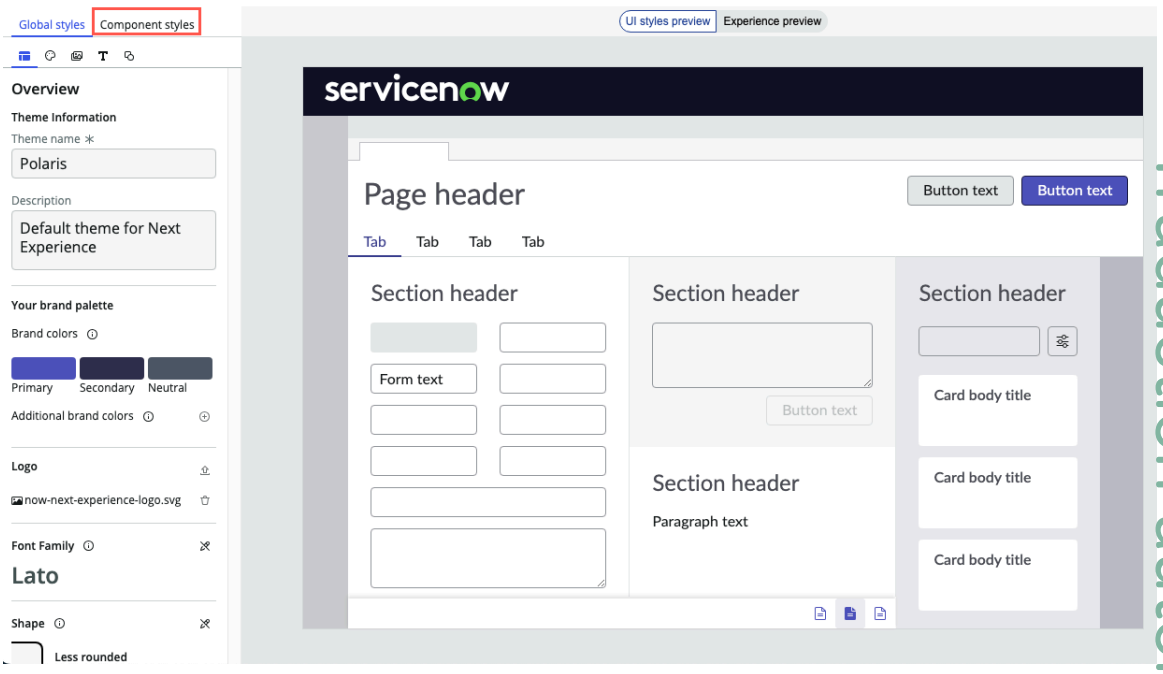
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants que vous pouvez prévisualiser ont Générateur de thèmes été créés dans Now Système de design. Pour plus d'informations, consultez Composants Next Experience sur le ServiceNow portail des développeurs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination de Theme Builder s'affiche dans la vue de la page d'accueil.
2. À partir du bouton **Accueil** , sélectionnez la vue de la page **Éditeur** .

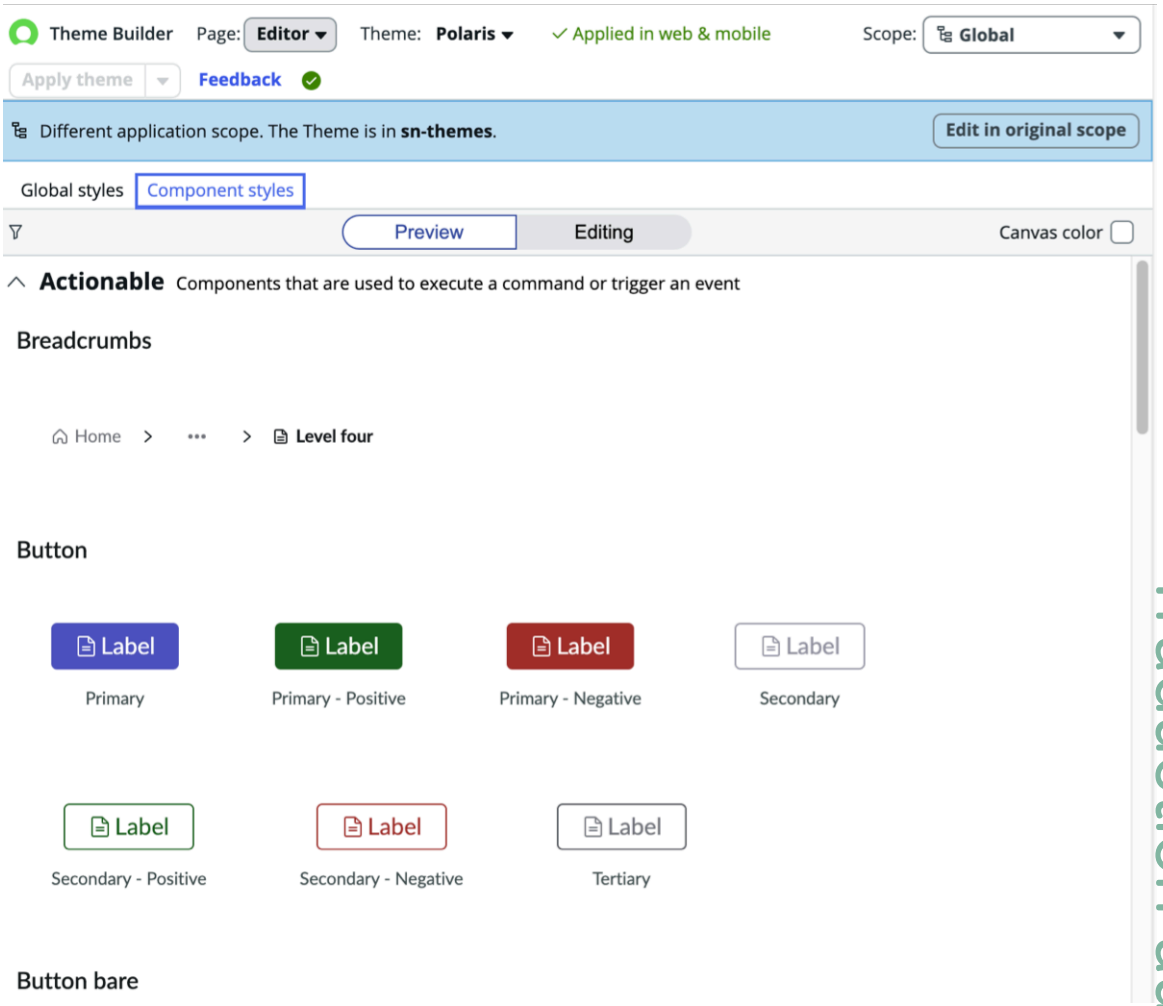
Vue de la page de l'éditeur



3. Sélectionnez l'onglet **Styles de composant** .
   Les styles de composant sont répertoriés graphiquement.

Traduction automatique

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

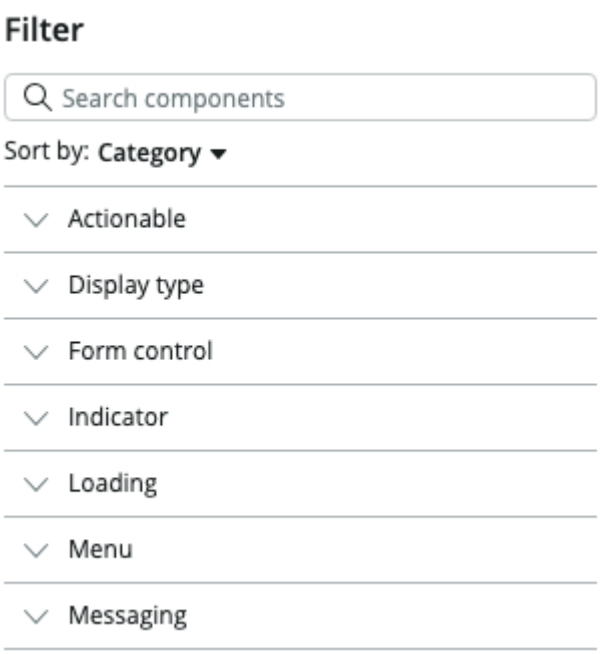


4. Vous pouvez faire défiler la liste pour afficher tous les composants disponibles ou filtrer la liste pour afficher des types de composants spécifiques.

Traduction automatique

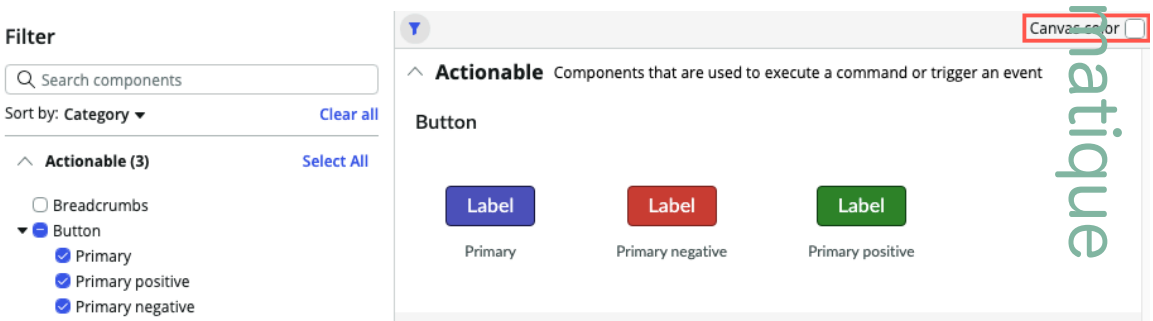
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Sélectionnez l'icône Filtre ( ).



b. Élargissez les catégories de composants que vous souhaitez afficher et sélectionnez les composants spécifiques dans ces catégories que vous souhaitez afficher.

> **Remarque :**
> Par exemple, pour afficher les composants de tous les boutons primaires, développez la catégorie **Bouton** et sélectionnez les composants **primaires**, **primaires positifs** et **primaires négatifs** . La liste affiche les composants que vous avez sélectionnés.

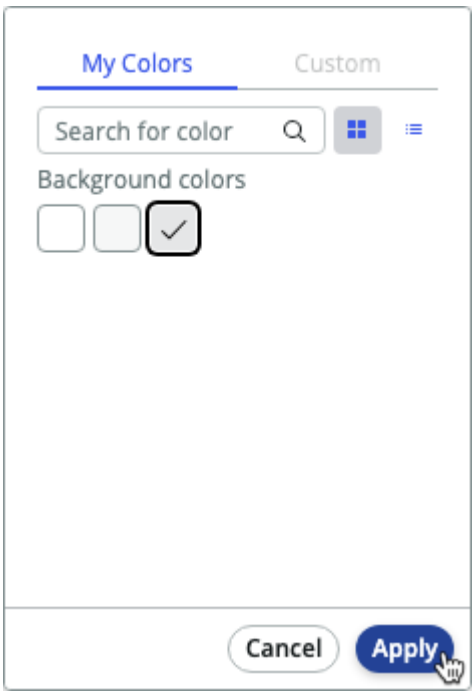


5. Pour tester le rendu des composants à l'aide de différentes couleurs d'arrière-plan, cochez la case **Couleur de canevas** .

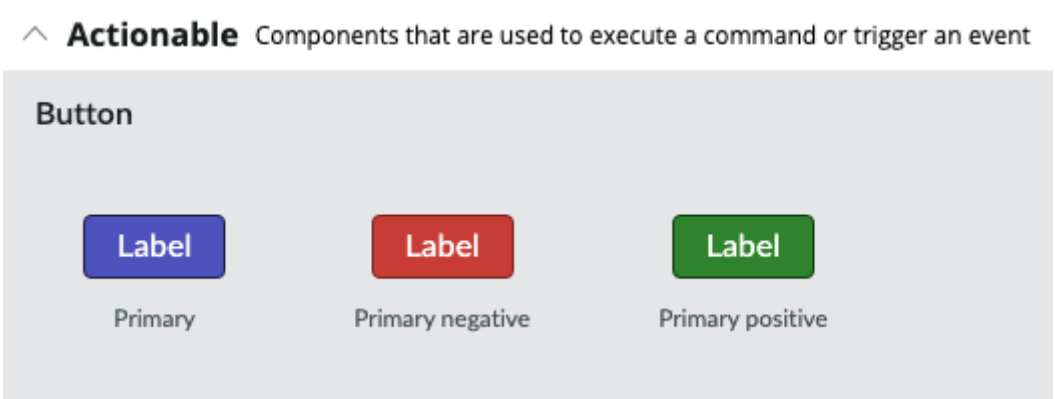
Traduction automatique

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

Couleur de canevas



6. Sélectionnez la **couleur d'arrière-plan** que vous souhaitez afficher et sélectionnez **Appliquer**.



Modifier les composants

Lorsque vous créez ou gérez votre thème, vous pouvez modifier les composants individuels pour mieux correspondre à votre marque et respecter les normes de conformité en matière d'accessibilité. Les accroches de thème que vous pouvez modifier sont spécifiques à chaque type de composant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les composants que vous pouvez modifier ont Générateur de thèmes été créés dans Now Système de design. Pour plus d'informations, consultez Composants Next Experience sur le ServiceNow portail des développeurs.

Le nombre total de violations d'accessibilité par composant est indiqué sur la page du panneau de modification.

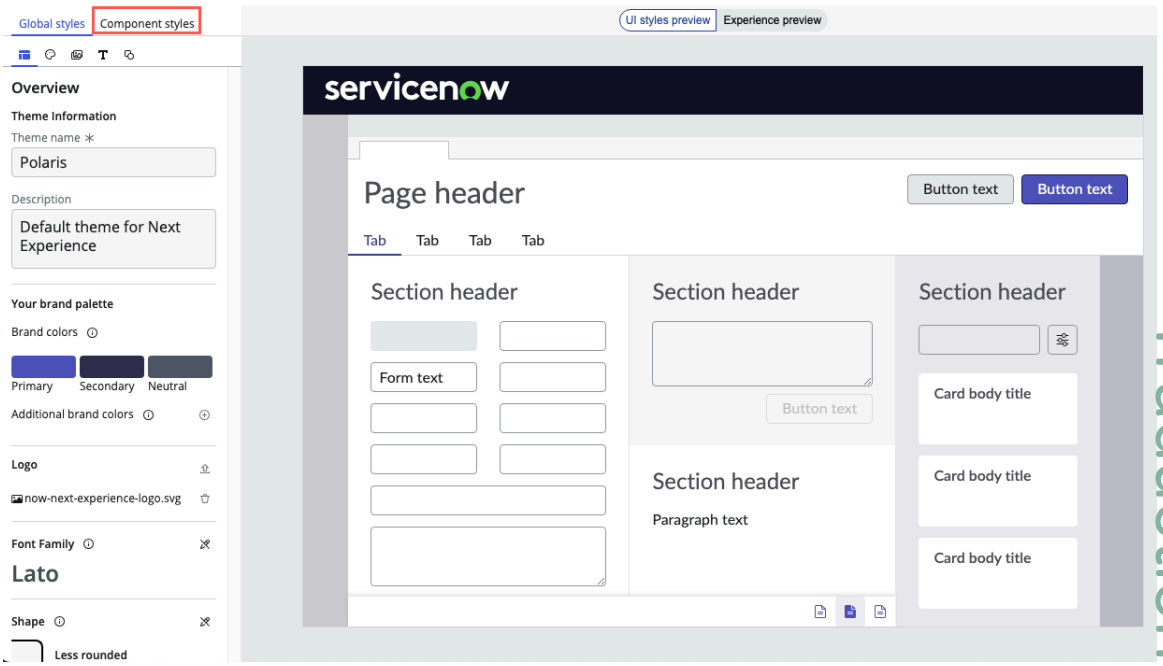
Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Thèmes** > **Générateur de thèmes**.
   La page de destination de Theme Builder s'affiche dans la vue de la page d'accueil.
2. À partir du bouton **Accueil** , sélectionnez la vue de la page **Éditeur** .

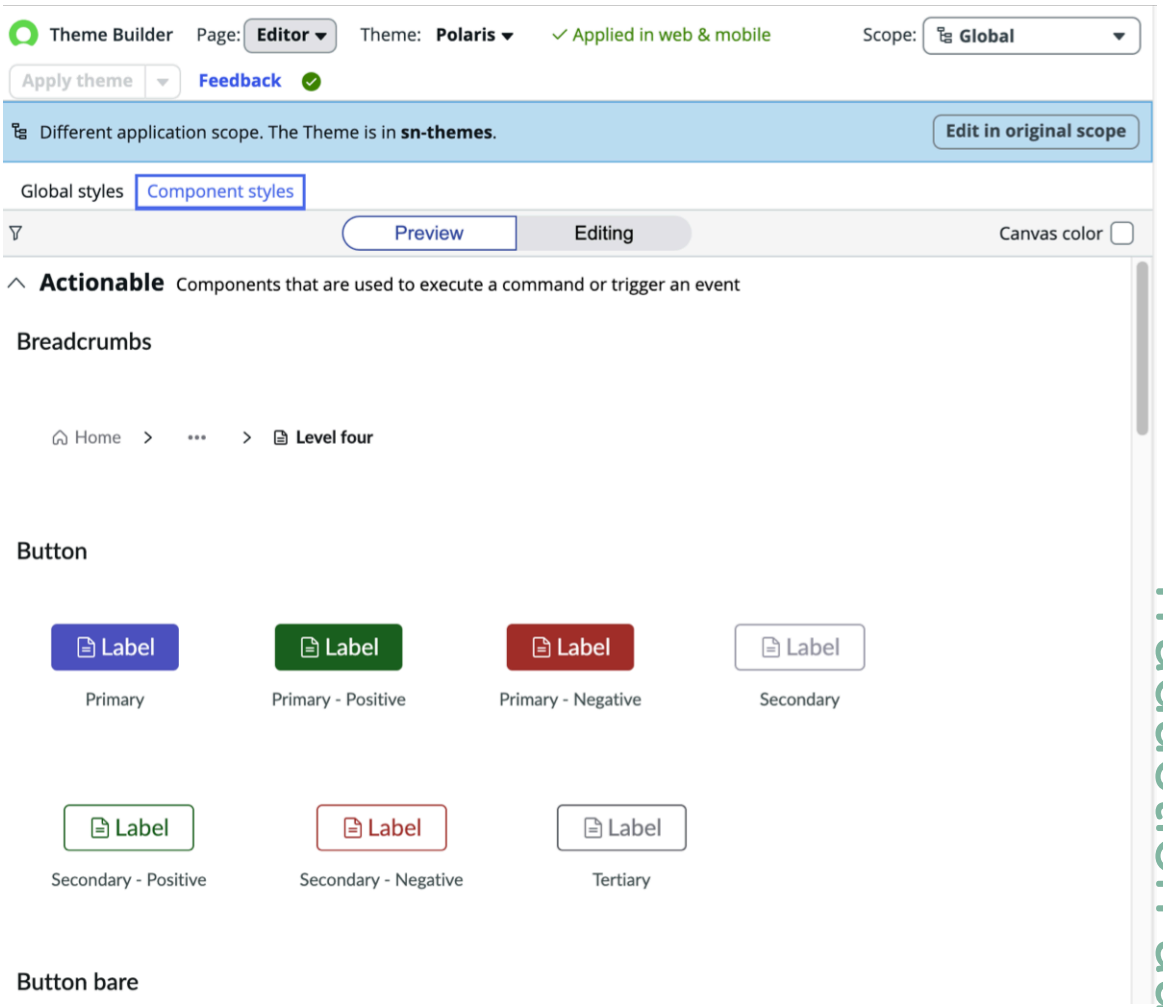
Vue de la page de l'éditeur



3. Sélectionnez le thème pour lequel vous souhaitez modifier des composants.
4. Dans la vue de la page Editeur, sélectionnez l'onglet **Styles de composant** .
   Les styles de composant sont répertoriés graphiquement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Modification**.

> **Remarque :**
> Les composants qui peuvent être modifiés s'affichent. Pour en savoir plus sur le filtrage de la liste des composants afin de localiser le composant que vous souhaitez modifier, reportez-vous à la section Prévisualiser les composants.

6. Sélectionnez le composant que vous souhaitez modifier.
   Si un avertissement s'affiche dans l'onglet de modification, vous devez résoudre tous les avertissements à l'intérieur du panneau d'interaction du composant pour supprimer le signe d'avertissement du composant.
7. Dans le panneau de style configurable situé à droite, modifiez les crochets de thème disponibles pour le composant sélectionné selon vos besoins.

   Les accroches de thème modifiables disponibles dépendent du type de composant que vous avez sélectionné. Par exemple, si vous sélectionnez un composant **de badge** , vous pouvez modifier les couleurs et les crochets d'accessibilité du badge. Si vous sélectionnez un composant **de lien de texte** , vous pouvez modifier la couleur de base et les points d'accessibilité.

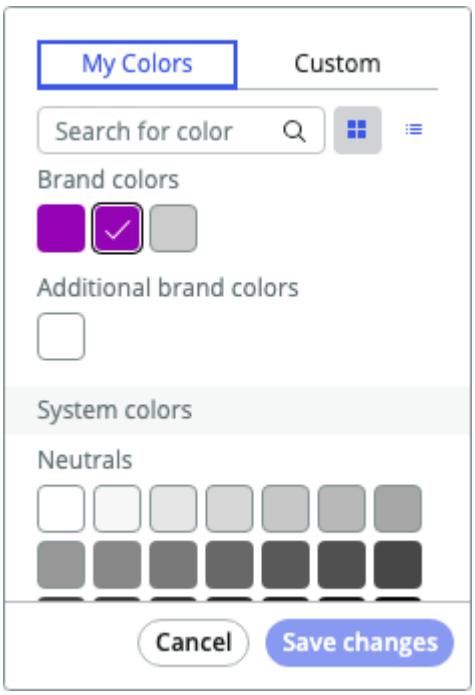
   Une fois que vous avez mis à jour les points d'accroche spécifiques au composant, les modifications que vous apportez au style global ne mettent pas à jour les styles du composant. Cela est dû au fait que les styles spécifiques au composant ont priorité sur les styles définis globalement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Si vous sélectionnez une couleur à modifier, le sélecteur de couleurs s'ouvre.

Sélecteur de couleurs



Remarque :
Par défaut, le sélecteur de couleurs affiche toutes les couleurs disponibles pour le composant. Vous pouvez sélectionner le curseur **Masquer les choix inaccessibles** pour limiter les choix de couleurs à celles identifiées comme accessibles, conformément aux directives WCAG actuelles.

9. Lorsque vous avez terminé vos modifications, sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
10. Lorsque vous examinez les composants répertoriés dans la page d'édition, notez que certains composants peuvent afficher le symbole suivant.



Remarque :
Le symbole d'avertissement d'accessibilité indique que le contraste des couleurs du composant sélectionné n'est pas conforme aux normes d'accessibilité WCAG 2.1 en matière de contraste des couleurs. Pour plus d'informations, consultez Ajuster les composants pour répondre aux normes d'accessibilité.

Ajuster les composants pour répondre aux normes d'accessibilité

Lorsque vous modifiez des composants dans Générateur de thèmes, vous pouvez rencontrer un symbole d'erreur (⚠) qui indique que les composants ne sont pas conformes aux WCAG 2.1 pour le contraste des couleurs.

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

Le rapport de contraste WCAG 2.1 qui Générateur de thèmes cible les variables de contenu et d'interface utilisateur est de 4 :5 :1. Ce rapport détermine les contrastes entre les couleurs d'écran les plus claires et les plus foncées et leur relation avec l'interface utilisateur. Pour ceux qui ne sont pas familiers avec le rapport de contraste, le premier chiffre indique le niveau de couleurs vives et le second indique le niveau relatif des couleurs sombres. Le seuil 4 :5 :1 offre une visibilité optimale aux utilisateurs malvoyants. Pour plus d'informations, consultez le site de la Recommandation W3C pour WCAG 2.1 .

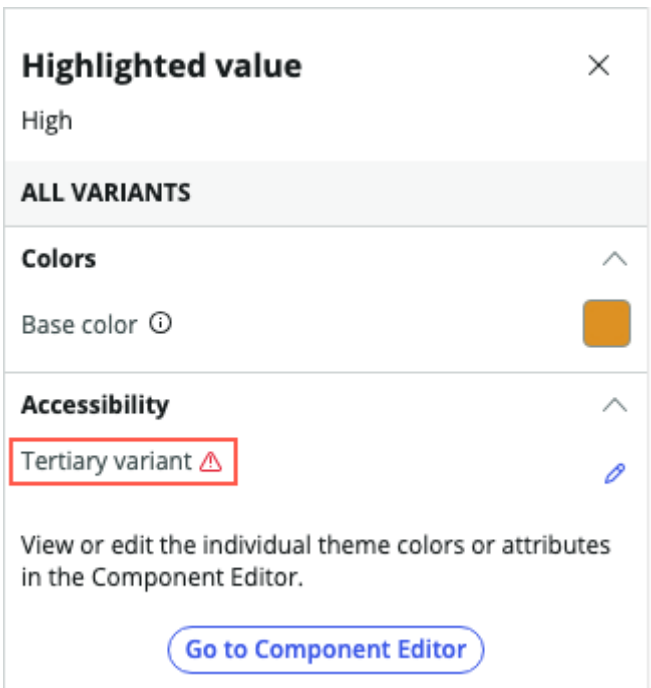
Le nombre total de violations d'accessibilité par composant est indiqué sur la page du panneau de modification.

Procédure

1. Dans l'onglet **Styles de composant** , sélectionnez un composant que vous utilisez et qui affiche le symbole d'avertissement d'accessibilité.



Le panneau de style configurable affiche les crochets modifiables disponibles pour le composant sélectionné.

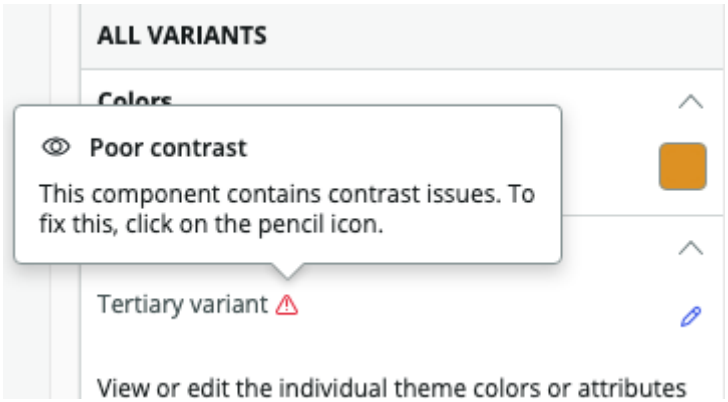


2. Vous pouvez sélectionner l'icône pour afficher une description de l'avertissement.

Traduction automatique

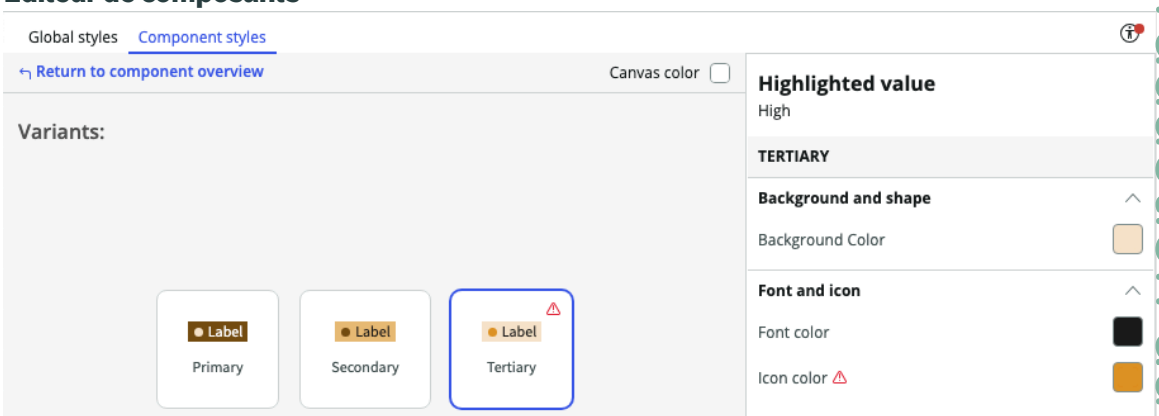
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avertissement relatif à l'accessibilité



3. Comme indiqué dans le message d'avertissement, vous pouvez sélectionner l'icône en forme de crayon pour améliorer le problème de contraste.

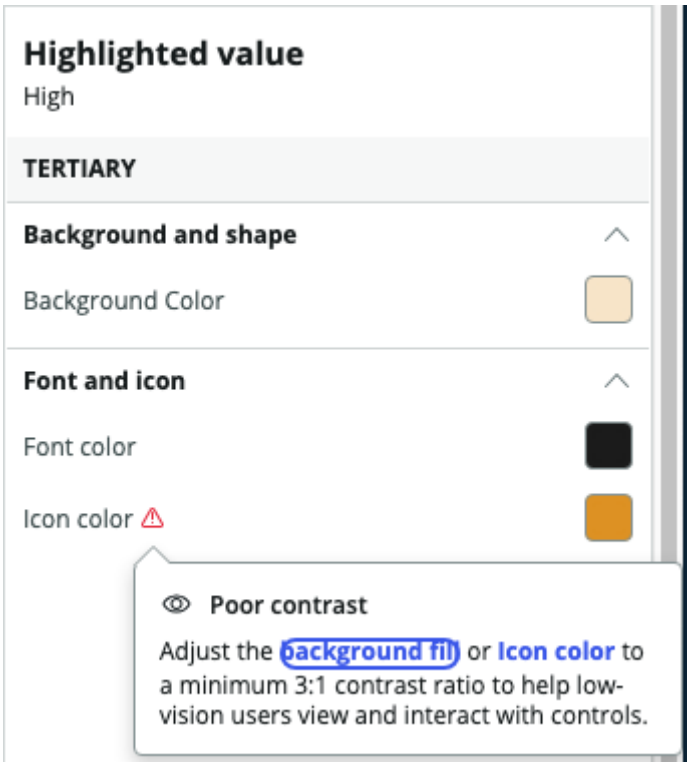
Éditeur de composants



4. Sélectionnez le symbole d'avertissement d'accessibilité dans le panneau de style configurable pour obtenir plus d'informations sur la résolution 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.



5. Sélectionnez l'un des liens dans l'avertissement pour corriger la couleur de remplissage de l'arrière-plan ou la couleur de l'icône.

Remarque :
Une fois que vous avez enregistré les modifications apportées à l'un des crochets de couleur, un symbole d'annulation apparaît. Sélectionnez le symbole d'annulation pour rétablir la couleur d'origine de toutes vos modifications.



6. Lorsque vous avez terminé vos modifications et que le symbole d'avertissement d'accessibilité n'est plus visible, sélectionnez **Enregistrer les modifications**.
Par exemple, une fois que vous avez sélectionné une couleur qui passe la violation du rapport de contraste, le panneau d'avertissement devient vert dans le sélecteur de couleurs.

Appliquer votre thème avec Générateur de thèmes

Appliquez un thème à votre instance pour refléter la marque de votre entreprise dans les instances Web et/ou mobiles. Les thèmes appliqués remplacent Générateur de thèmes les thèmes précédemment appliqués.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

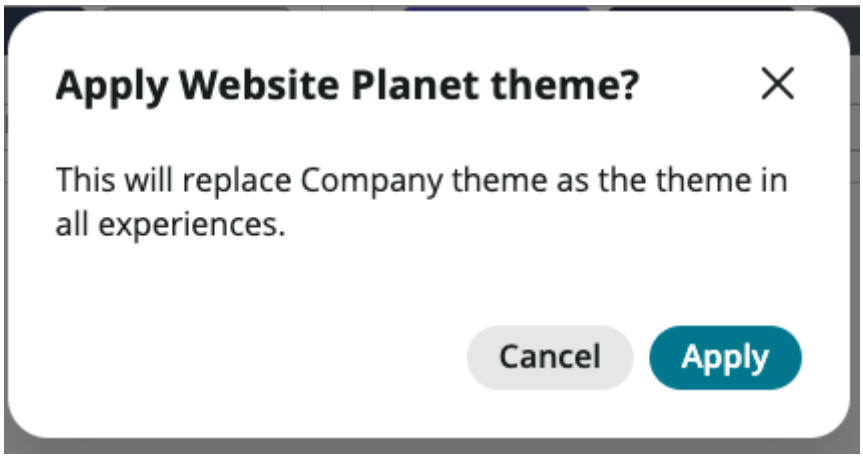
Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour implémenter un thème.

2. Sélectionnez **Appliquer** si vous souhaitez remplacer le thème actuel par le thème 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.



Remarque :
Toutes les expériences Web et mobiles disponibles reçoivent le nouveau thème. Si vous souhaitez appliquer un thème à des applications Mobile spécifiques, vous pouvez utiliser Mobile App Builder . Tous les thèmes créés à l'aide Générateur de thèmes de peuvent être appliqués dans Mobile App Builder .

3. Actualisez votre navigateur pour afficher le nouveau thème.

Remarque :
Seuls les thèmes créés dans peuvent être modifiés et appliqués à Générateur de thèmes l'aide de Générateur de thèmes. Les thèmes Web et mobiles que vous avez peut-être créés en dehors de Next Experience (par exemple, dans l'interface utilisateur héritée Mobile ou l'interface utilisateur principale) ne peuvent pas être affichés ou modifiés dans Générateur de thèmes. Pour réutiliser ces thèmes hérités, vous devez les recréer dans Générateur de thèmes.

De plus, si vous avez créé et appliqué des thèmes en dehors de Générateur de thèmes, et que vous souhaitez les rétablir, vous devez accéder aux tables dans lesquelles ils sont stockés et les réappliquer. Toutefois, si vous souhaitez modifier les thèmes d'applications Mobile individuelles, vous pouvez le faire à l'aide de Mobile App Builder .

Charger un logo lors de l'application d'un thème avec Générateur de thèmes

Chargez votre logo lors de l'application d'un thème à votre instance à l'aide de la vue Éditeur. Si vous avez déjà appliqué un logo à votre thème, vous pouvez en importer un nouveau dans Générateur de thèmes.

Avant de commencer

Dans Générateur de thèmes la version 1.0, si vous souhaitiez qu'un logo nouveau ou mis à jour remplace un logo précédemment téléchargé dans votre thème, vous deviez définir la propriété système glide.ui.polaris.theme_builder.override_logo sur True. À partir de la version 1.1, cette exigence a été supprimée.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Si **Éditeur** n'est pas sélectionné dans le menu **Page :** en haut de l'écran, sélectionnez-le.

Remarque :
Vous pouvez également charger le logo à partir de la vue **Accueil** , mais seule la vue Éditeur est utilisée pour charger un logo lors de l'application d'un thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Chargez le logo dans la section Logo de l'onglet **Vue d'ensemble** .

> **Remarque :**
> Vous pouvez également charger votre logo à l'aide de l'onglet Imagerie.

3. Sélectionnez le thème, puis cliquez sur **Appliquer le thème**.
   Le logo chargé apparaît dans le thème nouvellement appliqué.

Redimensionner un logo pour votre écran de connexion

Une fois que vous avez chargé un logo pour votre écran de connexion, vous pouvez le redimensionner en créant et en définissant une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Add a system property a appelé glide.ui.polaris.login.logo.height.
3. Définissez la propriété système **Valeur** sur la valeur maximale de la hauteur CSS de votre logo.
   Par exemple, n'importe laquelle des entrées suivantes serait valide :
   - 150px
   - 6em
   - 75 %
   - auto

   Si vous sélectionnez *auto*, le navigateur calcule une hauteur pour l'élément spécifié.

> **Remarque :**
> Une saisie de 100% ramène le logo à sa taille d'origine.

4. Enregistrez la propriété système.
   Lors du prochain lancement, votre logo est redimensionné en fonction de la façon dont vous avez configuré la propriété système.

Theme Builder et Domain Separation

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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Utilisation d'un thème sombre

Le thème foncé est pris en charge pour les espaces de travail, les listes, les formulaires, les tableaux de bord et les rapports configurables.

Le Next Experience thème a une variante sombre activée par défaut, mais les variantes sombres peuvent ne pas s'appliquer à toutes les expériences.

Remarque :
Certaines pages personnalisées n'héritent pas du thème sombre, ce qui peut créer des incohérences visuelles dans l'environnement classique. Il s'agit d'un comportement attendu et il est de la responsabilité de votre administrateur d'exclure le thème sombre de votre environnement classique si les incohérences sont inacceptables pour une utilisation en société.

Ouvrir le menu des thèmes

Le moyen le plus rapide de modifier votre thème est d'utiliser le menu Thème.

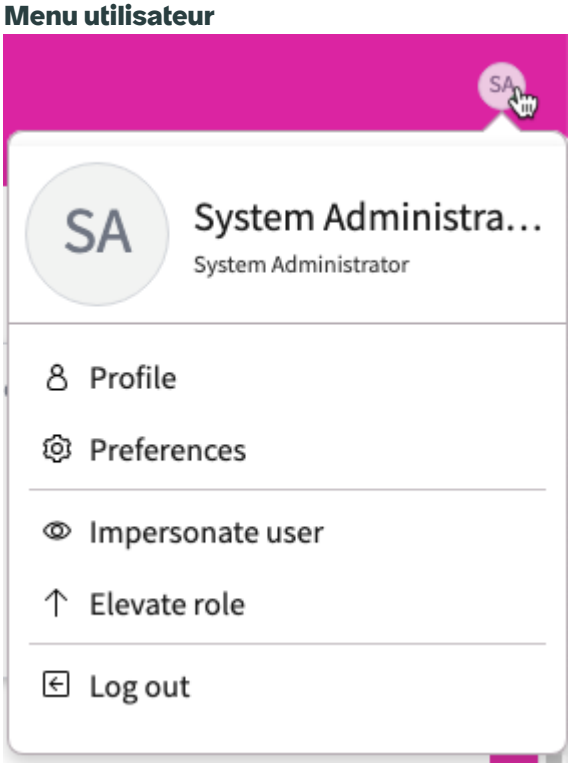
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent sélectionner l'enregistrement de thème actif pour l'instance, puis les variantes associées et les autres palettes de couleurs s'afficheront dans le menu Thèmes. Les utilisateurs finaux peuvent choisir parmi les variantes disponibles et les autres palettes de couleurs associées au thème actuel à partir du menu Thèmes.

Procédure

1. Sélectionnez le menu utilisateur, représenté par votre icône utilisateur ou vos initiales dans le Next Experience Navigation unifiée.

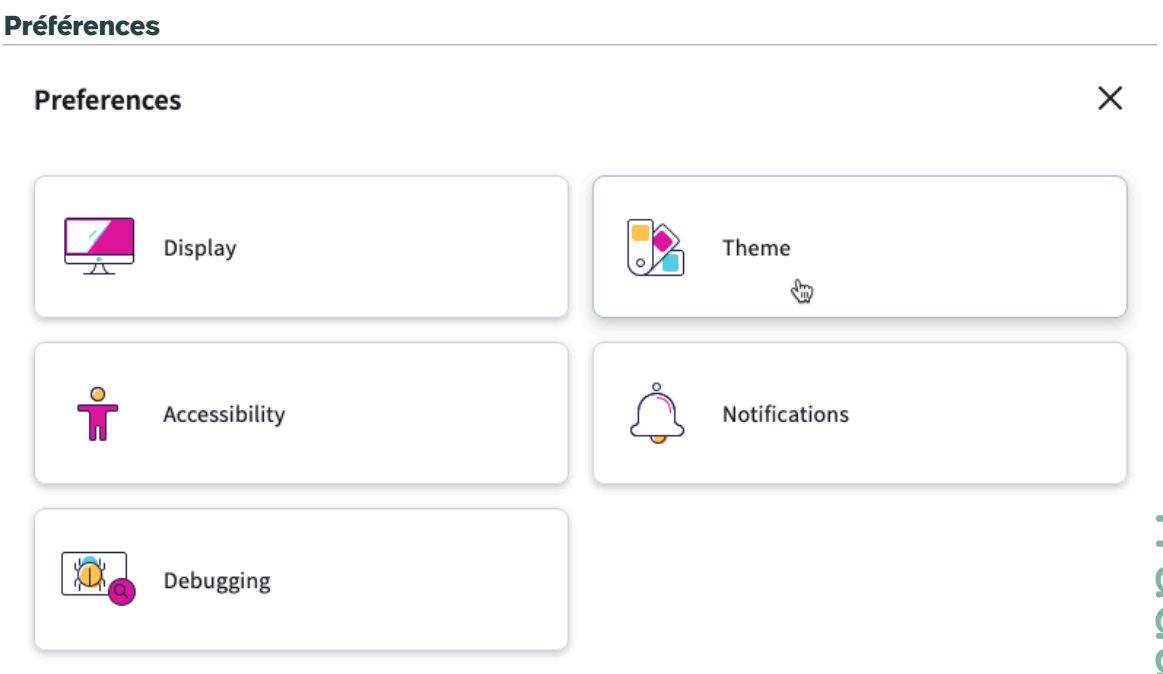
Menu utilisateur



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.

2. Sélectionnez **Préférences**.



3. Sélectionnez la vignette **du thème** .



Remarque :
Les images de thème affichées dépendent de l'enregistrement de thème sélectionné pour l'instance par l'administrateur. Les utilisateurs finaux peuvent sélectionner la variante ou l'autre palette de couleurs associée à l'enregistrement de thème qu'ils souhaitent utiliser pour leur propre environnement de travail.

4. Les utilisateurs finaux peuvent sélectionner la variante ou l'autre palette de couleurs qu'ils souhaitent adopter pour leur instance.

Activer le thème foncé à l'aide des propriétés système

Utilisez les propriétés système pour activer le thème foncé pour un environnement classique limité et des espaces de travail configurables.

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 **Tout** dans le navigateur d'applications et recherchez sys_properties.list.
2. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Définissez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled sur **Vrai** pour activer le thème sombre pour une utilisation dans toutes les Next Experience instances.

Désactiver le thème sombre

Vous pouvez désactiver le thème sombre dans toutes les Next Experience instances.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** dans le navigateur d'applications et recherchez sys_properties.list.
2. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Définissez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled sur **Faux** pour désactiver le thème sombre dans tout .Next Experience

Activer le thème foncé dans les espaces de travail configurables

Vous pouvez activer le thème foncé uniquement dans les espaces de travail configurables, et non dans l'environnement classique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à **Tout** dans le navigateur d'applications et recherchez sys_properties.list.
2. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled.
3. Définissez glide.ui.polaris.dark_themes_enabled sur **Vrai** pour activer le thème sombre dans tout .Next Experience
4. Dans la barre de recherche de la liste, recherchez glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode.
5. Définissez glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode sur **Vrai** pour exclure le thème sombre dans l'environnement classique.

> **Remarque :**
> Si vous sélectionnez le thème sombre, il ne s'applique qu'aux espaces de travail configurables. L'environnement classique conserve son thème par défaut.

Configuration Next Experience des thèmes et des préférences

La thématisation s'applique Next Experience aux expériences individuelles. En tant qu'utilisateur administrateur, vous pouvez configurer les variables pour les couleurs, les formes, les polices et d'autres aspects de l'expérience utilisateur.

Pour configurer un thème, vous pouvez créer un ou plusieurs styles en remplaçant les styles par défaut. Vos nouveaux enregistrements de style remplacent le style Polaris par défaut. Par exemple, la police par défaut Next Experience est Lato. Pour remplacer cette police, vous devez charger un composant de police et modifier les propriétés de police associées dans le style que vous créez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :

Habituellement, vous travaillez avec le thème de composition. Les exceptions sont lorsque l'expérience que vous configurez n'a pas d'application parente ou qu'elle utilise une interface utilisateur de l'interpréteur de commandes d'application autre que l'interpréteur de commandes d'application de fil d'Ariane ou d'Espace de travail d'agent. Si vous configurez un thème pour l'une de ces exceptions, consultez Thèmes dans Générateur d'IU.

Créer un Next Experience style

Lorsque vous créez ou modifiez un Next Experience thème, vous créez et modifiez un ou plusieurs styles. Les styles comprennent des polices de caractères, des couleurs, des images et des formes. Vos nouveaux enregistrements de style remplacent le style Polaris par défaut. Les enregistrements de style que vous créez remplacent le thème Polaris par défaut dans Next Experience.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous modifiez Next Experience des styles, vous travaillez dans du code JSON brut. Éditez avec soin.

Vous chargez les nouvelles polices de caractères ou images lors d'un processus distinct. Consultez Ajouter des Next Experience ressources de police et d'image.

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez sys_ux_style.do pour créer un enregistrement de style.
2. Nommez le style et spécifiez s'il s'agit d'un style Core ou d'une variante.

   Remarque :
   Le thème sombre est la seule variante livrée avec Next Experience.

3. Dans le champ **Style** , ajoutez les blocs de base et de propriétés pour contenir les remplacements dans l'enregistrement de style.

```
{
 "base": {
},
 "properties":{
 }
}
```

4. **Facultatif :** Pour enregistrer votre travail entre les étapes, sélectionnez le menu **Actions supplémentaires** (), puis choisissez Enregistrer.
5. Dans le champ **Style** , modifiez le code JSON pour refléter les remplacements que vous souhaitez que le style contienne.

   a. Ajoutez ou modifiez vos couleurs principales dans la section de base du code JSON. Utilisez les valeurs RVB.

   L'exemple suivant montre des exemples de remplacements de couleurs.

Traduction automatique

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

Style:

```
{
  "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189",
  "properties": {
  }
}
}
```

b. Modifiez les versions des couleurs dans la section des propriétés du code JSON.

c. Ajoutez ou modifiez des formes dans la section des propriétés du code JSON.

L'exemple suivant montre des exemples de remplacements de forme.

Style:

```
{
   "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px"
}
}
```

6. Ajoutez des polices, des images et d'autres éléments de thème.
Pour plus d'informations, consultez Ajouter des Next Experience ressources de police et d'image.

7. Si vous avez téléchargé des polices, ajoutez ou modifiez des polices de caractères dans la section des propriétés du code JSON, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Style:

```
{
    "base": {
    "--now-color--neutral": "255,51,255",
    "--now-color--primary": "255,42,0",
    "--now-color--secondary": "79,82,189",
    "--now-color_selection--primary": "0,123,88",
    "--now-color_selection--secondary": "79,82,189"
 },

    "properties":   {
    "--now-actionable--border-radius": "4px",
    "--now-actionable--border-width": "1px",
    "--now-container--border-radius": "4px",

    "--now-font-family": "Courier, Arial, sans-serif",
    "--now-line-height-crop--before": "-0.25775em",
    "--now-line-height-crop--after": "-0.27825em"
    }
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Les couleurs, les formes et les polices de caractères mises à jour sont visibles dans votre thème.

Configurer un Next Experience thème

Ajoutez les styles que vous avez créés à votre thème pour modifier l'apparence de l'expérience utilisateur.

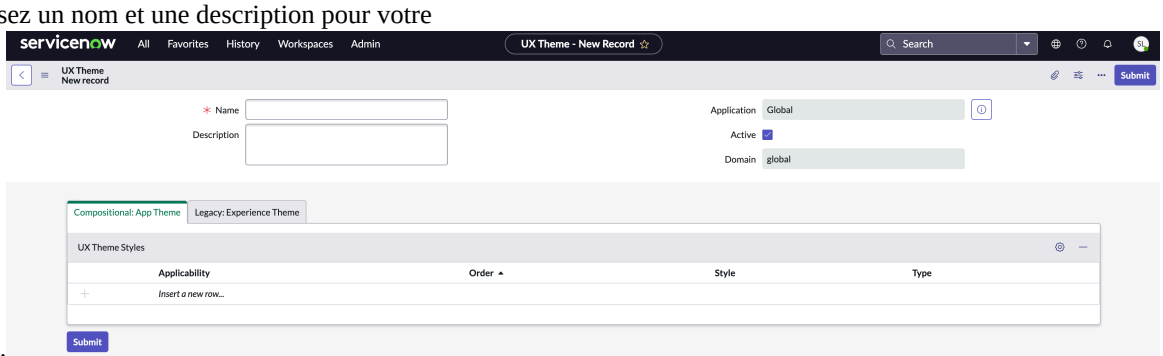
Avant de commencer
Assurez-vous que les propriétés système suivantes sont définies sur **vrai** :

- glide.ui.polaris.experience
- glide.ui.polaris.dark_themes_enabled : réutiliser la variante sombre Polaris dans ce thème.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le thème par défaut Next Experience s'appelle Polaris. Vous pouvez réutiliser ou personnaliser le thème **Polaris** comme point de départ lorsque vous créez ou modifiez vos propres thèmes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Gestion des thèmes** > **Thèmes**.
2. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un enregistrement de thème.
3. Saisissez un nom et une description pour votre thème.



4. Sélectionnez l'icône Actions supplémentaires (icône) et sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'onglet **Composition : Thème de l'application** , insérez des lignes pour ajouter des styles associés à votre thème.
   Vous affectez des valeurs dans quatre colonnes :

   Applicabilité

   L'applicabilité est spécifiée pour remplacer le thème de base. Les utilisateurs qui respectent les contraintes d'applicabilité voient ces remplacements dans leur thème plutôt que dans le style de base. Par exemple, un style avec différentes polices peut être appliqué aux mangeoires. Les utilisateurs qui répondent à l'applicabilité du gestionnaire verront différentes polices dans l'interface utilisateur Next Experience, qui remplace les valeurs de thème du système de base. Les administrateurs n'ont pas besoin de copier ou de créer un thème entier avec des changements pour l'audience applicable.

   Remarque :
   Si vous laissez la contrainte d'applicabilité vide, le style sera appliqué à tous les 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.

Ordre

L’ordre spécifie quand le style est appliqué. Plus la commande est élevée, plus sa priorité est grande.

> **Remarque :**
> Si vous souhaitez utiliser un style personnalisé, assurez-vous que votre numéro de commande de style est supérieur au style Polaris standard.

Style

Vous pouvez configurer quatre styles principaux. Vous ne pouvez pas modifier les noms de style utilisés dans le thème Polaris, mais vous pouvez copier le code JSON associé à chaque style à partir de ce thème, puis le coller et le modifier dans le formulaire de votre style personnalisé.

- **Couleurs:** Les propriétés de couleur du thème et toutes les variantes de base que vous souhaitez ajouter. Dans la section de base du style de couleur, un sous-ensemble de couleurs utilisées par le thème est défini par des valeurs RVB. Le thème génère plus de 20 dégradés de ces couleurs dans l’application.
- **Forme et forme :** L’apparence des bordures ainsi que des boutons et autres contrôles de l’interface utilisateur.
- **Imagerie:** Ajoutez les images utilisées dans le thème de votre application.
- **Typographie:** Les polices utilisées dans l’ensemble de l’application.

Type

Il en existe deux types : Core et Variant. Les styles principaux incluent la couleur, la forme, la typographie et l’imagerie. Les variantes sont une version différente du thème, différentes couleurs, que les utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences. La variante la plus courante est une version sombre du thème. Le thème sombre est la seule variante livrée avec Next Experience. Pour plus d'informations, consultez Explorer les thèmes dans Next Experience.

6. Sélectionnez le champ **Style**, puis 
7. Sélectionnez **Nouveau**.
8. Sélectionnez les couleurs primaires, secondaires et neutres.

> **Remarque :**
> Un thème est composé de plusieurs variables, de sorte que vous remarquerez peut-être la coloration du thème Polaris par défaut à différents endroits.

9. Lorsque vous avez les couleurs de personnalisation de votre organisation, accédez au générateur https://theme.deoprototypes.com/color-generator-algo-v1 de couleurs .
10. Sélectionnez le bouton **Générer automatiquement** .

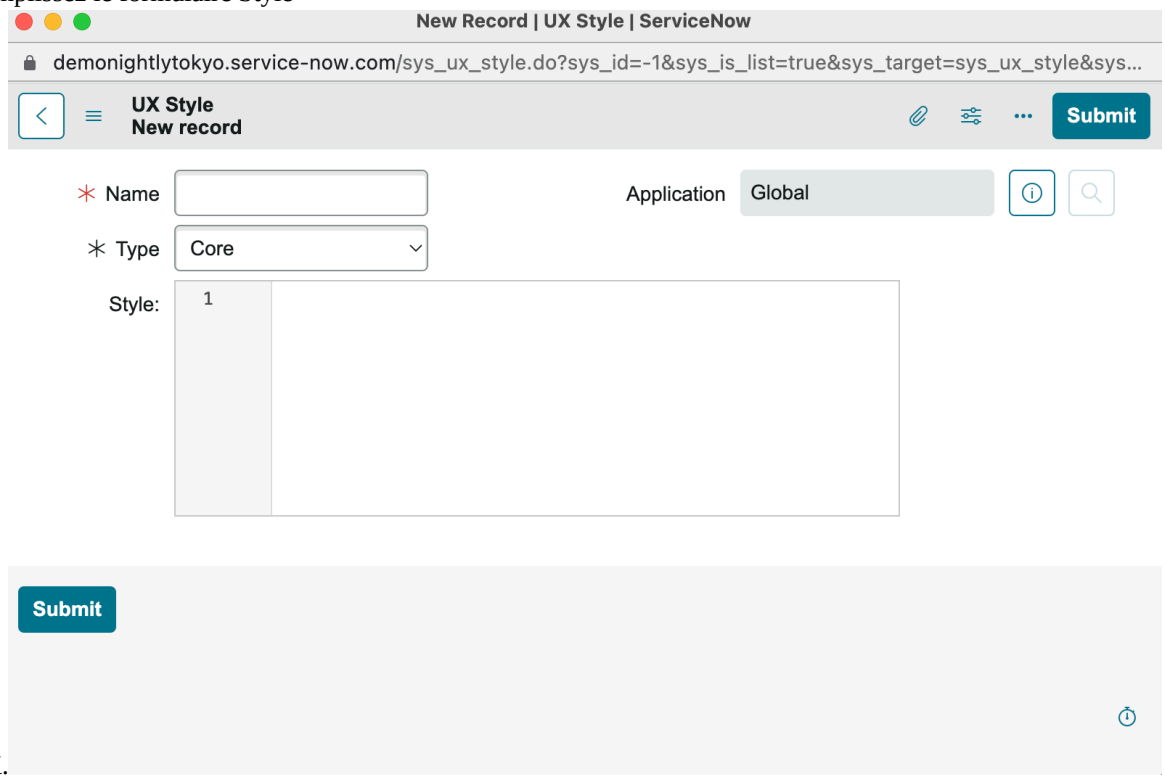
    Une fenêtre modale s’ouvre et vous demande de saisir les trois couleurs de votre organisation.

11. Entrez vos valeurs de code hexadécimal pour les couleurs de votre organisation.
12. Cliquez sur **Générer**.
13. Cliquez sur **Copier JSON** pour rassembler vos variables CSS.

Traduction automatique

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

14. Remplissez le formulaire Style



UX.

Champ	Description
Nom	Nom de votre style UX.
Type	○ Principal ○ Variante Pour plus d'informations sur les types, consultez Différence entre les styles de base et les variantes.
Style	Valeurs de couleurs, de formes et de formulaires. Certaines des valeurs sont des couleurs et d'autres, comme les bordures, sont des valeurs de pixels. **Important :** Le code JSON doit être encapsulé comme suit.
Application	Le champ d'application du style UX.

15. Sélectionnez **Envoyer**.

16. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque : Pour utiliser votre nouveau thème afin de remplacer le thème par défaut, reportez-vous à la section Remplacer le Next Experience thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Next Experience ressources de police et d'image

Ajoutez des ressources à vos Next Experience thèmes et styles pour stocker des informations supplémentaires associées à un thème, y compris les polices et les images.

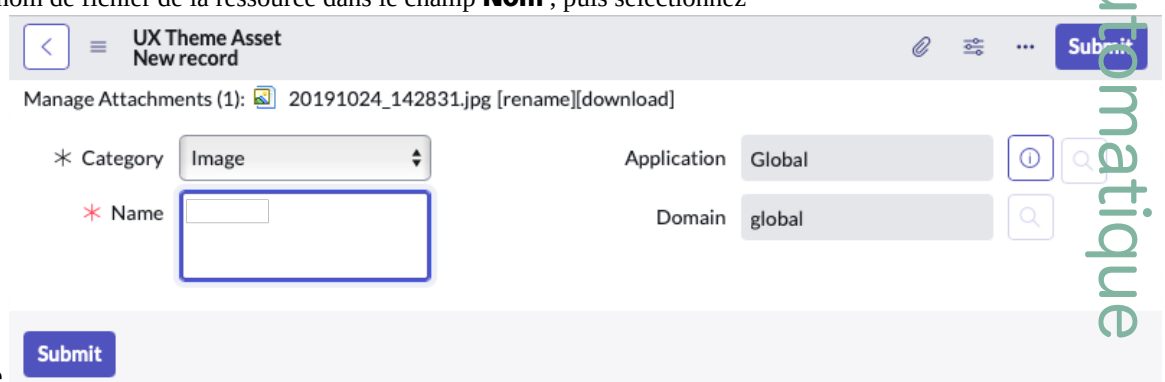
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chargez des images associées à votre thème, y compris des images de bannière et des logos. Ajoutez des polices de caractères adaptées à l'apparence Next Experience de votre entreprise.

Remarque :
Vous ne pouvez pas ajouter de ressources ou modifier les styles associés au thème par défaut.

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_style.do`.
2. Sélectionnez le nom du style auquel vous ajoutez des actifs.
3. Dans l'onglet **Ressources de style UX** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) en regard de l'élément **d'actif** .
5. Dans la liste Ressources thématiques UX, sélectionnez **Nouveau**.
6. Sélectionnez l'icône Gérer les) pour ajouter une image ou une police.
   Votre composant de police peut avoir des fichiers distincts pour différentes caractéristiques telles que gras ou italique. Chargez chacun de ces fichiers.
7. Lorsque la ressource est chargée, fermez la fenêtre Pièces jointes.
8. Saisissez le nom de fichier de la ressource dans le champ **Nom** , puis sélectionnez **Soumettre**.



9. **Facultatif :** Ajoutez un script à l'actif dans la zone **Propriétés de l'actif** .
10. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Vous pouvez utiliser la police ou l'image dans votre thème.

Changer le logo de la bannière d'instance dans Next Experience

Modifiez le logo de la bannière d'instance affiché sur la page de connexion pour refléter le logo de Navigation unifiée votre société.

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** > **Propriétés système** > **Ma société**.
2. Pour télécharger le logo de votre entreprise, sélectionnez **Cliquer pour ajouter** ou **Mettre à jour** à côté **de l'image de la bannière UI16**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **OK.**
   Pour utiliser l'URL d'une image au lieu d'un fichier sur votre disque dur, saisissez l'URL dans la fenêtre de chargement du fichier.

   Remarque :
   L'image peut être en haute résolution, mais lorsqu'elle s'affiche, elle est mise à l'échelle en fonction du rapport d'aspect. Il est mis à l'échelle jusqu'à un maximum de 20 px de haut.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
5. **Facultatif :** Si la nouvelle image de bannière ne s'affiche pas, effectuez une `cache.do` et `logout.do` , puis reconnectez-vous à votre instance.

Remplacer le Next Experience thème

Remplacez le Next Experience thème par votre thème personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

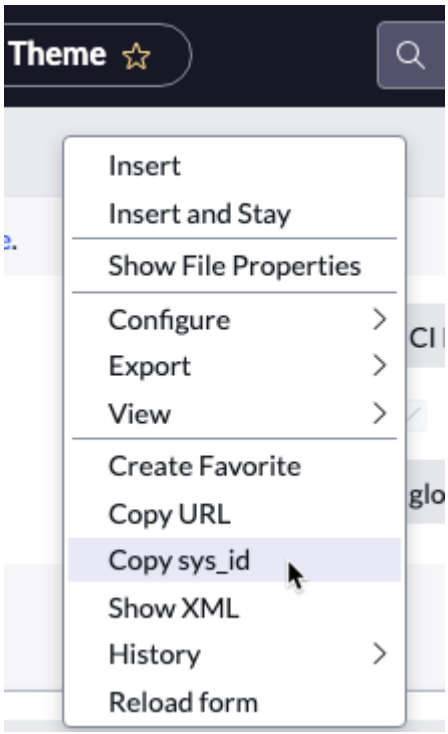
Remplacez le thème par défaut Next Experience tout en conservant l'interface Next Experience utilisateur.

Procédure

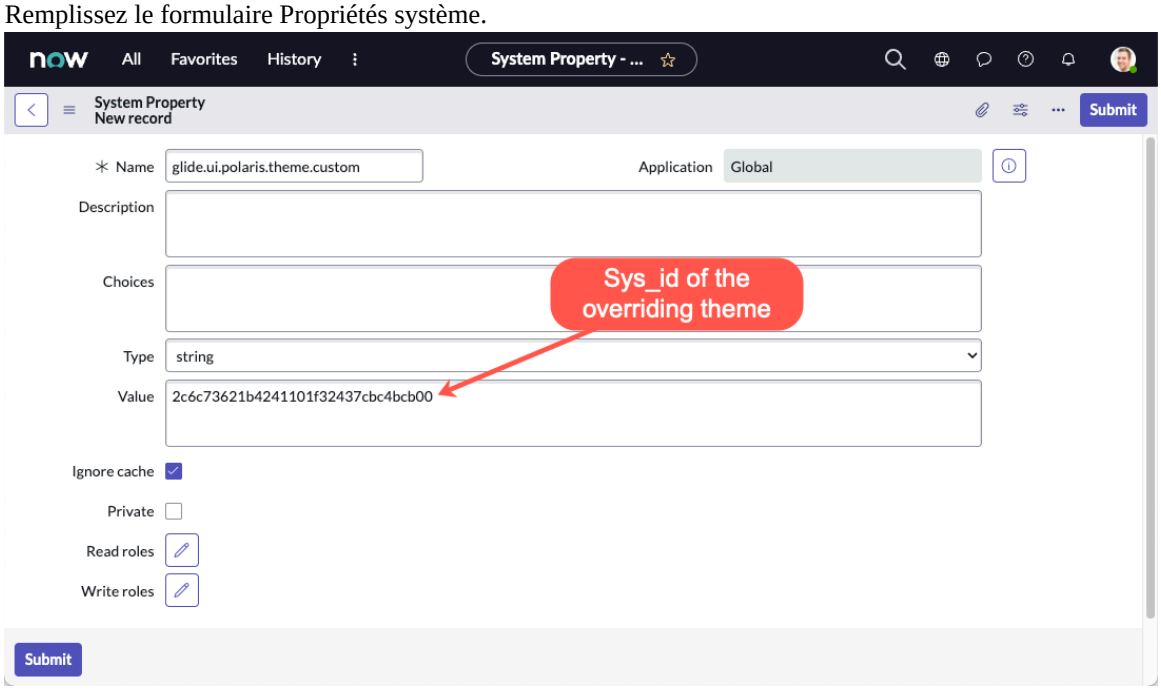
1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez `sys_ux_theme.list` et appuyez sur **Entrée**.
2. Sélectionnez le thème par lequel vous souhaitez remplacer le Next Experience thème.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Copier sys_id**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Application Navigator, saisissez `sys_properties.list` et appuyez sur **Entrée**.
5. Sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez le formulaire Propriétés système.



   - Nommez la propriété système `glide.ui.polaris.theme.custom`.
   - Définissez la valeur de type sur chaîne.
   - Dans le champ de valeur, collez le sys_id que vous avez copié à l'étape 3.
7. 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.

Votre thème personnalisé s’affiche. Si nécessaire, actualisez votre navigateur.

Remarque :
Si, pour une raison quelconque, vous décidez de revenir au thème Polaris, répétez les étapes 4 à 7, en remplaçant la sys_id dans le champ **Valeur** par la sys_id du thème Polaris. Vous pouvez également supprimer la propriété système glide.ui.polaris.theme.custom .

Définir l’emplacement d’une bannière de toast de notification

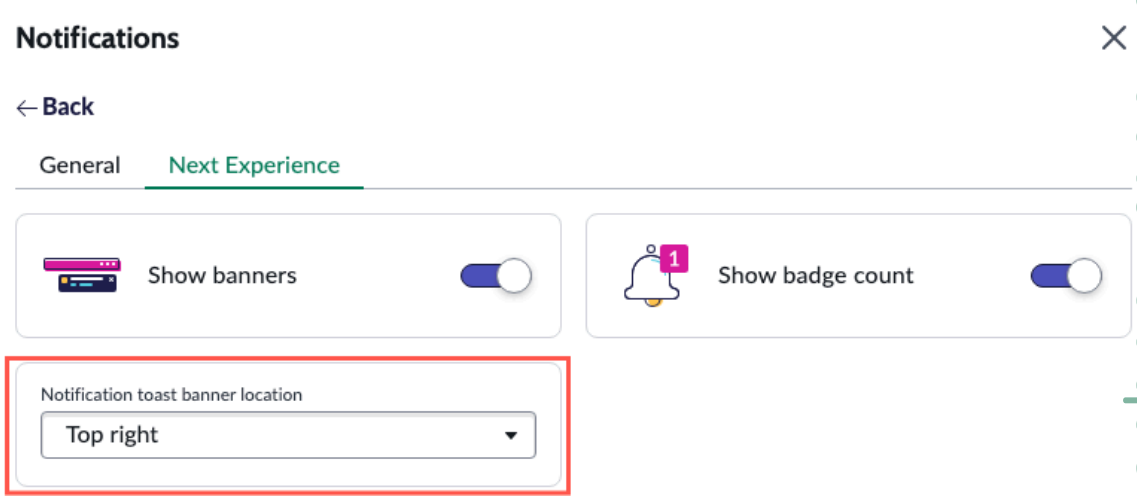
Un message toast fournit des commentaires simples sur une opération dans une petite fenêtre contextuelle. Choisissez le coin de l’écran dans lequel vous souhaitez que vos bannières de message de toast de notification s’affichent afin d’améliorer la convivialité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans votre instance, sélectionnez le **menu utilisateur Expérience** .
2. Dans la liste des menus utilisateur, sélectionnez **Préférences**.
3. Sélectionnez **Notifications**.
4. Sélectionnez l’onglet **Next Experience** .

Préférences de notification Next Experience



5. Dans **l’emplacement de la bannière de toast de notification**, choisissez votre emplacement préféré pour les bannières :
   - En haut à gauche
   - En haut à droite
   - En bas à gauche
   - En bas à droite

Remarque :
L’emplacement par défaut se trouve dans le coin supérieur droit de votre instance. Si la bannière ne s’affiche pas à l’emplacement prévu, essayez de rafraîchir votre navigateur.

Traduction automatique

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

Conserver votre thème personnalisé Next Experience pendant les clones

Préservez votre thème personnalisé Next Experience lors d'un clone à l'aide d'un conservateur de données.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Clone système** > **Définition de clone** > **Conserver les données**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire.

Formulaire Conservateur de données clonées

Champ	Description
Nom	Nom unique de votre conservateur de données, par exemple Propriétés du thème Next Experience.
Thème	Détermine si ce conservateur est lié au thème. Dans ce cas, cochez la case à cocher pour marquer comme vrai.
Table	Table affectée par ce conservateur de données, dans ce cas, utilisez la propriété système [sys_properties].
Conditions	Conditions sur lesquelles ce conservateur de données agit. Créez la condition car le nom est glide.ui.polaris.theme.custom.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   La liste connexe Profils clones s'affiche.
5. **Remarque :**
   Si vous n'avez pas de profil clone ou si vous n'en avez pas besoin, ignorez cette étape.

   Si vous avez un profil clone que vous souhaitez ajouter, cliquez sur **Modifier** , déplacez votre profil clone vers votre conservateur de données, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier le thème de connexion dans Next Experience

Personnalisez Next Experience les illustrations de connexion et le texte de bienvenue pour fournir une expérience de connexion qui reflète votre image de marque.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Empêchez l'écran de connexion d'afficher des illustrations en définissant la propriété *glide.ui.polaris.login.show_illustrations* sur **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Afficher le texte de bienvenue en définissant la propriété `glide.ui.polaris.login.show_welcome` sur **vrai**.
   Si cette propriété n'existe pas, ajoutez-la en tant que propriété vrai/faux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Ajouter une propriété système .
4. Modifiez le texte de la page d'accueil.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Contenu de page d'accueil**.
   b. Ajoutez une propriété qui contient le contenu de connexion que vous souhaitez afficher.
   Pour connaître la syntaxe de la condition `isLoggedIn(),` consultez GlideSession - Global .

Pages de destination de Next Experience

Modifiez les pages de destination de votre instance Next Experience afin que les utilisateurs puissent accéder à une page de destination adaptée à leur expérience dans ServiceNow.

Dans Next Experience, vous pouvez configurer plusieurs pages de destination. Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

Par défaut, les utilisateurs sur les nouvelles instances de Next Experience accèdent à la page de destination Next Experience. Les utilisateurs sur les instances mises à niveau accèdent aux pages de destination dont ils avaient accès auparavant dans l'interface utilisateur de Next Experience. Vous pouvez également définir une page de destination Interface utilisateur principale pour tous les utilisateurs et configurer des pages de destination propres à certains utilisateurs.

Remarque :
si vous souhaitez désactiver l'écran principal de bienvenue après la mise à niveau de votre instance, consultez la rubrique Désactiver l'écran d'accueil Next Experience après la mise à niveau de votre instance.

Créer une page de destination Next Experience

Fournissez aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin pour commencer à travailler en créant des pages de destination Next Experience personnalisées en fonction de vos audiences.

Avant de commencer

La création de pages de destination Next Experience personnalisées nécessite la configuration des composants de page dans Générateur d'IU. Pour obtenir un didacticiel rapide sur l'utilisation de Générateur d'IU, consultez la rubrique UI Builder quick start dans la documentation Générateur d'IU.

Rôle requis : ui_builder_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent définir différents types de pages comme pages de début en fonction des utilisateurs qui se connectent à une instance. Par défaut, une page de destination Next Experience est la page de début de tous les 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.

Pour personnaliser une page de destination Next Experience en fonction des audiences et des cas d'utilisation, vous pouvez créer une variante de la page de destination Next Experience par défaut à l'aide de Générateur d'IU, en suivant les instructions de cette procédure. Vous pouvez également créer une page de destination Next Experience de toutes pièces dans Générateur d'IU.

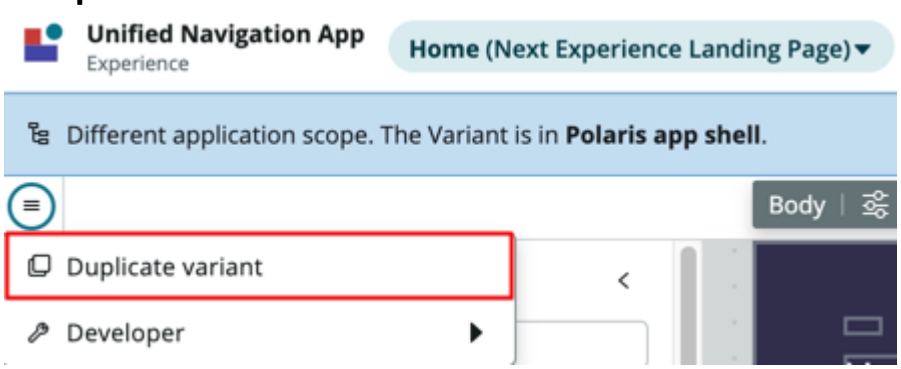
Remarque :
cette procédure ne s'applique pas à la création de pages de destination pour les espaces de travail configurables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la liste Expériences, sélectionnez **Application Navigation unifiée**.
3. Dans la liste Pages et variantes, sous Accueil, sélectionnez **Page de destination Next Experience** ou **Page de destination Next Experience - Rôle administrateur**.
   La page de destination Next Experience est la page de destination par défaut des utilisateurs non administrateurs, et la page de destination Next Experience - Rôle administrateur est la page de destination par défaut des utilisateurs administrateurs. Sélectionnez la page qui correspond à l'audience pour laquelle vous devez créer une page de destination personnalisée.
4. **Facultatif :** Dans la barre supérieure, modifiez le périmètre de l'application dans lequel vous travaillez en le sélectionnant dans le sélecteur d'application.
5. Créez une variante de la page de destination par défaut en la dupliquant.

   a. Dans la barre verticale de gauche, sélectionnez le menu contextuel, puis sélectionnez **Dupliquer la variante**.

   Example

   b. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la variante de page.

   c. **Facultatif :** En regard du champ **Audiences**, sélectionnez **Ajouter**, puis sélectionnez une audience dans la liste.

   (Optional) L'audience détermine qui peut voir une page. Par défaut, tous les utilisateurs peuvent voir une page. Pour en savoir plus sur les audiences, consultez la rubrique Learn about audiences dans la documentation Générateur d'IU.

   d. **Facultatif :** Dans le champ **Conditions**, ajoutez des critères pour déterminer quand afficher la page en saisissant une chaîne de requête codée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Par exemple, la chaîne de requête `table=incident^sysId!=-1` affiche uniquement cette variante de page si le champ Table est défini sur Incident et le champ sysId n'est pas défini sur -1.

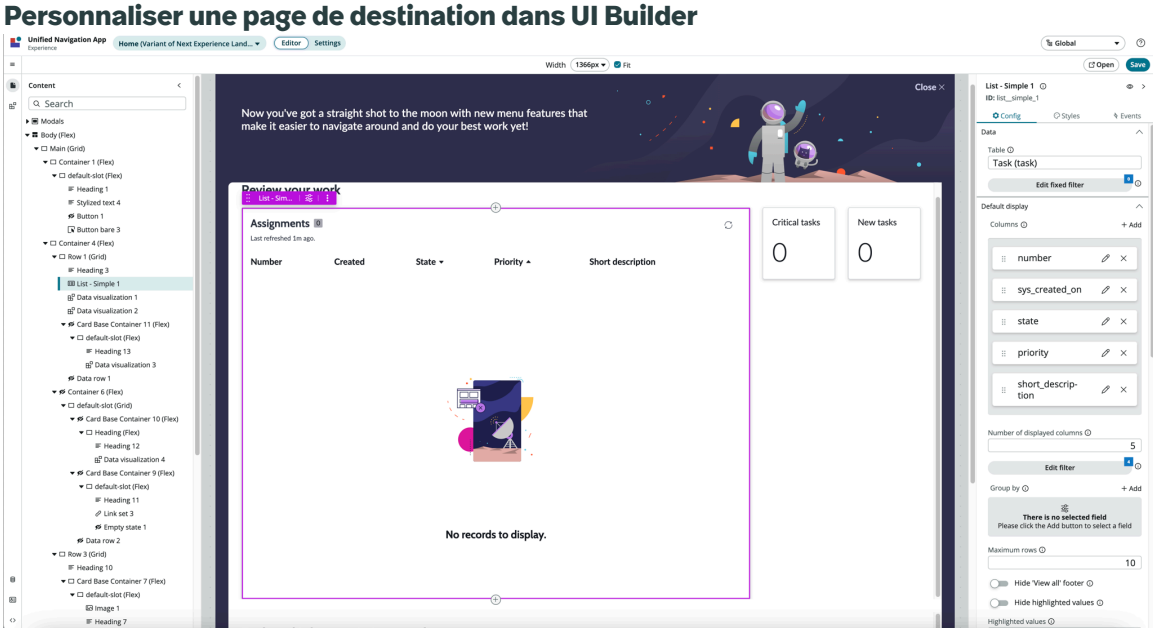
e. Sélectionnez **Créer**.

6. Personnalisez les composants de la page en fonction des besoins de votre audience.

Vous pouvez personnaliser les composants inclus sur la page, les données auxquelles ils se connectent, leur style et les mappages d'événements. Pour en savoir plus sur la personnalisation des composants d'une page, consultez la rubrique Customize UI Builder pages using components de la documentation Générateur d'IU.

Pour activer un pied de page sur la page, consultez la rubrique Configurer le pied de page d'une page de destination Next Experience.

Personnaliser une page de destination dans UI Builder



7. Sélectionnez **Enregistrer**.

8. Définissez cette variante de page comme page de début pour l'audience sélectionnée.

a. Dans la barre supérieure, sélectionnez **Paramètres**.

b. Dans le champ **Ordre**, définissez l'ordre de priorité de la variante de page sur un nombre inférieur à l'ordre de la page de destination Next Experience par défaut.

L'ordre de la page de destination Next Experience par défaut est défini sur 1 000, et l'ordre de la page de destination Next Experience – Administrateur est défini sur 99. Plus cette valeur est faible, plus la priorité est élevée.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer les pages de destination par utilisateur dans Next Experience

Les utilisateurs sur les nouvelles instances de Next Experience accèdent à la page de destination Next Experience. Les utilisateurs sur les instances mises à niveau accèdent aux

Traduction automatique

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

pages de destination dont ils avaient accès auparavant dans l'interface utilisateur de Next Experience. Vous pouvez également définir des pages de destination propres à certains utilisateurs.

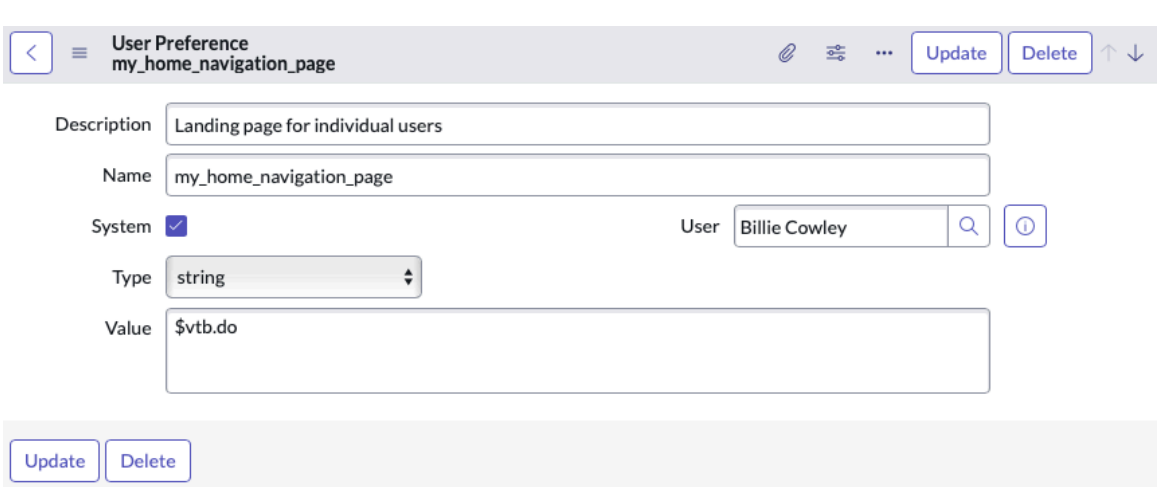
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez `my_home_navigation_page`.
4. Dans le champ **Utilisateur**, sélectionnez l'icône Chercher à l'aide d'une liste ( ) et affectez un utilisateur. Cette préférence peut disposer de plusieurs entrées en fonction des utilisateurs.
5. Spécifiez la valeur de la page de destination.
   Par exemple, pour utiliser la vue d'ensemble de Visual Task Boards comme page de destination, saisissez `$vtb.do`. Pour affecter un VTB spécifique, vous devez saisir la partie de l'URL qui commence par `$vtb.do`.

   Remarque :
   lorsque vous copiez les informations de l'URL, assurez-vous de remplacer toutes les entités HTML par leurs valeurs décodées. Par exemple, remplacez l'entité %24 par $.



6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur

Configurez une page de démarrage sélectionnée par l'utilisateur, autre que la page de destination par défaut, pour qu'elle s'affiche lorsque vous vous connectez à ServiceNow.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. L’administrateur doit activer la `glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled` propriété système.
   a. Sélectionnez **Tout** pour ouvrir le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`, puis appuyez sur Entrée pour afficher la table Propriétés système dans la vue de liste.
   b. Localisez et ouvrez la `glide.next_experience.user_selected_landing_page_enabled` propriété.
   c. Vérifiez que **la valeur** est définie sur vrai.
2. Dans votre instance, sélectionnez le menu 
3. Dans la liste du menu utilisateur, sélectionnez **Préférences**.
4. Sélectionnez la vignette **d’affichage** .
5. Sélectionnez la liste **Page de démarrage actuelle** .
6. Choisissez votre page de démarrage parmi ces options.

Liste de page de départ actuelle

Champ	Description
Utiliser la valeur par défaut	La page de destination par défaut, telle que configurée par l’administrateur.
Utiliser Tableaux de bord	Si vous utilisez les tableaux de bord réactifs de l’interface utilisateur principale, la page de début est définie sur le dernier tableau de bord que vous avez visité.
Utiliser la page sur laquelle je suis maintenant	Définissez la page actuelle comme page de démarrage par défaut.
Continuer là où j'ai quitté la dernière fois	Définissez la dernière page que vous avez visitée ServiceNow comme page de démarrage lors de votre prochaine connexion.

Configurer une page de destination globale de l'interface utilisateur Core dans les instances compatibles Next Experience

Définissez une page de destination de l'interface utilisateur Core pour tous les utilisateurs afin que les utilisateurs sur les instances compatibles avec Next Experience puissent accéder à la même page de destination que les utilisateurs sur les instances mises à niveau. Les utilisateurs mis à niveau accèdent aux pages de destination auxquelles ils accédaient initialement dans l'interface utilisateur Next Experience.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

Traduction automatique

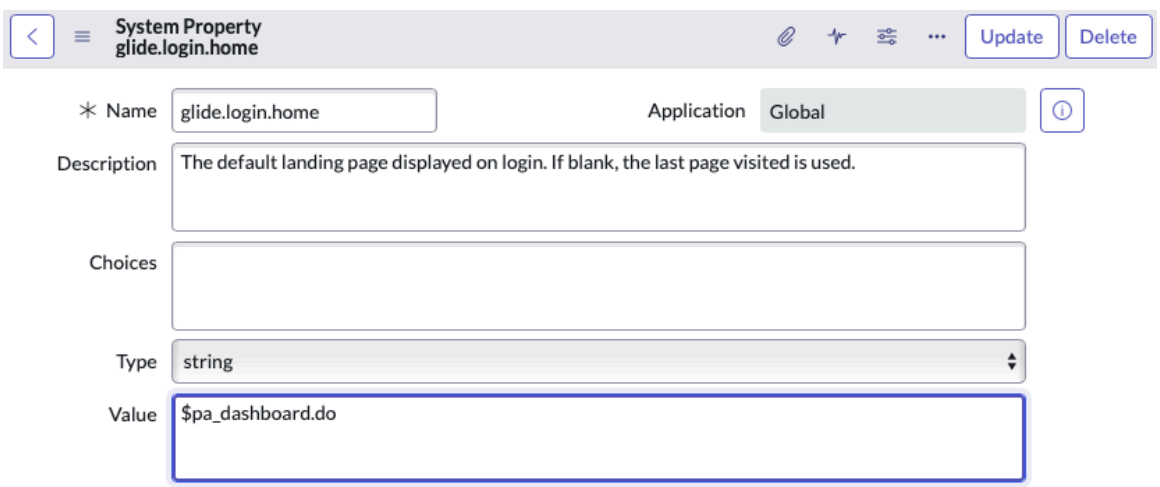
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les valeurs de la préférence utilisateur *my_home_navigation_page* remplacent la valeur de la propriété système *glide.login.home*. Si aucun utilisateur n'est spécifié dans *my_home_navigation_page*, la valeur de préférence remplace *glide.login.home* tous les utilisateurs.

Procédure

1. Dans le champ Navigateur de filtre, saisissez sys_properties.list.
2. Modifiez la valeur de la propriété système *glide.login.home* pour définir une page de destination de l'interface utilisateur Core à l'échelle de l'instance.
   Par exemple, pour utiliser la vue d'ensemble Tableaux de bord en tant que page de destination, saisissez $pa_dashboard.do. Pour affecter un tableau de bord spécifique en tant que page de destination, vous devez saisir la partie de l'URL qui commence par $pa_dashboard.do.

   Remarque :
   lorsque vous copiez les informations de l'URL, assurez-vous de remplacer toutes les entités HTML par leurs valeurs décodées. Par exemple, remplacez l'entité %24 par $.



3. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La nouvelle page de destination ne s'affiche pas tant que vous ne vous déconnectez pas et que vous ne vous reconnectez pas.

Résultats
Lorsque les utilisateurs se connectent, c'est la page de destination sélectionnée qui s'affiche et non la page par défaut.

Configurer le pied de page d'une page de destination Next Experience

Affichez des liens utiles dans le pied de page de vos pages de destination Next Experience. Le pied de page contient deux composants d'ensemble de liens entièrement configurables.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages de destination Next Experience fournissent les informations dont vous avez besoin pour commencer à travailler. Ces pages de destination présentent généralement du contenu en fonction de votre rôle et de vos tâches. Les pages de destination peuvent inclure des listes, des informations sur Performance Analytics and Reporting (PAR) et d'autres fonctionnalités permettant d'accéder à vos nouvelles tâches et aux tâches classées par ordre de priorité à partir d'un seul emplacement.

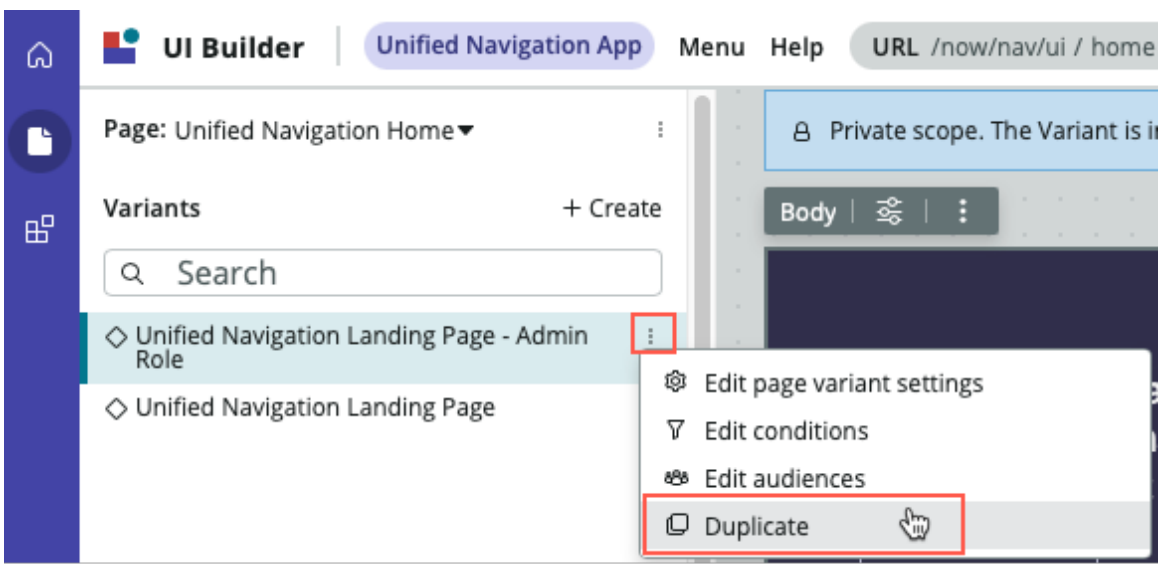
Traduction automatique

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

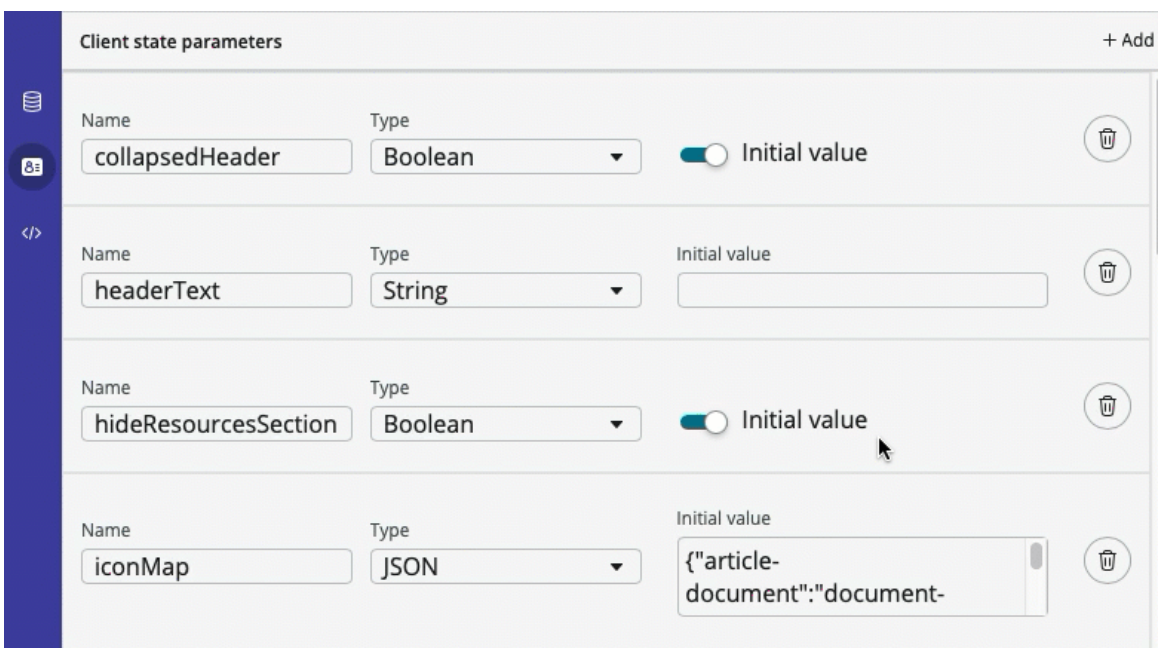
Le pied de page est masqué par défaut. Pour configurer le pied de page, activez-le dans UI Builder, puis modifiez les composants de l'ensemble de liens.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Sélectionnez l'**application Navigation unifiée**.
3. Dans la section Variantes, sélectionnez l'icône Autres options (⋮) correspondant à la page de destination de Navigation unifiée - Rôle administrateur et sélectionnez **Dupliquer**.
   La variante principale de la page de destination est en lecture seule. Pour la modifier, travaillez dans une copie.



4. Dans Copier le corps de contenu de la page de destination de l'application Navigation unifiée - Rôle administrateur, sélectionnez le Conteneur 5 et l'icône Paramètres d'état du client ( ).
5. Dans la section Paramètres d'état du client, désactivez la valeur **hideResourcesSection**.
   Cette action active le pied de page de la page 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.

6. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Lorsque vous rechargez UI Builder ou ouvrez la page de destination lors de l'exécution, le pied de page par défaut est visible avec deux ensembles de liens : Visites fréquentes et En savoir plus.
7. Pour configurer les liens dans le pied de page, sélectionnez Ensemble de liens 1 ou Ensemble de liens 2 sous Conteneur 5.
8. Dans la section de configuration, modifiez les liens.
   Pour en savoir plus, consultez la rubrique Configuration UIB de l'ensemble de liens dans la documentation du développeur ServiceNow.

Page de destination d'administrateur par défaut de Next Experience

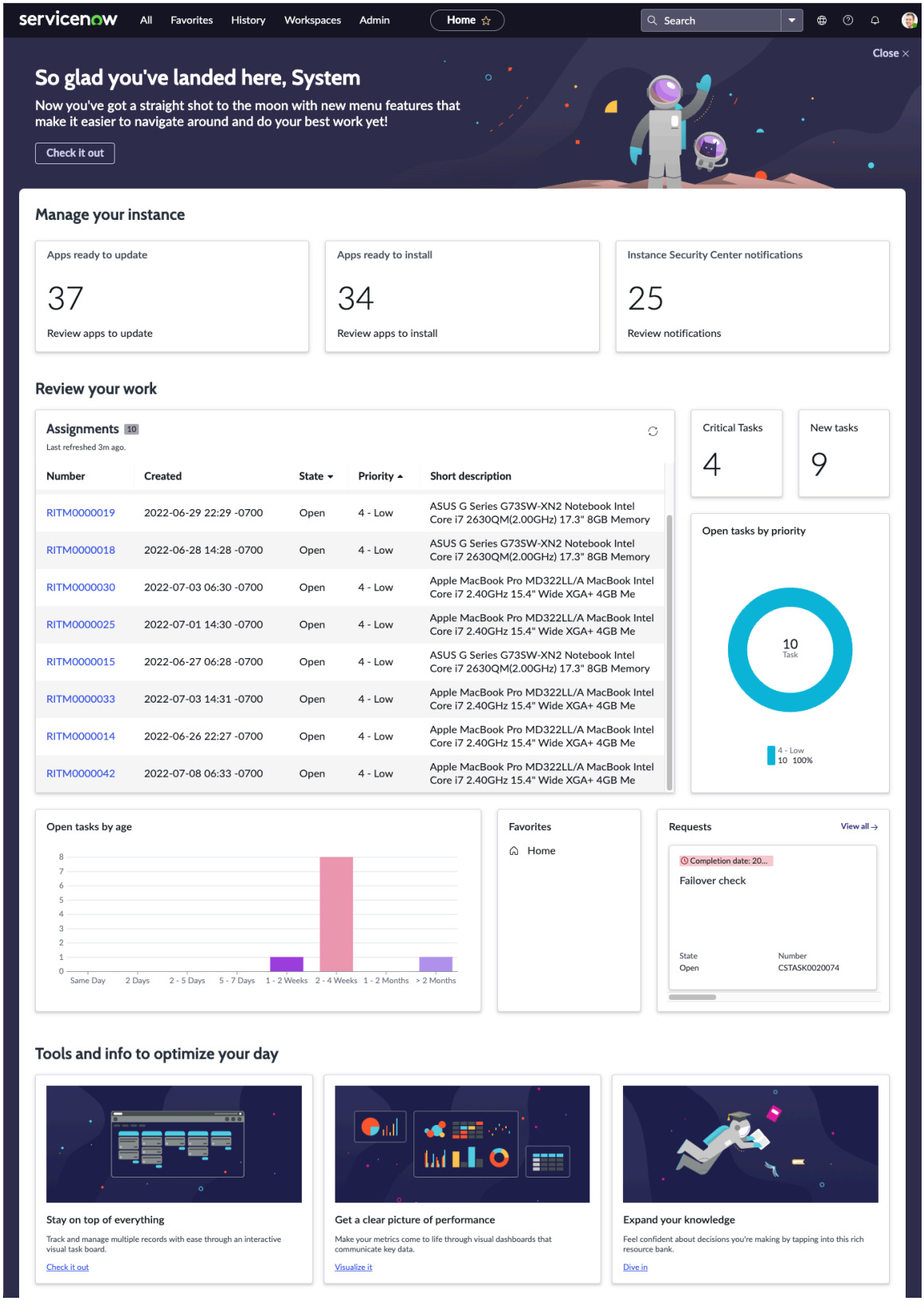
Utilisez la page de destination d'administrateur par défaut pour afficher votre travail d'administrateur en un coup d'œil et identifier les éléments à surveiller, notamment les tâches ouvertes, les problèmes de sécurité et les approbations.

En tant qu'administrateur, une variante de la page de destination pour les administrateurs s'affiche pour vous. Les pages de destination d'administrateur peuvent inclure les éléments suivants :

- Nombre d'applications installées avec des versions mises à jour disponibles
- Nombre d'applications autorisées, mais non activées ou non installées
- Notifications de sécurité en temps réel
- Listes et visualisations de vos affectations
- Ressources supplémentaires pour en savoir plus sur les fonctionnalités

Traduction automatique

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



Nouveaux clients

L'interface utilisateur Next Experience est automatiquement activée sur l'instance des nouveaux clients qui utilisent San Diego ou qui ont effectué un zBoot sur leur instance. Ces clients disposent également de la page de destination par défaut, livrée avec l'interface utilisateur Next Experience automatiquement 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.

Clients existants

Les clients existants effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente n'ont pas accès à la page de destination par défaut lors de l'activation de l'interface utilisateur Next Experience. Les clients existants continuent d'accéder à leur page de démarrage existante (page d'accueil ou tableau de bord). En utilisant les pages de démarrage existantes, les administrateurs ont la possibilité d'activer l'interface utilisateur Next Experience et de permettre aux utilisateurs de commencer à utiliser la nouvelle interface. Les administrateurs peuvent ainsi créer des pages de destination spécifiques à l'organisation. Les clients existants peuvent utiliser la page de destination par défaut en modifiant la propriété système **glide.login.home**, bien qu'il soit recommandé d'effectuer des tests sur la page de destination par défaut dans une instance de sous-produit pour vérifier qu'elle répond aux besoins actuels des utilisateurs.

Exécuter des fonctions d'utilisateur administrateur dans Next Experience

Utilisez les fonctions d'administration dans le menu utilisateur pour élever les rôles, emprunter l'identité d'utilisateurs et configurer un espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. **Accédez au menu utilisateur**.
2. Sélectionnez l'une de ces options de menu utilisateur pour les administrateurs.

Champ	Description
Emprunter l'identité de l'utilisateur	Option permettant d'emprunter l'identité d'autres utilisateurs authentifiés à des fins de test et d'afficher les journaux d'emprunt d'identité. Pour plus d'informations, consultez Emprunter l'identité d'un utilisateur .
Élever un rôle	Option permettant d'élever à un rôle privilégié afin d'accéder aux fonctionnalités des paramètres de sécurité élevée pour la session en cours. Pour plus d'informations, consultez Rôles de privilège élevé . **Remarque :** Les utilisateurs bénéficiant du rôle administrateur ne peuvent pas s'élever à un rôle privilégié. Seul l'administrateur du système de base peut être élevé.
Configurer l'espace de travail	Liens dynamiques vers les pages de configuration pour accéder plus facilement aux configurations pertinentes pour les listes ou les formulaires. Ces éléments s'affichent dans le menu utilisateur lorsqu'un espace de travail est en cours de focus.

Traduction automatique

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

Champ	Description
	○ **Configurer l'espace de travail** : lien pour configurer l'espace de travail dans Générateur d'IU. ○ **Configurer la page** : menu permettant de configurer les éléments de la page dans l'environnement classique. Les éléments s'affichent de façon dynamique pour afficher les éléments qui se rapportent aux listes et les éléments qui se rapportent aux formulaires.

Configurer des menus personnalisés pour Navigation unifiée

Créez des menus personnalisés dans le Navigation unifiée qui contiennent exactement ce dont les utilisateurs ont besoin pour augmenter la productivité et l'efficacité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Menus de Unified Navigation**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Navigation unifiée Formulaire de menu

Champ	Description
Nom	Nom de votre Navigation unifiée menu.
Menu actif	Menu actif lorsqu'il est coché.
Ordre	Ordre dans lequel le menu apparaît à la place d'autres menus.
Application	Périmètre du menu. **Global** est la valeur par défaut.
Rôles masqués	Rôles pour lesquels ce menu est masqué.
Rôles visibles	Rôles pour lesquels ce menu est visible.

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Pour configurer Navigation unifiée des éléments de menu configurables, sélectionnez votre menu dans la liste Menus de Unified Navigation.
6. Sélectionnez **Nouveau**. Le formulaire affiche le champ **Application** ou **Module** , selon votre sélection.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Navigation unifiée Formulaire Éléments de menu configurables

Champ	Description
Menu	Nom du menu auquel vous ajoutez les nouveaux éléments de 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.

Champ	Description
Type	Type d’élément de menu que vous créez. ○ Application ○ Module
Application ou module	**Application** ou **module** que vous ajoutez en tant qu’élément de menu.
Application (périmètre)	Périmètre de l’élément de menu. La valeur par défaut est **Global**.
Ordre	Ordre dans lequel l’élément de menu apparaît dans la liste de menus.

8. Sélectionnez **Envoyer**.
9. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Mettre à jour**.
   Le nouveau menu s’affiche. Si elle n’apparaît pas, assurez-vous que l’élément actif est marqué, puis actualisez votre instance.

Ajouter un espace de travail au Navigation unifiée menu Espaces de travail

Configurez le Navigation unifiée pour afficher un espace de travail dans le menu Espaces de travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L’espace de travail disponible s’affiche lorsque les Navigation unifiée utilisateurs ont accès à au moins un espace de travail. Plusieurs espaces de travail s’affichent dans le menu Espaces de travail lorsque les utilisateurs ont accès à plusieurs espaces de travail.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.
2. Sélectionnez l’application que vous souhaitez ajouter au menu Espaces de travail dans le Navigation unifiée.
3. Dans les listes connexes, sélectionnez l’onglet **Catégorie d’application UX M2M** .
4. Sélectionnez **Nouveau** dans la liste M2M de la catégorie d’application UX.
5. Sélectionnez **Workspace (Espace de travail**) dans la colonne Experience Category (Catégorie d’expérience).
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire M2M de catégorie d’application UX

Champ	Description
Catégorie d'expérience	Catégorie de l’expérience ajoutée au Navigation unifiée. Sélectionnez **Espace de travail**.
Application	Application à laquelle l’expérience s’applique. Global est l’application par défaut et s’applique à l’ensemble 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.

Champ	Description
Application UX	Application UX que vous souhaitez ajouter au menu **Espaces de travail** . Sélectionnez celui Espace de travail que vous souhaitez afficher dans le menu Espaces de travail.

7. Sélectionnez **Envoyer**.

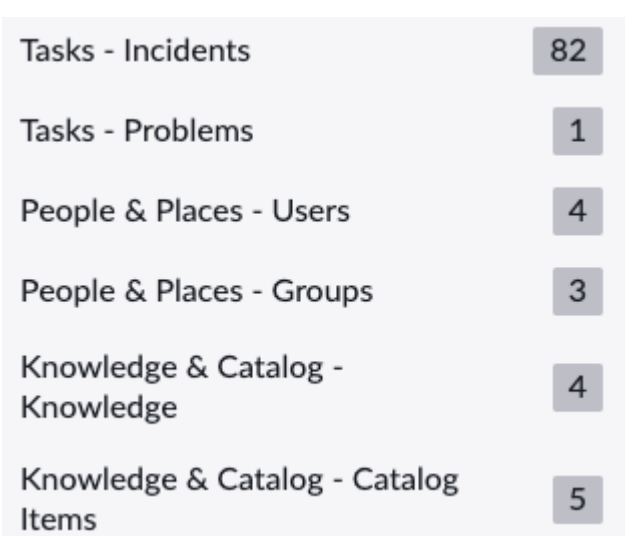
Configurer la recherche dans Next Experience

Les administrateurs peuvent personnaliser les Next Experience paramètres de recherche. Ajoutez de nouvelles tables pouvant faire l'objet de recherches, modifiez les champs affichés pour les résultats de recherche à partir d'une table ou ajoutez des applications d'espace de travail au menu contextuel de recherche pour les utilisateurs.

Next Experience La recherche est activée par défaut dans le Navigation unifiée.

Ajouter une table avec laquelle faire l'objet de recherches

Une source de recherche spécifie une table à inclure dans la Next Experience recherche. La page des résultats de recherche affiche les enregistrements correspondants et leur nombre pour chaque table. Les utilisateurs peuvent sélectionner une table pour filtrer leurs résultats de recherche, en affichant uniquement les enregistrements correspondants de la table sélectionnée.



Pour rendre une table consultable dans Next Experience, ajoutez-la en tant que nouvelle source de recherche. Pour plus d'informations sur cette procédure, consultez Ajouter une source de recherche pour Next Experience .

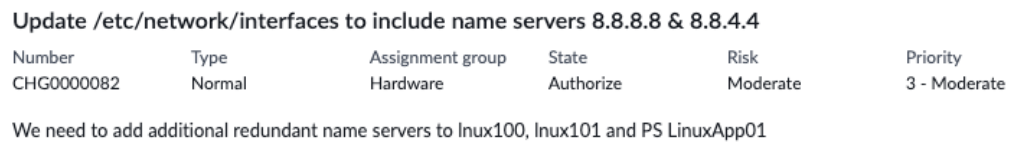
Pour obtenir la liste des tables pouvant faire l'objet de recherches par défaut dans le système de base, reportez-vous à la rubrique Sources de recherche globale par défaut pour Next Experience .

Modifier les champs affichés pour chaque résultat de recherche à partir d'une table

La vue de liste text_search d'une table avec lequel on peut faire chercher détermine les champs que le système utilise pour renseigner le titre, la liste de champs et la description pour chaque résultat de cette 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.

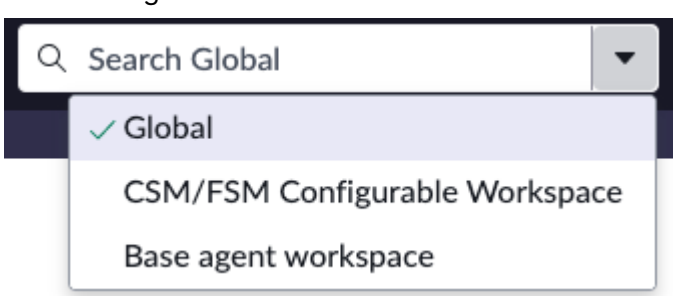


Pour savoir comment le système utilise les champs de la vue de liste de text_search pour renseigner les entrées de résultats de recherche, reportez-vous à la section Les vues de recherche de texte contrôlent le format des résultats de recherche globale pour les tables .

Pour obtenir la liste des champs inclus dans les vues de listes de text_search du système de base pour les tables pouvant faire l'objet de recherches par défaut, reportez-vous à la rubrique Champs d'affichage par défaut pour les tables de recherche globale .

Ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de recherche

Le menu contextuel de recherche permet aux utilisateurs d'afficher et d'ouvrir les résultats de recherche dans les applications de l'espace de travail disponibles ainsi que dans la recherche globale.



Pour ajouter une application d'espace de travail au menu contextuel de recherche, consultez Ajouter une application d'espace de travail à Navigation unifiée Menu contextuel de recherche .

Pour plus de détails sur l'utilisation du menu contextuel de recherche, voir Afficher et ouvrir les résultats de recherche à l'aide des applications d'espace de travail dans Next Experience Navigation unifiée .

Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de recherche dans Next Experience, consultez La recherche globale trouve des enregistrements de plusieurs tables .

Créer des notifications personnalisées dans Next Experience

Fournissez un meilleur contexte et de meilleures informations sur le travail des utilisateurs en créant du contenu personnalisé pour les notifications intégrées au produit dans Next Experience.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez des notifications avec un titre et un contenu de message personnalisés pour vos applications et cas d'utilisation. Next Experience Les notifications s'affichent sous forme de bannières toast et dans le menu Notifications.

Remarque :
Next Experience Les notifications ne sont pas prises en charge dans la version héritée Espace de travail d'agentde .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Application	Périmètre de l'application de la notification.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active par défaut.
Quand envoyer	
Répétition	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** dans le champ **Déclencheur** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Enregistrer un changement** dans le champ **Déclencheur** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, vous devez sélectionner l'événement *`incident.inactive`* . Par défaut, cet événement est journalisé dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclencheur** .
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur des incidents de priorité absolue, vous devez sélectionner **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définir les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Qui recevra	

Traduction automatique

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

Champ	Description
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification. **Remarque :** Les notifications dans les canaux de messagerie ne sont envoyées qu'aux utilisateurs disposant ServiceNow d'un compte (profils sys_user). Les consommateurs et les contacts clients sont considérés comme des invités et ne peuvent pas recevoir de notifications dans les canaux de messagerie.
Destinataires répertoriés dans les champs	Champs d'enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si vous sélectionnez une table.
Inclure la personne dont l'action a déclenché la notification	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.
Destinataire(s) répertorié(s) dans l'événement parm1	Option permettant de sélectionner si Parm 1 contient une liste d'sys_ids séparés par des virgules. Pour plus d'informations, consultez Événements classiques .
Destinataire(s) répertorié(s) dans l'événement parm2 (en savoir plus)	Option permettant de sélectionner si Parm 2 contient une liste de sys_ids séparés par des virgules
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre la sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 1.
Table contenant les destinataires de l'événement parm1	Table utilisée pour résoudre la sys_id du destinataire **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous sélectionnez Parm événement 2.
Condition d'événement avancée	Option permettant de sélectionner lorsque les destinataires proviennent de plus de deux tables. Il s'agit de conditions dynamiques.

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Sélectionnez l'onglet **Contenu,** puis Nouveau **contenu du fournisseur**.
6. Sélectionnez **Next Experience** en tant que fournisseur de contenu.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de contenu Next Experience de notification

Champ	Description
Nom	Un nom interne pour le contenu de la notification.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Notification	Le déclencheur de notification qui envoie le contenu de la notification.
Actif	Option permettant d'envoyer ou non la notification lorsqu'elle est déclenchée.
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Routage	Itinéraire Next Experience
En-tête du message	Texte d'en-tête en haut du message. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables pour inclure l'en-tête de votre message.
Message	Texte secondaire du message qui suit l'en-tête. Dans la liste Sélectionner des variables, vous pouvez sélectionner des variables pour inclure le corps de votre message.

Example

L'exemple suivant montre les valeurs d'une notification avec un contenu personnalisé qui fait référence au nombre et à la brève description d'un incident.

Champ	Valeur
Nom	Contenu de mise à jour de l'enregistrement d'incident
Notification	Enregistrements d'incidents
Actif	VRAI
En-tête du message	${number} modifié
Message	Brève description : ${short_description}

8. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Lorsqu'elle est déclenchée, les utilisateurs configurés pour recevoir les notifications voient les notifications avec du contenu personnalisé sous forme de bannières et dans le menu Notifications du Next Experience Navigation unifiée.

La table Boîte de réception de notification d'interface utilisateur [ui_notification_inbox] répertorie toutes les notifications envoyées et leurs destinataires.

Trouble?

Si les utilisateurs reçoivent des notifications en double, vérifiez que le déclencheur de notification n'a qu'un seul fournisseur de contenu. Si la notification dispose à la fois d'un fournisseur de contenu et d'un Next Experience fournisseur de contenu Workspace, supprimez le fournisseur de contenu Workspace du déclencheur de notification pour envoyer uniquement la Next Experience notification avec du contenu personnalisé.

Next Experience Aide intégrée au produit

Fournir des instructions qui s'affichent dans votre Next Experience interface utilisateur peut aider à orienter vos utilisateurs vers l'interface utilisateur et fournir des informations sur leurs tâches.

Traduction automatique

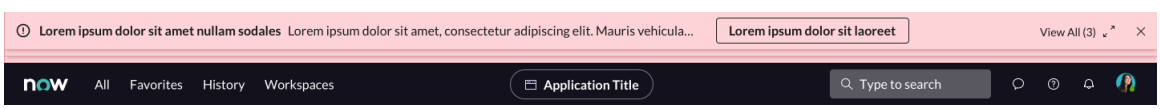
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

L’aide intégrée au produit vous permet de fournir différents types d’instructions qui s’affichent dans l’interface utilisateur pour aider les utilisateurs à effectuer leur travail. Ces instructions incluent des informations sur la page de l’interface utilisateur que l’utilisateur consulte, du contenu d’aide incorporé basé sur les rôles, l’intégration d’utilisateurs via une visite guidée de l’interface utilisateur et une assistance à la configuration des produits. Vous pouvez modifier le contenu qui apparaît dans l’intégration Navigation unifiée ou créer votre propre intégration. Pour plus d’informations, consultez Services d’adoption.

Next Experience Annonces de bannières

Les annonces de bannières vous permettent de communiquer aux personnes concernées ou à tout le monde les maintenances planifiées, les pannes non planifiées ou les événements importants tels que les plans d’actionnariat ESPP ou l’inscription à des avantages. Vous pouvez cibler des expériences spécifiques ou toutes les expériences.

Remarque :
À partir de la San Diego mise en production, configurez les annonces de bannières au lieu de mettre à jour la `glide.product.description` propriété système.



Vous pouvez configurer les aspects suivants des annonces de bannières :

- Utilisez des couleurs et des icônes pour communiquer le type d’annonce et l’importance de l’annonce de bannière.
- Fournissez un lien pour obtenir des informations ou pour accomplir une tâche.
- Planifiez des annonces de bannières à une heure spécifique.

Remarque :
Si un utilisateur ignore une annonce de bannière au cours d’une session et que l’annonce est toujours active, elle réapparaît une fois que l’utilisateur se déconnecte et se reconnecte à une nouvelle session.

Configurer Next Experience les annonces de bannières

Configurez des annonces de bannières pour communiquer des informations importantes à vos utilisateurs pendant qu’ils vivent une expérience.

Avant de commencer
Rôle requis : announcement_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Annonces de la bannière UX** pour créer une annonce.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Annonces de bannières

Champ	Description
En-tête	Nom unique pour votre mappage d’annonce de bannière, qui s’affichera comme titre de l’annonce de bannière.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Résumé	Contenu de bannière supplémentaire facultatif, qui s'affiche sous l'en-tête dans l'annonce de bannière.
Début	Date et heure auxquelles l'annonce de la bannière commencera à s'afficher dans l'interface utilisateur.
Fin	Date et heure auxquelles l'annonce de la bannière cessera de s'afficher dans l'interface utilisateur.
Couleur	Couleur qui indique l'importance ou l'urgence de l'annonce de la bannière.
Ajouter un lien	Option permettant de fournir un lien dans l'annonce de bannière. La sélection de cette option affiche les champs de configuration de lien suivants : ○ Comportement de clic : comportement du lien lorsqu'il est sélectionné, qu'il s'ouvre dans la même fenêtre ou dans une nouvelle fenêtre. ○ Étiquette : texte affiché avec le lien. ○ URL : URL du lien.
Afficher pour	Champ d'application de l'affichage de la bannière d'annonce, soit pour tous les utilisateurs connectés, soit pour les utilisateurs ayant des rôles ou des groupes spécifiques, soit pour les utilisateurs anonymes et tous les utilisateurs connectés.
Icône	Icône représentant l'urgence ou la catégorie de l'annonce de bannière. Par exemple, une icône de flamme peut indiquer une urgence accrue et une icône de casquette de graduation peut indiquer des possibilités d'apprentissage continu.
Info-bulle de l'icône	Texte décrivant l'icône.

4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   La liste connexe Associé aux configurations s'affiche en bas du formulaire.
5. Dans la liste connexe Associé à des configurations, sélectionnez **Nouveau**.
6. Dans le champ Configuration de l'annonce, sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste .
7. Sélectionnez **Navigation unifiée** dans la liste Configurations d'annonces de bannière.
8. **Facultatif :** Sur le formulaire Mappage de l'annonce de bannière, définissez l'ordre du mappage de l'annonce de bannière.
   Plus l'ordre du mappage de l'annonce de bannière est bas, plus la priorité du mappage de l'annonce de bannière est élevée.
9. Sur le formulaire Mappage d'annonce de bannière, sélectionnez **Soumettre**.
10. Sur le formulaire Annonce de bannière, sélectionnez **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.

Exploration Next Experience des cueilleurs

Next Experience Les sélecteurs de champ d'application fournissent une sélection de champ d'application facile et cohérente sur l'ensemble de votre instance.

L'icône du menu de sélection du périmètre ( s'affiche dans le Navigation unifiée pour les utilisateurs disposant de rôles qui fournissent un accès aux sélecteurs de champ d'application d'application, de domaine et d'ensemble de mises à jour.

- **Périmètre de l'application** : permet aux développeurs d'applications d'afficher et de sélectionner l'application dans laquelle leurs modifications s'appliquent. Pour plus d'informations, consultez Périmètre de l'application .
- **Champ d'application de domaine** : définit ce à quoi les utilisateurs peuvent accéder. Seuls les utilisateurs ayant accès à Domain Separation peuvent consulter le sélecteur de champ d'application de domaine. Pour plus d'informations, consultez Champ d'application de domaine .
- **Ensemble de mises à jour** : permet aux utilisateurs administrateurs de choisir un ensemble de mises à jour pour effectuer et suivre les personnalisations. Pour plus d'informations, consultez Administration des ensembles de mises à jour .
- **Sélecteur de module de chiffrement** : permet aux utilisateurs disposant de plusieurs modules de chiffrement de sélectionner un module lors de la saisie de données. Ce sélecteur s'affiche à la place du sélecteur de contexte de chiffrement lorsque la Key Management Framework propriété système est activée via la `com.glide.kmf.global` propriété système et que la propriété `glide_encryption.cle_replatforming_with_kmf sys_prop` système est définie sur **opt_in**. Pour plus d'informations, consultez Créer un module cryptographique .

Raccourcis clavier pour le menu du sélecteur de champ d'application

Ajoutez des raccourcis clavier pour les menus de sélection de champ d'application afin de pouvoir naviguer dans les sélecteurs de champ d'application à l'aide de votre clavier.

Les raccourcis clavier pour les menus de sélecteur de champ d'application doivent être configurés. Ils ne sont pas disponibles par défaut.

Remarque :
Chacun des sélecteurs ci-dessous comprend deux propriétés système que l'administrateur doit créer. Le champ **Valeur** du premier doit être défini sur true. Le champ **Valeur** du second doit être défini sur le combo clavier du sélecteur.

Raccourcis clavier du menu du sélecteur de champ d'application

Sélecteur	Propriétés	Raccourci clavier par défaut
Application	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.application_picker.key_combo	Ctrl+Alt+A
Domaine	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.domain_separation_picker.key_combo	Ctrl+Alt+D

Traduction automatique

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

Raccourcis clavier du menu du sélecteur de champ d'application (suite)

Sélecteur	Propriétés	Raccourci clavier par défaut
Ensemble de mises à jour	• glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.enabled • glide.ui.keyboard.shortcuts.polaris.update_set_picker.key_combo	CTRL+ALT+U

Next Experience Variables globales de scripting côté client

Next Experience Les variables globales sont utilisées dans les scripts clients pour déterminer si elle doit être appliquée ou non Next Experience à une page.

MAINTENANT.ISUSINGPolaris

Renvoie **la valeur true** si Next Experience est appliqué à la page actuelle.

NOW.isPolarisWrapper

Renvoie la **valeur true** si la page est en cours d'exécution dans le Next Experience Navigation unifiée. Cette variable globale n'existe que dans le Navigation unifiéefichier .

Pour en savoir plus sur Navigation unifiée, consultez Utilisation du Next Experience Navigation unifiée.

Script client :

```
// Reload the current page in the unified navigator if not currently in the unified nav
if (NOW.isUsingPolaris && (!top.NOW || top.NOW.isPolarisWrapper !== "true")) {
   var currentPath = window.location.pathname + window.location.search;
   top.window.location.href = "/now/nav/ui/classic/params/target/" +
 encodeURIComponent(currentPath)
}
```

Information associée

API PolarisUI - incluse dans le périmètre

Propriétés système de Next Experience

Liste des propriétés système associées à l'interface Next Experience utilisateur.

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
glide.ui.polarisberg	vrai | faux	VRAI	Désactive les styles d'interface utilisateur Polarisberg Core
glide.ui.polaris.core_ui_exclude_dark_mode	vrai | faux	VRAI	Exclut le thème sombre dans l'environnement classique.
glide.ui.polaris.dark_themes_enabled	vrai | faux	VRAI	Active le thème sombre.

Traduction automatique

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

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur (suite)

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
glide.ui.polaris.experience	vrai | faux	VRAI	Active l'expérience sur la Navigation unifiée plateforme.
glide.ui.polaris.global_search	vrai | faux	VRAI	Basculez la Navigation unifiée fonctionnalité de recherche dans l'en-tête.
glide.ui.polaris.history.url.param_blocklist	chaîne	["tinyId"]	Paramètres d'URL à ignorer lors de la suppression des URL en double dans le menu Historique.
glide.ui.polaris.list_style.enable_highlighted_value_style (en anglais seulement)	vrai | faux	VRAI	Activez le style de valeur en surbrillance sur les cellules d'une liste. Si la valeur est false, un point s'affiche à côté des valeurs dans les listes plutôt qu'une couleur de surlignage sur la valeur.
glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image	vrai | faux	VRAI	Masquez le graphique qui s'affiche lorsqu'un écran sans enregistrement est 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.

Next Experience Propriétés système de l'interface utilisateur (suite)

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
			Remarque : Cette propriété système s'applique uniquement à l'interface utilisateur principale.
glide.ui.polaris.menus	vrai | faux	VRAI	Basculez les Navigation unifiée menus dans l'en-tête. **Remarque :** Si la valeur faux est nécessaire, il est recommandé de masquer les menus de rôles spécifiques.
glide.ui.polaris.login.show_illustrations	chaîne	VRAI	Active l'affichage de graphiques illustratifs sur la page de connexion par défaut.
glide.ui.polaris.login.style.background	Couleurs RVB		Modifie la couleur d'arrière-plan de la connexion.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_begin	Couleurs RVB		Modifie les couleurs du début du dégradé d'arrière-plan de connexion.
glide.ui.polaris.login.style.background_gradient_end	Couleurs RVB		Modifie les couleurs 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.

Next Experience Propriétés système de l’interface utilisateur (suite)

Propriété	Type	Valeur par défaut	Description
			fin du dégradé d’arrière-plan de connexion.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_primary	Couleurs RVB		Modifie les couleurs primaires du graphique de montagne de connexion.
glide.ui.polaris.login.style.mountain_secondary	Couleurs RVB		Modifie les couleurs secondaires du graphique de montagne de connexion.
overview_help.visited.navui	chaîne	VRAI	Détermine si la fenêtre contextuelle pour l’intégration s’affiche lorsque l’utilisateur se connecte à une instance à l’aide de l’interface utilisateur Next Experience pour la première fois.

Traduction automatique

Interface utilisateur Workspace

L'interface utilisateur Espace de travail offre une nouvelle façon de travailler qui optimise l'efficacité des agents pour une meilleure expérience client.

Vue d'ensemble

Résolvez les problèmes plus rapidement grâce à un espace de travail conçu pour faciliter les résolutions. À partir d'une vue unique, obtenez un contexte complet, des analyses et des recommandations assistées par l'IA.

Interface utilisateur Workspace

Amélioration de l'efficacité de l'agent

Traitez plusieurs problèmes simultanément dans une mise en page optimisée et intuitive.

Résolution rapide

Résolvez les problèmes plus rapidement grâce aux suggestions automatisées optimisées par l'apprentissage machine.

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

Identification proactive des incidents majeurs

Recevez une notification des incidents majeurs potentiels en fonction de la fréquence et de l'impact du problème.

Visibilité accrue pour les agents

Tenez-vous au courant des mises à jour et des aperçus importants grâce à un flux d'activités et à des analyses en direct.

Considérations relatives à l'utilisation de Workspace  Considérations relatives au travail dans Legacy Workspace et Espace de travail configurable	**Travailler dans votre espace de travail**  Découvrez les Espace de travail concepts et les fonctionnalités.	**Configurer un espace de travail configurable**  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.
Migrer vers un espace de travail configurable  Migrer vers Espace de travail configurable.	**Configurer un espace de travail hérité**  Configurez les environnements, les outils et l'accès des utilisateurs.	

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le Espace de travail Forum de la communauté
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Naviguer Espace de travail dans la documentation

Découvrez le contenu qui s'applique à vous en fonction du type de Espace de travail contenu dans lequel vous travaillez.

Déterminer si vous utilisez un Legacy Workspace ou Espace de travail configurable

Lorsque vous configurez un espace de travail, vous devez déterminer si vous configurez un Legacy Workspace ou un . Legacy Workspace et Espace de travail configurable sont des Espace de travail configurabletermes pour décrire la façon dont un Espace de travail est créé. Les espaces de travail hérités sont créés à l'aide de l'environnement classique et les espaces de travail configurables sont créés à l'aide Générateur d'IU de (UIB) et de certaines configurations dans l'environnement classique. Vous n'utiliseriez pas l'UIB avec les espaces de travail hérités.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 quels documents s'appliquent à moi

- Travailler dans votre espace de travail : orientation vers l'espace de travail. Cette section s'applique aux utilisateurs des modules et Legacy WorkspaceEspace de travail configurable.
- Configurer votre Espace de travail configurable: contenu qui vous guide dans la configuration de votre Espace de travail configurablefichier . Ce contenu ne s'applique qu'au Espace de travail configurablepar.
- Migrer vers un espace de travail configurable : contenu qui fournit des instructions pour recréer vos configurations **d'espace de travail héritées** dans Espace de travail configurable.
- Configuration de votre espace de travail hérité : contenu qui vous guide dans la configuration des listes et formulaires classiques dans votre Legacy Workspace et certaines configurations dans Espace de travail configurable.

> **Remarque :**
> Les modifications apportées aux listes et formulaires classiques peuvent affecter votre et Espace de travail configurable.Legacy Workspace

Travailler dans votre Espace de travail

Familiarisez-vous avec votre ServiceNow espace de travail.

Un espace de travail est une suite d'outils qui fournit aux agents, aux gestionnaires de tickets, aux professionnels du service d'assistance et aux gestionnaires des outils permettant de répondre aux questions des clients et de résoudre leurs problèmes. ServiceNow fournit de nombreux espaces de travail, chacun étant destiné à un utilisateur spécifique. Par exemple, les espaces de travail sont conçus pour les agents de niveau 1 qui résolvent les problèmes des clients internes ou externes.

Les espaces de travail incluent tous les outils dont les agents ont besoin pour trouver, rechercher et résoudre les problèmes. ServiceNow fournit différents espaces de travail pour différents types de problèmes. Par exemple, les agents qui utilisent IT Service Management Workspace (ITSM) suivent et résolvent les problèmes informatiques. Les agents qui utilisent Customer Service Management Workspace (CSM) résolvent les tickets clients, comme l'envoi d'un matériel informatique pour répondre à la demande d'un client.

Vue d'ensemble de l'espace de travail.

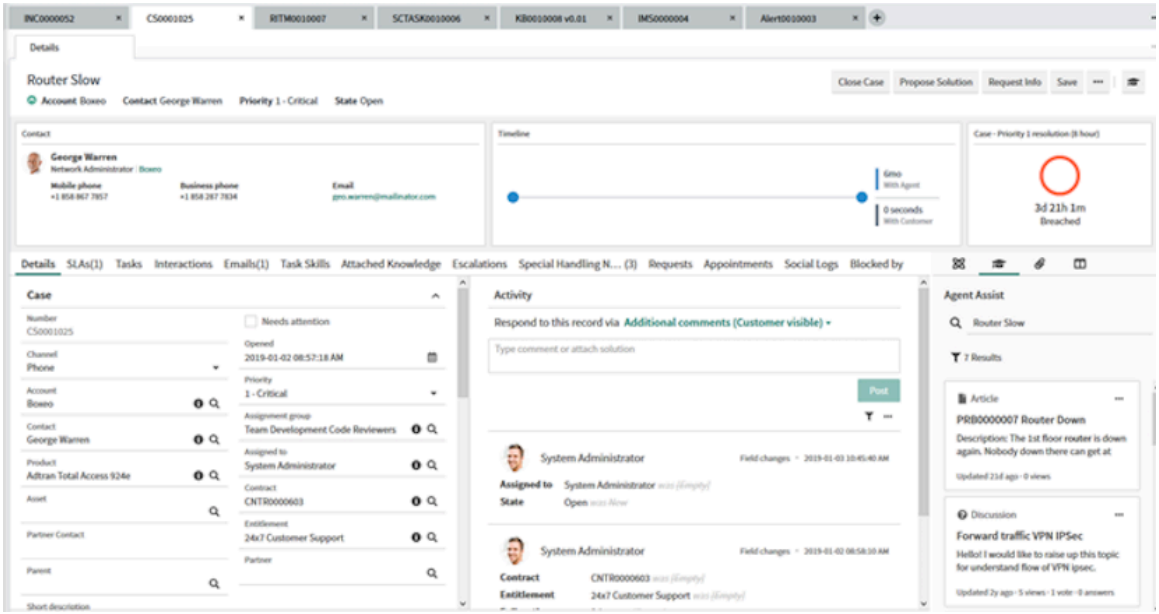
Fonctionnalités principales

Vue d'ensemble

Les agents peuvent voir tous les détails liés à un problème au même endroit.

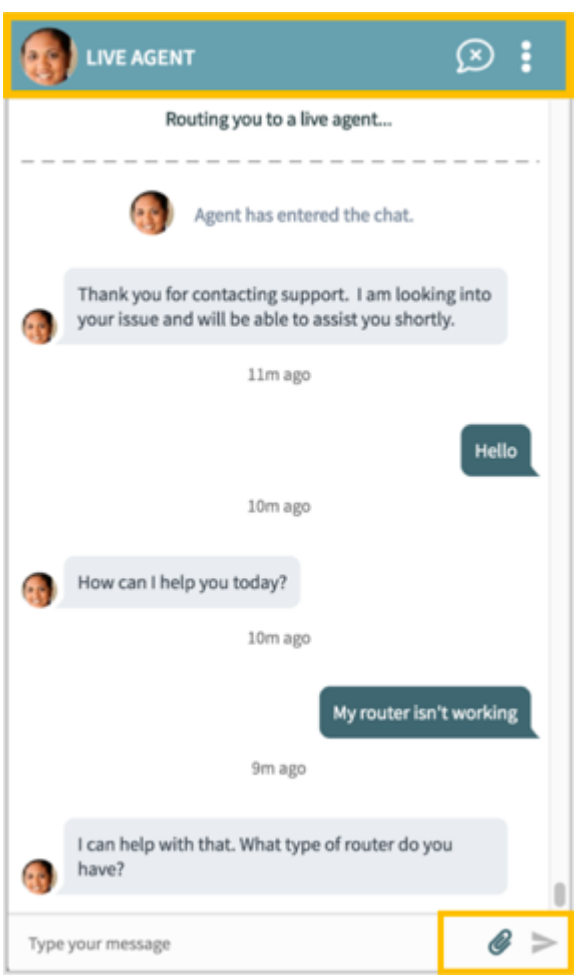
Traduction automatique

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



Canaux de communication intégrés

Les agents peuvent communiquer en temps réel avec les clients par téléphone ou par Messagerie instantanée d'agent téléphone dans la même interface.

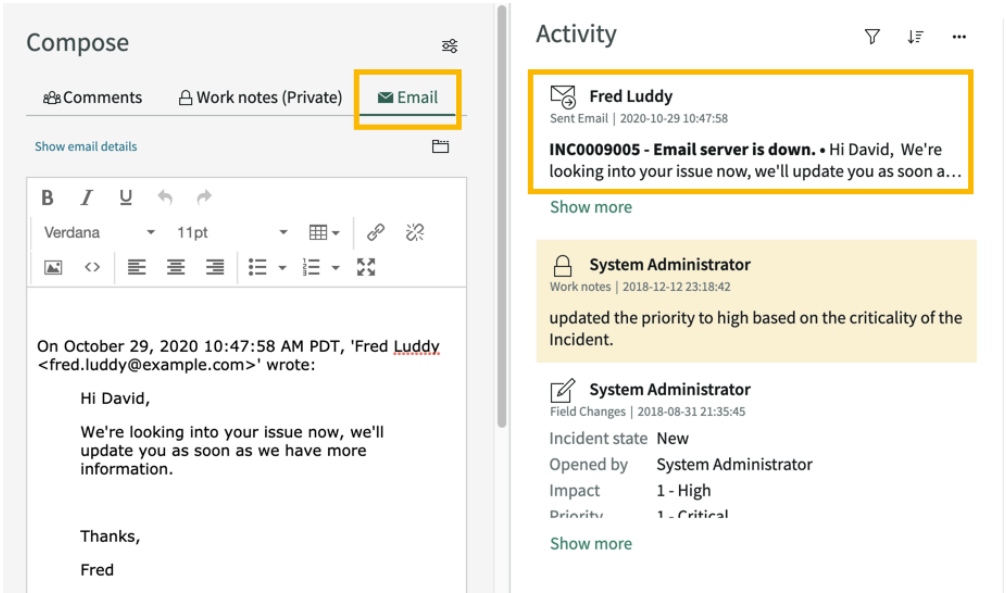


Client de messagerie intégré

Les agents peuvent lire les e-mails et y répondre côte à côte.

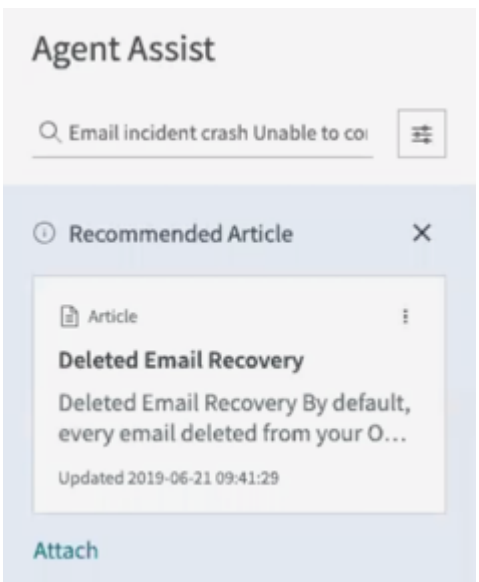
Traduction automatique

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



Assistance d'agent

Les agents peuvent fermer les tickets et les incidents plus rapidement grâce aux recommandations assistées par l'intelligence artificielle.

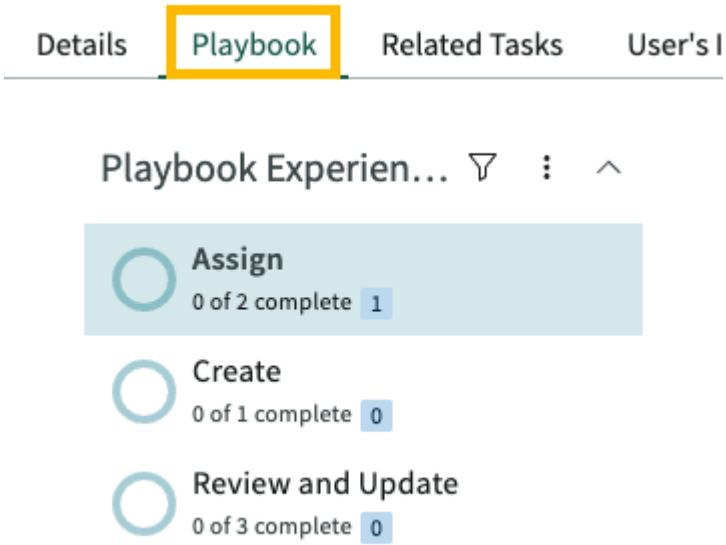


Playbook

Les agents peuvent exécuter des workflows de processus business dans une vue simple et axée 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.



Traduction dynamique

La prise en charge de la traduction dynamique pour les chaînes, les zones de texte et les textes larges est disponible dans Workspace.

Fonctionnalité non prise en charge

Visites guidées

Les visites guidées ne sont pas prises en charge dans Espace de travail.

Explorer Espace de travail

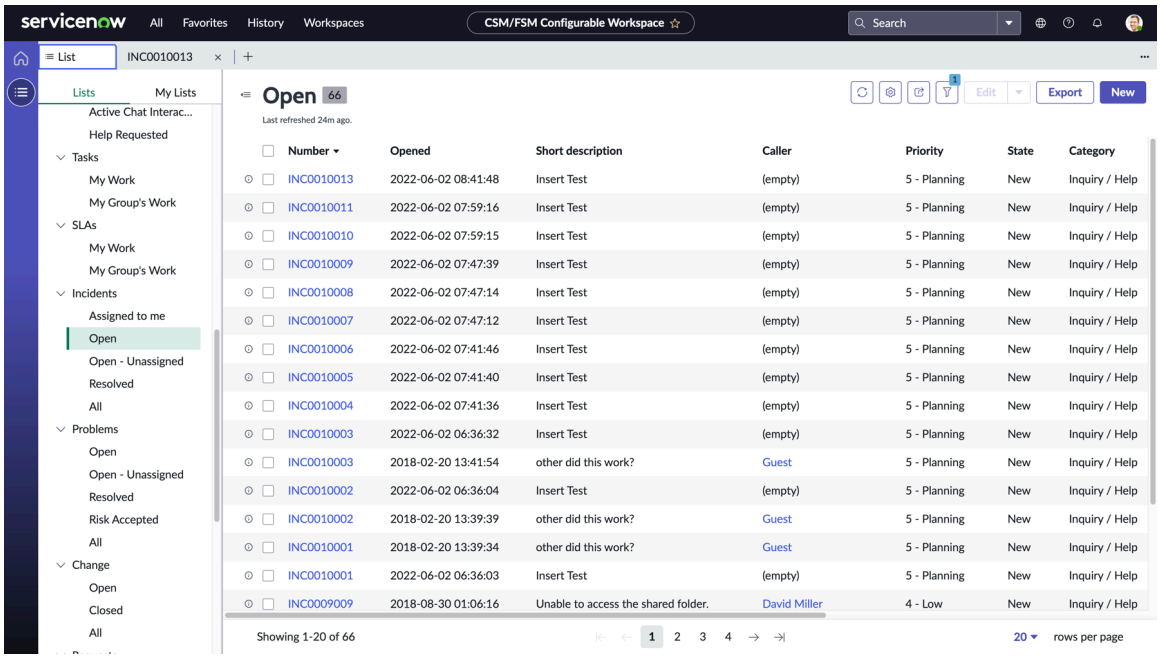
Obtenez une vue d'ensemble de l'espace de travail afin de comprendre comment le configurer et l'utiliser pour votre organisation.

Paysage de l'espace de travail

Espace de travail est une vue à un seul volet utilisée par les agents de niveau 1 pour répondre à tous les types de tâches, afficher le contexte complet d'un problème et obtenir des recommandations pertinentes pour résoudre 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.



Avec Espace de travail, les agents peuvent avoir plusieurs problèmes ouverts en même temps dans un format à onglets. Les agents peuvent passer rapidement d'un problème à l'autre sans avoir à passer sur un autre écran. Ils peuvent utiliser le ruban pour obtenir des informations utiles de haut niveau sur un problème et utiliser le flux d'activité pour communiquer avec les demandeurs ou afficher un historique des interactions entre l'agent et le demandeur. La barre latérale de droite fournit automatiquement des recommandations qui aident les agents à résoudre les problèmes.

Les agents utilisent les vues suivantes dans l'espace de travail :

- Page de destination : la première page qu'un agent voit à l'ouverture Espace de travail affiche les problèmes sur lesquels l'agent peut travailler. Par exemple, l'agent peut consulter la page de destination pour voir le nombre de problèmes ouverts et le travail qui lui est affecté.
- Vue de liste : liste filtrée de tous les enregistrements de la base de données que les agents utilisent pour voir, par exemple, tous les tickets, uniquement les tickets ouverts et uniquement leurs tickets. Les agents utilisent cette vue pour identifier les problèmes sur lesquels travailler.
- Vue d'enregistrement : vue utilisée par les agents pour résoudre les problèmes. Cette vue comprend des informations d'enregistrement détaillées et des suggestions sur la façon de résoudre les problèmes et de communiquer avec les demandeurs.
- Messagerie instantanée d'agent : permet aux agents de discuter avec les demandeurs. Acheminez automatiquement les demandes de messagerie instantanée entrantes vers les agents appropriés.

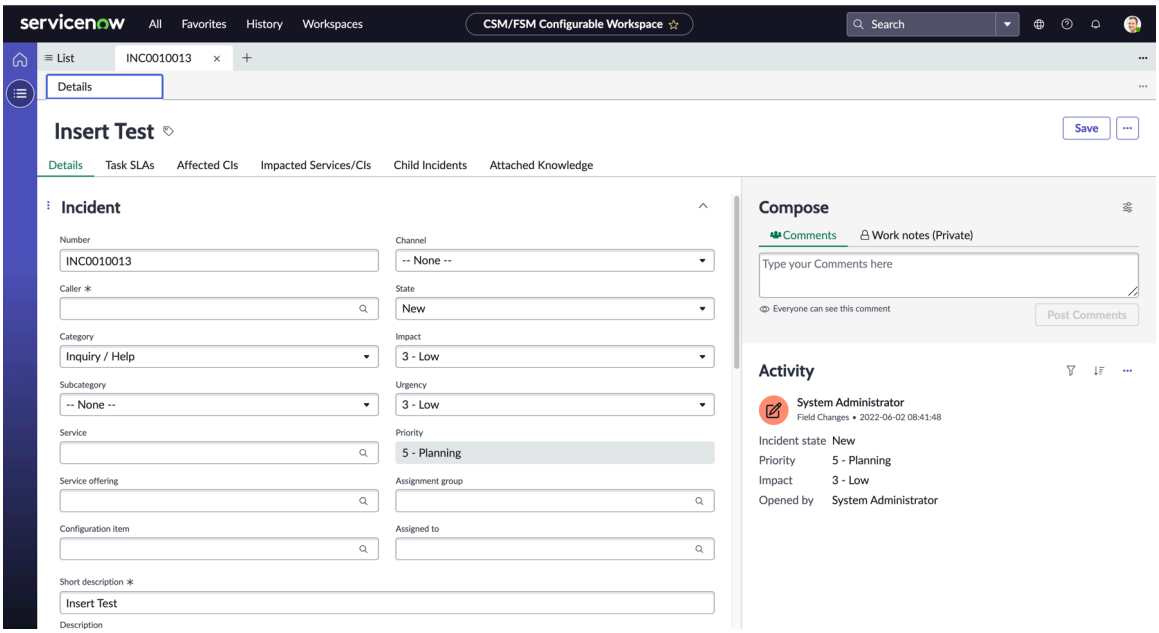
Fonctionnalités principales

Vue d'ensemble

Les agents peuvent voir tous les détails liés à un problème au même endroit.

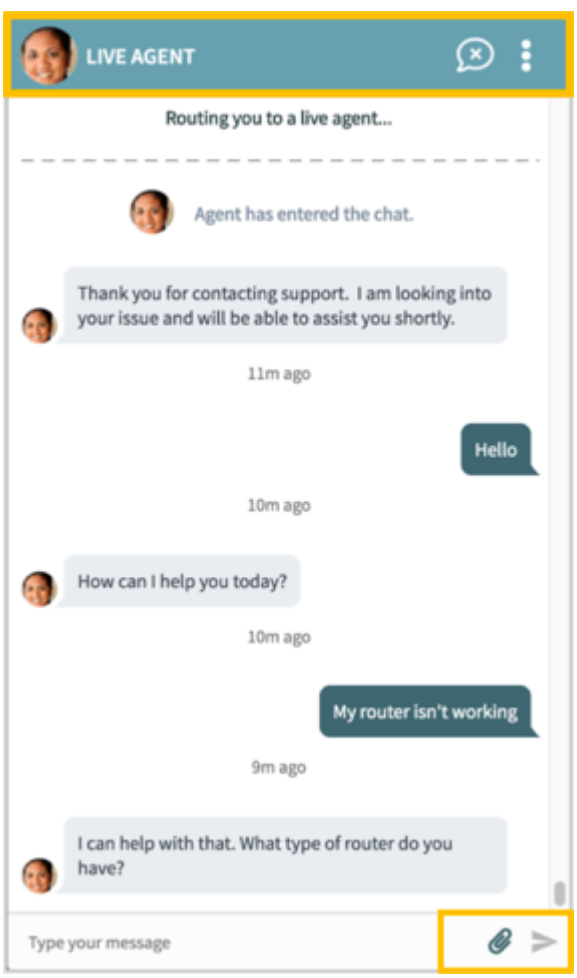
Traduction automatique

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



Canaux de communication intégrés

Les agents peuvent communiquer en temps réel avec les clients par téléphone ou par Messagerie instantanée d'agent téléphone dans la même interface.

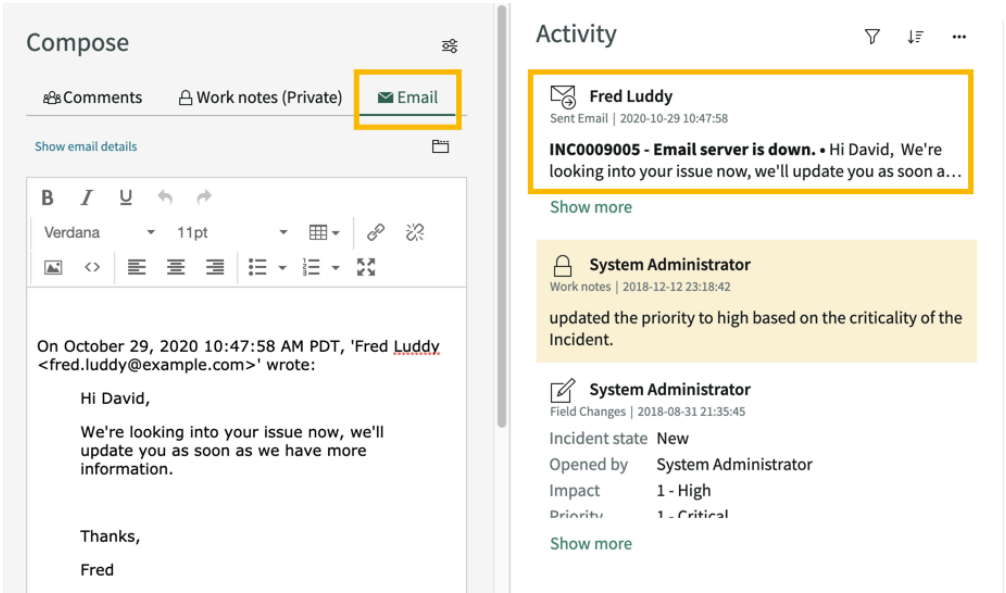


Client de messagerie intégré

Les agents peuvent lire les e-mails et y répondre côte à côte.

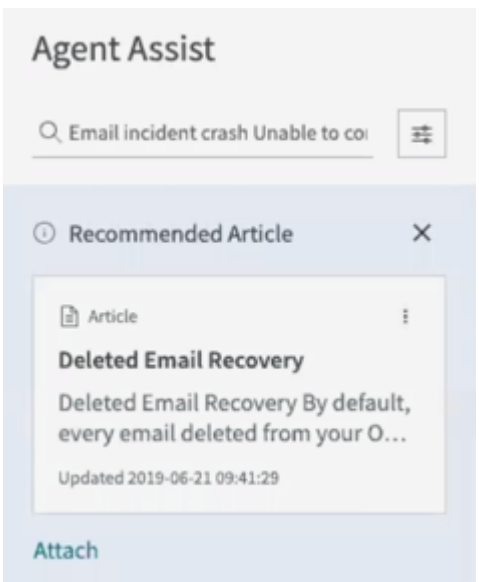
Traduction automatique

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



Assistance d'agent

Les agents peuvent fermer les tickets et les incidents plus rapidement grâce aux recommandations assistées par l'intelligence artificielle.

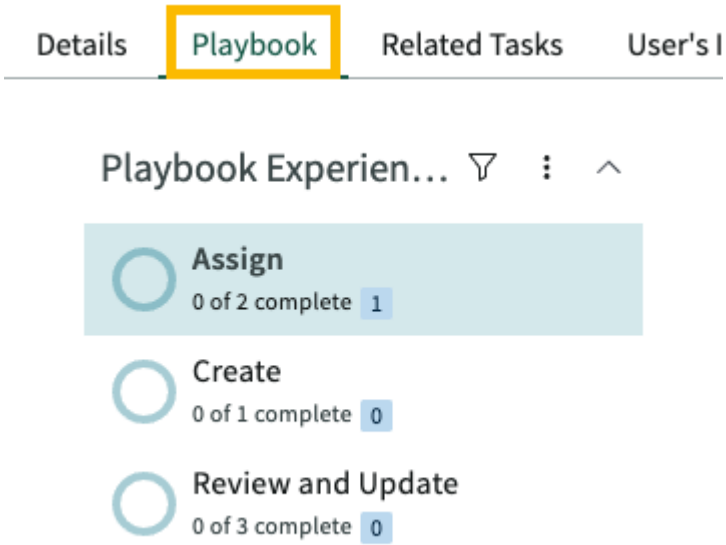


Playbook

Les agents peuvent exécuter des workflows de processus business dans une vue simple et axée 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.



Réorganiser les onglets de l'espace de travail

Les agents peuvent réorganiser les onglets en fonction de leurs préférences personnelles et de leur style de travail en cliquant dessus et en faisant glisser les onglets ou en utilisant **Ctrl + Maj** et une touche fléchée directionnelle.

Types d'espaces de travail

Tous Espace de travail permettent aux agents d'identifier les problèmes, de les résoudre et de communiquer les solutions aux demandeurs. Chaque espace de travail est adapté au type de problème sur lequel les agents travaillent. ServiceNow prend en charge les espaces de travail suivants :

- CMDB Workspace : CMDB Workspace fournit une interface conviviale qui aide les agents de service à rechercher et à explorer les éléments de configuration CMDB essentiels, à examiner l'intégrité et les activités récentes, à accéder à divers tableaux de bord et outils CMDB pour prendre en charge les tâches de votre organisation et à explorer des éléments connexes tels que les changements, les incidents et la chronologie.
- Agent Workspace for HR Service Delivery (HR) : les agents RH interagissent avec les employés, répondent aux demandes et résolvent les problèmes.
- Agent Workspace pour Request Management : Agent Workspace pour Request Management intègre les fonctionnalités de la plateforme spécifiques aux agents de niveau 1 dans une interface intuitive.
- Customer Service Management Agent Workspace (CSM) : les agents assistent les clients externes par le biais de canaux de communication tels que la messagerie instantanée, le téléphone et les e-mails. (CSM) : les agents prennent en charge les clients externes par le biais de canaux de communication tels que la messagerie instantanée, le téléphone et les e-mails.
- Espace de travail du répartiteur : l'espace de travail du répartiteur est une application de Service Desk configurable qui offre une expérience utilisateur intégrée et intuitive permettant aux répartiteurs d'être plus efficaces.
- Service sur site dans CSM Agent Workspace (FS) : les agents aident à résoudre les tâches qui doivent être effectuées localement.
- IT Service Management Agent Workspace (ITSM) : les agents affectent, résolvent et font remonter les incidents internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Operations Workspace surveille les services de votre environnement Event Management.
- Espace de travail du projet : l'espace de travail du projet permet aux chefs de projet de définir, planifier, suivre et surveiller un projet depuis un emplacement unique.
- Service Owner Workspace : Service Owner Workspace offre une expérience Premium de Service Portfolio Management. Si vous êtes propriétaire de service ou gestionnaire de portefeuille, vous pouvez gérer et surveiller des portefeuilles et services dans une interface utilisateur intégrée et graphiquement intuitive.
- Concepteur d'enquête : les administrateurs d'enquête utilisent Concepteur d'enquête pour créer des enquêtes avant messagerie instantanée afin de recueillir des informations utilisées pour acheminer les demandeurs vers des agents qualifiés.
- Vendor Manager Agent Workspace (VM) : les agents gèrent et surveillent les performances des fournisseurs et les informations relatives aux fournisseurs.
- Workforce Optimization for Customer Service : gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'une seule application à l'aide de Workforce Optimization for Customer Service.
- Workforce Optimization for ITSM : gérez et maintenez la productivité de vos effectifs à partir d'un emplacement unique à l'aide de Workforce Optimization for ITSM.

Accessibilité

L'accessibilité permet aux agents d'utiliser des raccourcis pour naviguer dans les listes d'espaces de travail.

Raccourcis clavier pour les listes

# ou #	Naviguez entre les cellules.
# ou #	Naviguez entre les lignes.
Page suivante ou supérieure	Allez à la première ou à la dernière ligne.
Accueil ou fin	Accédez à la première ou à la dernière cellule d'une ligne.
Barre Entrée ou Espace	Définissez le focus sur une cellule individuelle. Utilisez la touche de tabulation pour naviguer à l'intérieur de la cellule.
Échappement	Revenez au focus d'une cellule sur la liste.

Prise en charge des navigateurs pour les espaces de travail

Important :
En raison de problèmes de performances importants, ServiceNow recommande aux clients de ne plus utiliser Internet Explorer 11. Pour plus d'informations, consultez l'article KB0683275 de la base de connaissances.

Étapes suivantes

Procédez ensuite si vous êtes :

- Administrateur système : commencez à configurer votre espace de travail
- Agent : commencer à utiliser votre 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.

Domain Separation dans Espace de travail

Cette présentation décrit Domain separation dans l'espace de travail. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Niveau de prise en charge : Standard

- Inclut la prise en charge de niveau **Basique**.
- Logique métier : le fournisseur de service (SP) crée ou modifie des processus par client. Les cas d'utilisation reflètent l'utilisation appropriée de l'application par plusieurs clients SP dans une seule instance.
- Le propriétaire de l'instance doit configurer la logique métier et les paramètres de données du produit minimum viable (MVP) par locataire comme prévu pour l'application spécifique.

Exemple de cas d'utilisation : un administrateur doit être en mesure de donner les commentaires appropriés lorsqu'un enregistrement se ferme pour un locataire, mais pas pour un autre.

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

La Espace de travail navigation par onglets est fondamentalement différente de l'infrastructure d'interface utilisateur classique : dans la plateforme, un agent examine un enregistrement à la fois (bien que plusieurs enregistrements puissent être ouverts dans des onglets de navigateur distincts). Espace de travail s La navigation par onglets prend en charge le multitâche entre les incidents ou les tickets d'une même session de navigateur.

Dans la version Paris, les agents peuvent effectuer plusieurs tâches à la fois dans différents domaines au sein d'un seul onglet du navigateur Workspace.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Espace de travail

Avec Espace de travail, plutôt que d'avoir des prestataires qui interagissent directement avec le modèle de données (en sélectionnant des domaines via le sélecteur de domaine de la plateforme), la fonctionnalité principale est transparente pour l'agent. Il n'y a pas de sélecteur de domaine dans l'en-tête global de Workspace.

Lors de l'interaction avec des enregistrements existants :

- Les enregistrements s'ouvrent dans le domaine de l'enregistrement, et non dans la session de domaine de l'utilisateur.
  - Mise en page du formulaire : les champs et les valeurs (Choix, Références, etc.) s'affichent en fonction du domaine de l'enregistrement.
  - En-tête du formulaire : les champs primaire et secondaire s'affichent en fonction du domaine de l'enregistrement et peuvent être personnalisés par client.
  - Les mises en page des listes connexes utilisent le domaine d'enregistrement du parent.
  - Les actions d'interface utilisateur respectent le domaine de l'enregistrement et affichent uniquement ce qui est applicable (par exemple, « La condition évalue 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.

  - Ruban : les composants du ruban de chargement sont basés sur le domaine de l'enregistrement. Toutes les actions d'interface utilisateur déclenchent la session d'enregistrement ou la reportent sur les enregistrements enfants.
  - La base de connaissances et le catalogue s'affichent en fonction des critères d'utilisateur et du domaine auquel la session utilisateur a accès. Toutefois, tous les enregistrements qui s'affichent doivent être filtrés en fonction du domaine d'enregistrement.
- Vous pouvez utiliser une amélioration facultative de Forms pour fournir une connaissance contextuelle de la société ou du domaine d'un enregistrement existant à l'aide du logo de la **société/du compte** dans l'en-tête de formulaire. Pour en savoir plus, consultez Configurer les en-têtes de formulaire dans l'espace de travail

Lorsque vous créez de nouveaux enregistrements à partir d'un enregistrement (intelligence entre locataires) :

Les enregistrements créés à partir d'un autre enregistrement héritent du domaine de l'enregistrement d'origine.

- Les enregistrements créés à l'aide d'une action d'interface utilisateur sur un enregistrement conservent le domaine du domaine d'enregistrement d'origine.
- Les enregistrements créés à partir d'un enregistrement parent (par exemple, à partir d'une liste connexe) conservent le domaine du domaine de l'enregistrement parent.
- Le nouvel enregistrement se charge (processus/données) dans le domaine affecté à l'enregistrement d'origine. (Par exemple : **Incident** > **Changement** > **Incident**

- Les nouvelles interactions sont créées dans le domaine « Ouvert pour » (et non dans le domaine de l'utilisateur).
- De nouveaux enregistrements peuvent être créés dans le domaine de l'« appelant » ou du « contact » (par exemple, « Ouvert pour ») sur la base d'un formulaire interstitiel configurable par l'administrateur qui permet de créer en toute sécurité de nouveaux enregistrements dans le domaine approprié.
  - L'enregistrement de l'utilisateur ou de la société est généralement utilisé pour déterminer le domaine (par exemple, la sélection de l'utilisateur remplit le champ de la société et définit le domaine). Le propriétaire unique de l'instance détermine ce qui définit le domaine pour cette instance sur chaque table.
  - Les personnes ayant accès à plusieurs domaines peuvent utiliser un formulaire léger configurable pour renseigner les champs afin de définir le domaine. L'utilisateur sélectionne des sociétés ou des comptes, ou des utilisateurs des domaines auxquels le prestataire a accès.
  - Le bouton **Suivant** devient actif une fois que les champs requis sont renseignés.
  - Contrairement au sélecteur de domaine de plateforme, les agents peuvent définir le domaine du nouvel enregistrement sans modifier leur session de domaine.

Remarque :
Le champ déterminant le domaine n'a pas besoin d'être pré-rempli ni même configuré. Il fonctionne un peu comme la plate-forme. Le formulaire attend que l'enregistrement soit enregistré avant d'afficher la configuration du processus spécifique au domaine.

Nouvelles fonctionnalités de la version Paris

Modifier le domaine d'un enregistrement 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.

- Un administrateur peut configurer un champ spécifique qui contrôle le domaine d'un enregistrement, tel que « société ». La même fonctionnalité peut être obtenue avec les propriétés système suivantes.
  - glide.sys.domaine.domaine_de_détermination_du_champ.default
  - glide.sys.domaine.champ_de_détermination_du_domaine. [table_name]
  - glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- Lorsque le champ spécifié est modifié, la valeur sys_domain de l'enregistrement est définie sur le domaine de la nouvelle référence ; Le domaine de l'enregistrement est modifié.
- Lorsque vous soumettez la modification, un message s'affiche indiquant que le domaine sera modifié et vous avertissant d'une perte potentielle de données.
- Lorsque l'enregistrement est sauvegardé, la valeur sys_domain change et toutes les références à l'enregistrement sont supprimées conformément à la règle métier « Domaine-Cascade Domaine-Tâche ».

Activer/désactiver le champ d'application de domaine (parité des fonctionnalités de la plateforme)

- Les utilisateurs disposant du rôle domain_expand_scope peuvent sélectionner le champ d'application de domaine à partir de l'action **d'interface utilisateur Basculer le champ d'application de domaine** sur le formulaire.
- Lorsque le champ d'application de l'enregistrement est en vigueur (par défaut), vous pouvez cliquer sur l'action d'interface utilisateur pour étendre le champ d'application de la session et afficher toutes les données accessibles au domaine de l'utilisateur et aux domaines enfant.
- Lorsque le périmètre de la session est activé, vous pouvez cliquer sur l'action d'interface utilisateur pour réduire le périmètre de l'enregistrement et afficher uniquement les données du domaine de l'enregistrement actuel.
- Cliquer sur **Activer/désactiver le champ d'application de domaine** développe le champ d'application de domaine sur un enregistrement pour les actions sur la liste connexe et les requêtes de champ de référence.

Pour en savoir plus, consultez Champ d'application de domaine .

Possibilité pour les agents de choisir une entreprise pour voir leurs données (via « Mes listes »).

Vous pouvez créer une « Ma liste » pour une liste organisée, ou filtrer une liste existante par entreprise. Le sélecteur de domaine de la plateforme agit de la même manière en filtrant les données en fonction du domaine. Lorsque vous créez un nouveau ticket ou incident sans parent, commencez à saisir du texte dans le champ utilisé pour désigner le domaine afin de renseigner rapidement le domaine.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Listes.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Domain Separation et pages de destination Espace de travail

Vous pouvez continuer à utiliser les pages de destination lorsque vous faites appel à Domain Separation dans Espace de travail. Domain separation vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés

Traduction automatique

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

domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Pages de destination de Espace de travail

Les pages de destination sont les pages auxquelles accèdent les agents lorsqu'ils ouvrent leur espace de travail. Ces pages incluent généralement les éléments suivants :

- Visualisations et widgets Now Intelligence, par exemple, le nombre d'incidents ouverts
- Listes d'enregistrements, par exemple, tous les enregistrements affectés à l'agent

Suivez ces instructions pour configurer les pages de destination de l'espace de travail lorsque vous utilisez Domain Separation.

Création d'une page

Les administrateurs peuvent créer des pages de destination séparées par domaine et remplacer (sys_override) certains paramètres (tels que Actif) par domaine.

Remarque :
les « macroponents » ne sont pas séparés par domaine ; toutes les modifications que vous apportez ont une incidence sur toutes les pages de destination qui utilisent la valeur stockée dans ce champ de référence.

Modifier une page existante dans un sous-domaine

- Les utilisateurs d'un sous-domaine peuvent modifier les pages globales.
- Si un utilisateur crée un remplacement dans un sous-domaine (par exemple, pour modifier le nom ou l'élément dans les composants), les modifications sont enregistrées sur la page globale.
- L'ajout d'une page dans un sous-domaine modifie la page globale. Cela ne modifie pas le domaine de la page, mais modifie la définition de la page proprement dite.
- Pour effectuer une modification dans un sous-domaine, les utilisateurs doivent créer une copie dans le domaine qu'ils souhaitent modifier, puis modifier cette nouvelle page.

Pour en savoir plus, consultez la rubrique Pages de destination de l'espace de travail.

Espace de travail Tables et modules d’extension Domain Separation

Lorsque vous utilisez Domain Separation dans Espace de travail, vous avez besoin des modules d’extension Domain Separation et des propriétés de table. Séparation de domaine vous permet de séparer les données, les processus et les tâches administratives en groupes logiques appelés domaines. Vous pouvez ensuite contrôler plusieurs aspects de cette séparation, notamment les utilisateurs qui peuvent voir les données et y accéder.

Modules d'extension

Espace de travail Domain Separation utilise le module d’extension Platform Domain Separation. Lorsque vous activez le module d’extension Domain Separation, les fonctionnalités suivantes sont activées pour Espace de travail:

Vous créez une séparation de processus par domaine d’enregistrement. Cela inclut :

- Mise en page
- Actions d'interface utilisateur
- En-tête 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.

- Listes connexes
- Politique
- Scripts clients
- Règles métier
- Valeurs de référence

Changez le domaine et basculez le champ d'application du domaine.

Intelligence entre locataires.

Remarque :
Lorsque vous créez de nouveaux enregistrements à partir de listes connexes, utilisez le domaine d'enregistrement parent.

Le contexte du domaine d'enregistrement s'applique automatiquement à tous les composants du formulaire. En interne, le contexte du domaine d'enregistrement est ajouté à toutes les requêtes GraphQL incluses.

Configuration du module d'extension

Ces fonctionnalités nécessitent une configuration supplémentaire :

Lors de la configuration d'un pré-formulaire pour sélectionner un domaine avant de créer un nouvel enregistrement sans parent (domaine inconnu) :

- Si le domaine n'est pas transmis et que l'utilisateur a accès à plusieurs domaines, l'utilisateur peut être invité à saisir le domaine déterminant le champ avant de créer un enregistrement.
- Des champs supplémentaires peuvent être spécifiés pour la commodité de l'agent (tels que Brève description ou Notes). Cependant, le pré-formulaire :
  - Affiche uniquement le champ de détermination de domaine par défaut ou les champs spécifiés pour une table spécifique.
  - Ne prend pas en charge les champs dépendants.
  - Ne prend pas en charge les qualificatifs de référence dynamiques.
  - Ne prend pas en charge les politiques d'interface utilisateur ou les scripts clients.
  - Ne prend pas en charge les contournements de dictionnaire.
- Cette forme interstitielle agit de la même manière que l'assistant de plateforme ou l'intercepteur.
- Le nouvel enregistrement est initialisé avec les valeurs du formulaire précédent avec des processus basés sur le domaine sélectionné :
  - Règles métier
  - Mise en page
  - Actions d'interface utilisateur
  - Listes connexes
  - Politiques d'interface utilisateur
  - Scripts clients

  Les champs de référence affichent uniquement les valeurs autorisées du domaine.

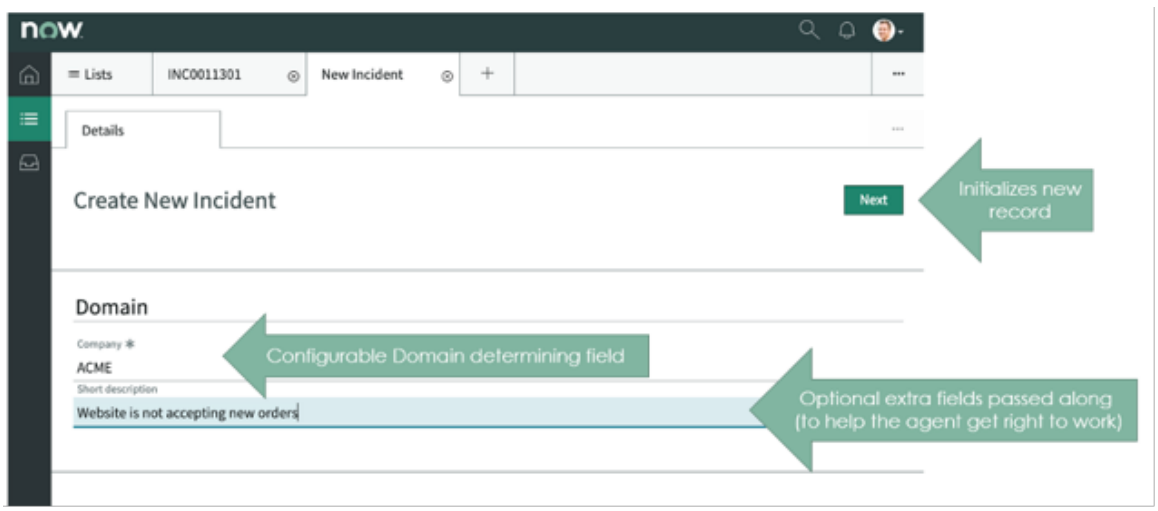
Traduction automatique

© 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.

Tables

Le champ déterminant le domaine (par défaut et par table) est configuré via les propriétés système :

- glide.sys.domain.use_domain_determining_field
- glide.sys.domaine.domaine_de_détermination_du_champ.default
- glide.sys.domaine.champ_de_détermination_du_domaine. [table_name]



Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Composants installés avec Espace de travail

L'installation complète de Espace de travail inclut non seulement le module d'extension, les com.agent_workspace, mais aussi les tables et les rôles d'utilisateur.

Modules d'extension installés

Par défaut, Espace de travail (com.agent_workspace) est actif pour toutes les instances. Pour obtenir la liste de tous les modules d'extension supplémentaires installés, recherchez « espace de travail » dans la liste des modules d'extension.

Tables installées

Le tableau suivant présente de nombreuses tables installées avec Espace de travail.

Table	Description
Configuration de la recherche globale de l'espace de travail [sys_aw_global_search_config]	Fournit les paramètres de recherche par défaut pour la recherche globale dans Espace de travail
En-tête du formulaire d'espace de travail [sys_aw_form_header]	Définit les champs qui apparaissent dans l'en-tête d'un 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.

Table	Description
Ma liste d’espaces de travail [sys_aw_my_list]	Permet aux agents de créer leur propre liste filtrée dans Espace de travail
Liste des espaces de travail [sys_aw_list]	Crée des listes filtrées pour les utilisateurs dans Espace de travail à partir de cette table
Catégorie de liste d’espaces de travail [sys_aw_list_category]	Crée des catégories pour lesquelles organiser les listes filtrées Espace de travail
Paramètres de l’espace de travail [sys_aw_master_config]	Accède aux paramètres de recherche globale et affecte un catalogue de services pour Espace de travail
Nouvel élément de menu de l’espace de travail [sys_aw_new_menu_item]	Détermine les enregistrements que les agents peuvent créer à partir du menu Nouvel enregistrement dans Espace de travail
Paramètres de ruban [sys_aw_ribbon_setting]	Détermine les composants du ruban qui apparaissent dans un ruban

Consultez la section Configuration de l’espace de travail pour obtenir des options de configuration supplémentaires Espace de travail .

Messagerie instantanée d'agent

Messagerie instantanée d'agent permet aux agents d’interagir directement avec les demandeurs à l’aide de la fonctionnalité de messagerie instantanée.

Le système de chat commence par le chat virtuel, qui est un chat autonome alimenté par l’intelligence artificielle. Un demandeur peut demander à discuter avec un agent actif via la messagerie instantanée virtuelle. Ce chat s’appelle Messagerie instantanée d'agent. Configurez Messagerie instantanée d'agent pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des informations en discutant avec un agent actif. Dans le cadre Messagerie instantanée d'agentde , les agents communiquent avec les clients, créent des enregistrements d’incidents ou de tickets ou transfèrent des messageries instantanées à un autre agent ou à une autre file d’attente.

Messagerie instantanée d'agent utilise un widget persistant pour les conversations de messagerie instantanée sur n’importe quelle page du portail que vous utilisez. Vous pouvez établir des règles d’affectation pour permettre aux conversations de messagerie instantanée d’atteindre le meilleur agent disponible qui a la capacité et les compétences nécessaires pour gérer la tâche. L’agent peut transférer la messagerie instantanée à un autre agent si nécessaire. Les agents peuvent utiliser des modèles de réponse pour activer des messages réutilisables et cohérents aux demandeurs.

Dans San Diego, Messagerie instantanée d'agent déplacé de Espace de travail à Interfaces conversationnelles. Pour obtenir des informations générales, consultez Conversational Interfaces et pour obtenir des informations détaillées, consultez Messagerie instantanée d’agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre Espace de travail

Utilisez l'espace de travail pour rechercher et résoudre les problèmes des demandeurs internes ou externes.

La vidéo suivante montre un exemple de résolution d'incident à l'aide de l'espace de travail.

Utiliser Agent Workspace

Votre workflow général utilisant l'espace de travail est le suivant :

1. Trouvez un problème sur lequel travailler.
2. Travaillez sur le problème pour trouver une solution.
3. Communiquez la résolution au demandeur.

Suivant

Commencez à utiliser l'espace de travail en suivant des didacticiels.

Découvrez comment utiliser votre Espace de travail

Utilisez les didacticiels pour parcourir de nombreuses parties de l'espace de travail que vous utiliserez régulièrement.

Les didacticiels suivants sont inclus pour vous permettre de vous faire une idée du fonctionnement de l'espace de travail :

- Travaillez sur les problèmes qui sont déjà dans la base de données.
- Traitez les problèmes qui vous parviennent par le biais d'appels téléphoniques ou de conversations instantanées.

Remarque :
L'interface utilisateur peut varier entre l'espace de travail classique et l'espace de travail UIB, mais la fonctionnalité des fonctionnalités est la même.

Une fois que vous aurez terminé les deux didacticiels, vous devriez avoir une idée de ce que fait l'espace de travail. Les rubriques suivantes fournissent des instructions détaillées sur l'utilisation de toutes les fonctionnalités de l'espace de travail.

Didacticiel sur l'espace de travail pour les agents qui commencent avec un enregistrement

Suivez les étapes de ce didacticiel pour vous faire une idée de la façon dont vous pouvez utiliser l'espace de travail lorsque vous commencez avec une tâche déjà stockée dans la base de données.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

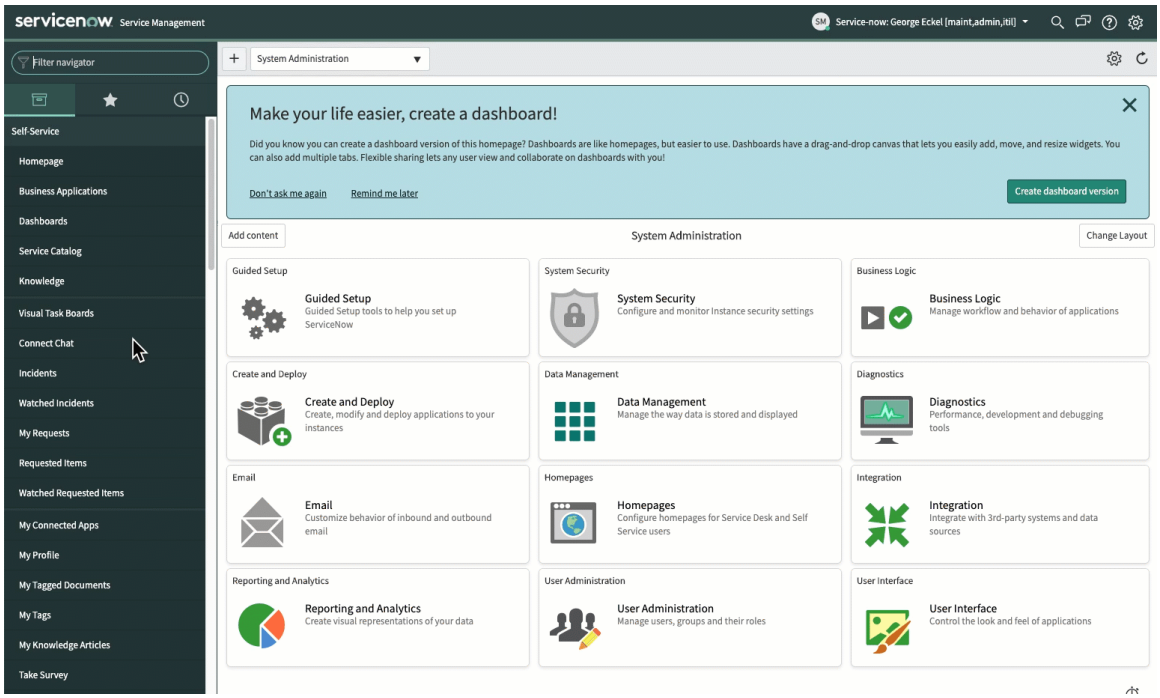
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous utilisez l'espace de travail pour :

- Trouvez une tâche sur laquelle travailler.
- Faites des recherches pour résoudre la tâche.
- Communiquez la solution au demandeur ou saisissez des notes pour vous-même et d'autres agents afin de documenter votre progression dans la recherche d'une solution.

Le graphique suivant fournit une vue d'ensemble rapide de la recherche et de la résolution d'un problème.

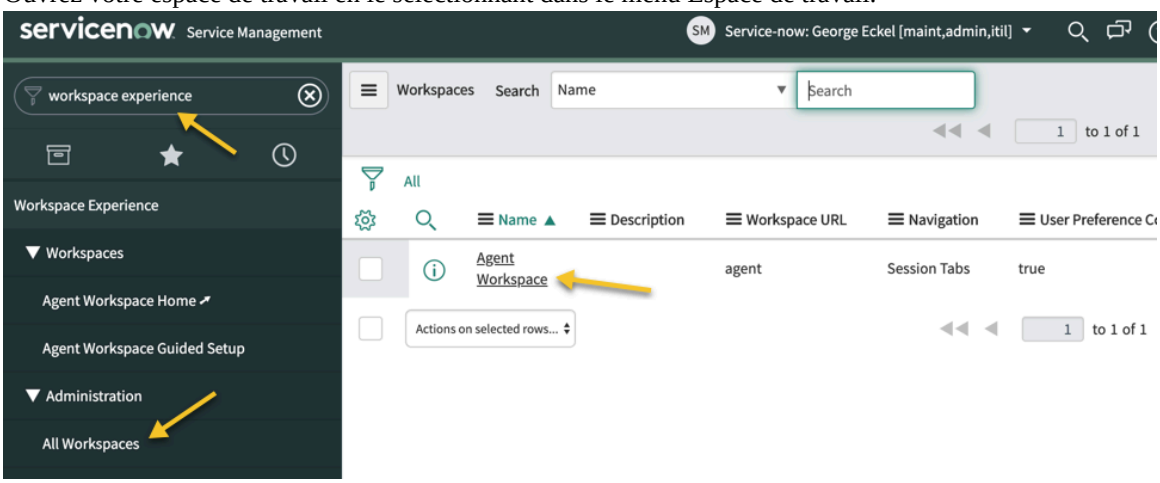
Traduction automatique

© 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.



Procédure

1. Ouvrez votre espace de travail en le sélectionnant dans le menu Espace de travail.

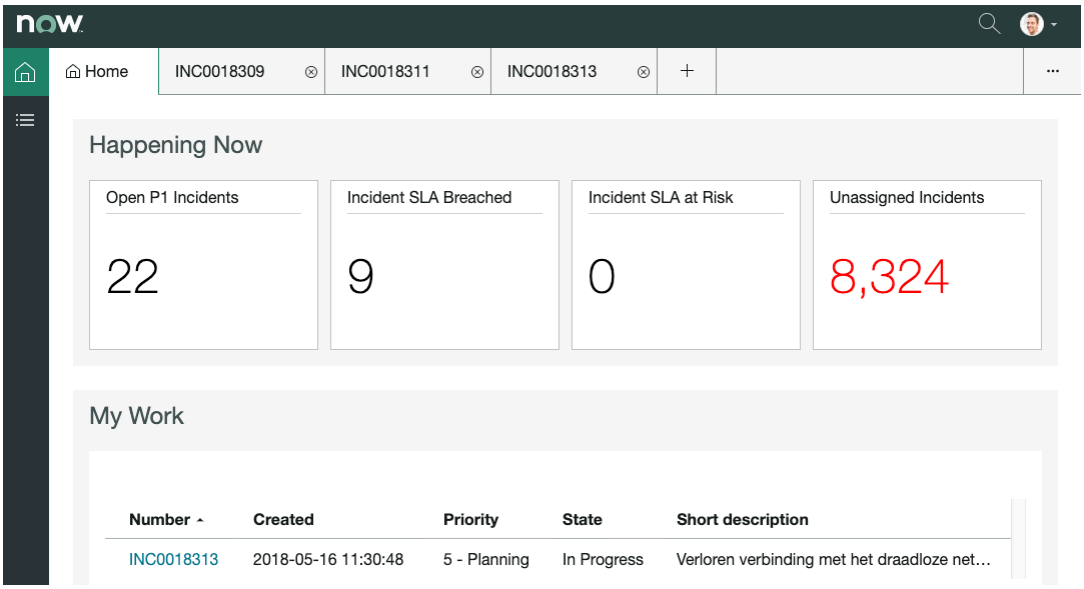


> **Remarque :**
> Dans l'image précédente, vous pouvez voir **la page d'accueil d'Agent Workspace** dans les modules d'application. Vous pouvez le sélectionner pour l'ouvrir Espace de travail. Les étapes suivantes s'adressent à vous si vous utilisez un autre espace de travail.

2. Sélectionnez le nom de votre espace de travail, puis sous Liens connexes, sélectionnez **Ouvrir l'espace de travail**.
   Votre espace de travail s'ouvre.
3. Connectez-vous à votre espace de travail.

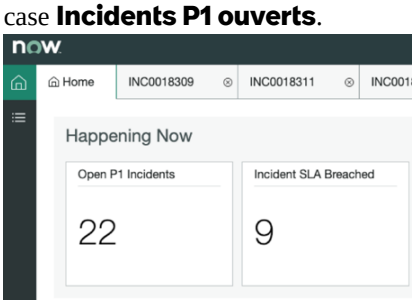
Traduction automatique

© 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.

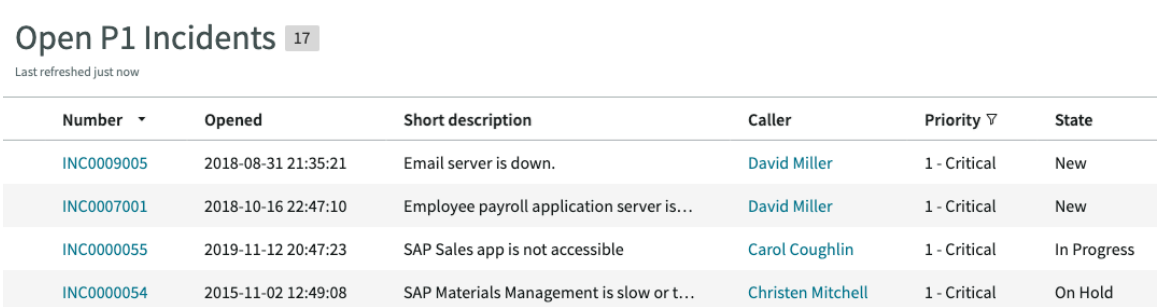


La première chose à faire est de savoir sur quoi travailler. Vous pouvez le faire en regardant ce qui se trouve sur la page de destination, comme illustré dans cette image. Vous pouvez également accéder directement à la liste des problèmes ouverts à résoudre. Voyons comment faire les deux.

4. Sur la page de destination, si vous souhaitez consulter les incidents P1 qui n'ont pas été résolus, cochez la case **Incidents P1 ouverts**.



Liste des incidents P1 ouverte.



Cet affichage s'appelle la vue de listes. Il s'agit d'une liste d'enregistrements, en l'occurrence des enregistrements d'incidents. Normalement, vous devez sélectionner l'un des enregistrements pour l'ouvrir. Avant de le faire, voyons comment vous pouvez commencer à partir d'une liste pour trouver une tâche sur laquelle travailler.

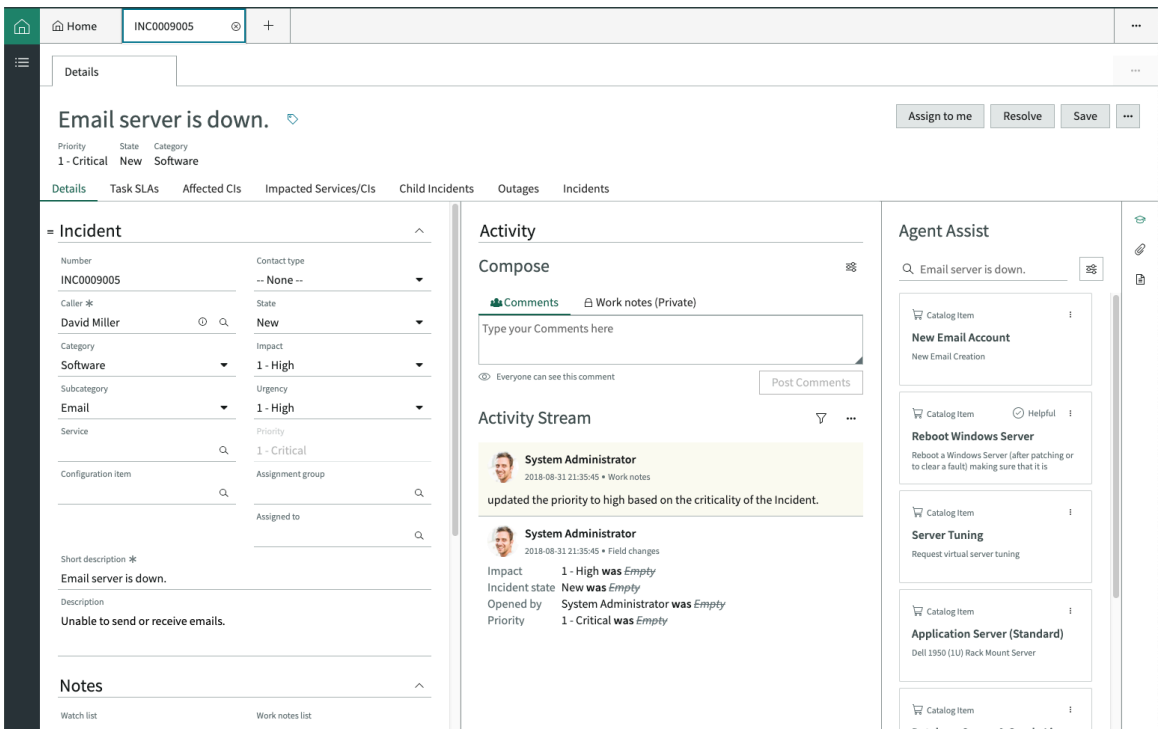
5. Sélectionnez l'icône de liste ( ) dans le menu de bord de gauche.
   Dans l'onglet Listes, vous voyez les groupes d'enregistrements que vous pouvez ouvrir en tant que listes. Par exemple, vous pouvez ouvrir **Tous les problèmes** ou **Toutes les demandes de changement**.

6. Dans l'onglet Listes, sous **Incidents**, sélectionnez **Ouvrir**.
   Une liste des incidents ouverts s'affiche. Découvrons quel est le problème et résolvons-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.

7. Sélectionnez un incident.
L'enregistrement s'ouvre dans ce que l'on appelle la vue Enregistrement.



De haut en bas, voici ce qu'il faut remarquer :

- Cet enregistrement se trouve dans un onglet intitulé INC000905. Vous pouvez ouvrir d'autres incidents sans fermer celui-ci. Comment? Sélectionnez l'icône Liste ( ), puis sélectionnez un autre incident. Vous pouvez passer d'un enregistrement à l'autre en sélectionnant les onglets.
- L'en-tête du formulaire affiche la brève description de l'enregistrement, « Le serveur de messagerie est en panne ». L'en-tête du formulaire ressemble au titre de l'enregistrement d'incident.
- Sous ce titre, dans l'en-tête du formulaire se trouvent des informations de haut niveau, y compris l'importance de la tâche (**priorité**), si elle a été traitée (**état**) et le type d'incident dont il s'agit (**catégorie**).
- En bas à gauche, l'onglet **Détails** affiche de nombreux détails dans l'enregistrement. Cette section s'appelle le volet de formulaire. Notez que vous pouvez faire défiler cette section. Vous pouvez saisir des informations dans cette section, par exemple lorsque vous obtenez des informations supplémentaires du demandeur.

Nous reviendrons sur les autres choses que vous verrez dans les prochaines étapes. En gros, le volet **Activité** vous permet de communiquer avec le demandeur ou de prendre des notes à vous-même ou à d'autres agents sur votre progression dans la gestion de cet incident. À l'extrême droite, le panneau latéral contextuel est l'endroit où vous effectuez vos recherches pour trouver des solutions à la tâche à accomplir.

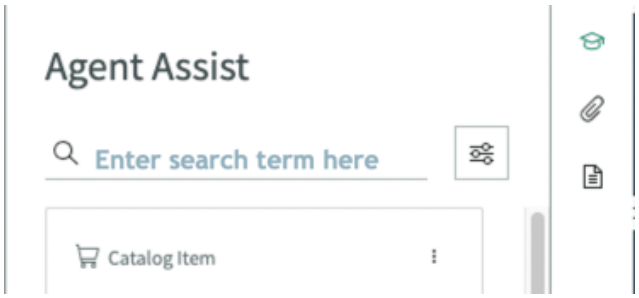
8. Sélectionnez les onglets à droite de l'onglet **Détails** pour obtenir des informations relatives à l'enregistrement ouvert, telles que l'accord sur les niveaux de service (SLA de tâche) pour cette tâche, les intégrations continues (CI affectés) qui pourraient être affectés, les services impactés par l'incident, les incidents associés, les pannes, etc.
Ces éléments, qui fonctionnent comme des onglets, sont appelés le menu Éléments connexes.

9. Si vous souhaitez travailler sur cet incident, sélectionnez **Me l'affecter**.

Traduction automatique

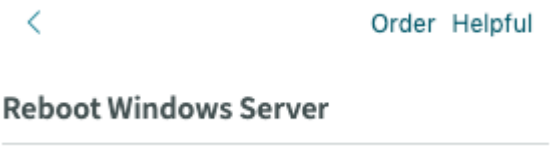
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

10. Faites défiler la pile de cartes dans Assistant d'agent, qui se trouve sur le côté droit, pour résoudre le problème.
    Si vous ne voyez pas de carte suggérant une solution, vous pouvez saisir un terme de recherche à côté de l'icône de recherche ( ). Notez que l'espace de travail a automatiquement saisi la valeur du champ Brève description de l'enregistrement dans le champ de recherche et l'a utilisée pour effectuer une recherche.

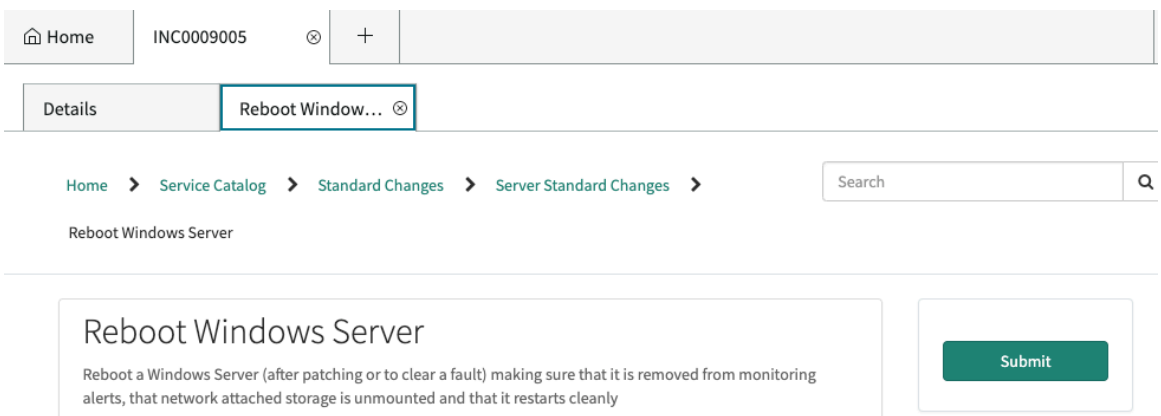


11. Sélectionnez la carte **Redémarrer Windows Server** .

    Assistant d'agent vous donne la possibilité de commander un redémarrage.



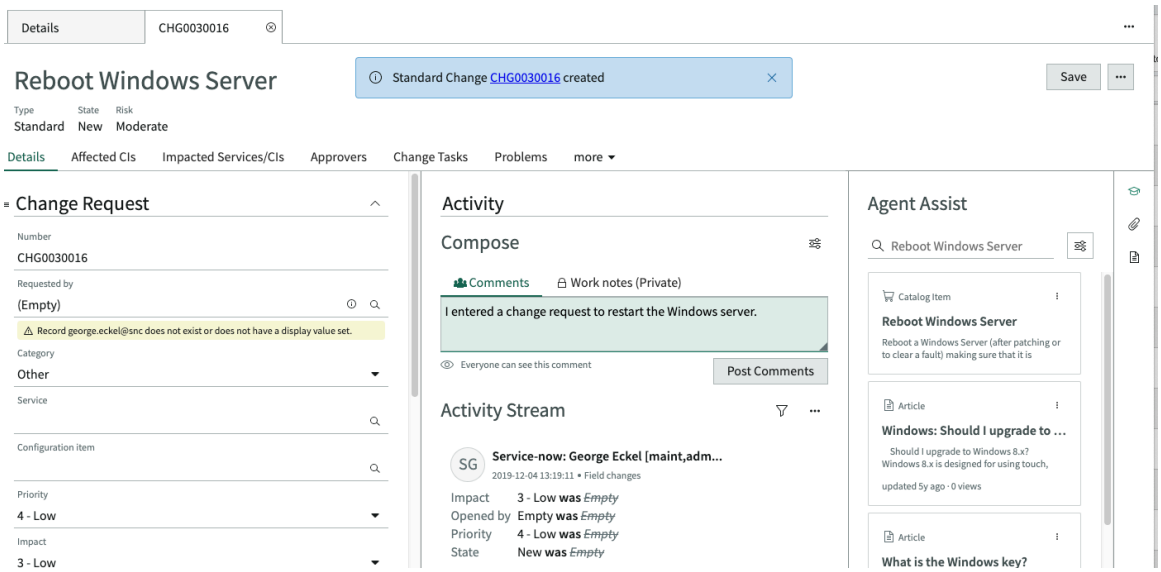
12. Sélectionnez **Utile** pour indiquer au logiciel Predictive Intelligence qu'il s'agissait d'une bonne solution pour cet incident.
13. Sélectionnez **Ordre** pour émettre une demande de changement afin de redémarrer le serveur Windows. Notez qu'un nouvel onglet apparaît en tant qu'onglet enfant du même onglet d'incident. Ces onglets enfants vous permettent d'accomplir plusieurs tâches sur un seul écran. Tous les onglets enfants se rapportent au même incident, qui est affiché sur l'onglet en haut.



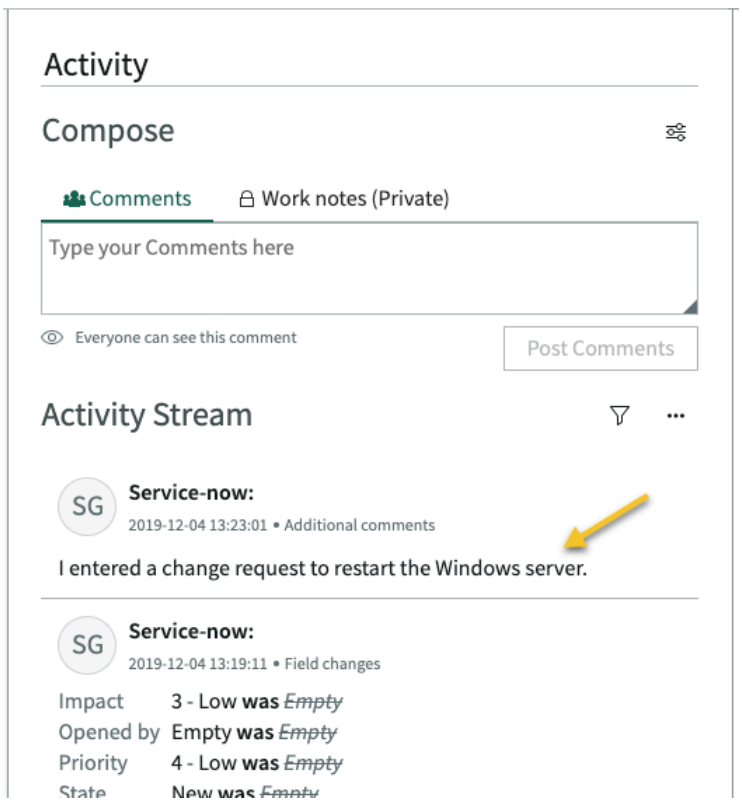
14. Si vous résolviez vraiment ce problème, sélectionnez **Soumettre** , puis sélectionnez l'option permettant d'enregistrer la demande de changement.
    Le système créerait alors la demande de changement, que quelqu'un exécuterait ensuite.
15. Dans **Activité**, dans le champ **Composer** , sélectionnez **Commentaires** et saisissez une note à l'intention du demandeur expliquant ce que vous avez fait pour documenter ce que vous avez fait.

Traduction automatique

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



16. Sélectionnez **Publier des commentaires**.
    Espace de travail envoie votre commentaire au demandeur et l'ajoute également au **flux d'activité**, qui correspond à l'historique des communications et des actions que vous avez effectuées.



17. Sélectionnez **Notes de travail (privées),** saisissez un commentaire, puis sélectionnez **Publier des commentaires** pour enregistrer les informations qui ne sont visibles que par les autres agents.
    Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité de commentaire interne si vous n'avez pas complètement résolu un problème, mais que vous souhaitez documenter ce que vous avez fait pour d'autres agents ou pour vous-même lorsque vous reviendrez sur le problème plus tard.

18. Dans le panneau de formulaire, faites défiler l'écran jusqu'à la section **Informations sur la résolution**, puis procédez comme suit.

Traduction automatique

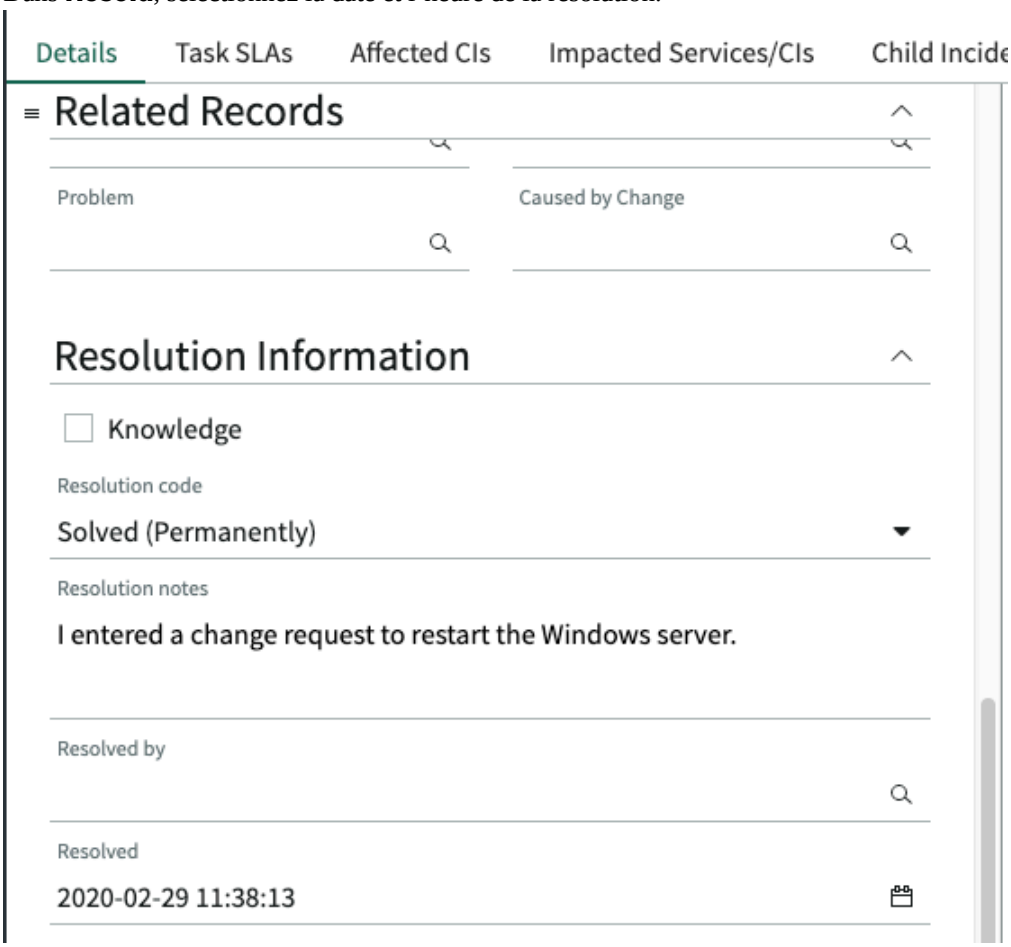
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Dans **Code de résolution**, cliquez sur l'un des choix du menu, par exemple, **Résolu (Définitivement).**

b. Dans **Notes de résolution**, entrez une description de votre résolution.

c. Dans **Résolu par**, sélectionnez votre nom.

d. Dans **Résolu**, sélectionnez la date et l'heure de la résolution.



Ces informations font partie de l'enregistrement.

19. Si vous n'avez pas résolu le problème mais que vous souhaitez enregistrer votre progression, sélectionnez **Enregistrer**.

20. Si vous avez résolu le problème, sélectionnez **Résolu**.
L'incident n'apparaît plus dans la liste des enregistrements ouverts.

Que faire ensuite

Vous avez parcouru la recherche et la résolution d'un incident qui se trouvait dans la base de données. Ensuite, découvrez la résolution d'un problème rencontré par le biais d'un appel téléphonique ou d'une conversation instantanée.

Didacticiel sur l'espace de travail pour les agents démarrant avec une messagerie instantanée

Parcourez ce didacticiel pour avoir une idée de la façon dont vous pouvez utiliser l'espace de travail lorsque vous recevez une tâche par téléphone ou par messagerie instantanée.

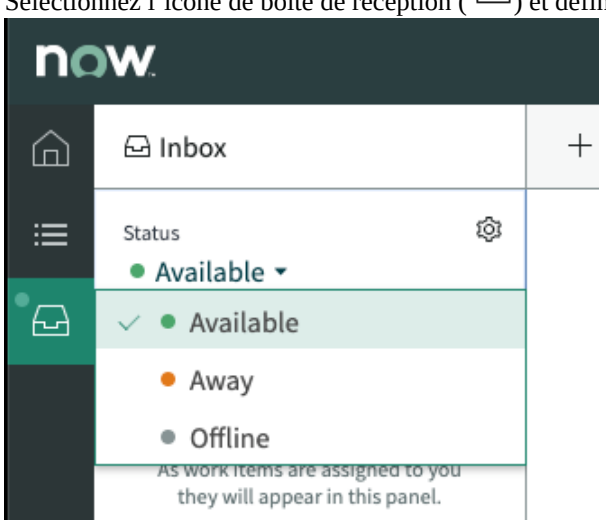
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ce didacticiel commence avec un agent travaillant sur une demande qui a commencé par une discussion par messagerie instantanée. Le flux de travail serait presque identique si le problème commençait par un appel téléphonique.

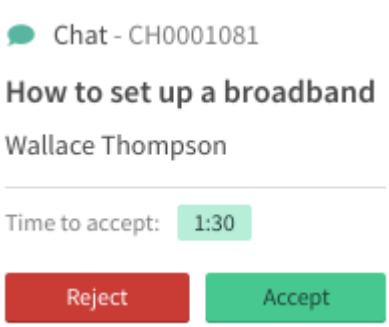
Procédure
1. Ouvrez votre espace de travail en accédant à **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et en sélectionnant le nom de votre espace de travail.
2. Sélectionnez le nom de votre espace de travail, puis sous Liens connexes, sélectionnez **Ouvrir l'espace de travail**.
3. Connectez-vous à votre espace de travail.
4. Sélectionnez l'icône de boîte de réception ( ) et définissez votre statut sur **Disponible**.



Le cercle vert en haut à gauche de l'icône indique que votre statut est **Disponible**. Un numéro apparaît en haut à droite de l'icône 

lorsqu'une ou plusieurs messageries instantanées sont disponibles pour répondre.

5. Sélectionnez la boîte de réception pour ouvrir une messagerie instantanée.
Vous avez la possibilité d'accepter la messagerie instantanée.

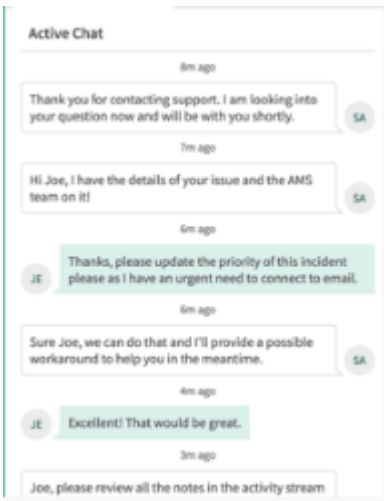


Le compteur **Délai d'acceptation** indique le temps dont vous disposez pour accepter la messagerie instantanée. Lorsque le compteur atteint zéro, l'opportunité de messagerie instantanée disparaît de votre boîte de réception.

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.

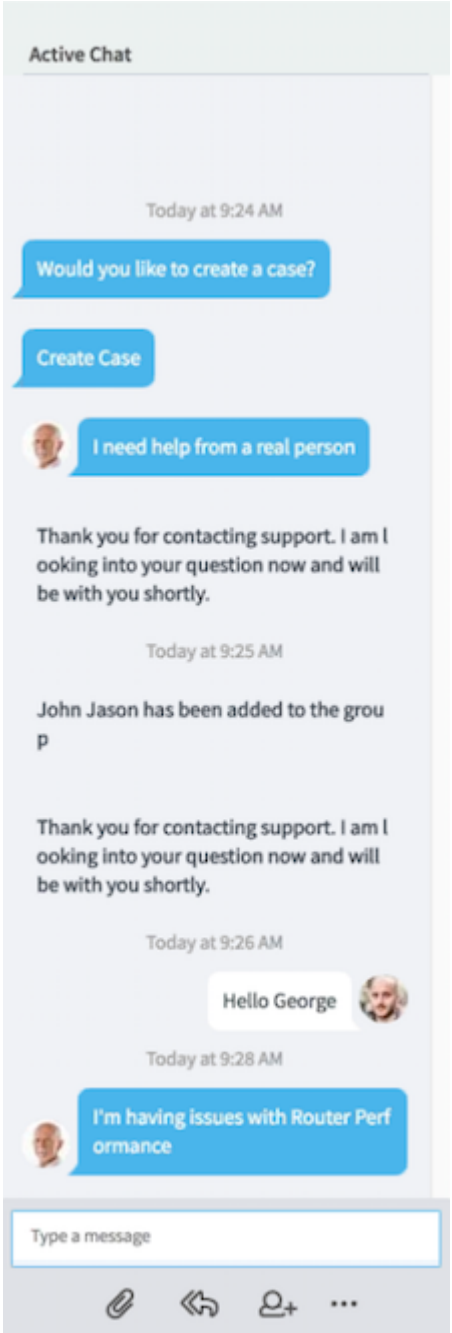
6. Sélectionnez **Accepter**.
   Le volet de messagerie instantanée s'affiche et l'espace de travail crée automatiquement un enregistrement d'interaction, vous l'affecte et le saisit dans la base de données.



7. Discutez avec le demandeur par messagerie instantanée pour découvrir la nature du problème.

Traduction automatique

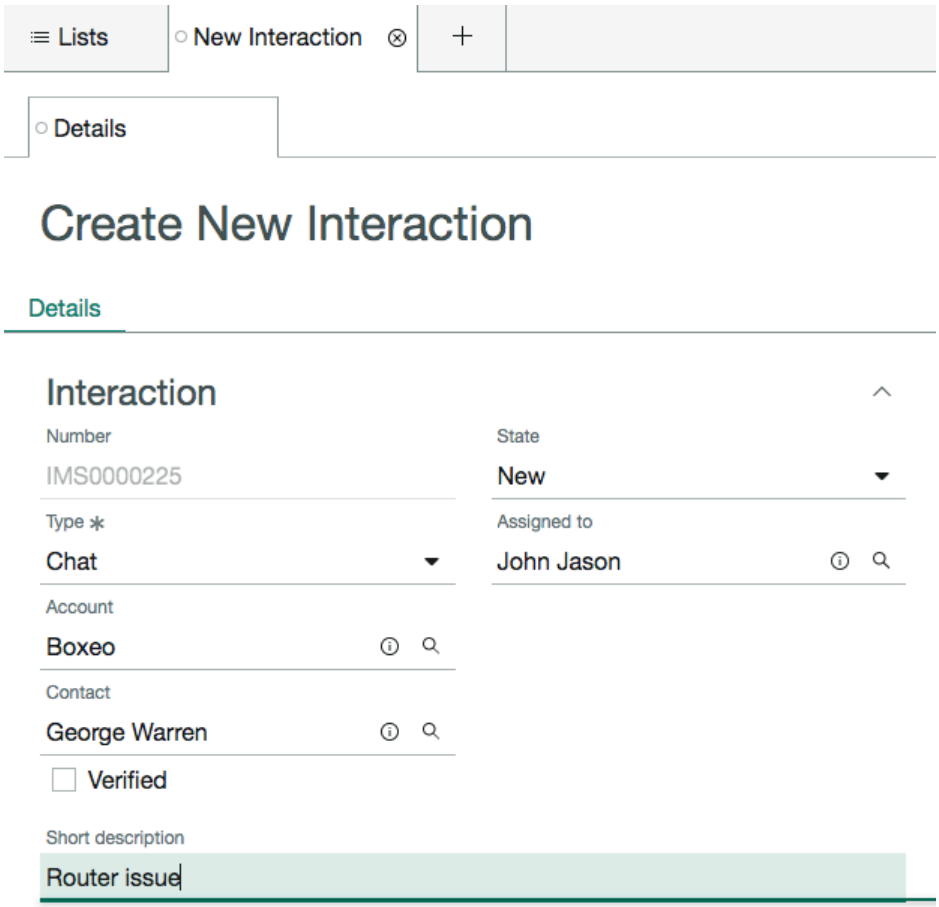
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



8. Ajoutez des informations sur le client et sur le problème à l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

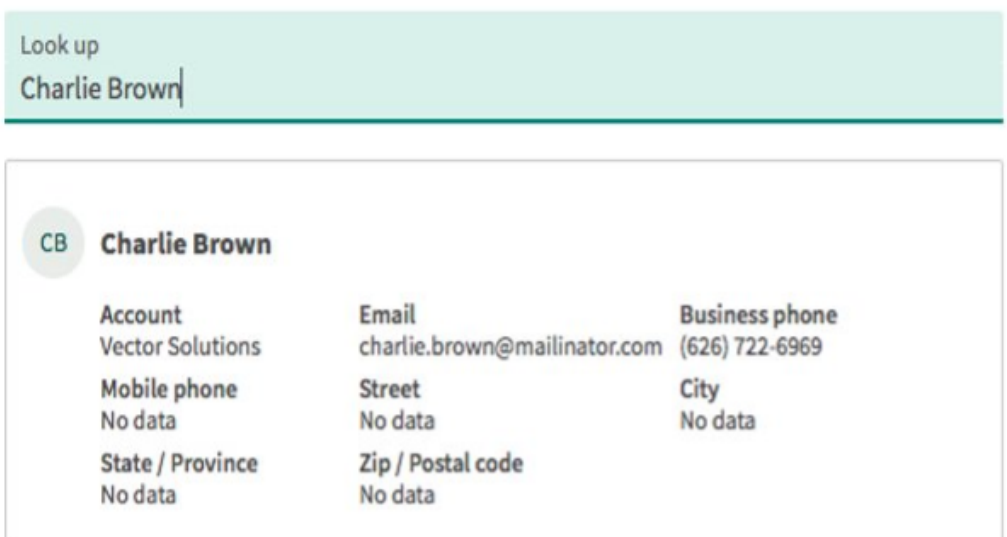
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



9. **Facultatif :** Vous pouvez vérifier les informations du client en sélectionnant le bouton d'action d'interface utilisateur **Vérifier le contact** ou **Vérifier le client** .

Remarque :
Tous les espaces de travail ne disposent pas de ces boutons.

Une fenêtre modale affichant des informations personnelles sur le contact ou le client s'affiche. Vous pouvez demander ces informations au demandeur pour confirmer son identité.



Traduction automatique

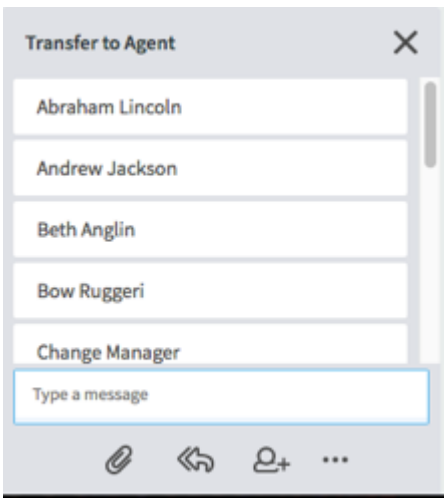
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

10. **Facultatif :** Vous pouvez transférer la messagerie instantanée à un autre agent qui a plus d'expérience avec le problème.

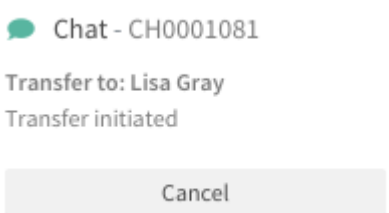
    a. Dans la barre d'outils Action du panneau de messagerie instantanée actif, sélectionnez l'icône Agent de transfert ( ).

    b. Dans la fenêtre Transférer à l'agent, sélectionnez l'agent qui recevra la messagerie instantanée et transmettez un message à cet agent.

    Remarque :
    Seul le propriétaire actuel d'une messagerie instantanée peut transférer la messagerie instantanée à un autre agent. Dans le cas contraire, le bouton de transfert est inactif.



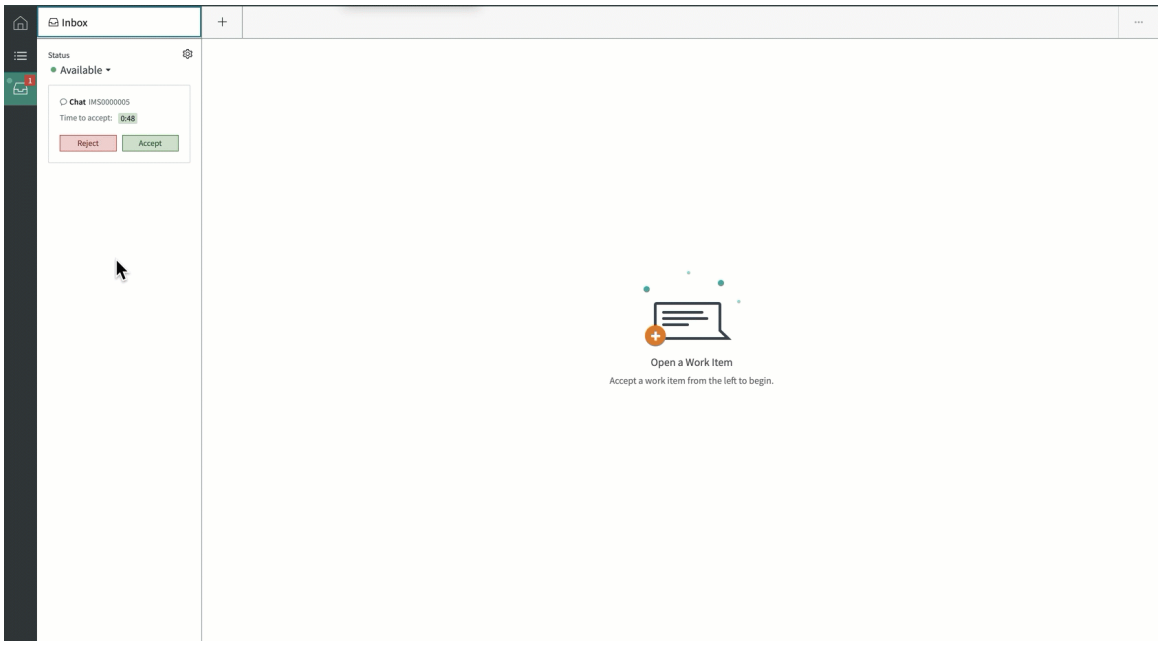
La messagerie instantanée transférée est répertoriée dans le panneau Files d'attente de l'agent récepteur. L'agent destinataire peut accepter ou refuser la demande de transfert. Lorsque l'agent accepte la demande, vous obtenez une confirmation.



11. Si vous souhaitez créer un incident à partir de cet enregistrement d'interaction, sélectionnez **Créer un incident** pour créer un incident et transférer les informations de l'interaction à l'enregistrement d'incident.

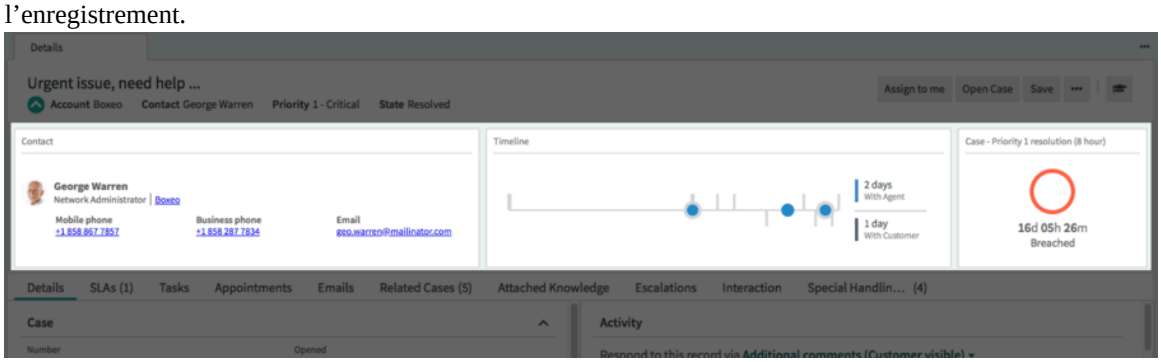
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’incident vous est automatiquement affecté.

12. Sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer l’incident.
13. Consultez les informations contenues dans le ruban pour obtenir des informations sur le demandeur et l’enregistrement.



14. Sélectionnez plusieurs éléments dans le menu Éléments connexes pour voir quels autres enregistrements peuvent être liés à celui qui est ouvert.



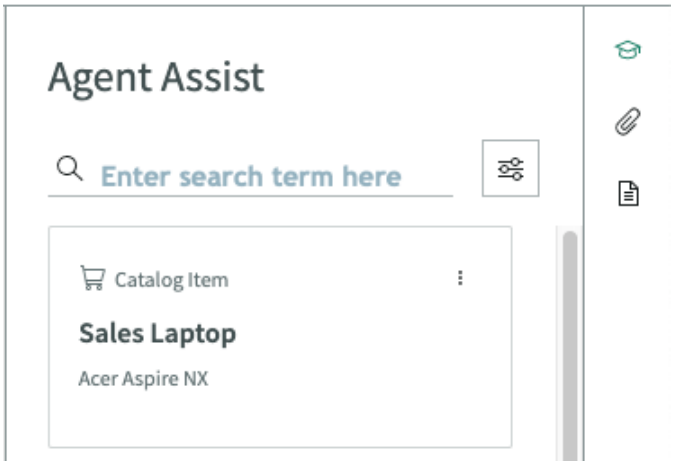
Par exemple, si vous sélectionnez **Pannes** , les défaillances système associées s’affichent et les **incidents enfants** affichent les incidents associés à celle-ci.

15. Permet Assistant d'agent de rechercher l’incident.

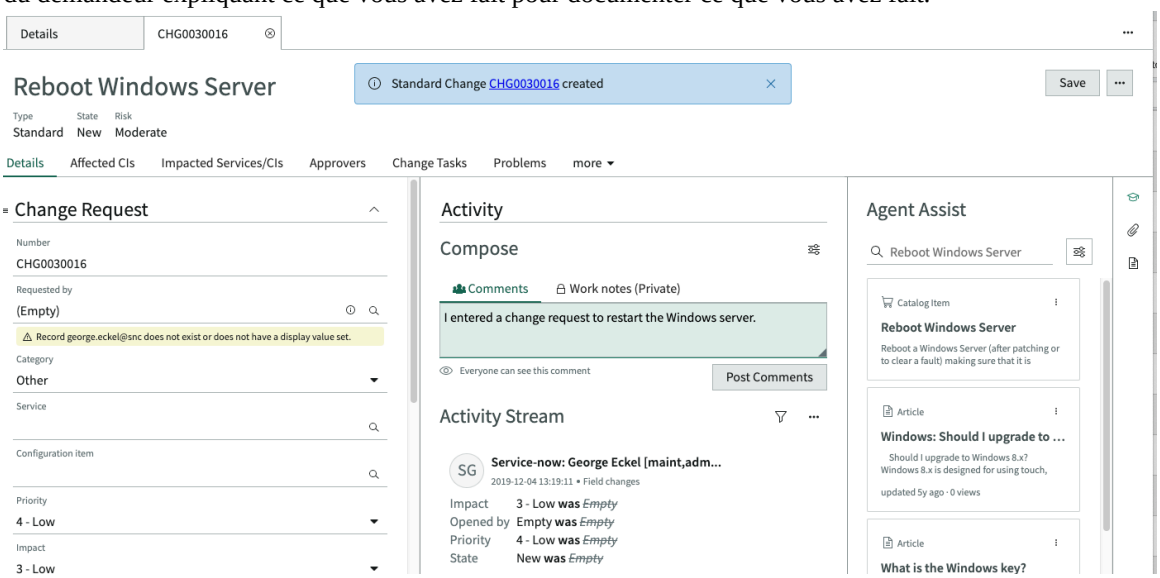
Si les suggestions dans Assistant d'agent ne fournissent pas de réponses pour l’incident, entrez un terme de recherche.

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.



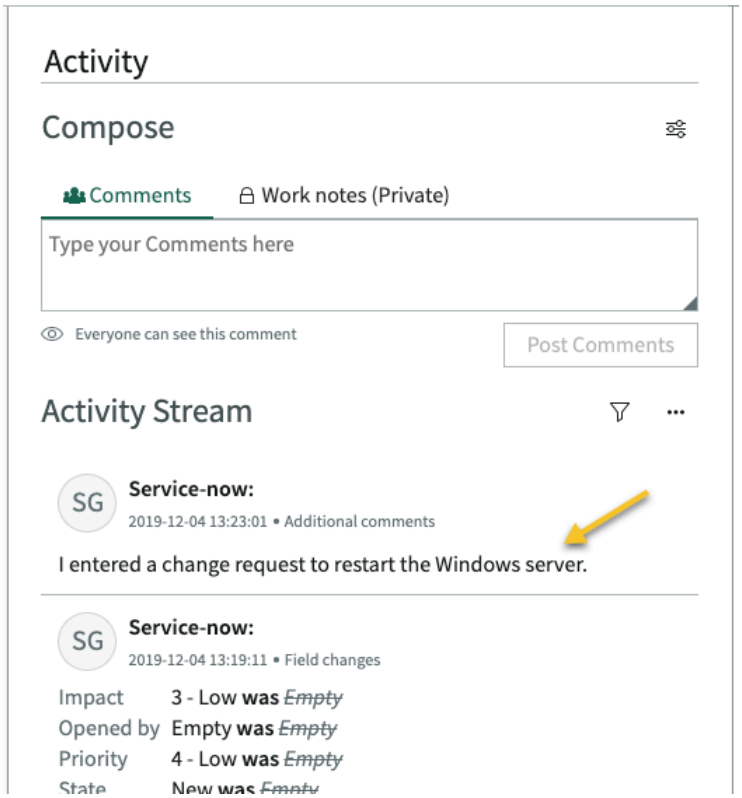
16. Dans **Activité**, dans le champ **Composer** , sélectionnez **Commentaires** et saisissez une note à l'intention du demandeur expliquant ce que vous avez fait pour documenter ce que vous avez fait.



17. Sélectionnez **Publier des commentaires**.
Espace de travail envoie votre commentaire au demandeur et l'ajoute également au flux d'activités, qui correspond à l'historique des communications et des actions que vous avez effectuées.

Traduction automatique

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



18. Sélectionnez **Notes de travail (privées),** saisissez un commentaire, puis sélectionnez **Publier des commentaires** pour enregistrer les informations qui ne sont visibles que par les autres agents.
    Vous pouvez utiliser cette fonctionnalité de commentaire interne si vous n'avez pas résolu un problème, mais que vous souhaitez documenter ce que vous avez fait pour d'autres agents ou pour vous-même lorsque vous reviendrez sur le problème ultérieurement.
19. Sélectionnez **Enregistrer** ou **Résoudre**, selon que vous avez terminé ou non votre travail sur cet incident.

Que faire ensuite

Vous avez répondu et résolu un incident signalé dans une messagerie instantanée. Avant de vous attaquer à votre première vraie tâche, vous pouvez personnaliser votre espace de travail.

Personnalisez votre Espace de travail

Personnalisez Espace de travail pour afficher les composants que vous souhaitez voir.

Avant de commencer

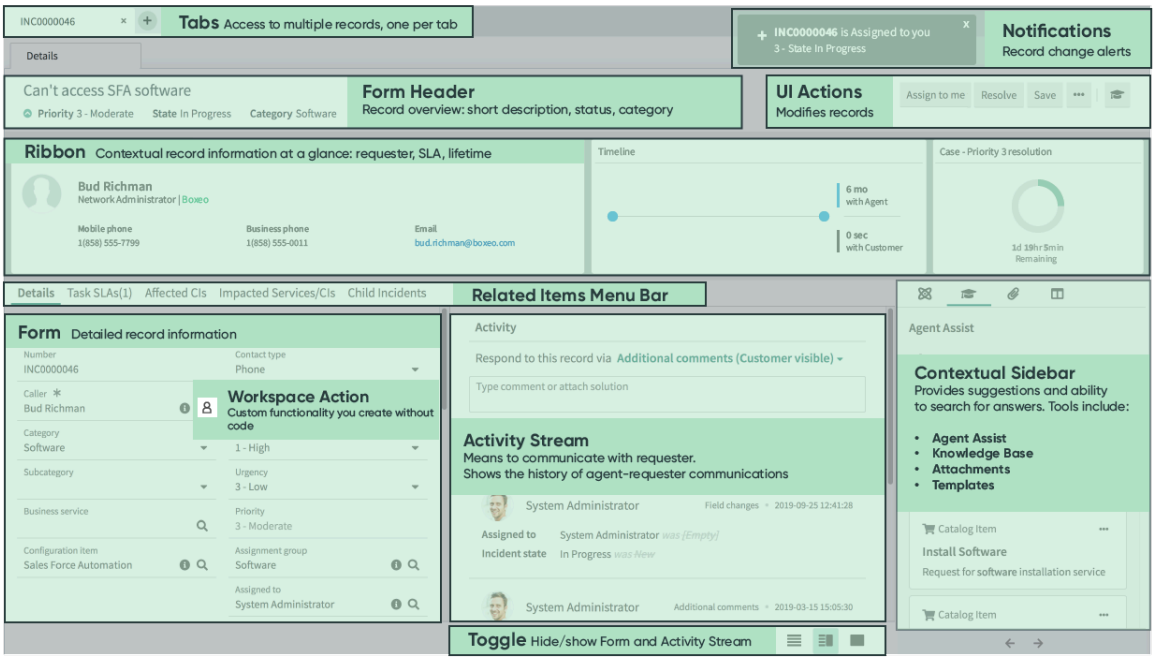
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez masquer certains composants de l'espace de travail si vous n'avez pas l'intention de les utiliser. Vous pouvez toujours les afficher à l'avenir. L'image suivante vous montre la mise en page de la vue Enregistrement, qui est l'endroit où vous effectuez la plupart de vos tâches et où vous pouvez personnaliser le plus de fonctionnalités.

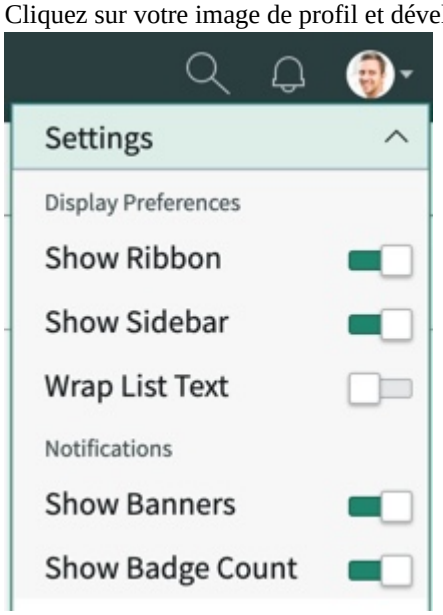
Traduction automatique

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



Procédure

1. Cliquez sur votre image de profil et développez le menu **Paramètres** .



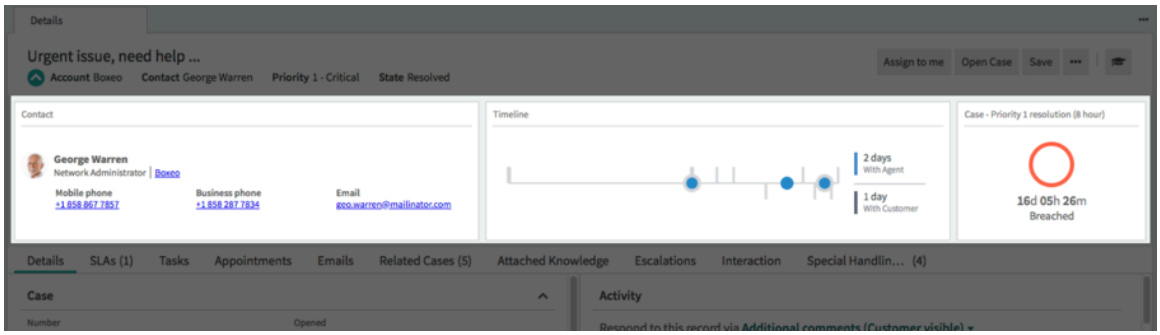
Poussez les curseurs vers la droite pour afficher le composant. Si vous poussez les curseurs vers la gauche, le composant est masqué. Les étapes suivantes expliquent chaque curseur.

a. Poussez le curseur **Afficher le ruban** vers la droite pour afficher le ruban.

Le ruban fournit des informations de haut niveau relatives à l'enregistrement ouvert, notamment les coordonnées du demandeur, la chronologie des interactions agent-demandeur, le SLA du problème et, éventuellement, les composants personnalisés créés par votre administrateur système. Votre administrateur système configure les éléments de ruban qui s'affichent.

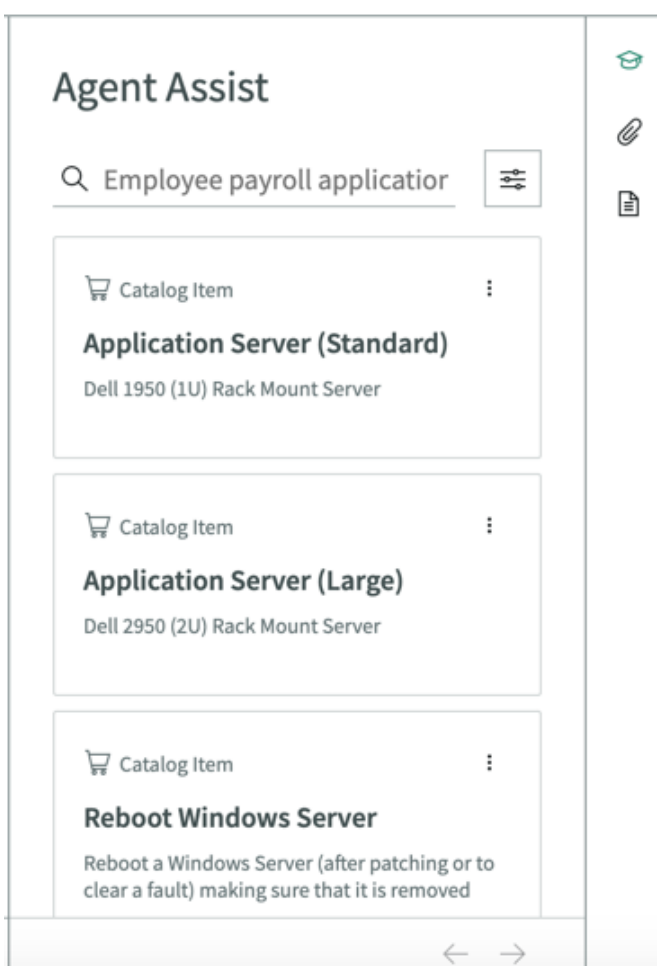
Traduction automatique

© 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.



b. Déplacez le curseur **Afficher la barre latérale** vers la droite pour afficher le panneau latéral contextuel.

Le panneau latéral contextuel fournit automatiquement des suggestions pour résoudre les problèmes, vous permet de rechercher des solutions supplémentaires, joint des solutions à vos commentaires dans le flux d'activité et vous fait gagner du temps en utilisant des modèles pour remplir les champs d'enregistrement avec des valeurs standard. Assurez-vous que ce curseur est activé.



c. Poussez le curseur **Renvoyer le texte de la liste à la** ligne suivante pour les champs d'enregistrement en mode Liste.

Le texte renvoyé à la ligne rétrécit les colonnes dans la vue de listes. L'image suivante affiche le texte renvoyé à la ligne :

Traduction automatique

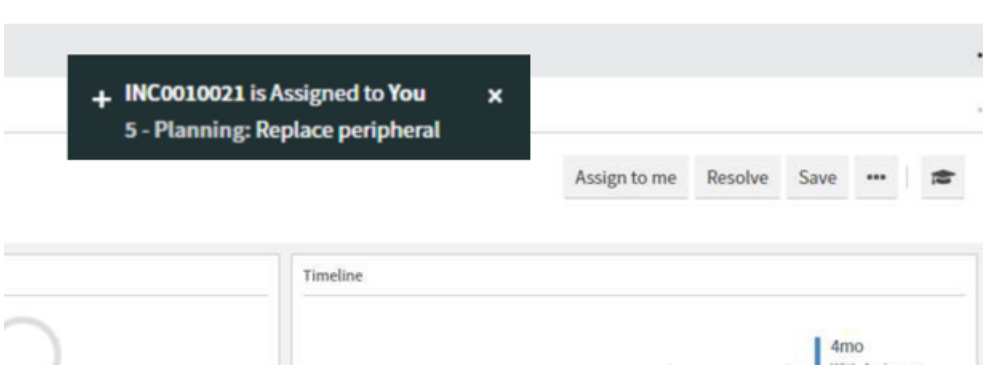
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user	5 - Planning	New
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator	5 - Planning	New
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller	4 - Low	New
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller	1 - Critical	New

L'image suivante affiche le texte non enveloppé :

Number	Opened	Short description	Caller
INC0010112	2019-07-29 11:48:43	Assessment : ATF Assessor	survey user
INC0010111	2019-07-22 14:04:57	ATF : Test1	System Administrator
INC0009009	2018-08-30 01:06:16	Unable to access the shared folder.	David Miller
INC0009005	2018-08-31 21:35:21	Email server is down.	David Miller
INC0009001	2018-09-11 20:56:26	Unable to post content on a Wiki page	David Miller

d. Poussez le curseur **Afficher les bannières** vers la droite pour afficher les notifications.
Les notifications s'affichent lorsque les enregistrements sur lesquels vous travaillez sont mis à jour.



Que vous affichiez ou non des bannières de notification, vous pouvez accéder à vos notifications en cliquant sur l'icône de notification ( ) en haut à droite de l'espace de travail.

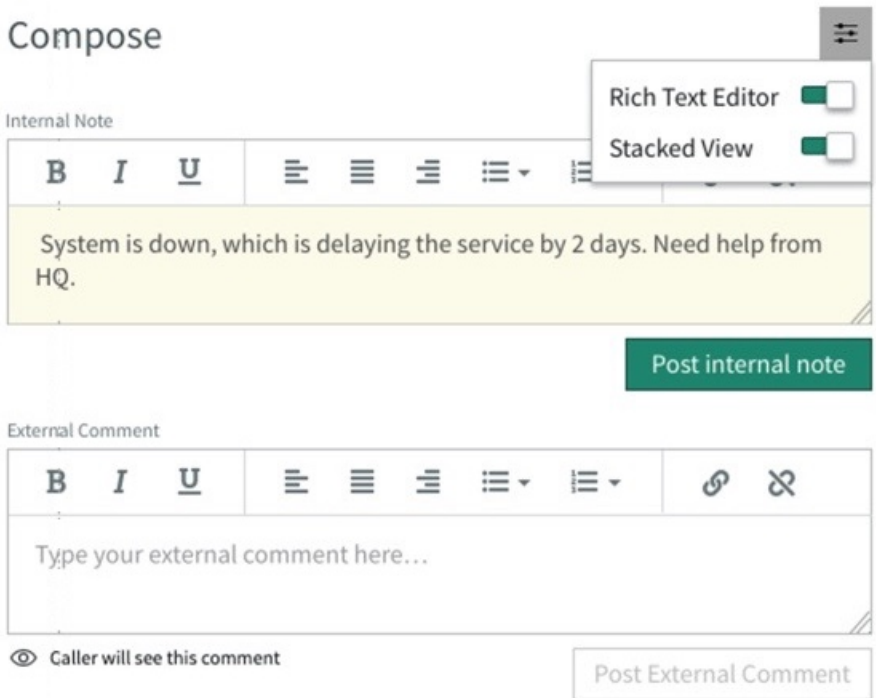
e. Déplacez le curseur **Afficher le nombre** de badges vers la droite pour afficher le nombre de notifications non lues à côté de l'icône de notification ( ).

2. Configurez l'éditeur **de composition** , qui vous permet de communiquer avec les demandeurs et de saisir des notes internes pour les autres agents sur le travail que vous avez effectué sur 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.

a. Configurez l’éditeur de composition en Flux d'activité cliquant sur l’icône de configuration ( ).



Remarque :
C’est votre administrateur système qui contrôle si ces curseurs s’affichent. Si l’un ou les deux curseurs n’apparaissent pas, contactez votre administrateur système.

b. Déplacez le curseur **Éditeur de texte enrichi** vers la droite pour utiliser l’éditeur de texte enrichi.

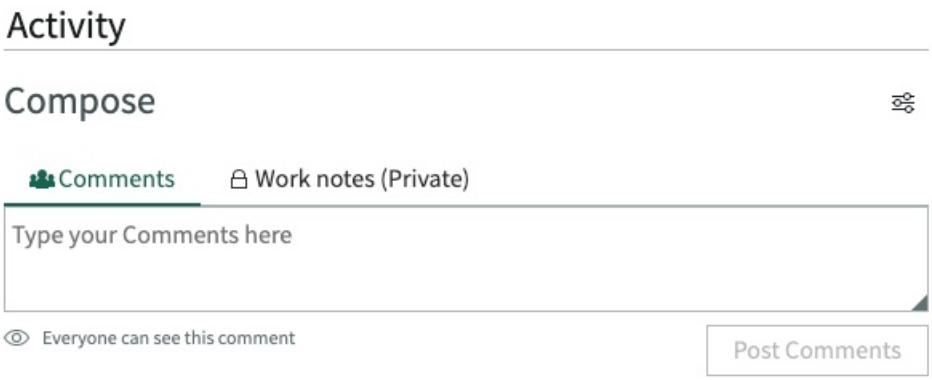
L’éditeur de texte enrichi comprend des icônes de mise en forme pour le gras, l’italique, le soulignement, la police, etc., comme illustré dans l’image précédente en haut de chaque champ de texte.

c. Déplacez le curseur **Vue empilée** vers la droite pour afficher deux zones de saisie de texte, l’une pour saisir des commentaires pour les demandeurs externes et l’autre pour saisir des notes internes pour vous-même et vos collègues, comme illustré dans l’image précédente.

Les notes internes ne sont visibles que par vous et les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et envoyés aux demandeurs. L’image suivante montre la vue désempilée, qui est une zone de saisie de texte unique avec des onglets pour entrer des commentaires externes et des notes de travail internes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avantages et les inconvénients de ces points de vue :

- La vue empilée peut indiquer plus clairement si vous saisissez des commentaires pour d'autres agents ou pour des demandeurs externes.
- La vue désempilée consomme moins d'espace dans Flux d'activité.
- La vue empilée vous permet de copier et coller un message et de l'envoyer à des audiences internes et externes.

3. Cliquez sur l'une des icônes ( ) en bas de l'espace de travail pour choisir si vous souhaitez afficher uniquement le volet Formulaire, uniquement le Flux d'activité, ou les deux (valeur par défaut).

- Icône du volet Formulaire uniquement ( ) : l'espace de travail affiche le volet Formulaire, mais pas celui-ci Flux d'activité , afin de créer une vue plus large du volet Formulaire. Le volet Formulaire affiche les détails de l'enregistrement ouvert.
- Volet et Flux d'activité icône de formulaire ( ) : l'espace de travail affiche à la fois le volet Formulaire et Flux d'activité des panneaux de taille égale. Vous pouvez faire glisser les limites des panneaux pour les redimensionner. Ce paramètre est utilisé par défaut.
- Flux d'activité icône uniquement ( ) : l'espace de travail affiche le Flux d'activité volet Formulaire, mais pas le volet Formulaire, afin d'élargir la vue du Flux d'activité. Le Flux d'activité vous permet de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur l'enregistrement ouvert.

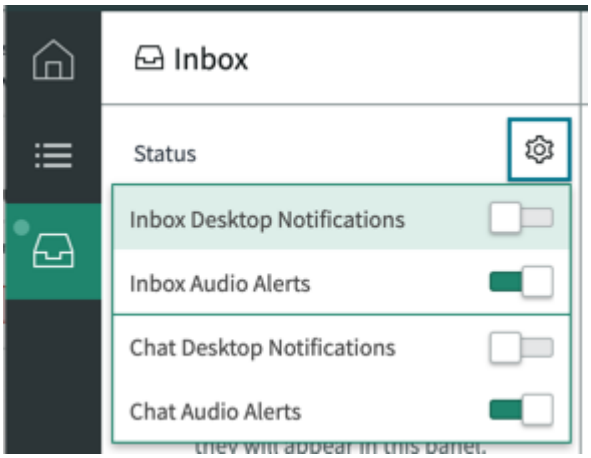
4. Configurez les notifications de messagerie instantanée.

a. Cliquez sur l'icône de boîte de réception ( ).
Le volet Boîte de réception s'affiche.

b. Cliquez sur l'icône Engrenage ( ).
Les curseurs de configuration 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.



Les notifications de bureau sont des zones de texte qui apparaissent temporairement à l'écran. Quels que soient les paramètres, lorsqu'un élément se trouve dans la boîte de réception, un cercle apparaît en haut à gauche de l'icône de boîte de réception ( ) et le nombre d'éléments dans la boîte de réception en haut à droite. La couleur du cercle correspond à l'état de l'agent. Par exemple, lorsqu'un agent est **disponible**, le cercle est vert.

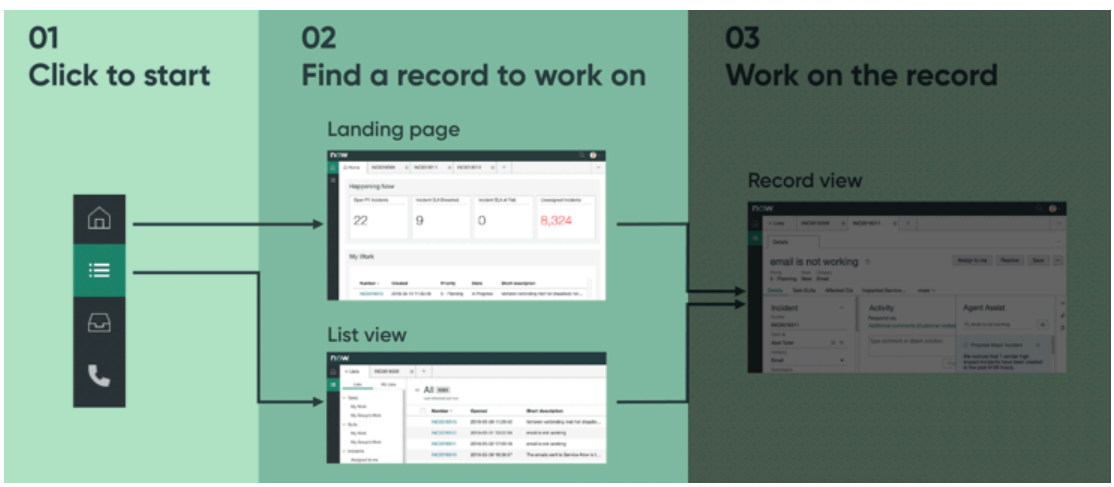
c. Réglez les curseurs en conséquence pour les alertes audio et les notifications de bureau.

Que faire ensuite

Maintenant que vous avez suivi les didacticiels et l'espace de travail personnalisé, découvrez les différentes façons de rechercher les problèmes sur lesquels travailler.

Recherche des problèmes sur lesquels travailler dans votre Espace de travail

Utilisez l'espace de travail pour trouver les problèmes sur lesquels travailler.

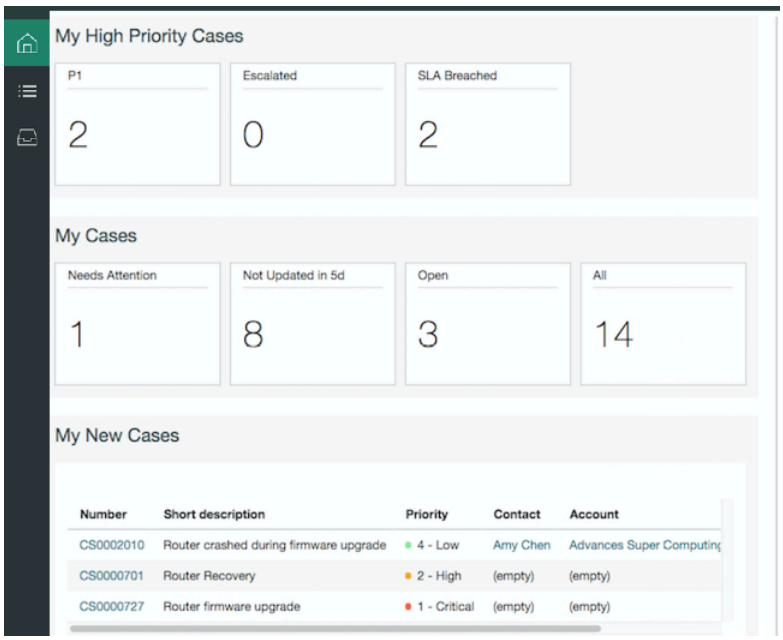


La première étape de votre flux de travail consiste à trouver les problèmes à résoudre. Vous pouvez trouver des problèmes sur lesquels travailler de la manière suivante :

Traduction automatique

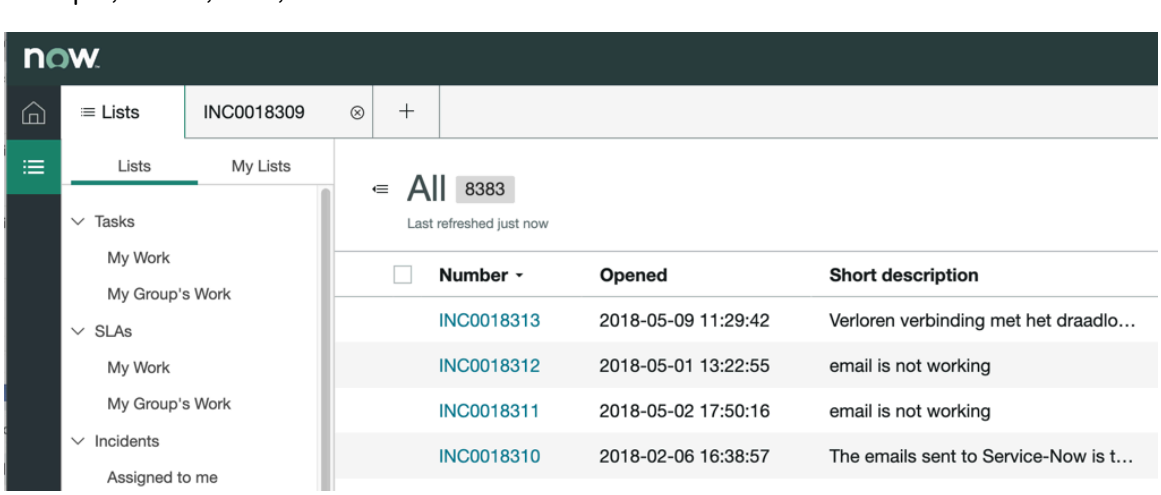
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Page de destination : fournit une vue d'ensemble de haut niveau des tâches qui doivent être effectuées.



En cliquant sur un lien, vous êtes dirigé soit vers la vue de liste, soit vers un enregistrement spécifique. Vous accédez à la page de destination en cliquant sur l'icône d'accueil ( ). Pour plus d'informations, consultez Utiliser la page de destination pour identifier les problèmes sur lesquels travailler.

- Vue de listes : affiche des listes d'enregistrements sur lesquels travailler. Les enregistrements sont regroupés en fonction de la table dans laquelle ils se trouvent, par exemple, Tâche, SLA, Incident.



Cliquez sur un lien pour accéder à l'enregistrement afin de travailler dessus. Vous accédez à la vue de liste en cliquant sur l'icône de liste ( ). Pour plus d'informations sur la vue de liste, voir Utiliser des listes pour trouver le travail à effectuer.

- Boîte de réception de messagerie instantanée : interagissez en temps réel avec les demandeurs à l'aide de la messagerie instantanée.

  Si vous acceptez une demande de discussion par messagerie instantanée, un enregistrement est automatiquement créé pour vous permettre d'enregistrer 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.

travail que vous effectuez pour résoudre le problème. Vous accédez aux messageries instantanées en cliquant sur l'icône de boîte de réception de l'agent (Pour plus d'informations sur la messagerie instantanée avec les demandeurs, consultez Obtenir du travail à partir des messageries instantanées.

- Boîte de réception téléphonique : interagissez en temps réel avec les demandeurs par téléphone.

  Si vous acceptez un appel téléphonique, un enregistrement est automatiquement créé pour vous permettre d'enregistrer le travail que vous effectuez pour résoudre le problème. Vous répondez et passez des appels téléphoniques en cliquant sur l'icône de téléphone ( ). Pour plus d'informations sur l'utilisation des téléphones dans l'espace de travail, voir Obtenir du travail par téléphone dans l'espace de travail.

- Partager un enregistrement : consultez un enregistrement sur lequel un autre agent travaille afin que vous puissiez obtenir de l'aide.

Suivant

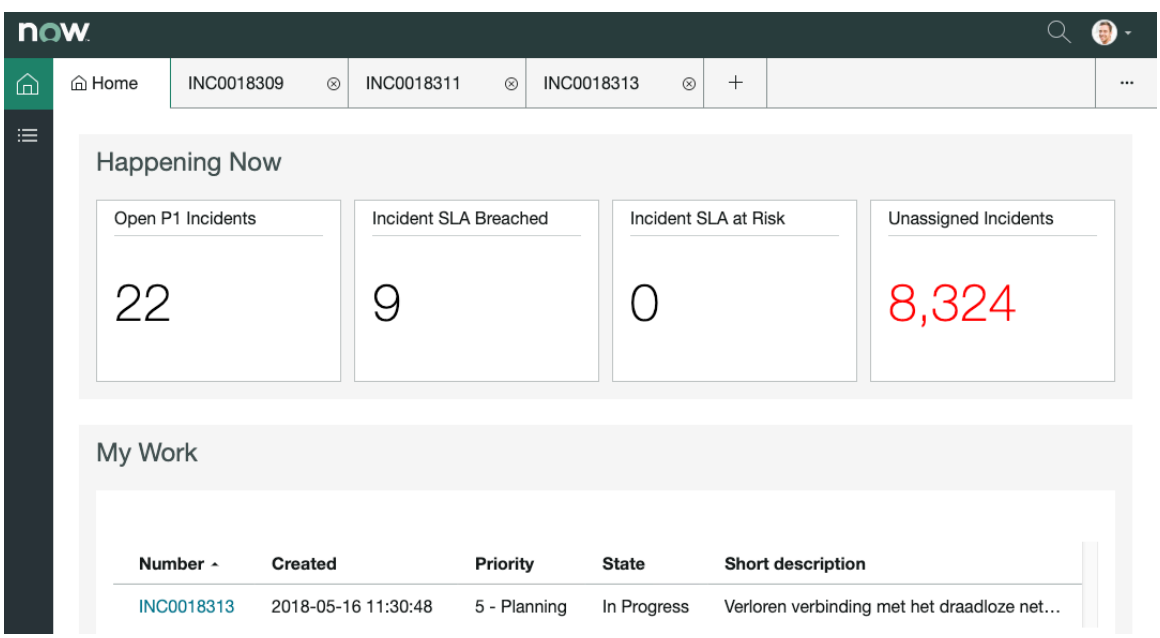
Découvrez comment utiliser la page de destination pour trouver le travail à effectuer.

Utiliser la page de destination pour identifier les problèmes sur lesquels travailler

Utilisez la page de destination pour obtenir une vue d'ensemble du travail devant être effectué.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La page de destination est la première page à laquelle vous accédez lors de l'ouverture d'un espace de travail. Elle peut contenir d'importantes informations, notamment les tâches non affectées, les tâches hautement prioritaires ou les tâches qui vous sont affectées. Par exemple, la page de destination suivante affiche les tickets non affectés et hautement prioritaires, tels que les incidents P1 ouverts. La page affiche également les tâches qui vous sont affectées sous **Mon 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.

L'administrateur étant autorisé à configurer les pages de destination, les vôtres peuvent être différentes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** et cliquez sur votre espace de travail.
   Votre page de destination s'ouvre.
2. Cliquez sur l'un des liens de la page de destination pour sélectionner un problème à traiter.
   Si vous cliquez sur un groupe d'enregistrements, par exemple, les incidents P1 ouverts, la vue de listes s'ouvre et une liste d'incidents P1 sur lesquels vous pouvez choisir de travailler s'affiche. Si vous cliquez sur le lien vers un enregistrement spécifique, par exemple INC0018313, cet enregistrement s'ouvre dans la vue Enregistrement.

Que faire ensuite

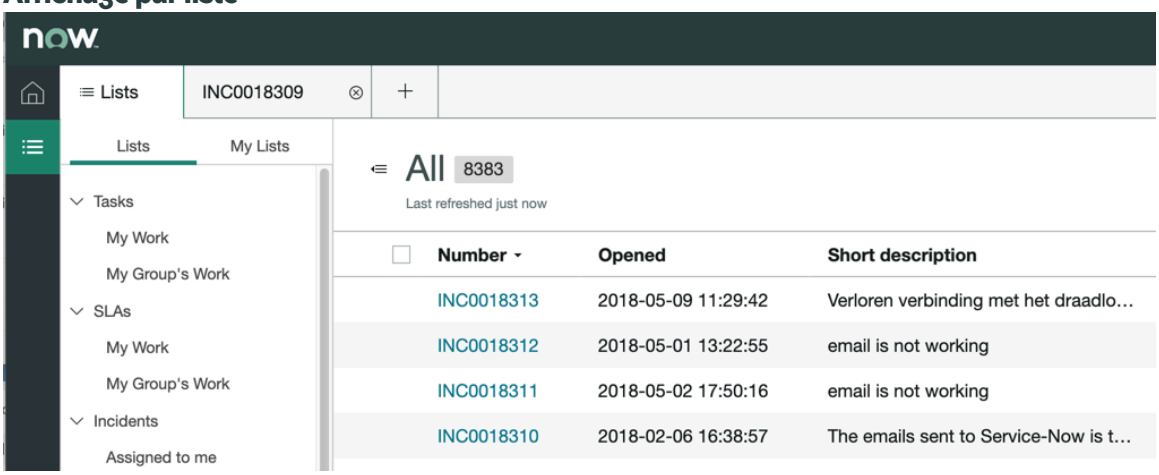
Découvrez comment identifier le travail devant être effectué dans la vue de listes. Une fois que vous cliquez sur un enregistrement dans une liste, celui-ci s'ouvre dans la vue Enregistrement.

Utiliser des listes pour trouver le travail à faire

Utilisez des listes dans l'espace de travail pour afficher les problèmes à priorité élevée et les problèmes qui vous sont affectés.

Pour accéder à la vue de liste, cliquez sur l'icône de liste ( ).

Affichage par liste



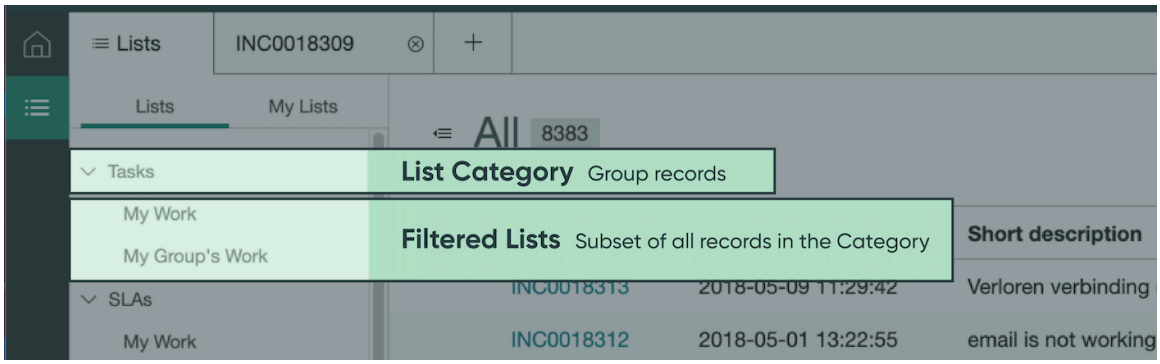
Vous voyez deux onglets de listes : **Listes** et **Mes listes**. L'administrateur système crée les catégories de liste dans **des listes**. Vous créez les catégories de liste dans **Mes listes**.

Catégories de liste

Les catégories de liste dans l'image précédente sont **Tâches**, **SLA et Incidents**. Les catégories de liste ne sont pas cliquables et servent donc principalement d'en-têtes pour les filtres de liste situés en dessous. Par exemple, sous la catégorie de liste **Tâches** se trouvent les filtres de liste **Mes tâches et Travailde mon 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.



Votre administrateur système configure les catégories de liste, qui correspondent généralement aux tables de la base de données. Par exemple, tous les incidents sont stockés dans la table Incident. Toutes les interactions sont stockées dans la table d'interaction. Les catégories de liste que votre administrateur système choisit d'afficher dans la vue de liste correspondent aux types de problèmes sur lesquels vous travaillez. Si vous travaillez sur des incidents, votre administrateur système affiche les incidents dans la colonne **Listes** . Si vous travaillez sur des tickets, la colonne **Listes** affiche les tickets.

Vous pouvez utiliser l'icône de pointe de flèche vers le haut ( ) pour afficher les filtres de liste sous chaque catégorie de liste. Cliquer sur l'icône de pointe flèche vers le bas ( ) réduit les catégories de la liste pour faciliter le défilement des catégories de liste.

Vous ne pouvez pas avoir une catégorie de liste sans filtres de liste.

Filtres de liste

Les filtres de liste sont les sous-sections des catégories de liste. Dans l'image précédente, sous **Tâches**, vous voyez **Mes tâches** et **Tâches de mon groupe**. Chaque filtre de liste fournit un regroupement utile d'enregistrements, généralement issus d'une table. Par exemple, **Mes tickets** vous permet de trouver rapidement les tickets qui vous sont affectés. Votre administrateur système crée les filtres de liste.

Cliquer sur un filtre de liste ouvre la liste correspondante des enregistrements dans la vue de liste. Un filtre de liste doit appartenir à une catégorie de liste dans l'onglet **Listes** .

Mes listes

Toutes les listes que vous créez apparaissent dans cette section. Les listes de cette section sont visibles uniquement par vous. Pour plus d'informations sur la création de vos propres catégories de liste et filtres de liste, consultez Créer Mes listes dans l'espace de travail.

Suivant

Découvrez comment utiliser des listes dans la vue de listes.

Utiliser des listes dans l'espace de travail

Ouvrez une liste des enregistrements dans l'espace de travail afin de pouvoir en choisir un sur lequel travailler.

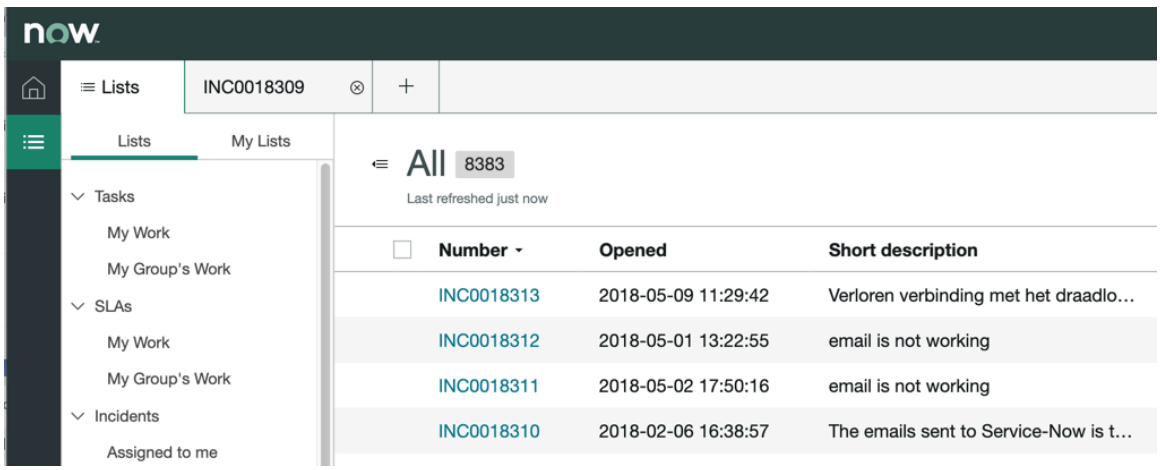
Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La vue de liste vous permet d'afficher les informations de haut niveau pour tous les enregistrements dans un filtre de liste. Normalement, cliquer sur un champ 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.

un enregistrement d'une liste ouvre cet enregistrement. Si le champ est cliquable (référence, ID de document ou URL), cliquer dessus n'ouvre pas l'enregistrement, mais l'enregistrement ou l'URL vers lequel pointe le champ cliquable.



Last refreshed Indique depuis combien de temps les valeurs de la liste ont été actualisées pour la dernière fois. Pour actualiser les valeurs, actualisez la page.

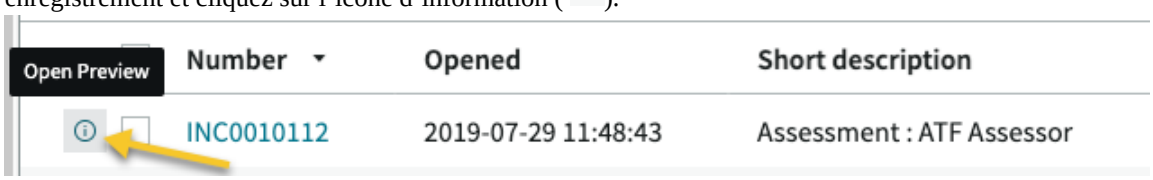
Chaque liste est associée à une URL. Vous pouvez placer un signet sur une liste pour activer un accès rapide à celle-ci.

Voici comment ouvrir une liste pour rechercher les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône Liste ( ).
2. Recherchez une catégorie de liste qui contient les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler, par exemple, **Tâches**.
3. Cliquez sur l'un des filtres de liste situés en dessous.

   Par exemple, sous **Tâches**, vous pouvez cliquer sur un filtre de liste appelé **Mon travail**. Cela ouvrira une liste des enregistrements de tâches qui vous sont affectés. Le titre du filtre de liste et le nombre d'enregistrements dans la liste apparaissent en haut de la liste. Dans l'image précédente, la liste **Tout contient 8383** enregistrements.
4. **Facultatif :** Pour prévisualiser un enregistrement avant de l'ouvrir, déplacez votre souris sur un enregistrement et cliquez sur l'icône d'information ( ).

   Un panneau latéral s'ouvre pour afficher l'enregistrement.
5. **Facultatif :** Pour passer à une autre page d'enregistrements, cliquez sur un numéro de page ou sur l'une des flèches pour avancer ou reculer d'une page, ou vers la première ou la dernière page d'enregistrements.

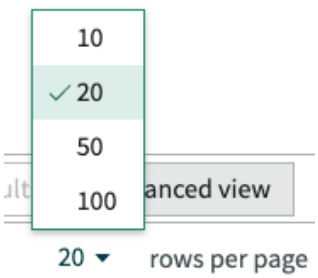
   (Optional)

Traduction automatique

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

6. **Facultatif :** Pour modifier le nombre d'enregistrements affichés sur une page, cliquez sur le nombre à côté des lignes par page et sélectionnez un numéro dans le menu.



7. Cliquez sur un numéro d'enregistrement pour l'ouvrir.
8. **Facultatif :** Pour exporter les enregistrements d'une liste dans l'un des formats suivants : CSV, XLSX, JSON ou PDF, cliquez sur l'icône d'engrenage et sélectionnez **Exporter**.

Que faire ensuite

Maintenant que vous savez comment ouvrir une liste et les enregistrements qu'elle contient, découvrez comment modifier les enregistrements dans la vue de liste.

Modifier les enregistrements dans la vue de liste

Effectuez des mises à jour d'un enregistrement directement à partir d'une liste, sans quitter la liste.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez réviser un ou plusieurs enregistrements dans la vue de listes. Pour en savoir plus sur un enregistrement avant de le modifier, affichez-le et révisez-le dans la vue d'enregistrement.

Procédure

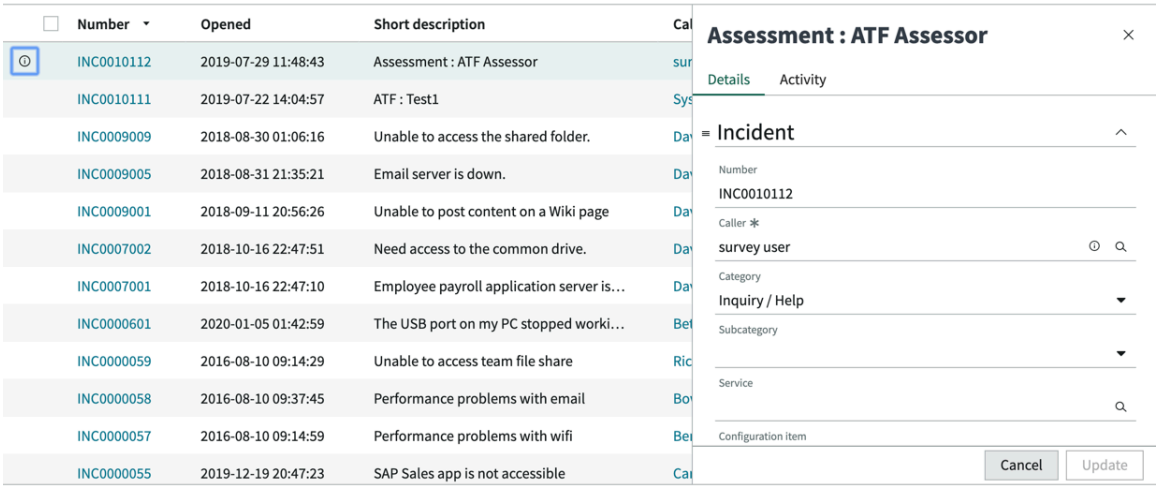
1. Révisez un enregistrement unique à partir d'une liste.

   a. Cliquez sur l'icône Ouvrir l'aperçu icône .

      L'enregistrement s'ouvre.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Révisez les valeurs dans les champs et cliquez sur **Mettre à jour**.

2. Facultatif : Révisez plusieurs enregistrements à la fois.

a. Dans la vue de liste, cochez les cases à gauche de tous les enregistrements que vous souhaitez réviser.

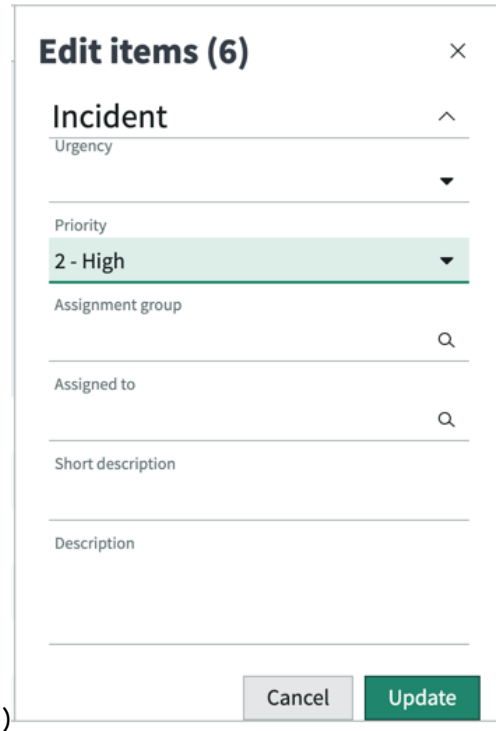


b. Cliquez sur **Modifier**.
Un volet d'aperçu s'ouvre et affiche les champs que vous pouvez modifier dans les enregistrements sélectionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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)



c. Révisez les valeurs dans les champs et cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Maintenant que vous savez comment modifier un enregistrement dans la vue de listes, découvrez comment trier et filtrer les enregistrements affichés dans une liste.

Trier les enregistrements dans des listes

Triez les enregistrements affichés dans la vue de liste pour trouver plus facilement ceux sur lesquels vous souhaitez travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes filtrées peuvent contenir des milliers d'enregistrements. Les trier par valeurs de champ peut vous aider à trouver les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler. Vous pouvez trier l'ensemble de la liste en fonction de l'une des colonnes de la liste.

Procédure

1. Pour modifier le champ par lequel les enregistrements sont triés, double-cliquez sur un en-tête de colonne. Une icône de pointe de flèche (▲) apparaît à droite de l'en-tête de colonne sur lequel vous avez cliqué et l'espace de travail trie la liste des enregistrements en fonction des valeurs de cette colonne. Une pointe de flèche pointée vers le bas signifie que les valeurs sont triées de la valeur la plus élevée à la valeur la plus basse.



2. **Facultatif :** Pour inverser l'ordre de tri, cliquez sur l'icône en forme de flèche pour que la pointe de flèche change de direction.

Traduction automatique

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

Que faire ensuite

Au lieu de trier les enregistrements, vous pouvez Filtrer les enregistrements dans des listes réduire le nombre d'enregistrements affichés dans la vue de liste.

Filtrer les enregistrements dans des listes

Filtrez les enregistrements pour réduire le nombre d'enregistrements affichés dans la vue de liste afin de trouver ceux sur lesquels vous souhaitez travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le filtrage supprime les enregistrements d'une liste afin que vous puissiez afficher uniquement ceux sur lesquels vous souhaitez travailler.

L'espace de travail fournit les méthodes suivantes de filtrage des enregistrements affichés dans une liste :

- Utilisez l'icône de filtre ( ).
- Filtrez directement dans la liste à l'aide de l'en-tête de colonne.
- Filtrez directement dans la liste à l'aide des valeurs des colonnes.

Procédure

1. Pour filtrer les enregistrements à l'aide de l'icône de filtre ( ) :

a. Cliquez sur l'icône de filtre ( ).

b. Cliquez sur **Vue avancée**.

c. Utilisez le créateur de condition pour spécifier les conditions qu'une ou plusieurs valeurs de champ doivent remplir pour qu'un enregistrement apparaisse dans la liste.
Par exemple, [Actif][est][vrai] et [Urgence][est][1- Élevée].

d. **Facultatif :** Pour ajouter d'autres conditions, cliquez sur **Nouvel ensemble de conditions** et indiquez une condition.

e. **Facultatif :** Sélectionnez **Enregistrer le filtre**, entrez un nom de filtre et choisissez les autorisations pour déterminer qui peut utiliser le filtre.
Récupérez le filtre en sélectionnant **Utiliser un filtre existant,** puis sélectionnez le filtre.

f. Cliquez sur **Mettre à jour**.

L'icône de filtre de liste indique le nombre de conditions qui s'appliquent à la liste actuelle.

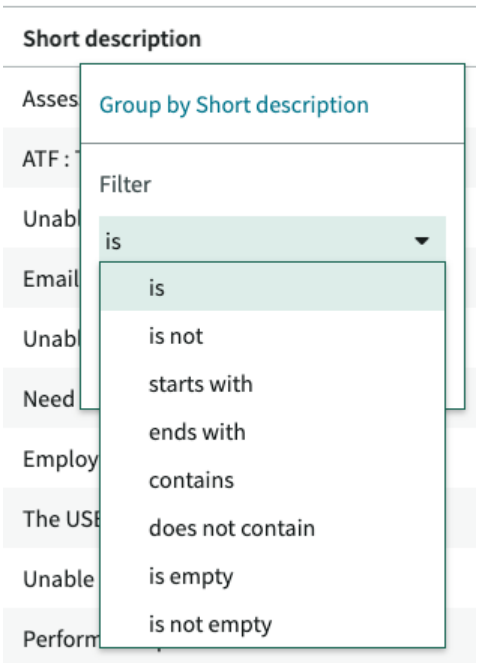
2. Filtrez les enregistrements en fonction des valeurs de champ affichées.
Vous pouvez travailler directement avec des colonnes de liste pour filtrer les enregistrements.

Traduction automatique

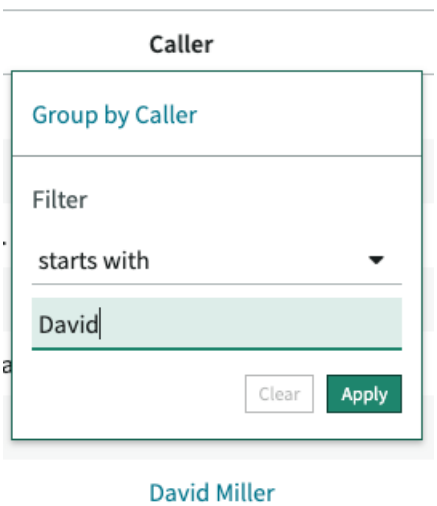
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

a. Cliquez sur l'icône **Autres actions d'interface utilisateur** icône ⋮ à droite d'un en-tête de colonne.

b. Cliquez sur l'icône de pointe de flèche pointant vers le bas (▼) et sélectionnez une condition de filtre, par exemple **n'est pas**, **commence par** ou **contient**.



c. Saisissez la valeur du champ pour filtrer la liste sur la ligne du bas, puis cliquez sur **Appliquer**. Dans l'exemple suivant, les seuls enregistrements qui apparaissent ont des valeurs **d'appelant** qui commencent par **David**.

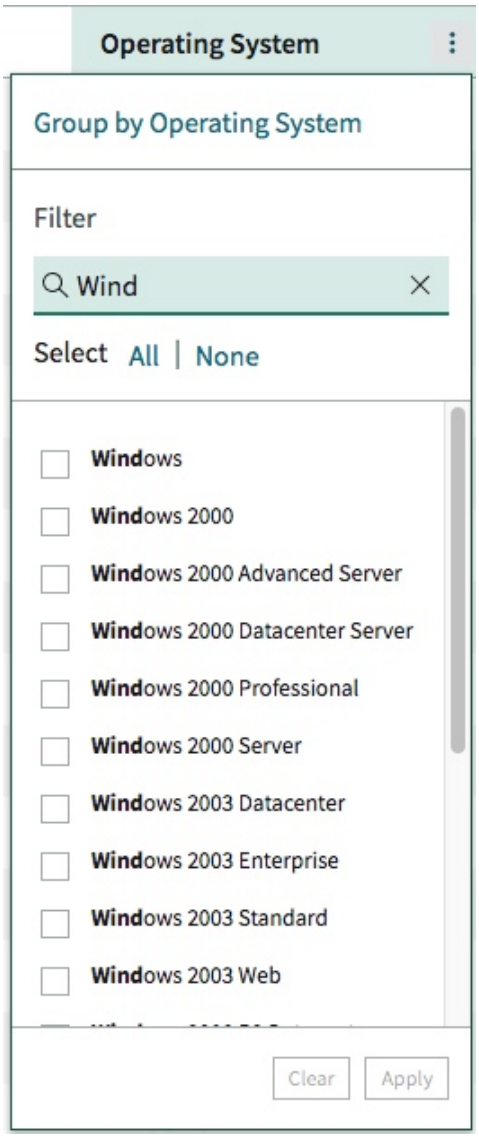


Remarque :
Tous les types de champs ne prennent pas en charge le filtrage des colonnes. Vous pouvez utiliser le panneau `Filtre avancé` et le créateur de condition pour créer un filtre pour ces types de champs.

d. Si les valeurs proviennent de la table sys_choice, les valeurs possibles (choix) apparaissent avec des cases à côté.

Traduction automatique

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



S'il y a plus de dix champs, l'espace de travail affiche un **filtre**, comme illustré ici, afin que vous n'ayez pas à faire défiler l'écran pour trouver une valeur de champ. S'il y a moins de dix choix, il n'y a pas de filtre d'entrée sous **Filtre**.

Vous pouvez cliquer sur **Tous** pour sélectionner tous les champs ou **sur Aucun** pour décocher tous les champs. **Tout** sélectionne toutes les valeurs de champ qui répondent aux conditions du filtre, pas seulement celles affichées dans la fenêtre contextuelle. De même, **l'option Aucun** décoche tous les champs qui remplissent les conditions du filtre, et pas seulement ceux affichés dans la fenêtre contextuelle. Vous pouvez combiner ces fonctions. Par exemple, vous pouvez filtrer sur Windows et sélectionner **Tout**, puis filtrer sur 2000 et **sélectionner Aucun et vous** retrouver avec des lignes qui contiennent Windows mais pas Windows 2000.

Vous ne pouvez pas configurer le nombre de champs (10) qui font apparaître le champ **Entrée de filtre** .

e. Facultatif : Pour supprimer le filtre et restaurer tous les enregistrements, cliquez sur l'icône **Autres actions d'interface utilisateur** (⋮), puis cliquez sur **Effacer**.

3. Filtrer les enregistrements en fonction des valeurs de champ.

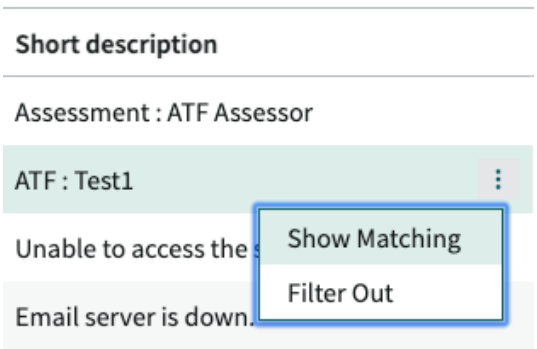
Traduction automatique

© 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.

Cette fonctionnalité est similaire à celle de l'étape précédente, mais vous ne pouvez pas entrer de terme pour filtrer les enregistrements.

a. Cliquez sur un champ dans l'enregistrement.

b. Cliquez sur l'icône Autres actions d'interface utilisateur (⋮).



c. Pour supprimer tous les enregistrements qui n'ont pas la même valeur de champ, cliquez sur **Afficher la correspondance**.

d. Pour supprimer tous les enregistrements de la liste qui ont la même valeur de champ, cliquez sur **Filtrer**. Par défaut, les tris des colonnes s'effectuent par ordre croissant, sauf si le type de données de la colonne est une date. Les dates sont triées par ordre décroissant.

Que faire ensuite

Au lieu de filtrer les enregistrements, vous pouvez regrouper les enregistrements dans la vue de liste.

Regrouper les enregistrements dans des listes

Regroupez les enregistrements affichés dans la vue de liste pour trouver plus facilement les enregistrements sur lesquels vous souhaitez travailler.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

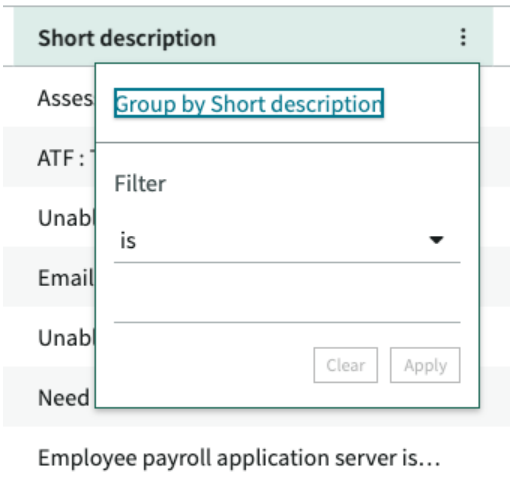
Vous pouvez regrouper des enregistrements qui ont les mêmes valeurs dans une colonne afin de pouvoir voir les enregistrements similaires.

Procédure

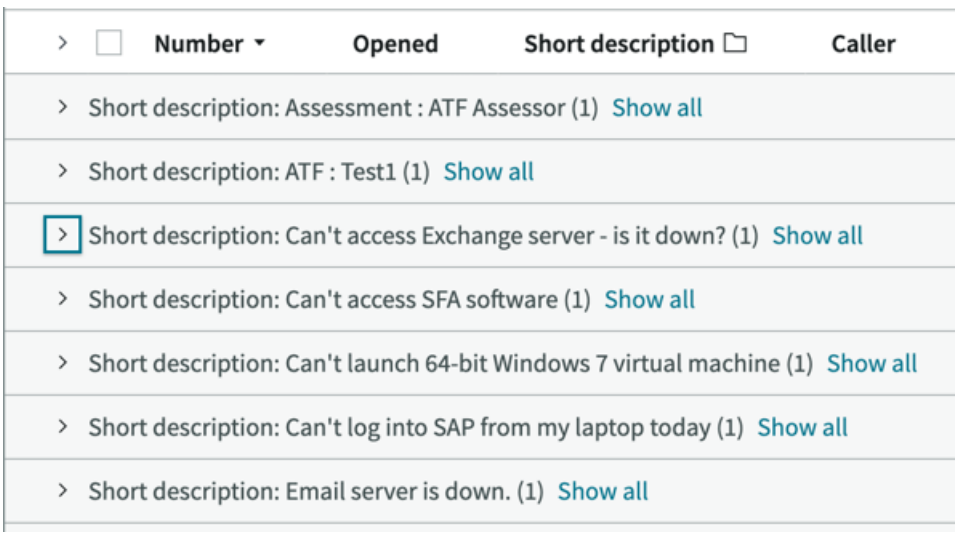
1. Déplacez la souris sur un en-tête de colonne et cliquez sur l'icône Autres options (⋮).
2. Cliquez sur la première option, **Grouper par <nom-en-tête-de-colonne>** où <nom-en-tête-de-colonne> est le nom de la colonne dans laquelle vous cliquez.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sont regroupés en fonction des valeurs de la colonne sélectionnée.



L'écran affiche le nombre d'enregistrements dans chaque groupe.

3. Ouvrez un groupe en cliquant sur son icône en forme de flèche ( ).
4. **Facultatif :** Pour dissocier les enregistrements, passez la souris sur le même en-tête de colonne, cliquez sur l'icône Autres options ( ), puis cliquez sur **Dégrouper par <nom-en-tête-colonne>**.

Que faire ensuite

Au lieu de regrouper des enregistrements, vous pouvez utiliser Filtrer les enregistrements dans des listes.

Créer Mes listes dans l'espace de travail

Créez vos propres listes filtrées dans l'espace de travail pour surveiller vos problèmes, tâches ou problèmes, sous **Mes listes**.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

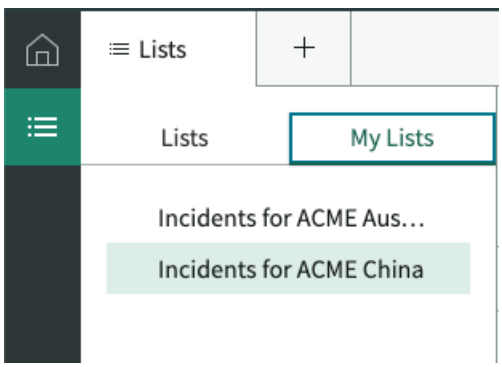
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez des regroupements d'enregistrements différents de ceux fournis par votre administrateur système sous l'onglet **Listes** . Par exemple, vous pouvez regrouper tous les enregistrements relatifs aux incidents associés à une société spécifique. Vous pouvez créer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 autre version d'une liste existante ou en créer une entièrement nouvelle. Ces listes ne sont visibles que par vous. Pour accéder à vos listes, sélectionnez **Mes listes**.



Comme vous pouvez le voir, **Mes listes** n'a pas de catégories de liste, seulement des filtres de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** et sélectionnez votre espace de travail.
   Votre espace de travail s'ouvre.
2. Sélectionnez **Mes listes**.
3. Sélectionnez **+ Nouvelle liste**.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvelle liste

Type	Champ	Description
Démarrer à partir de la date existante	Liste	Liste existante que vous souhaitez modifier. Le menu affiche toutes les listes définies par l'administrateur disponibles pour la sélection.
	Nom de la liste	Nom de votre liste. Par défaut, ce champ `ajoute _Copy` à la liste sélectionnée dans le menu précédent.
	Sélectionner des colonnes	Champs d'enregistrement à inclure dans la vue de liste. Les colonnes de la liste que vous avez sélectionnée s'affichent. Ajoutez ou supprimez des colonnes pour créer la liste qui vous plaît selon vos besoins.
	Ajouter des filtres	Créateur de condition pour créer des filtres qui s'affichent dans l'onglet Mes listes. Par défaut, les conditions appliquées à la liste sélectionnée s'affichent.
Créez votre propre liste	Nom de la liste	Nom de votre 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.

Type	Champ	Description
	Sélectionner la source	Table d'où proviennent les enregistrements.
	Sélectionner des colonnes	Champs d'enregistrement à inclure dans la vue de liste. Sélectionnez les colonnes qui s'affichent dans la liste. Par défaut, ce champ se remplit avec les colonnes d'une vue de liste d'espaces de travail, s'il en existe une. Si aucune liste d'espaces de travail n'existe, les colonnes sont remplies avec la vue de liste par défaut de la table sélectionnée.
	Ajouter des filtres	Créateur de condition appliqué à la liste.

5. Sélectionnez **Créer**.
   La liste s'affiche dans l'onglet **Mes listes**.
6. **Facultatif :** Pour modifier l'ordre de vos listes, sélectionnez **Réorganiser**, puis faites glisser chaque liste dans l'ordre que vous souhaitez et sélectionnez **Terminé**.
7. **Facultatif :** Pour modifier ou supprimer l'une de vos listes, sélectionnez l'icône d'engrenage ( ) et sélectionnez l'une des options suivantes :

   Renommer

   Vous permet de renommer une liste.

   Personnaliser les colonnes

   Vous permet de modifier les colonnes affichées dans la liste.

   Enregistrer

   Enregistre la liste actuelle et les filtres sous-jacents.

   Enregistrer sous

   Enregistre et renomme la liste actuelle et les filtres sous-jacents sous `My List`.

   Exporter

   Exportez **Ma liste** dans une variété de formats.

   Supprimer

   Supprime une liste de `My List`.

Modifiez les colonnes de votre Espace de travail liste et enregistrez la liste

Modifiez les colonnes qui apparaissent dans votre liste et leur ordre, puis enregistrez la liste dans Mes listes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

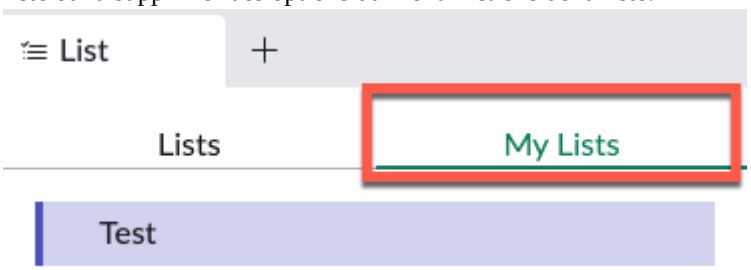
Remarque :
La personnalisation de colonne doit être activée pour les agents.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une Espace de travail liste, sélectionnez l'icône Actions de la liste (
2. Sélectionnez **Modifier les colonnes** dans le menu.
3. Dans le modal Modifier la liste, déplacez les colonnes que vous souhaitez afficher des colonnes disponibles vers les colonnes sélectionnées.
   Les colonnes sélectionnées s'affichent de gauche à droite, la première colonne s'affichant à l'extrême gauche.
4. Sélectionnez l'icône Actions de la liste (
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Votre configuration de liste est maintenant accessible dans l'onglet **Mes listes** . Vous pouvez renommer la liste ou la supprimer des options du menu Actions de la liste.



Personnalisez les colonnes de votre Espace de travail liste en les faisant glisser dans l'ordre de votre choix

Faites glisser les colonnes de votre liste à l'endroit souhaité.

Avant de commencer

La personnalisation de colonne doit être activée.
Rôle requis : agent

Procédure

1. Faites glisser une colonne à l'aide de votre souris.

   a. Dans une Espace de travail liste, sélectionnez et maintenez l'icône de capture (dans l'en-tête de colonne de la colonne que vous souhaitez faire glisser.

   b. Faites glisser la colonne et placez-la entre les deux colonnes à l'endroit où vous souhaitez la placer.

Last refreshed just now.

Subject	Number	Priority
You are eligible for a better interest rate. Please respond by end of week if interested	ONBTASK00015	2 - High
Triage: Can you provide contact information for 1 other consumer who faced this issue?	CMPLTASK00014	3 - Moderate
Respond: Draft response for complaint	CMPLTASK00009	1 - Critical
Research: Review legal implications	CMPLTASK00001	2 - High
Research: Review legal implications	CMPLTASK00005	2 - High
Research: Review legal implications	CMPLTASK00010	2 - High

2. Faites glisser une colonne à l'aide de votre clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une Espace de travail liste, sélectionnez l'en-tête de colonne de la colonne que vous souhaitez faire glisser et appuyez sur la **touche Entrée** de votre clavier.

b. Appuyez à nouveau sur **la touche Entrée** de votre clavier pour sélectionner l'icône de saisie (

c. Utilisez les touches fléchées pour déplacer la colonne vers l'emplacement souhaité.

d. Appuyez sur **la touche Entrée** de votre clavier pour placer la colonne.

Modifier ligne par ligne une ou plusieurs cellules d'une liste

Modifiez ligne par ligne une ou plusieurs cellules de la même colonne d'une liste pour modifier simultanément la valeur des cellules sélectionnées.

La modification en ligne vous permet de modifier un champ dans une liste au lieu d'ouvrir l'enregistrement et de le modifier sur le formulaire. Les cellules modifiées doivent être dans la même colonne lors de la modification de plusieurs cellules.

- Les cellules modifiées doivent être dans la même colonne lors de la modification de plusieurs cellules.

- Modifier les champs suivants en ligne :
  - Booléen
  - Choix
  - Date
  - Date/Heure
  - Décimal
  - Durée
  - Flottant
  - Entier
  - Téléphone
  - Téléphone e164
  - Référence
  - Chaîne
  - Nom de la table
  - Balises
  - URL

Pour plus d'informations sur l'activation ou la désactivation de la modification en ligne, consultez Activer la modification en ligne dans la liste.

Modification ligne à l'aide d'une souris

Modifiez ligne par ligne une ou plusieurs cellules de la même colonne à l'aide d'une souris.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Modifiez une seule cellule.

   a. Double-cliquez sur une cellule.

   b. Saisissez la valeur souhaitée et appuyez sur **Entrée**.
   Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez à l'extérieur de la cellule.

2. Sélectionnez des cellules consécutives.

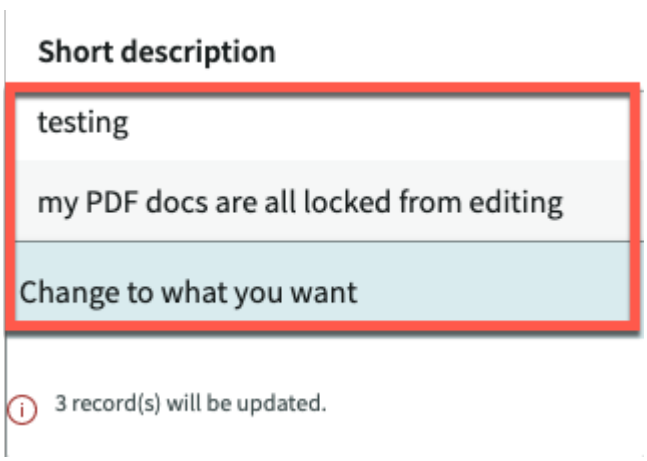
   a. Placez le focus sur une cellule.

   b. Maintenez la **touche MAJ** du clavier enfoncée et sélectionnez la dernière cellule que vous souhaitez modifier.

   c. Double-cliquez sur la cellule.

   d. Entrez la valeur souhaitée.
   Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez à l'extérieur de la cellule.

   e. Appuyez sur **Entrée**.



3. Sélectionner des cellules non consécutives dans une colonne

   a. Placez le focus sur une cellule.

   b. Maintenez la touche **Commande** (ou la touche **Windows**) enfoncée et sélectionnez les cellules que vous souhaitez modifier.
   Les cellules doivent être dans la même colonne.

   c. Double-cliquez sur la cellule.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Entrez la valeur souhaitée.

e. Appuyez sur **Entrée**.

Résultats
Les cellules sélectionnées affichent la nouvelle valeur de champ.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Modification ligne à l'aide d'un clavier

Modifiez ligne par ligne une ou plusieurs cellules d'une même colonne à l'aide d'un clavier.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Modifiez une seule cellule.

a. Lorsque vous placez le curseur sur une cellule, appuyez sur **les touches Maj** et **Entrée** du clavier.

b. Entrez la valeur souhaitée.
Pour annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez à l'extérieur de la cellule.

c. Appuyez sur **Entrée**.

2. Sélectionnez des cellules consécutives.

a. Lorsque le focus est sur une cellule, maintenez la **touche Maj** du clavier enfoncée.

b. Utilisez les touches fléchées pour sélectionner des cellules consécutives dans une colonne.

c. Appuyez sur **les touches Maj** et **Entrée** sur le clavier.

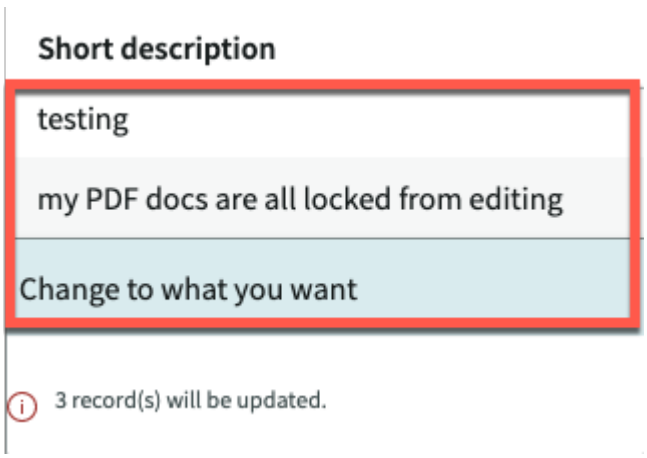
d. Entrez la valeur souhaitée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 annuler la modification en ligne, appuyez sur **Echap** ou **Annuler** sur le clavier, ou cliquez à l'extérieur de la cellule.

e. Appuyez sur **Entrée**.



Résultats

Les cellules sélectionnées affichent la nouvelle valeur de champ.

Short description
Change to what you want
Change to what you want
Change to what you want

Obtenir du travail par téléphone dans Espace de travail

Utilisez Workspace pour passer des appels téléphoniques entrants et sortants si votre instance est intégrée à votre système de téléphonie.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez effectuer les opérations suivantes avec le Espace de travail téléphone :

- Passer un appel sortant
- Recevoir un appel entrant
- Transférer un appel à un autre utilisateur dans le système
- Mettre un appel en attente ou en sourdine
- Définir votre état de disponibilité

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Effectuez l'une des opérations suivantes.

Option	Description
Cliquez sur l'icône de téléphone dans la barre de navigation principale.	Entrez le numéro de téléphone dans le champ **Numéro** et cliquez sur **Appel**.
Cliquez sur l'icône de téléphone à côté des champs Contact ou Consommateur sur le formulaire.	Pour vos contacts qui peuvent avoir plusieurs numéros de téléphone : ○ Si un seul champ de numéro de téléphone est renseigné, un appel est passé à ce numéro. ○ Si vous voyez une boîte de dialogue qui affiche plusieurs nombres, cliquez sur le numéro de votre choix, puis fermez la boîte de dialogue.

2. Cliquez sur **Fin** pour terminer l'appel.

Obtenir du travail à partir des messageries instantanées

Utilisez la boîte de réception de l'agent pour gérer vos éléments de travail entrants, tels que les conversations de messagerie instantanée, les tickets, les incidents, etc.

Pour ouvrir la boîte de réception de l'agent, sélectionnez l'icône Boîte de réception  du Barre de navigation. Lorsque vous acceptez une conversation de messagerie instantanée, un enregistrement d'interaction est automatiquement créé et capture le travail effectué dans cette session.

Responsabilités de la boîte de réception

Responsabilités de l'agent	Description
Surveillez votre boîte de réception	Utilisez les canaux de service désignés pour acheminer les éléments de travail vers les agents disponibles, tels que les demandes de messagerie instantanée entrantes, les affectations de tickets et les incidents.
Démarrer une session de messagerie instantanée	Acceptez une conversation de messagerie instantanée à partir de votre boîte de réception. Vous disposez d'une limite de temps pour accepter une messagerie instantanée avant qu'elle ne soit redirigée vers un autre agent. La messagerie instantanée est associée à un enregistrement d'interaction qui capture la conversation et le travail effectué pendant la session. Au cours d'une session de messagerie instantanée, vous pouvez : • Ajoutez des pièces jointes à l'aide de la barre d'outils Action. • Transférez la discussion de messagerie instantanée à un autre agent. • Ajoutez un autre agent à la conversation de messagerie instantanée.

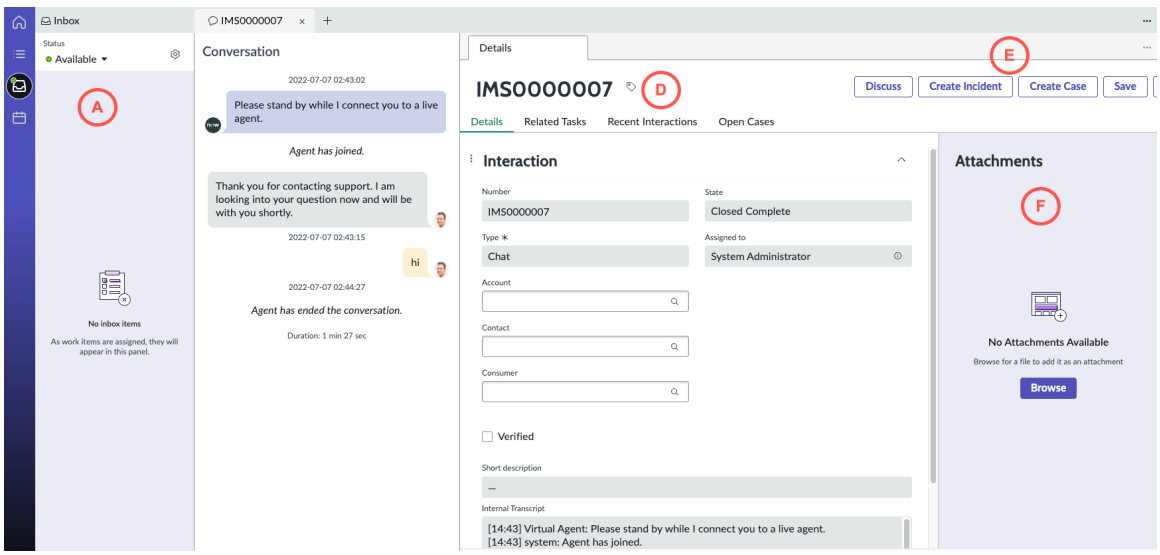
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la boîte de réception (suite)

Responsabilités de l'agent	Description
	• Effectuez d'autres tâches de support, telles que la création d'un incident ou d'un ticket. • Utilisez les outils de l'espace de travail, tels que le ruban pour consulter les informations ou le flux d'activité pour passer en revue le travail connexe.

Fonctionnalités de la boîte de réception de l'agent



Fonctionnalité	Description
(A) Boîte de réception de l'agent	Affichez les files d'attente qui vous sont affectées, le nombre de messageries instantanées actives dans chaque file d'attente et le temps d'attente moyen pour les messageries instantanées dans la file d'attente.
(B) Panneau de messagerie instantanée actif	Affichez votre session de messagerie instantanée active. Les actions de messagerie instantanée s'affichent sous la messagerie instantanée et permettent à vos agents de joindre un fichier, d'ajouter un agent, de transférer la messagerie instantanée, etc. En fonction de votre configuration, ceux-ci peuvent afficher : • Historique de la conversation : les messages des conversations précédentes s'affichent. Seules les conversations précédentes entre vous et le demandeur s'affichent. • Historique des conversations multicanaux : les messages de tous les canaux (y compris Facebook Messenger, LINE, Slack, Twilio SMS, Microsoft Teams, WhatsApp et Voice) s'affichent. • Sentiments du client : sentiments du client (positifs, neutres, négatifs, nuls (aucune valeur évaluée)). Les sentiments des clients vous permettent d'identifier si le sentiment d'un utilisateur passe de neutre/positif à négatif afin que vous puissiez prendre des mesures pour le ramener à un sentiment plus positif.

Traduction automatique

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

Fonctionnalité	Description
	• Messages de début et de fin qui comportent des icônes indiquant le canal utilisé pour la conversation (messagerie instantanée, téléphone ou messagerie) : – Chat – Phone – Messaging
(C) Barre d'outils	Affichez les boutons pour les actions disponibles : • Actions rapides : sélectionnez cette option pour afficher le menu d'action rapide. • Icône : sélectionnez cette option pour transférer la conversation à la file d'attente. • : sélectionnez cette option pour transférer la conversation à un agent. • : sélectionnez cette option pour ajouter une pièce jointe à la conversation. • Traduction dynamique pour la messagerie instantanée d'agent - s'affiche si DTAC elle est activée. • : sélectionnez cette option pour afficher toutes les actions supplémentaires. **Remarque :** Il est possible que tous les boutons ne soient pas disponibles.
(D) Enregistrement d'interaction	Affichez l'enregistrement d'interaction (IMS). L'IMS est lancé à partir d'une discussion par messagerie instantanée ou d'un appel téléphonique et répertorie les informations initiales sur le client et la communication. Vous pouvez archiver cette interaction en tant que journal de communication, ou créer un incident ou un ticket en fonction des besoins du client.
(E) Boutons	Effectuez une action en sélectionnant un bouton : • Créer un incident • Terminer la conversation • Enregistrer • Terminer la messagerie instantanée • Mes affectations **Remarque :** Il est possible que tous les boutons ne soient pas disponibles.

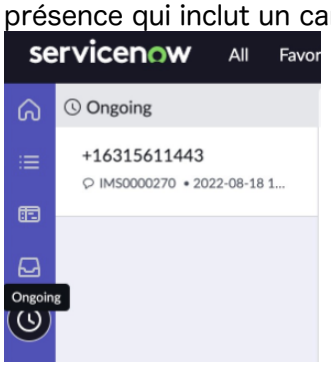
Traduction automatique

© 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.

Fonctionnalité	Description
(F) Panneau des pièces jointes	Ajoutez des pièces jointes à l'interaction. Par exemple, vous pouvez ajouter des informations complémentaires au problème d'un client. Si des modèles sont disponibles, ils apparaissent dans la section des modèles de ce panneau.

Messages en cours

L'onglet Messages en cours s'affiche lorsque vous avez accès à au moins un état de présence qui inclut un canal de service basé sur la messagerie.



Sélectionnez l'icône pour afficher les cartes des messages en cours. Si l'icône de l'horloge comporte un numéro dans le coin supérieur droit, ce nombre indique le nombre de conversations de messagerie avec des messages non lus. Si une carte comporte un point vert, il y a un nouveau message pour cette conversation de messagerie. La carte affiche également le numéro d'interaction et la date de la dernière mise à jour de la conversation.

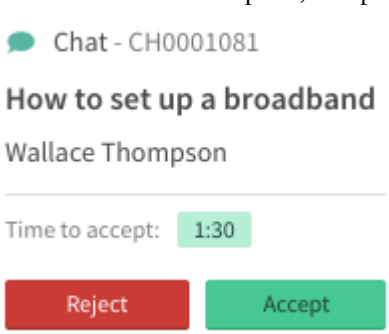
Accepter une session de messagerie instantanée

Commencez une conversation avec un client en sélectionnant une file d'attente de messagerie instantanée dans la session de messagerie instantanée. Vous pouvez travailler simultanément sur plusieurs messageries instantanées dans différentes files d'attente.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accueil de l'espace de travail** > **Boîte de réception**.
2. Dans votre boîte de réception, acceptez ou rejetez une conversation de messagerie instantanée.



Vous êtes automatiquement connecté au premier client dans la file d'attente de messagerie instantanée, qui est la demande la plus ancienne de la file d'attente. Le panneau Messagerie instantanée active affiche un message avant messagerie instantanée confirmant la demande de messagerie instantanée du client. 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.

examiner les informations du client avant de saisir une réponse dans le panneau de messagerie instantanée actif.

Remarque :
Si votre session comporte des transactions de longue durée, il peut y avoir un retard dans l'affectation d'un élément de travail et les cartes de boîte de réception peuvent afficher un message « Transactions retardées ».

Dans l'espace de travail de messagerie instantanée, un onglet parent d'interaction avec un onglet enfant de détails est ouvert pour la session. L'onglet enfant Détails offre plus d'informations sur la demande de session de messagerie instantanée et fournit des options contextuelles pour effectuer des opérations connexes pendant la session de messagerie instantanée.

3. Utilisez les outils de messagerie instantanée pour gérer la messagerie instantanée et les options contextuelles pour effectuer des tâches connexes.

Option	Description
Gérer votre messagerie instantanée	Effectuez les actions suivantes à partir de la barre d'outils Actions : ○ Ajoutez une pièce jointe. ○ Transférer une conversation de messagerie instantanée dans une autre file d'attente. ○ Transférez une discussion de messagerie instantanée à un autre agent.
Effectuer des tâches de support supplémentaires	Effectuez d'autres tâches de support pendant la session de messagerie instantanée en utilisant les options contextuelles de l'onglet **Détails** . Par exemple, vous pouvez : ○ Mettez à jour les informations de la messagerie instantanée. ○ Créez un nouveau ticket ou incident. Dans le sous-onglet, vous pouvez sélectionner d'autres options contextuelles pour travailler sur une résolution du ticket ou de l'incident. Par exemple, vous devrez peut-être escalader le problème. ○ Choisissez une tâche connexe dans Autres options (....), telle que l'envoi d'un e-mail. ○ Recherchez des informations pertinentes dans la base de connaissances à l'aide de Assistant d'agent.

4. Dans l'onglet **Détails**de l'interaction, terminez la session de messagerie instantanée en cliquant sur **Fermer**. Mettre fin à la messagerie instantanée enregistre l'historique de la conversation et ferme l'interaction. Vous pouvez également mettre fin à une conversation de messagerie instantanée en fermant l'onglet. Si vous terminez la messagerie instantanée de cette façon, vous perdez tout l'historique de la conversation et vous ne pouvez pas enregistrer les informations dans l'enregistrement d'interaction.

Traduction automatique

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

Transférer une conversation de messagerie instantanée dans une autre file d'attente

Acheminer une conversation de messagerie instantanée vers une autre file d'attente. Tout agent qui appartient à la file d'attente associée peut accepter la conversation de messagerie instantanée.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Accueil de l'espace de travail** > **Boîte de réception**.
2. Dans la barre d'outils Action, sélectionnez l'icône de transfert à la file 
3. Dans le panneau Transférer à la file d'attente, sélectionnez la file d'attente vers laquelle transférer la messagerie instantanée.
   Lorsque vous transférez une messagerie instantanée, l'élément de travail actuel associé à l'interaction est marqué comme fermé terminé. Un nouvel élément de travail est associé à la nouvelle file d'attente et la messagerie instantanée est ajoutée à la file d'attente sélectionnée. Lorsqu'un agent destinataire accepte le transfert, il voit la conversation et l'historique de messagerie instantanée dans le panneau Messagerie instantanée active. Lorsque vous êtes renvoyé d'un agent actif à une file d'attente, la logique ne recherche pas d'agents actifs, et la messagerie instantanée est placée dans la file d'attente pour être récupérée par un agent.

Transférer une discussion de messagerie instantanée à un autre agent

Acheminer une conversation de messagerie instantanée vers un autre agent dans le même canal de service. Vous ne pouvez pas acheminer une discussion de messagerie instantanée vers un autre agent dans un canal de service différent, même si les canaux ont des conditions d'acheminement identiques.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

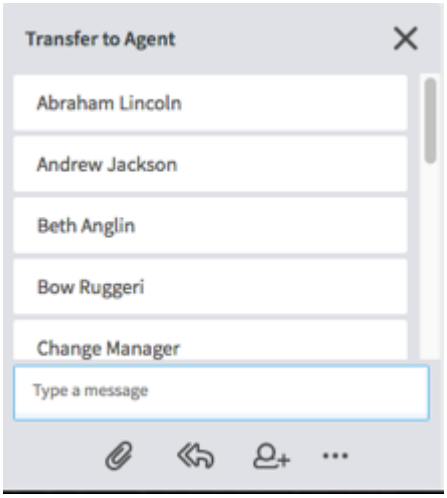
Procédure

1. Dans la barre d'outils Action du panneau de messagerie instantanée actif, sélectionnez l'icône Transférer l'agent ().
2. Dans la fenêtre Transférer à l'agent, sélectionnez l'agent qui recevra la messagerie instantanée.

Remarque :
Seul le propriétaire actuel d'une messagerie instantanée peut transférer la messagerie instantanée à un autre agent. Sinon, le bouton de transfert est désactivé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 messagerie instantanée transférée est répertoriée dans le panneau Files d'attente de l'agent récepteur. L'agent destinataire peut accepter ou refuser la demande de transfert.

Ajouter une pièce jointe à une conversation de messagerie instantanée

Les agents peuvent disposer de documents ou de fichiers image qui fournissent des informations supplémentaires pour un ticket. Ces documents et fichiers image peuvent être ajoutés en tant que pièces jointes à la conversation pour référence ultérieure.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour ajouter une pièce jointe :
   - Dans la barre d'outils Action, sélectionnez l'icône de pièce jointe ( ), puis sélectionnez le fichier.
   - Glissez-déplacez un fichier de votre ordinateur local vers la fenêtre de chat.
2. Si vous ajoutez une pièce jointe au cours d'une conversation de messagerie instantanée, elle est automatiquement transférée de la messagerie instantanée en direct à l'interaction.
   Si l'interaction aboutit à la création d'un ticket ou d'un incident, la pièce jointe est automatiquement transférée au ticket ou à l'incident.

Modifier votre statut dans le panneau de messagerie instantanée

Modifiez votre statut lorsque vous êtes en pause ou hors ligne afin qu'aucune nouvelle messagerie instantanée ne vous soit affectée. À votre retour, vous pouvez mettre à jour votre statut pour faire savoir à tout le monde que vous êtes de retour.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent** > **Messagerie instantanée**.
2. Dans le panneau de messagerie instantanée, dans la liste d'état, sélectionnez votre état actuel.

Traduction automatique

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

- Disponible : vous êtes disponible pour recevoir de nouvelles messageries instantanées.
- Absent : vous n’êtes pas disponible pour recevoir de nouvelles messageries instantanées.
- Hors-ligne : vous n’êtes pas disponible pour recevoir de nouvelles messageries instantanées.

Que faire ensuite

Ajustez votre statut en fonction de vos disponibilités.

Configurer une nouvelle alerte de messagerie instantanée ou d’élément de travail

Configurez une alerte sonore pour vous avertir lorsqu’une nouvelle conversation de messagerie instantanée ou un nouvel élément de travail arrive dans votre Espace de travail d'agent boîte de réception.

Avant de commencer

- Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Activez les notifications du bureau pour le navigateur.

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seuls les agents abonnés au canal de service correspondant peuvent modifier les paramètres.

Procédure

1. Dans votre Espace de travail d'agent boîte de réception, sélectionnez l’icône).
2. Pour recevoir des notifications de bureau pour de nouveaux éléments dans votre boîte de réception, activez **les notifications de bureau de la boîte de réception**.
   Ces notifications sont envoyées si l’onglet du navigateur est ouvert, mais n’est Espace de travail d'agent pas actuellement actif.
3. Pour recevoir des alertes sonores en cas de nouveaux éléments dans votre boîte de réception, activez **les alertes sonores de la boîte de réception**.
   Ces alertes sont envoyées si l’onglet du Espace de travail d'agent navigateur est ouvert, peu importe que l’onglet soit actif ou en arrière-plan.
4. Pour recevoir des notifications de bureau pour les nouvelles conversations dans votre boîte de réception, activez **les notifications de bureau des conversations**.
   Ces notifications sont envoyées si l’onglet du navigateur est ouvert, mais n’est Espace de travail d'agent pas actuellement actif.
5. Pour recevoir des alertes sonores pour les nouvelles conversations dans votre boîte de réception, activez **les alertes sonores de conversation**.
   Ces notifications sont envoyées si l’onglet du Espace de travail d'agent navigateur est ouvert, peu importe que l’onglet soit actif ou en arrière-plan.
6. Pour recevoir des notifications du navigateur, vous devez avoir configuré les configurations suivantes :
   a. Chrome en tant que navigateur.
   b. Configuré pour recevoir des notifications de bureau des conversations.
   c. L’onglet du navigateur de l’espace de travail n’est pas affiché.
   d. Il y a un nouveau message dans une conversation qui vous 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.

Surveiller les conversations de messagerie instantanée

Les superviseurs de messagerie instantanée peuvent afficher les conversations de messagerie instantanée en cours et les joindre pour aider les agents et les demandeurs dans Espace de travail Messagerie instantanée d'agent.

Avant de commencer

Rôle requis : awa_manager

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Listes** > **Interactions** > **Interactions de messagerie instantanée actives**.
2. Sélectionnez une interaction de messagerie instantanée active dans la liste.
3. Si Chuchotage est installé, un agent peut demander de l'aide en tapant `/help` dans la fenêtre Active Chat (Messagerie instantanée active).
   Un message est envoyé uniquement au superviseur de la messagerie instantanée, le demandeur ne voit pas ce message.
4. Dans le panneau Chat actif, cliquez sur **Rejoindre**.

   Une notification permet à l'agent et au demandeur de savoir que vous êtes entré dans la messagerie instantanée. Les messages que vous soumettez sont visibles par l'agent et le demandeur.

   Remarque :
   Votre présence n'est pas connue tant que vous n'avez pas rejoint une conversation de messagerie instantanée.

5. S'il Chuchotage est installé, cliquez sur **Envoyer un message privé** pour envoyer un message à l'agent. Le demandeur ne voit pas ce message, seul l'agent le voit.

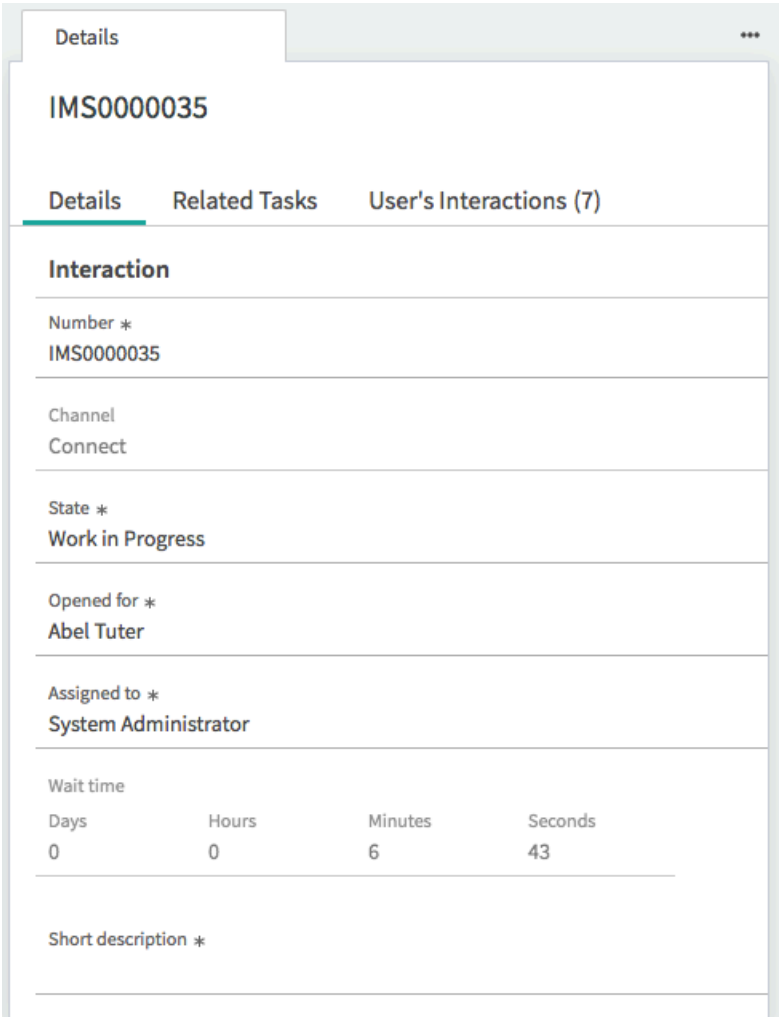
Enregistrements d'interaction dans Espace de travail

À l'aide d'un enregistrement d'interaction, les agents peuvent créer ou référencer des informations sur les clients à partir d'un contact client. Les agents peuvent alors décider si la conversation est un incident, un ticket ou une demande.

Une interaction représente une demande d'assistance effectuée par le biais d'une conversation de messagerie instantanée, d'un appel téléphonique ou d'une visite. Les interactions peuvent être acheminées vers des files d'attente pour l'affectation ou affectées directement à des agents. Les agents d'assistance peuvent créer des tickets, des demandes ou des incidents à partir de l'interaction. Les interactions peuvent également être utilisées pour capturer des demandes de type ponctuel pour lesquelles un agent peut ne pas vouloir créer de tâches 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.



Fonctionnalité	Description
Détails, Tâches associées, Formulaires d'interactions de l'utilisateur	**Onglet Détails** qui affiche des informations détaillées à partir de l'enregistrement d'interaction. **Les tâches connexes** affichent les tâches liées à l'interaction dans le volet de formulaire, par exemple, un nouvel incident. **L'onglet Interactions de l'utilisateur** affiche toutes les interactions associées à des utilisateurs spécifiques.
Numéro	Le numéro est associé à chaque interaction avec le client.
Type	Consigne le type de communication du canal, tel que la messagerie instantanée, le téléphone, la visite ou la messagerie. **Remarque :** **Le téléphone** est un type de communication de canal disponible lorsque le module d'extension OpenFrame (com.sn_openframe) est activé.
État	État de l'enregistrement d'interaction : • Nouveau • Travail en cours • 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.

Fonctionnalité	Description
	• Fermé abandonné • En suspens
Motif de l'état	Motif de l'état actuel de l'enregistrement d'interaction : • En attente du client • En attente interne • null Ce champ s'affiche uniquement pour les interactions de type messagerie.
Ouvert pour	Client qui initie ou reçoit la communication.
Durée	Suit le temps qu'un agent passe à travailler sur une interaction.
Affecté à	Agent auquel l'enregistrement d'interaction est affecté.
Délai d'attente	Temps nécessaire pour répondre initialement au client.
Description courte	Brève description de l'interaction. **Remarque :** Le champ Brève description est vide par défaut, mais il ne peut pas l'être lorsque l'enregistrement est fermé, enregistré ou associé à une tâche connexe. Remplissez la brève description, puis fermez, enregistrez ou associez l'enregistrement, sinon vous ne pourrez pas l'archiver.

Lorsque vous êtes sur une interaction, les tâches affichées ou créées sous l'interaction sont automatiquement enregistrées dans les tâches liées à l'interaction.

Association de profils d'utilisateurs sur les interactions de messagerie

Lorsqu'un demandeur envoie un message, le système vérifie si l'identificateur correspond à un profil d'utilisateur de canal existant. Les profils d'utilisateur du canal sont utilisés pour suivre l'identité des participants à la conversation à l'aide d'un identificateur associé à la source du message. Pour les SMS, l'identificateur est le numéro de téléphone à partir duquel le message a été envoyé.

S'il existe un profil d'utilisateur de canal correspondant	• Une nouvelle interaction est démarrée. • Ou le message est associé à une interaction en cours pour le profil d'utilisateur du canal correspondant.
En l'absence de profil d'utilisateur de canal correspondant	• Un nouveau profil d'utilisateur de canal est créé. • Une nouvelle interaction référençant le nouveau profil d'utilisateur du canal 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.

- Si l'identificateur correspond à un utilisateur, il renseigne le champ Document d'utilisateur du profil d'utilisateur du canal et le champ Ouvert pour de l'interaction avec une référence à cet utilisateur.

Créer un problème à partir d'une interaction

Vous pouvez créer un enregistrement de problème directement à partir d'une interaction lorsque le client vous contacte au sujet d'un problème et que vous devez enquêter.

Avant de commencer

- Rôle requis : workspace_user ou admin
- Activer le module d'extension Problem Management Best Practice — com.snc.best_practice.problem
- Sélectionnez la propriété **de problème Autoriser la création de problèmes à partir de l'interaction** (*glide.problem.interaction.allow_create*)

Remarque :
La fonctionnalité Interaction est un moyen plus efficace de créer un problème à partir d'une interaction que la fonctionnalité New Call du module d'extension Appel du centre de services (com.snc.service_desk_call) que vous avez peut-être utilisé précédemment.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Accueil de l'espace de travail**.
2. Cliquez sur l'icône Liste ( ) et cliquez sur la liste Interaction.
3. Cliquez sur l'enregistrement d'interaction à partir duquel vous souhaitez créer un problème.
4. Sur la page d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ( ) et sélectionnez **Créer un problème**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de problème

Champ	Description
Numéro	Généré automatiquement. Numéro qui identifie l'enregistrement du problème.
Signalé pour la première fois par	Tâche sur laquelle ce problème a été identifié en premier.
Catégorie et sous-catégorie	Groupe auquel le problème appartient, tel que le logiciel ou le matériel. Après avoir sélectionné la catégorie, sélectionnez la sous-catégorie, le cas échéant.
Service	Service aux entreprises auquel le problème s'applique
Élément de configuration	Élément de configuration (CI) auquel le problème s'applique. La classe CI de l'élément de configuration sélectionné identifie le type de problème, par exemple le matériel, le réseau ou la base de données.

Traduction automatique

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

Champ	Description
État	Processus de gestion des états. La valeur du champ change à mesure que le problème passe d'un état à un autre. Les états disponibles sont : **Nouveau**, **Évaluation**, **Analyse de la cause première**, **Correction en cours**, **Résolu** et **Fermé**. **Remarque :** Pour accéder au nouveau processus de gestion des états, activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Impact	Effet que le problème a sur les opérations business, par exemple, perte de chiffre d'affaires majeure.
Urgence	Retard maximum que la résolution d'un problème peut prendre.
Priorité	La rapidité avec laquelle le Centre de services doit traiter le problème. Le champ **Priorité** est automatiquement défini sur les valeurs **Impact** et **Urgence**.
Groupe d'affectation	Groupe auquel le problème est affecté.
Affecté à	Coordonnateur de problème auquel le problème est affecté. Si une règle d'affectation s'applique, le problème est automatiquement affecté à l'utilisateur ou au groupe approprié.
Description du problème	Brève description du problème. **Remarque :** Activez le module d'extension Gestion des problèmes Bonnes pratiques — Madrid (com.snc.best_practice.problem.madrid).
Description	Description détaillée du problème.
Notes	
Liste de notes de travail	Utilisateurs qui reçoivent une notification lorsque des notes de travail sont ajoutées au problème.
Notes de travail	Notes informatives sur le travail effectué sur le problème.
Informations d'analyse	
Solution de contournement	Méthode utilisée pour surmonter le problème. si aucune résolution n'est encore disponible.
Notes sur la cause première	La cause du problème.
Informations sur la résolution	
Résolu	Généré automatiquement. Date et heure auxquelles l'utilisateur a résolu le problème.
Résolu par	Généré automatiquement. L'utilisateur qui a résolu le problème.
Notes sur les correctifs	Comment le problème a-t-il été résolu.
Informations générées automatiquement	
Ouvert	Généré automatiquement. Date et heure auxquelles l'utilisateur a ouvert le problème.
Ouvert par	Généré automatiquement. Utilisateur qui a ouvert 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
Confirmé	Généré automatiquement. Date et heure auxquelles le problème a été confirmé.
Confirmé par	Généré automatiquement. Utilisateur qui a accédé au problème et a confirmé qu'il s'agissait d'un problème.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Un enregistrement de problème est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe des tâches associées sur le formulaire Interaction.

Créer un changement standard à partir d'une interaction

Créez un enregistrement de changement standard directement à partir d'un Gestion des interactions pour implémenter un changement préapprouvé et à faible risque sans avoir à passer par le Gestion des changements module pour l'implémenter.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user ou admin

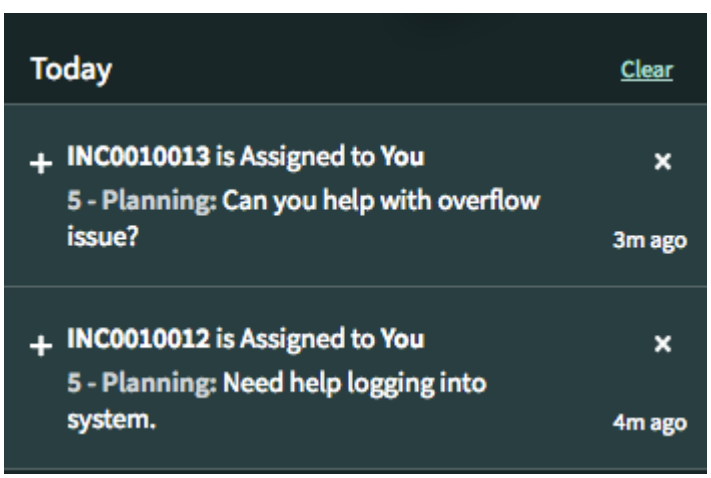
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail** > **Accueil de l'espace de travail**.
2. Ouvrez l'enregistrement d'interaction à partir duquel vous souhaitez créer un changement standard.
3. Sur le formulaire d'interaction, cliquez sur l'icône Actions supplémentaires ..., puis cliquez sur **Créer un changement standard**.
4. Sur la page Nouvel élément de catalogue, sélectionnez le changement standard et cliquez sur **Soumettre**.
   Un changement standard est créé et l'enregistrement apparaît dans la liste connexe Tâches connexes sur le formulaire Gestion des interactions.

Obtenir des notifications dans l'espace de travail

Vous pouvez recevoir des notifications d'espace de travail pour obtenir des mises à jour immédiates sur les enregistrements sur lesquels vous travaillez sans quitter l'espace de travail.

Les notifications présentent des mises à jour sur les enregistrements sur lesquels vous travaillez ou auxquels vous êtes affecté, que l'enregistrement soit ouvert ou non dans l'espace de travail. Par exemple, une notification peut indiquer que vous avez été affecté à un incident.

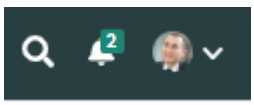


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 cliquer sur la notification pour ouvrir l'enregistrement.

Vous pouvez ouvrir toutes vos notifications en cliquant sur l'icône de la barre de notifications ( ).



Le numéro de badge indique le nombre de notifications non lues.

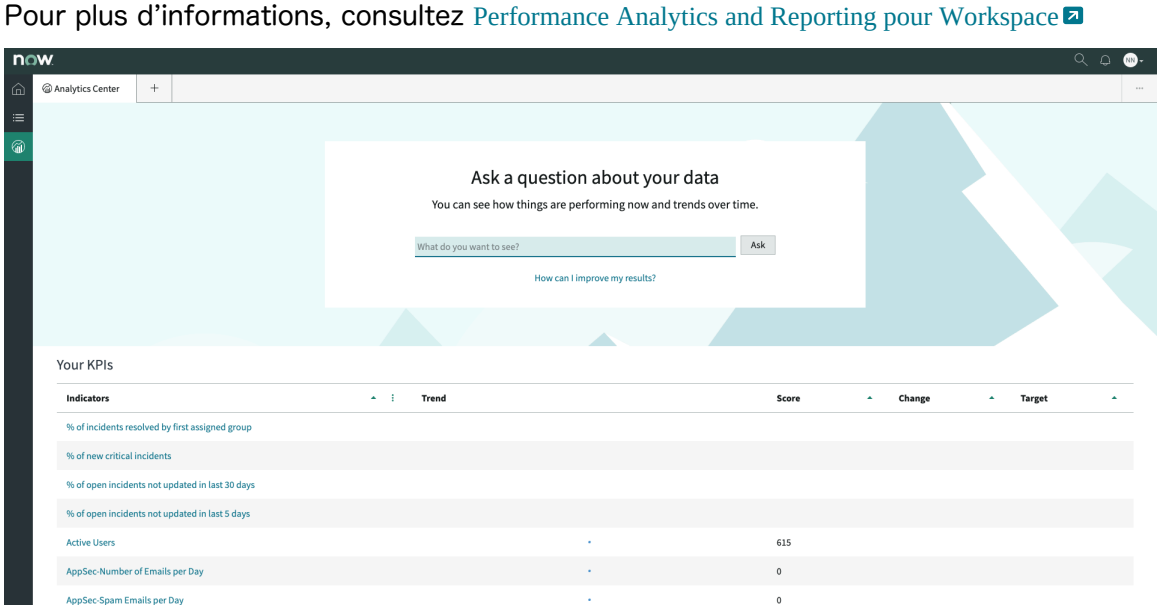
L'espace de travail supprime les notifications au bout de sept jours.

Analyse de la plateforme dans votre Espace de travail

Dans l'espace de travail Analyse de la plateforme, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Posez une question en langage naturel et découvrez l'analyse pertinente dans une visualisation.
- Affichez n'importe quel tableau de bord Next Experience que vous possédez ou qui a été partagé avec vous.
- Créez des tableaux de bord et des visualisations de données à partir de votre environnement d'exécution d'espace de travail.
- Explorez vos KPI, appliquez des filtres pour découper vos données et appliquez des agrégations et des outils statistiques.

Pour plus d'informations, consultez Performance Analytics and Reporting pour Workspace



Travailler sur les enregistrements de votre Espace de travail

Utilisez Espace de travail des enregistrements, fournissez des informations à vos clients et traitez les demandes.

Créer un enregistrement dans l'espace de travail

Créez un enregistrement dans l'espace de travail à partir du menu de l'onglet Enregistrement ou d'une 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.

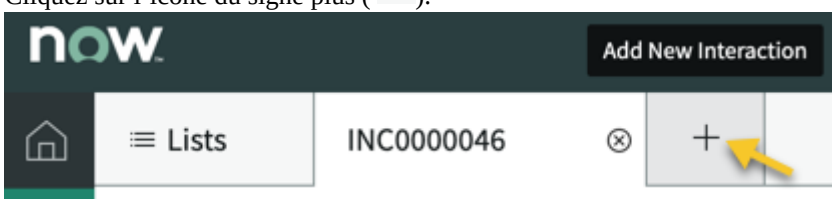
Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un enregistrement pour capturer le travail que vous effectuez. Par exemple, après un appel téléphonique, vous pouvez créer un enregistrement d'interaction ou d'incident. Dans l'enregistrement, vous capturez les informations que vous avez obtenues lors de l'appel téléphonique.

Les types d'enregistrements que vous pouvez créer sont configurés par votre administrateur système. La valeur par défaut est un enregistrement d'interaction. Si vous placez votre souris sur l'icône du signe plus (+), la liste des enregistrements que vous pouvez créer apparaît.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône du signe plus (+).



Notez que le type d'enregistrement apparaît lorsque vous placez votre souris sur l'icône.

Si vous ne pouvez créer qu'un seul type d'enregistrement, un formulaire vide de l'enregistrement apparaît. Si votre administrateur système a configuré l'espace de travail de sorte que vous puissiez créer plusieurs types d'enregistrements, celui-ci affiche une liste de ces types d'enregistrements. Vous sélectionnez ensuite le type que vous souhaitez créer et ce type d'enregistrement vide apparaît.

Remarque :
Si vous avez accès à plusieurs domaines, renseigner un appelant ou une société sur le formulaire d'enregistrement associe l'enregistrement au domaine de l'appelant ou de la société.

2. Renseignez les champs du formulaire et cliquez sur **Enregistrer**.

Travailler sur les enregistrements de rappel dans votre espace de travail

Utilisé Espace de travail pour travailler sur les enregistrements de rappel provenant de Omnichannel Callback

Vue d'ensemble

Omnichannel Callback est une Now Platform® option qui offre aux utilisateurs la possibilité d'opter pour un rappel au lieu d'attendre un agent disponible dans la file d'attente. Affectation de travail avancée achemine les éléments de travail de rappel vers les agents disponibles et les enregistrements d'interaction sont créés pour chaque demande de travail de rappel. Les enregistrements d'interaction apparaissent dans l'espace Espace de travail de travail des agents.

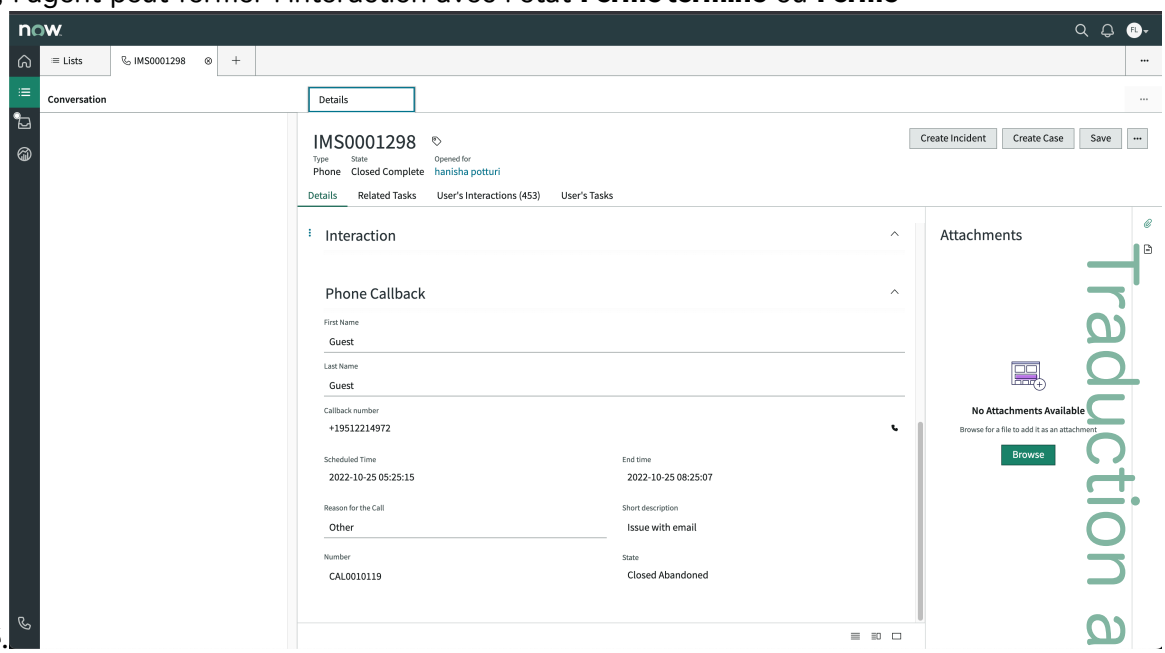
Les agents peuvent travailler sur les enregistrements pour les scénarios de rappel suivants.

- Rappel récurrent : AWA achemine un élément de travail de rappel vers un agent disponible en fonction de l'intervalle de tentative de rappel prédéfini. L'agent reçoit ensuite un élément de travail **de rappel** . Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique lance un appel vers l'utilisateur. En fonction de la résolution, l'agent peut soit fermer l'interaction, soit remettre le rappel en file d'attente.

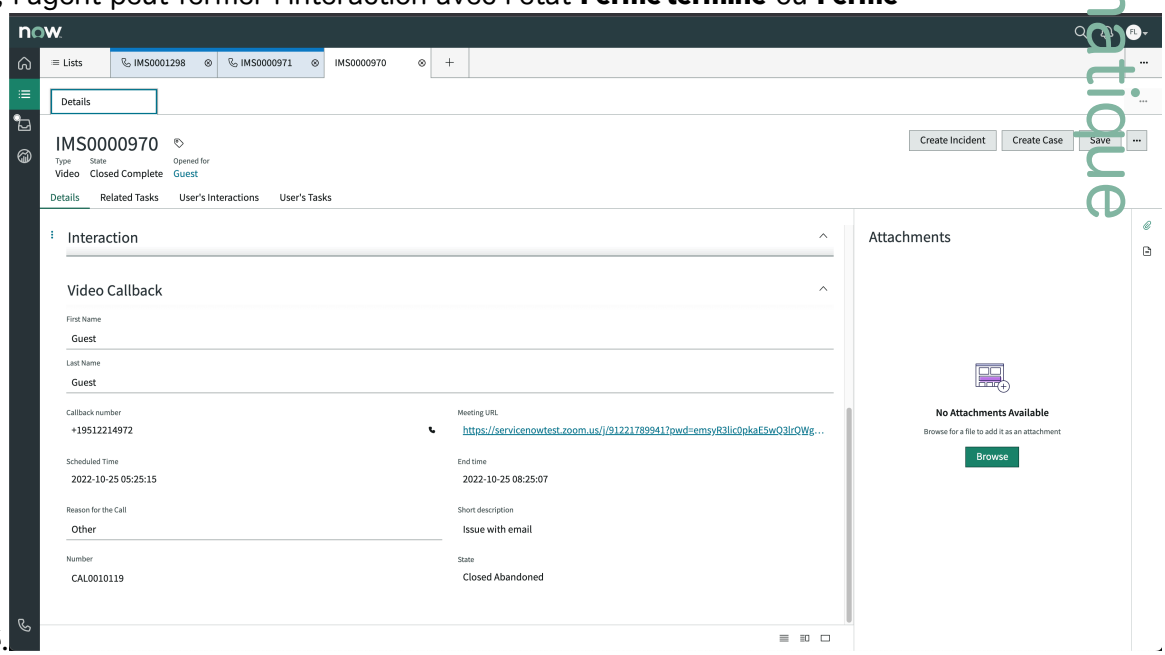
Traduction automatique

© 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.

- Cliquer pour appeler : l'agent peut appeler directement l'utilisateur final à l'aide de l'icône de téléphone dans l'enregistrement d'interaction si la numérotation automatique n'est pas activée ou si l'appel initial n'a pas réussi.
- Rappel vocal planifié : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vocal à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction avec les détails du rappel est créé une minute avant l'heure de l'appel planifié et un agent reçoit l'élément de travail de rappel. Lorsque l'agent accepte l'élément de travail de rappel, la numérotation automatique lance un appel vers l'utilisateur. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



- Rappel vidéo planifié : lorsqu'un utilisateur demande un rappel vidéo à la date et à l'heure de son choix, un enregistrement d'interaction contenant les détails du rappel est créé, incluant une URL permettant de lancer l'appel vidéo. En fonction du résultat, l'agent peut fermer l'interaction avec l'état **Fermé terminé** ou **Fermé abandonné**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de rappel

Champ	Description
Retenter le rappel	Les agents peuvent retenter un rappel en sélectionnant le bouton **Plus d'actions**, puis en sélectionnant **Retenter le rappel.** Le menu **Motif** s'affiche et les agents ont le choix entre les options suivantes. • Silence • Messagerie vocale • Le client est occupé • Autre
Rappel de fermeture	Si le problème est résolu, les agents peuvent fermer le rappel. Si la fermeture est fermée, le système ne retente pas les rappels et la tâche de rappel est fermée. Les agents peuvent choisir parmi les options suivantes pour fermer un rappel. • Résolu • Autre Lorsqu'un rappel est fermé, les agents peuvent consulter la transcription et un enregistrement de la conversation dans l'onglet **Conversations** . **Remarque :** L'enregistrement est également ajouté au flux **d'activité** et à l'onglet **Pièce jointe** .

Traduction dynamique soutien dans votre Espace de travail

Traduction dynamiqueLa prise en charge de permet Espace de travail la traduction à la demande de texte dans les champs du journal, tels que les commentaires et les notes de travail, dans les formulaires et sur .Flux d'activité

Configurer Traduction dynamique

Pour activer et configurer Traduction dynamique pour Flux d'activité, procédez comme suit.

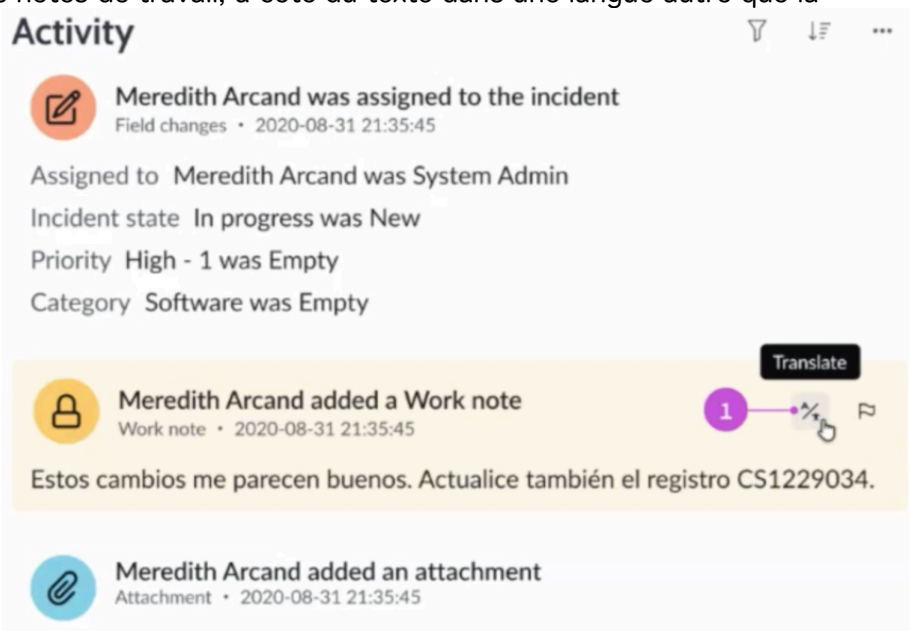
1. Activez le module d'extension Traduction dynamique (com.glide.dynamic_translation). Pour en savoir plus, voir .
2. Configurez le Traduction dynamique cadre de travail du fournisseur de services de traduction. Pour plus d'informations, consultez Dynamic Translation .

Traduction automatique

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

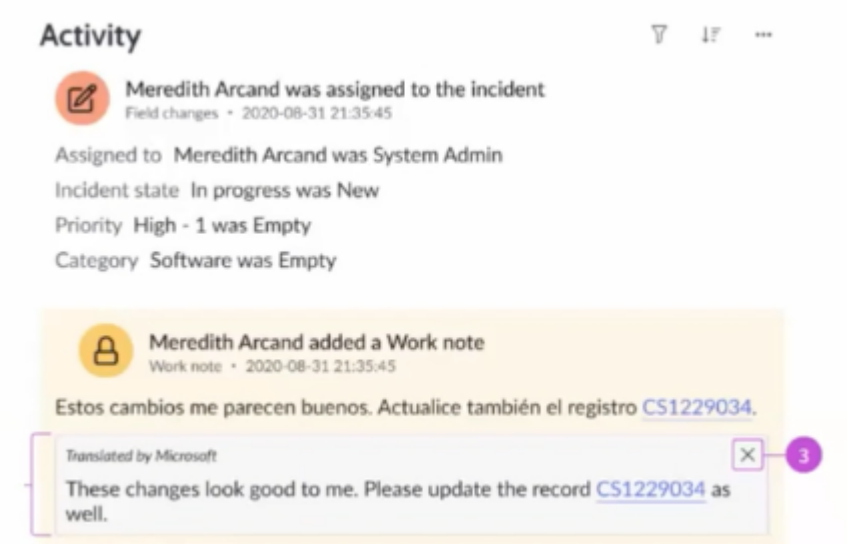
Bouton Traduction dans le flux d'activité

Le bouton de traduction apparaît dans le Flux d'activité menu des commentaires et des notes de travail, à côté du texte dans une langue autre que la vôtre.



.

Le résultat de la traduction s'affiche sous le texte d'origine. Si la traduction n'est pas configurée correctement, un message d'erreur s'affiche.

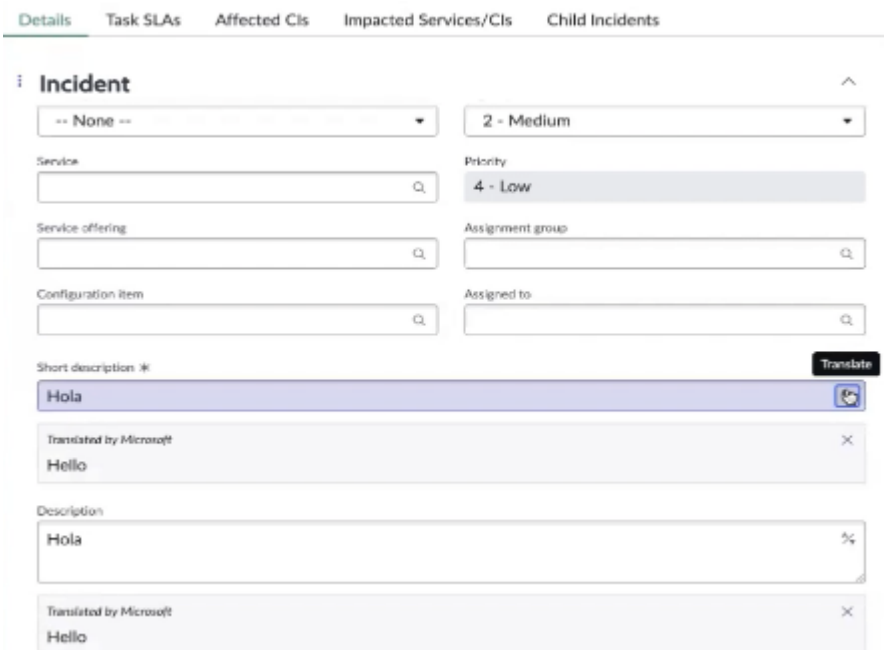


Traduction automatique

© 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.

Bouton de traduction sur les formulaires

Traduction dynamique peut également être configuré pour les formulaires au format Espace de travail.



Pour configurer Traduction dynamique les champs de formulaire, procédez comme suit.

1. Accédez à un enregistrement qui a besoin d'une traduction activée.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un champ de formulaire qui a besoin d'être traduit, puis sélectionnez **Configurer le dictionnaire**.
3. Dans la liste connexe **Attributs** , sélectionnez **Nouveau**.
4. Renseignez les champs du formulaire comme suit.
   - Dans le champ **Attribut** , recherchez **Dynamic Translation Enabled**.
   - Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
5. Sélectionnez **Soumettre**.

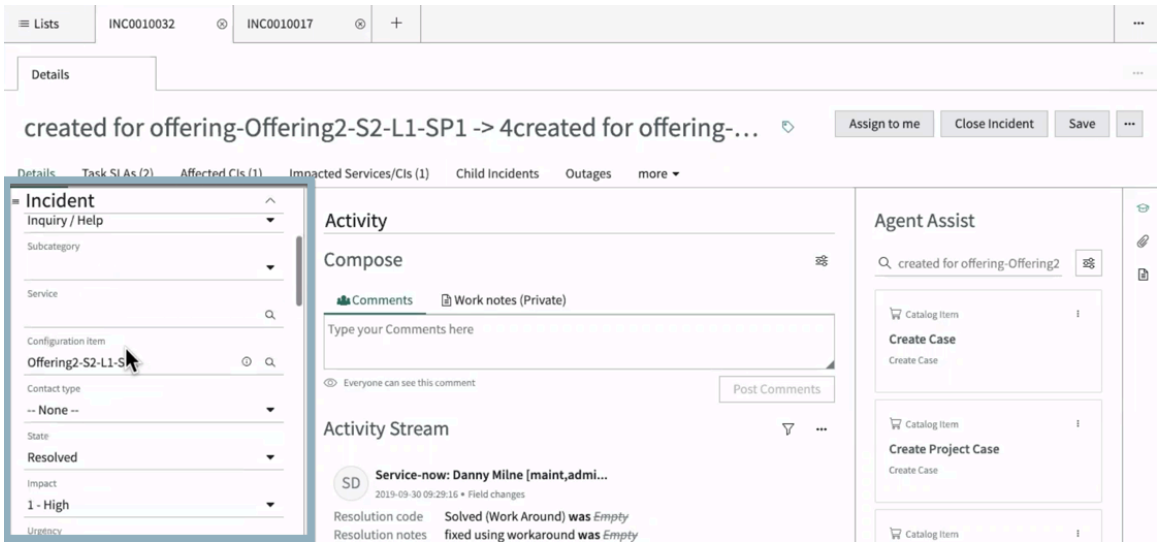
Obtention ou ajout d'informations à un enregistrement

Utilisez le volet de formulaire pour détecter des informations détaillées sur un enregistrement, des informations relatives à l'enregistrement ouvert et pour effectuer des entrées dans l'enregistrement.

Obtention d'informations d'enregistrement détaillées

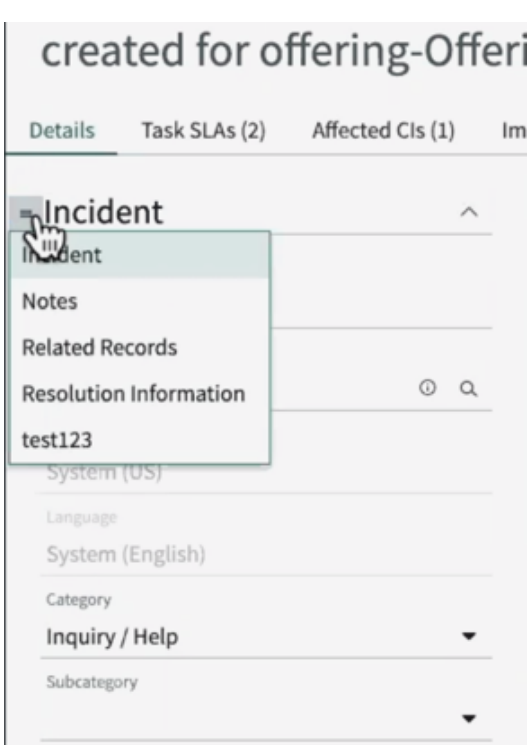
Pour obtenir des informations détaillées sur un enregistrement, cliquez sur l'onglet **Détails** . Le contenu, qui apparaît dans le volet de formulaire, est la plupart des champs d'un enregistrement. Votre administrateur configure les champs que vous voyez.

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



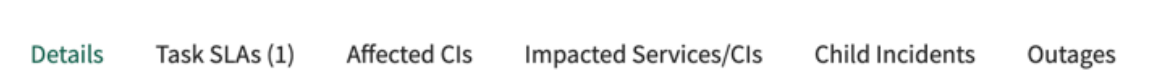
Vous pouvez modifier la largeur du panneau du formulaire en faisant glisser le côté droit de celui-ci.

Vous pouvez faire défiler tous les champs ou accéder à une section de l'onglet **Détail** . Pour accéder à une section, cliquez sur l'icône de menu (☰) à gauche du type d'enregistrement pour afficher les sections dans le panneau de formulaire. Cliquez sur le titre de la section à laquelle vous souhaitez accéder. Par exemple, dans l'image suivante, si vous cliquez sur **Notes**, les champs d'enregistrement défilent jusqu'à la section **Notes** .



Obtention d'informations relatives à l'enregistrement ouvert

Le menu Éléments connexes comporte des onglets qui affichent les informations relatives à l'enregistrement ouvert.



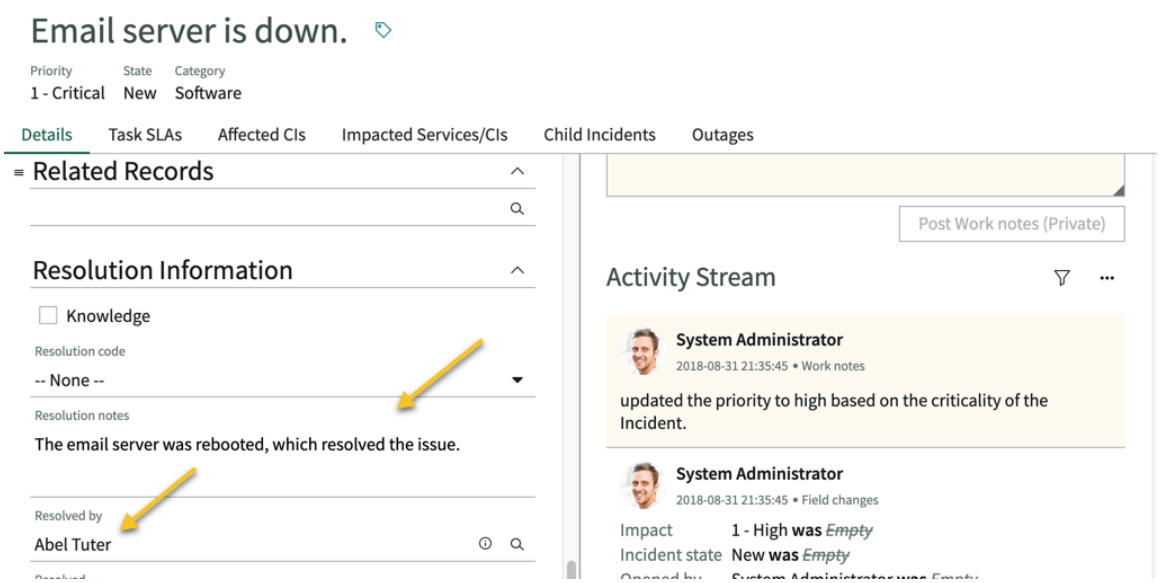
Traduction automatique

© 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.

Cliquez sur ces onglets pour comprendre ce que cet enregistrement peut affecter. Par exemple, si vous cliquez sur **Services impactés** , les services affectés par l'incident s'affichent dans l'enregistrement ouvert. Pour plus d'informations, voir Obtenir les informations relatives à l'enregistrement ouvert.

Ajout d'informations à un enregistrement

Lorsque vous travaillez sur un enregistrement, vous pouvez ajouter ou modifier certains champs de l'enregistrement. Vous pouvez le faire dans l'onglet **Détails** . Par exemple, dans l'onglet **Détails** , vous pouvez modifier la valeur **Urgence** de l'enregistrement sur **1 - en retard** ou, après avoir résolu un problème, saisir un résumé de la résolution dans la section **Notes de résolution** . Après avoir saisi ou modifié des informations dans le volet du formulaire, cliquez sur **Enregistrer**.



Fonctionnalité d'enregistrement supplémentaire

- Champ de valeur de modèle :–-. Pour plus d'informations, consultez Configurer un champ de valeur de modèle.
- Nom de champ Type de champ
- Type de champ ID du document

Mise à jour des enregistrements à l'aide d'informations basées sur un modèle

Sélectionnez l'un des modèles pour ajouter des informations standard aux enregistrements ouverts afin de vous épargner du travail.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les modèles définissent les valeurs de champ dans l'enregistrement ouvert selon les valeurs spécifiées dans le modèle. Par exemple, le modèle d'incident majeur peut définir le champ **Impact** de l'enregistrement ouvert sur **1 (Élevé)** et le champ **Urgence** sur **1 (Élevé)**. Les modèles réduisent le travail que vous avez à effectuer et rendent les actions effectuées plus cohérentes.

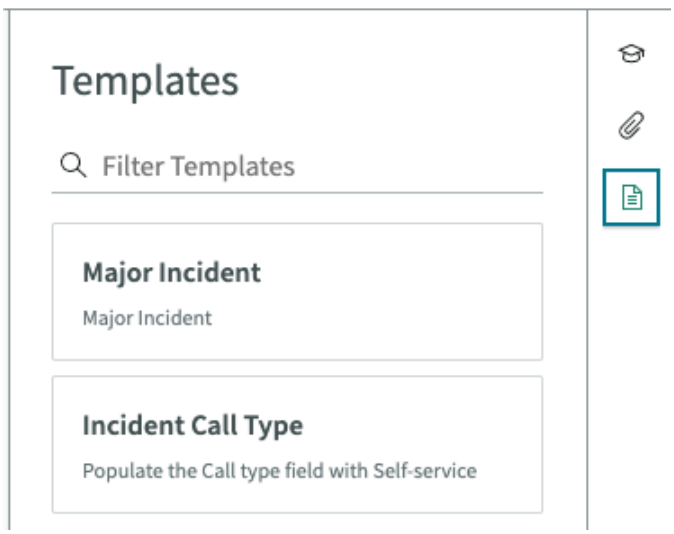
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

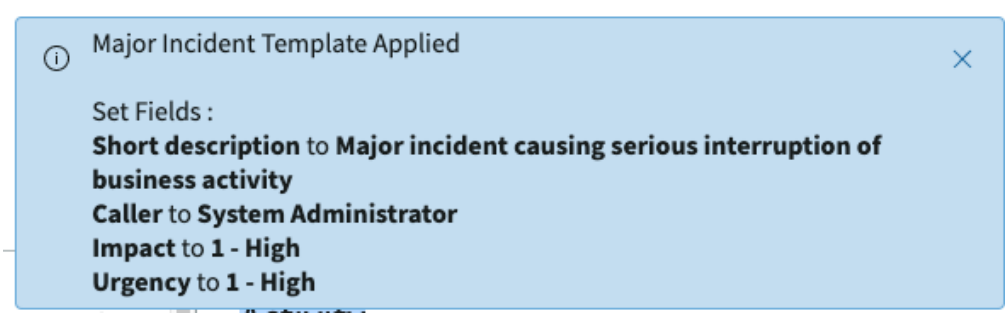
1. Dans Espace de travail, ouvrez un enregistrement existant.
2. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur l'icône de modèle ( ).

   Les modèles disponibles s'affichent.



3. Dans la liste des modèles, sélectionnez un modèle à appliquer à l'enregistrement ouvert.

   Les valeurs de champ incluses dans le modèle renseignent automatiquement l'enregistrement dans l'onglet **Détails** du volet du formulaire. L'espace de travail fournit une fenêtre contextuelle des champs mis à jour.



4. **Facultatif :** Pour annuler les modifications apportées à l'enregistrement ouvert lorsque vous avez sélectionné le modèle, quittez le formulaire sans l'enregistrer.
5. Renseignez les champs restants dans l'onglet **Détails** du volet Formulaire.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer votre progression ou **sur Résoudre** pour marquer le problème comme résolu.

Que faire ensuite

Communiquez votre progression ou la solution au demandeur.

Gérer les modèles de formulaires personnalisés

Gérez les modèles de formulaire personnalisés en créant, en modifiant et en supprimant des 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.

Avant de commencer

Créez un modèle de formulaire personnalisé qui s'adapte au workflow d'un client ou d'une activité. Les modèles de formulaire personnalisés vous permettent de récupérer un formulaire avec les champs souhaités pour gagner du temps lors de la résolution du workflow. Ils peuvent également être modifiés pour s'adapter à de nouvelles demandes ou à des tickets similaires.

Les modèles de formulaire peuvent également prendre en charge le domaine. Pour plus d'informations sur la spécification d'un domaine pour votre modèle de formulaire, consultez

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les modèles de formulaire personnalisés sont contrôlés par les affectations de groupe.

Procédure

1. Dans Workspace, sélectionnez un enregistrement.
2. Sélectionnez l'icône Modèle ( ) dans le panneau latéral contextuel.
   Deux listes s'affichent dans le panneau latéral contextuel. **Tous** affiche tous les modèles disponibles et **Mes modèles** affiche vos modèles de formulaire personnalisés.
3. Créez un modèle de formulaire personnalisé.
   a. Dans le volet Modèles du panneau latéral contextuel, sélectionnez l'icône Plus ( ).
   b. Saisissez un nom pour votre modèle de formulaire personnalisé.
   c. Sélectionnez les champs souhaités pour votre modèle et supprimez ceux que vous ne voulez pas.
   d. Sélectionnez Enregistrer.
4. Sélectionnez l'icône d'option ( ) pour **modifier** ou **supprimer** un modèle.
   Les modèles supprimés ne peuvent pas être récupérés.

Spécifier un domaine pour un modèle de formulaire

Associez un modèle de formulaire à un domaine autre que global et spécifiez les utilisateurs et les groupes auxquels le modèle s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_template.do`.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de votre modèle de formulaire.
Table	Table associée à votre modèle de formulaire. Par exemple, **Incident** ou **Ticket**.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le modèle de formulaire.
Application	Application pour le modèle de formulaire. Le formulaire est **Global** 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
Domaine	Domaine auquel vous souhaitez associer l'enregistrement. ○ Ce champ ne s'affiche que si vous avez accès à plusieurs domaines. ○ Les modèles sont globaux sauf si un domaine est spécifié. ○ Les modèles générés à partir de cet enregistrement conservent le domaine de l'enregistrement.
Utilisateur	Utilisateur ou rôle pour lequel ce modèle est spécifié.
Groupes	Groupes ayant accès à ce modèle de formulaire.
Global	Option permettant de fournir le modèle de formulaire globalement.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Annuler un modèle de formulaire

Annulez l'état d'un modèle de formulaire antérieur à l'application du modèle.

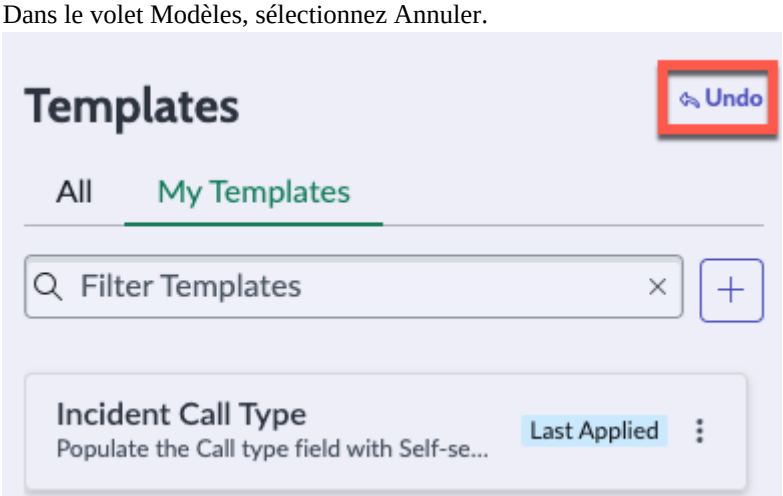
Avant de commencer

- Seul le dernier modèle de formulaire ajouté est inversé.
- Les valeurs des champs de formulaire reviennent à l'état antérieur à l'application du modèle.
- Le travail que vous avez effectué n'est pas modifié ou supprimé par l'annulation d'un modèle.

Rôle requis : agent

Procédure

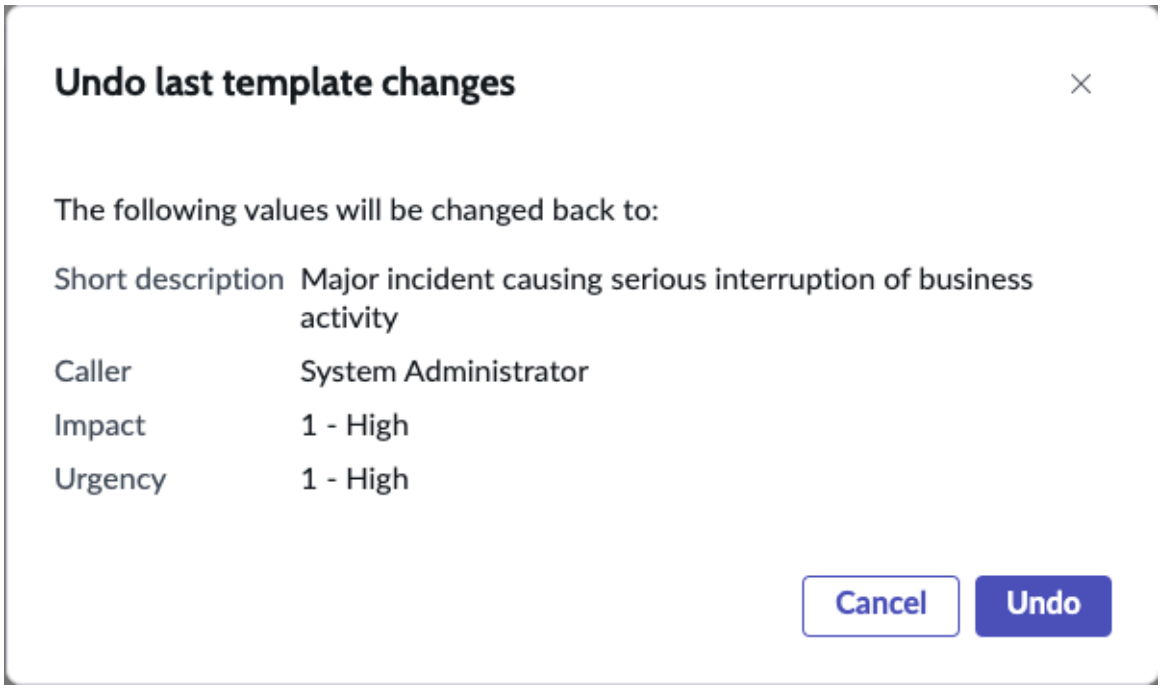
1. Sélectionnez l'icône Modèles (icône dans le panneau latéral contextuel.
2. Dans le volet Modèles, sélectionnez Annuler.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fenêtre modale s'affiche et affiche les changements apportés au formulaire suite à la suppression du modèle.



3. Sélectionnez **Annuler**.

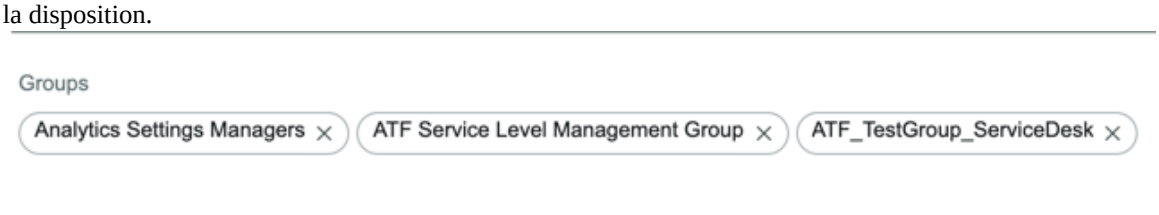
Rendre des modèles de formulaire disponibles pour plusieurs groupes

Spécifiez un ou plusieurs groupes ayant accès au modèle de formulaire que vous avez créé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le panneau latéral contextuel d'un enregistrement, sélectionnez l'icône Modèles ( ).
2. Dans le volet Modèles, sélectionnez l'icône Créer des modèles ( ).
3. Sélectionnez le champ Groupes, puis saisissez les groupes pour lesquels vous souhaitez mettre ce formulaire à la disposition.



Configurer un champ de valeur de modèle

Sélectionnez les champs souhaités pour créer un modèle de formulaire dans la section Modèle d'un formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : 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

Les sélections de champs de valeur de modèle sont synchronisées avec les mises à jour en temps réel.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Dans la section Modèle du formulaire, sélectionnez la table associée.
   Par exemple, **Incident**.
3. Dans le champ Modèle, sélectionnez un champ et une valeur pour votre modèle.

   Remarque :
   La table que vous avez sélectionnée détermine les champs de valeur de modèle qui sont disponibles.

4. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les champs de valeur de modèle sont visibles sur le formulaire dans la section Modèle.

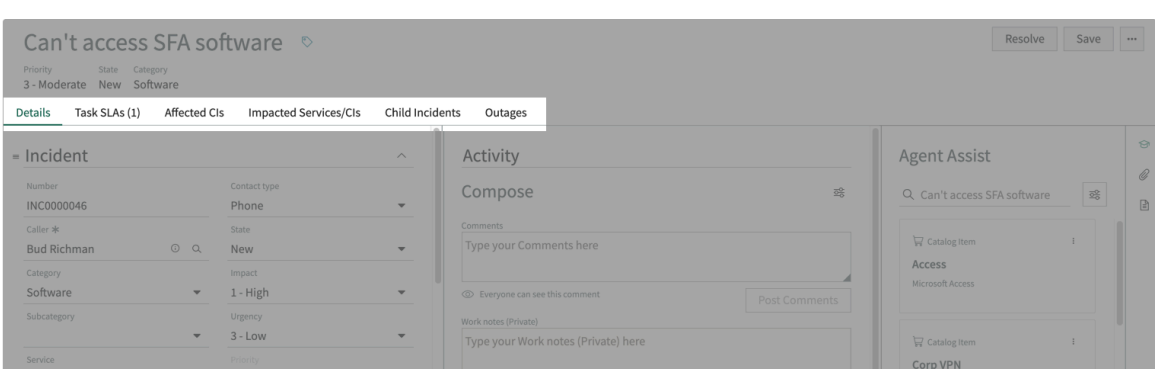
Example:

Sélection des valeurs du modèle de champ.

1. Dans la section Modèle du formulaire, sélectionnez **l'incident** dans le champ Table.
2. Dans le champ Modèle, sélectionnez **Description** et saisissez Texte de test. Une description est ajoutée au modèle.
3. Sélectionnez **Approbation** dans le champ Modèle. Une liste s'affiche avec des valeurs d'approbation.
4. Sélectionnez **Appelant** dans le champ Modèle. Une liste s'affiche pour sélectionner un appelant.
5. Sélectionnez **Actif** dans le champ Modèle. L'option apparaît pour activer ou désactiver l'enregistrement.
6. Sélectionnez Enregistrer.

Obtention d'informations relatives à l'enregistrement ouvert

Utilisez des éléments connexes pour recueillir des informations sur l'enregistrement ouvert et pour saisir des informations dans celui-ci.



Les éléments du menu Éléments connexes se comportent comme des onglets. Lorsque vous cliquez sur l'un d'eux, le contenu correspondant apparaît dans le panneau de formulaire. L'espace de travail souligne l'élément actif dans le panneau de formulaire. 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.

administrateur système peut configurer les éléments qui apparaissent dans le menu, leur ordre et celui qui s'ouvre automatiquement.

Les éléments contiennent des informations relatives à l'enregistrement ouvert dans le panneau de formulaire. Cliquez sur les différents éléments pour obtenir des informations contextuelles. Par exemple, si l'incident ouvert concerne un service défaillant, vous pouvez cliquer sur **Services/CI impactés** pour voir si d'autres services sont également en panne. S'il s'agit d'une panne de courant, vous pouvez cliquer sur **Pannes** pour voir s'il existe des pannes à d'autres endroits.

L'élément **Détails** s'affiche généralement en premier par défaut. C'est le seul élément qui contient les détails de l'enregistrement ouvert. Il fournit également des champs de texte que vous pouvez modifier. Par exemple, lorsque vous résolvez un problème, vous devez saisir la description de la résolution dans la section **Notes de résolution**. Votre administrateur système détermine les champs d'un enregistrement qui s'affichent dans le volet de formulaire.

Votre configuration de l'espace de travail peut inclure les éléments connexes suivants.

Éléments connexes

Élément	Description
Détails	Informations détaillées sur l'enregistrement ouvert et champs de texte pour vous permettre de saisir des informations. L'administrateur système spécifie les champs d'enregistrement qui apparaissent dans le panneau de formulaire. Cet élément vous permet d'en savoir plus sur l'enregistrement ouvert et de saisir des entrées dans l'enregistrement.
SLA de tâche	Les accords sur les niveaux de service (SLA) pour une tâche. Délais prévus pour la résolution d'une tâche de ce type.
CI affectés	Éléments de configuration (CI) associés à un incident. Souvent, un incident est lié à un ou plusieurs éléments de configuration spécifiques (CI). Si la Base de données de gestion des configurations (CMDB) est renseignée, les enregistrements de CI contiennent des informations précieuses pour aider à résoudre les incidents. Vous pouvez associer des éléments de configuration à un incident pour voir comment l'incident affecte les CI dépendants.
Services/CI impactés	Services et éléments de configuration (CI) affectés par cet incident.
Incidents enfants	Les incidents enfants sont des incidents associés à l'incident parent, l'incident ouvert dans la vue d'enregistrement. Toutes les notes de travail ou tous les commentaires d'un incident parent sont copiés dans un incident enfant. Lorsqu'un incident parent est résolu, les incidents enfants sont résolus.
Pannes	Pannes de service liées à l'incident ouvert dans la vue Enregistrement.
Appels de l'utilisateur	La liste connexe **Appels de l'utilisateur affiche l'historique des** appels entre un demandeur et Centre de services des agents. Cette fonctionnalité est disponible pour les utilisateurs dont le module d'extension d'appel Centre de services (com.snc.service_desk_call) est déjà activé.

Traduction automatique

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

Éléments connexes (suite)

Élément	Description
	Remarque : Le nom du client dans le champ **Ouvert pour** dans l'interaction correspond au champ **Appelant** dans Centre de services les appels et les enregistrements sont récupérés en fonction du nombre de jours mentionnés dans la propriété **d'interaction Nombre de jours (entier) pour lesquels les enregistrements d'appels utilisateur passés sont récupérés. La valeur par défaut est définie sur sept (7). La valeur zéro (0) désactive cette fonctionnalité.** (*glide.new_call.interaction.records_age*).
Tâche de l'utilisateur	Lorsqu'un demandeur contacte un agent par chat, appel téléphonique, demande ou visite, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur indique à l'agent** toutes les autres tâches (incident, problème, demande de changement, demande, etc.) qui ont été créées pour le demandeur. Par exemple, si un demandeur appelle au sujet de l'état d'une demande qui a été faite la veille, la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** affiche la demande. Workspace comprend les autres tâches de la liste connexe **Tâche de l'utilisateur** lorsque la valeur du champ **Ouvert pour** de l'enregistrement d'interaction correspond au : • Champ **Appelant** dans un enregistrement d'incident • Champ **Ouvert par** dans un enregistrement de problème • Champ **Demandé par** dans un enregistrement de changement • **Champ demandé pour**Catalogue de services un enregistrement

Domain Separation pour Espace de travail les enregistrements

Espace de travail prend en charge la séparation de domaine standard. Dans un enregistrement, vous pouvez créer en toute sécurité un autre enregistrement dans le domaine approprié, modifier le domaine auquel l'enregistrement est associé et étendre temporairement le champ d'application de domaine d'un enregistrement à un domaine en dehors de la session d'enregistrement.

Espace de travail utilise l'intelligence entre locataires pour gérer automatiquement les données, les métadonnées, la logique métier et le contexte de traitement pour les locataires qui ont accès à des données de locataire supplémentaires. L'intelligence entre locataires active le comportement suivant lorsque vous créez un enregistrement.

- Les enregistrements créés à partir d'un autre enregistrement héritent du domaine de l'enregistrement d'origine.
- Les enregistrements créés à l'aide d'une action d'interface utilisateur à partir d'un enregistrement conservent le domaine de l'enregistrement d'origine.
- Les enregistrements créés à partir d'un enregistrement parent, par exemple une liste connexe, conservent le domaine de l'enregistrement parent.

Pour plus d'informations sur l'intelligence entre locataires dans Domain Separation, consultez Qu'est-ce que Domain Separation ? .

Traduction automatique

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

Définissez des images d'en-tête de formulaire pour fournir un contexte de domaine à un enregistrement.

Activer/désactiver le champ d'application de domaine d'un enregistrement

Étendez temporairement le champ d'application de domaine d'un enregistrement vers un domaine en dehors de la session d'enregistrement. L'enregistrement se développe pour inclure des listes connexes et des requêtes de champs de référence. Cela vous permet de créer un enregistrement principal qui s'applique aux problèmes de plusieurs domaines.

Avant de commencer
Vous devez d'abord avoir l'autorisation d'accéder au domaine que vous souhaitez activer.

Rôle requis : domain_expand_scope rôle d'utilisateur

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail**.
2. Sélectionnez un enregistrement.
3. Cliquez sur l'icône d'action d'interface utilisateur de débordement (••• dans l'enregistrement et sélectionnez **Basculer le champ d'application de domaine**.
   Vous pouvez maintenant accéder aux listes connexes et aux requêtes de champ de référence.

   Remarque :
   Le champ d'application de domaine ne bascule pas lorsque l'enregistrement se trouve dans le domaine global ou lorsque votre domaine et le domaine d'enregistrement correspondent.

4. Cliquez sur l'icône d'action d'interface utilisateur de débordement (••• dans l'enregistrement et sélectionnez **Basculer le champ d'application de domaine** pour renvoyer le champ d'application de domaine au domaine associé à l'enregistrement.

Créer un enregistrement dans un domaine sans parent

Créez un nouvel enregistrement lorsque le domaine de l'enregistrement est inconnu et que vous avez accès à plusieurs domaines.

Avant de commencer
Modifiez un domaine en modifiant la sélection de l'appelant ou de la société sur le formulaire de l'enregistrement.

Rôle requis : user

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail** > **Nouveau menu d'enregistrement**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

   La société ou l'appelant sélectionné associe l'enregistrement au domaine correspondant.

   Remarque :
   Les données disponibles pour le remplissage automatique sont limitées aux domaines auxquels vous avez accès.

3. Cliquez sur **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.

Résultats
Le nouvel enregistrement inclut des données et des règles spécifiques au domaine.

Regrouper et rechercher des enregistrements à l'aide de balises dans l'espace de travail

Ajoutez des balises aux enregistrements pour les regrouper et les organiser.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les balises sont des étiquettes que vous pouvez ajouter aux enregistrements. L'icône de balise (icône) apparaît en regard de la valeur primaire dans l'en-tête du formulaire.



Les balises vous permettent de regrouper et d'organiser les enregistrements. Vous créez le nom de balise, qui doit indiquer le motif de la balise. Vous pouvez rendre les balises visibles par tout le monde, par certaines personnes ou par vous-même. Le paramètre de visibilité spécifie qui peut utiliser les balises pour rechercher des enregistrements.

Une icône de balise non remplie ( ) signifie qu'aucune balise n'a été affectée à l'enregistrement. Lorsque des balises sont affectées et qu'elles sont visibles par vous, l'icône de balise est remplie ( ).

Après avoir balisé les enregistrements, vous pouvez utiliser les balises pour rechercher des enregistrements dans le champ de recherche global ou à l'aide de l'icône de filtre ( ) dans la vue de listes.



Procédure

1. Accédez à n'importe quel enregistrement ouvert dans un espace de travail.

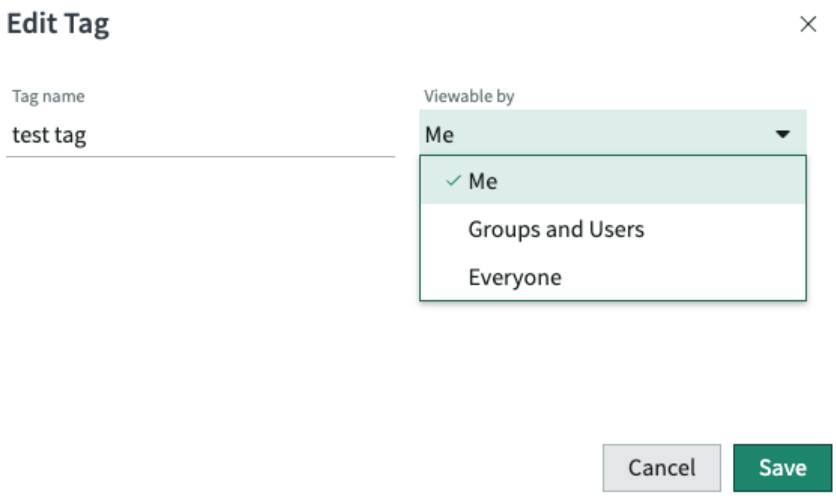
   Par exemple, cliquez sur l'icône Liste ( ), cliquez sur un filtre de liste, par exemple **Incidents ouverts**, puis cliquez sur un enregistrement.

2. Cliquez sur l'icône Balise ( ) en regard de la valeur primaire dans l'en-tête du formulaire.
3. Dans **Ajouter une balise**, saisissez un nom de balise.
   Le nom de la balise doit révéler le principal de l'organisation de la balise, par exemple, tous les enregistrements découlant d'un incident particulier.
4. Cliquez sur **Entrée** pour enregistrer la balise avec l'enregistrement.
   Vous pouvez ajouter d'autres balises.
   Le paramètre de visibilité de la balise est défini par défaut sur privé, ce qui signifie que la balise n'est visible que par la personne qui l'a créée. Ainsi, seule cette personne peut utiliser la balise pour rechercher les enregistrements étiquetés avec cette balise.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 paramètre de visibilité de la balise, cliquez sur la balise et modifiez le paramètre **Visible par** .

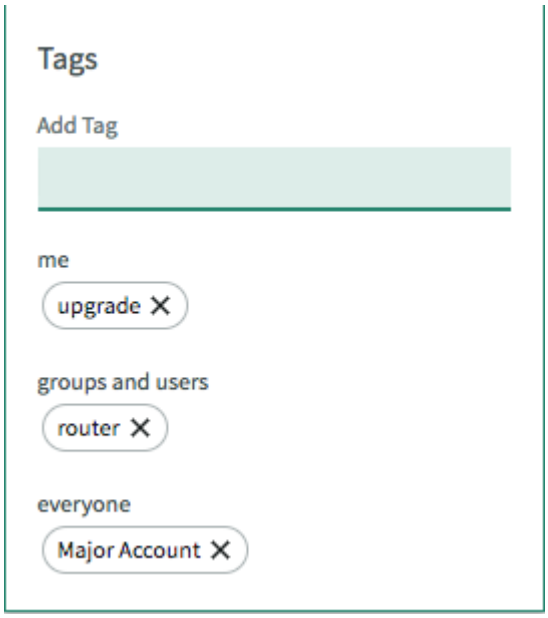


Option	Description
Moi	Une balise n'est visible que par la personne qui l'a créée. Seule cette personne peut utiliser la balise pour rechercher des enregistrements. Ce paramètre est utilisé par défaut.
Groupes et utilisateurs	La balise est visible par des groupes ou des utilisateurs spécifiques. Vous pouvez spécifier les groupes et les utilisateurs qui peuvent afficher cette balise.
Tout le monde	La balise est visible par tout le monde. **Remarque :** Ce paramètre de visibilité n'est disponible que pour un rôle administrateur ou tags_admin.

Un enregistrement peut avoir plusieurs balises et chacun peut avoir un paramètre de visibilité différent.

Traduction automatique

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



6. **Facultatif :** Pour supprimer une balise d'un enregistrement, cliquez sur une icône de balise remplie (icône de) pour ouvrir la liste des balises, puis cliquez sur le **X** en regard de la balise que vous souhaitez supprimer.
7. **Facultatif :** Recherchez votre balise à l'aide du champ de recherche globale.

Ajouter des enregistrements aux listes connexes

Ajoutez des enregistrements à une liste connexe pour fournir des informations relatives à un incident.

Avant de commencer
Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
S'il existe un bouton **Ajouter** dans votre menu Éléments connexes, votre administrateur système vous a permis d'ajouter des enregistrements à des listes connexes. C'est ce que vous feriez lorsque vous trouvez un enregistrement lié à celui qui est ouvert. Par exemple, si l'enregistrement ouvert concerne une panne de courant à un emplacement, si une panne de courant se produit à un deuxième emplacement, vous pouvez l'ajouter à la liste connexe du premier enregistrement.



Remarque :
Tous les espaces de travail ne disposent pas du bouton **Ajouter** . Il est ajouté par votre administrateur système.

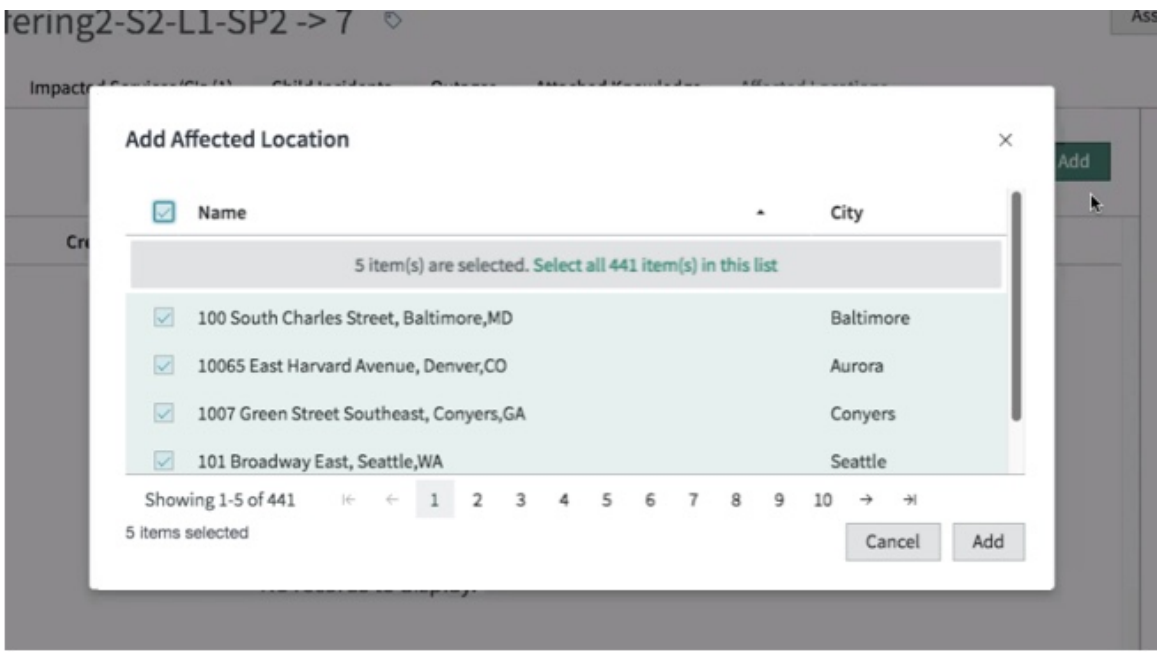
Lorsque vous ouvrez un incident, vous pouvez ajouter des emplacements qui sont associés à l'incident. Par exemple, supposons qu'une panne de courant s'est produite à un endroit. Vous pouvez trouver des emplacements supplémentaires avec la même panne de courant que vous pouvez ajouter au rapport d'incident d'origine.

Traduction automatique

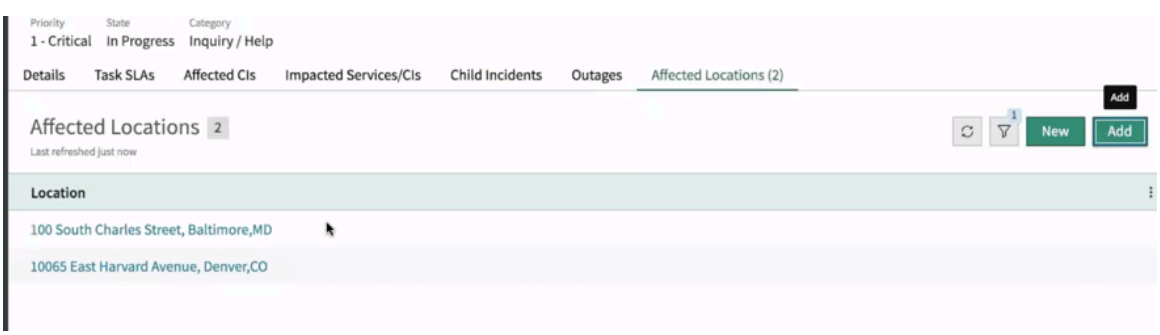
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Incident** > **Ouvert** Cliquez sur un incident pour l'ouvrir.
2. Dans la liste connexe Emplacements affectés, cliquez sur **Ajouter** pour associer des enregistrements à l'incident que vous avez sélectionné.
3. Dans le modal contextuel, sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez ajouter à l'incident ouvert.
   Les données d'enregistrement sont en lecture seule. Cocher la case dans l'en-tête de table sélectionne tous les enregistrements du modal et vous donne la possibilité de sélectionner tous les enregistrements de la liste. Les enregistrements sélectionnés sur une page restent sélectionnés lorsque vous passez à une autre page.



4. Dans la fenêtre modale, cliquez sur **Ajouter**.
   Les adresses que vous avez sélectionnées apparaissent dans la liste connexe Emplacements affectés. Ils sont ajoutés à la table de cmn_location et sont associés à cet incident.



Recommandations de champs IA

Utilisez les recommandations de champs d'IA pour une liste des recommandations principales ou pour remplir automatiquement les champs d'un Espace de travail formulaire.

L'IA prédit la valeur d'un champ en fonction des données du formulaire. Les recommandations IA peuvent apparaître des façons suivantes en fonction de la configuration 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.

- Les recommandations peuvent s'afficher sous forme de liste et vous pouvez sélectionner une valeur dans la liste des recommandations principales.
- Une recommandation principale peut renseigner automatiquement ce champ.

L'icône étincelante () marque n'importe quel champ qui fournit des recommandations IA.

Obtenez des informations sur la source de prédiction de la recommandation en pointant votre souris sur l'icône d'étincelle ().

Masquer les champs journal sur Espace de travail les formulaires

Désactivez les champs journal sur Espace de travail les formulaires afin que les notes de travail et les commentaires n'apparaissent que dans le flux d'activité.

Avant de commencer

Le masquage des champs journal n'est pas pris en charge pour les nouveaux enregistrements. Les nouveaux enregistrements affichent des champs d'entrée de journal, car Flux d'activité ne s'affiche pas.
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des règles de la vue UX**.
2. Sélectionnez celle Expérience d'espace de travail qui contient la page d'enregistrement avec les notes de travail que vous souhaitez masquer.
3. Sélectionnez une règle de vue d'espace de travail dans la liste connexe Règles de vue d'espace de travail.
4. Dans le formulaire Règle de vue, sélectionnez l'onglet **Paramètres du formulaire** .
5. Dans l'onglet Paramètres du formulaire, sélectionnez **Masquer les champs d'entrée du journal**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Rechercher dans le flux d'activités

Effectuez une recherche à l'aide de mots clés dans le flux d'activités pour trouver plus efficacement des résultats dans les notes de travail, les e-mails et les commentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : 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. Sélectionnez dans le flux d'activité.

2. **Remarque :**
   Les mots-clés ne seront mis en évidence que dans les notes de travail, les commentaires et les e-mails. Les entrées de flux d'activité qui ne correspondent pas aux critères de mots clés sont filtrées au fur et à mesure de votre saisie. La recherche par mot clé pour les pièces jointes est également disponible, mais ne sera pas mise en surbrillance, les pièces jointes seront affichées dans le flux d'activité.

   Effectuez une recherche par mots-clés dans la barre de recherche du **flux d'activité de recherche** pour trouver vos résultats.



Utiliser le créateur de condition dans les listes de référence

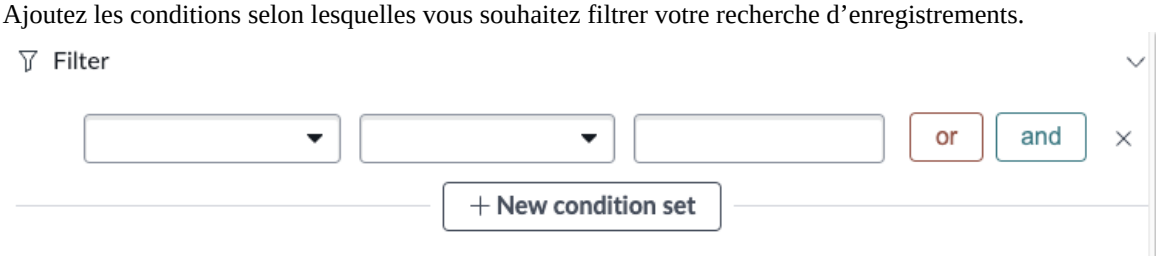
Utilisez le créateur de condition dans les listes de référence pour filtrer les résultats.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Sélectionnez **l'icône de recherche d'enregistrement** dans le champ d'enregistrement.
2. Sélectionnez
3. Ajoutez les conditions selon lesquelles vous souhaitez filtrer votre recherche d'enregistrements.



4. Pour ajouter des conditions supplémentaires, sélectionnez **+ Nouveau jeu de conditions**.
5. Sélectionnez **Exécuter**.

Utiliser plus d'options de formulaire

Sélectionnez d'autres options de formulaire pour utiliser des fonctionnalités supplémentaires sur votre Espace de travail formulaire. Vous pouvez exporter un formulaire, recharger un formulaire, copier une URL ou un ID système et afficher le formulaire XML.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : agent

Procédure

1. Sélectionnez l'icône de menu (⋮) sur un formulaire.
2. Sélectionnez la fonctionnalité de formulaire souhaitée dans le menu **Autres options de formulaire** .
   - **Activer/désactiver les annotations** : sélectionnez cette option pour activer/désactiver les annotations de formulaire.
   - **Recharger le formulaire** : sélectionnez cette option pour recharger le formulaire.
   - **Exporter** : sélectionnez cette option pour exporter le formulaire vers un type d'exportation PDF ou XML. Orientez votre exportation PDF vers une sortie portrait ou paysage.
   - **Copier l'URL** : sélectionnez cette option pour copier l'URL du formulaire dans le presse-papiers.
   - **Copier sys_id** : sélectionnez cette option pour copier l'sys_id dans le presse-papiers. Cette action n'est disponible que pour les administrateurs.
   - **Afficher le code XML** : sélectionnez cette option pour afficher l'arborescence du formulaire. Cette action n'est disponible que pour les administrateurs.
   - **Personnaliser le formulaire** : sélectionnez cette option pour personnaliser votre formulaire en ajoutant ou en supprimant les champs que vous souhaitez afficher.
3. **Remarque :**
   Les actions de clic droit ne sont disponibles que lorsque vous cliquez sur l'en-tête du formulaire.

   Pour utiliser des actions de clic droit dans votre espace de travail, cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire.
   La liste Accéder à la navigation de section et à d'autres options de formulaire s'affiche.

Traduction automatique

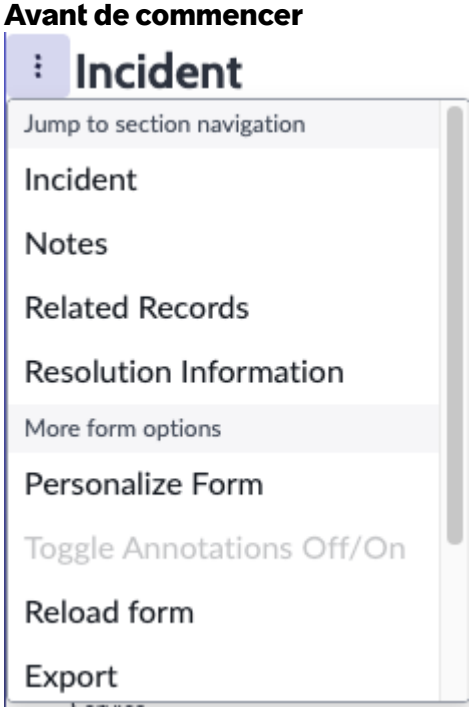
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

4. Vous pouvez également accéder à une section en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête ou en utilisant le menu **Autres options de formulaire** .
   - Incident
   - Notes
   - Enregistrements connexes
   - Informations sur la résolution

Utiliser le formulaire de personnalisation

Sélectionnez Personnaliser le formulaire pour ajouter ou supprimer les champs qui apparaissent dans votre vue de formulaire en fonction de vos préférences.

Avant de commencer



Rôle requis : agent

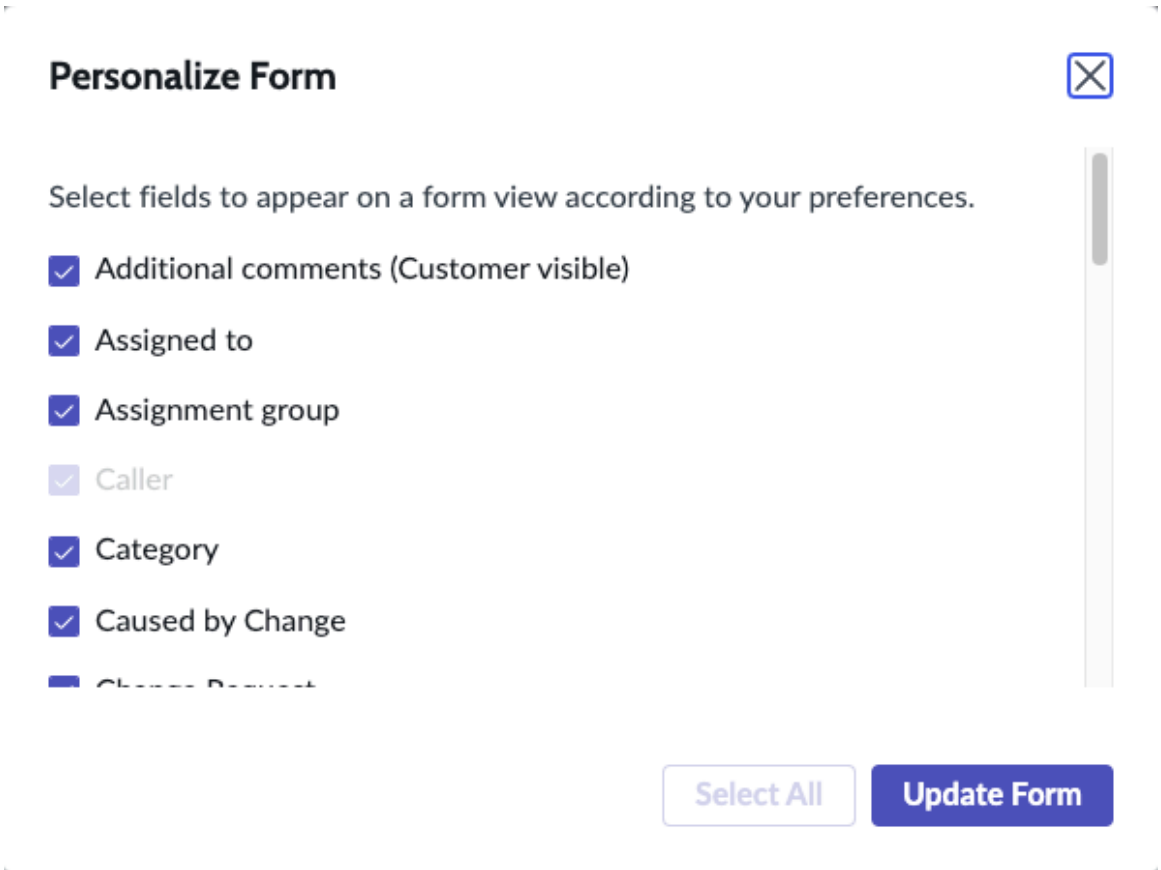
Procédure

1. **Remarque :**
   Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris et cliquer avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire pour afficher **la liste Plus d'options de formulaire** .

   Sélectionnez l'icône de menu (⋮) sur un formulaire.
2. Sélectionnez **Personnaliser le formulaire** dans la liste **Autres options 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.



3.

4. Sélectionnez **Mettre à jour le formulaire** pour soumettre vos modifications.

Masquer le titre de la première section ou changer les niveaux d'en-tête sur un formulaire

Personnalisez votre Espace de travail dans le générateur d'IU en masquant le titre de la première section ou en modifiant le niveau des titres de section qui apparaissent sur les formulaires.

Avant de commencer

Rôle requis : ui_builder_admin

Procédure

1. Ouvrez une page existante Espace de travail ou créez une nouvelle page dans UI Builder .
2. **Facultatif :** Pour masquer le titre de la première section sur un Espace de travail formulaire :
   a. Sélectionnez un formulaire sur la Espace de travail page.
   b. Accédez au contrôleur de formulaire et sélectionnez **Masquer le titre de la première section**.
3. **Facultatif :** Pour modifier un niveau d'en-tête :
   a. Sélectionnez un formulaire sur la Espace de travail page.
   b. Sélectionnez l'en-tête que vous souhaitez modifier sur le formulaire, puis accédez au contrôleur de formulaire.
   c. Sélectionnez un niveau d'en-tête dans le menu Niveau.

Configurer le redimensionnement automatique des champs

Activez le texte multiligne, le HTML et les champs journal pour afficher automatiquement du contenu plus long sans que les agents aient besoin de faire défiler l'écran.

Traduction automatique

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

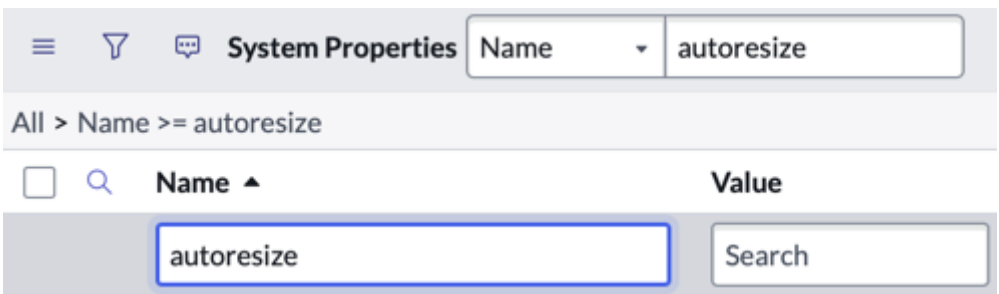
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Sélectionnez **Nom** pour la valeur de recherche, puis entrez `redimensionnement automatique` dans la barre de recherche.



3. Sélectionnez une propriété système de redimensionnement automatique pour activer le redimensionnement automatique et définissez une limite de ligne.
   Pour plus d'informations sur les propriétés de redimensionnement automatique disponibles et leurs configurations, reportez-vous à Redimensionner automatiquement les propriétés système.

Redimensionner automatiquement les propriétés système

Configurez les propriétés système de redimensionnement automatique qui permettent aux utilisateurs d'ajuster automatiquement la taille du texte multiligne, du HTML et des champs de journal.

Nom de propriété système	Fonction	Configuration
`glide.ui.textarea.autoresize.max_lines`	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de zone de texte dans tous les champs de zone de texte.	Entrez une valeur maximale pour les champs de zone de texte à redimensionner automatiquement.
`glide.ui.journal.use_html`	Convertit tous les champs de journal ayant un sous-type de zone de texte en champs d'éditeur HTML.	Définissez le champ Valeur sur **vrai**.
`glide.ui.journal.html.editor.autoresize`	Active la nouvelle extension de redimensionnement automatique dans tous les champs de journal avec le sous-type HTML.	Définissez le champ Valeur sur **vrai**.
`glide.ui.journal.html.editor.autoresize.max_lines`	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant Éditeur HTML dans tous les champs journal avec le sous-type HTML.	Effectif si `glide.ui.journal.html.editor.autoresi` est défini sur vrai. Saisissez une valeur maximale pour que les champs journaux soient automatiquement redimensionnés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de propriété système	Fonction	Configuration
glide.ui.html.editor.autoresize.line_limit	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de l'éditeur HTML dans tous les champs HTML.	Effectif si autoresize est ajouté à *glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugi* Entrez une valeur maximale pour que les champs HTML soient automatiquement redimensionnés.
glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins	Contrôle la disponibilité de fonctionnalités spécifiques dans l'éditeur HTML avec des modules d'extension spécifiés.	Ajoutez le module d'extension autoresize.
glide.activity.compose.textarea.autoresize.line_limit	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant de zone de texte dans tous les Flux d'activité champs de zone de texte.	Entrez une valeur maximale pour les champs de zone de texte à redimensionner automatiquement.
glide.activity.compose.html.autoresize.line_limit	Détermine le numéro de ligne après lequel la barre de défilement doit apparaître pour le composant Éditeur HTML dans tous les Flux d'activité champs journal avec le sous-type HTML.	Effectif si *glide.activity.compose.html.autoresiz* est défini sur vrai. Saisissez une valeur maximale pour que les champs journaux soient automatiquement redimensionnés.
glide.activity.compose.html.autoresize.enabled	Active le module d'extension de redimensionnement automatique dans tous les Flux d'activité champs de journal avec le sous-type HTML.	Définissez le champ Valeur sur **vrai**.

Redimensionner les fenêtres modales dans votre espace de travail

Redimensionnez les fenêtres modales pour afficher le contenu sans faire défiler horizontalement et verticalement.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Dans la vue d'enregistrement, sélectionnez l'icône de recherche ( ) dans un champ.
3. Dans la fenêtre modale, pointez le curseur sur les bords et les coins de la fenêtre modale.

   Un curseur à double flèche ( ) s'affiche.
4. Utilisez le curseur à double flèche pour faire glisser les bords et les coins de la fenêtre modale vers une taille personnalisée.

Permettre aux utilisateurs de l'espace de travail de redimensionner les modaux

Utilisez cette option Générateur d'IU pour permettre aux utilisateurs de redimensionner manuellement les fenêtres modales.

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

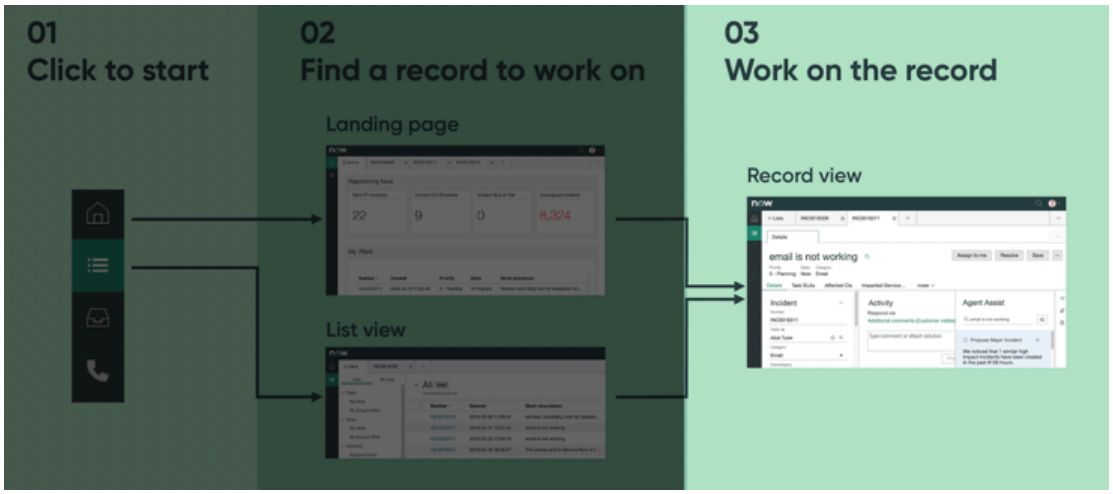
1. Ouvrir une page d’enregistrement dans Générateur d'IU:
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
   b. Ouvrez une expérience dans laquelle travailler ou créez une expérience en sélectionnant **+ Créer**.
   Consultez Configure how users interact with your applications in UI Builder pour en savoir plus sur la création d’expériences.
   c. Ouvrez ou créez une page d’enregistrement dans l’expérience.
   Pour plus d’informations sur la création d’une page d’enregistrement dans , reportez-vous Learning UI Builder à Générateur d'IU.
2. Activer le redimensionnement d’un modal :
   a. Sous **Modaux**, sélectionnez un modal à modifier.
   b. Dans le panneau modal, activez **l’option Activer le redimensionnement**.
   c. Entrez une hauteur et une largeur minimales pour redimensionner.
3. Ouvrez un bouton existant pour ouvrir un modal ou créez un bouton pour ouvrir un modal :
   Pour plus d’informations sur la création d’un bouton pour ouvrir une fenêtre modale dans , reportez-vous à Générateur d'IUla section Learning UI Builder .
   a. Dans le panneau du bouton, sélectionnez l’onglet **Événements** .
   b. Sélectionnez **+ Ajouter un gestionnaire d’événements** , puis sélectionnez **Ouvrir ou fermer la boîte de dialogue modale** sous **Gestionnaires d’événements hérités**.
   c. Activez le redimensionnement en activant la **boîte de dialogue Ouvrir le modal** et sélectionnez le modal que vous avez configuré.
   d. Sélectionnez **Ajouter**, puis sélectionnez **Enregistrer**.
4. Modal d’aperçu qui permet le redimensionnement :
   a. Sélectionnez **Aperçu**.
   b. Lorsque l’aperçu s’ouvre, sélectionnez **Ouvrir le modal**.
   Le modal que vous avez défini s’ouvre.
   c. Fermez le modal et sélectionnez le bouton de retour du navigateur pour revenir à l’écran principal de l’expérience.

Répondre aux problèmes d’un enregistrement ouvert dans Espace de travail

Utilisez les sections suivantes pour trouver des réponses aux problèmes que vous traitez dans un enregistrement ouvert.

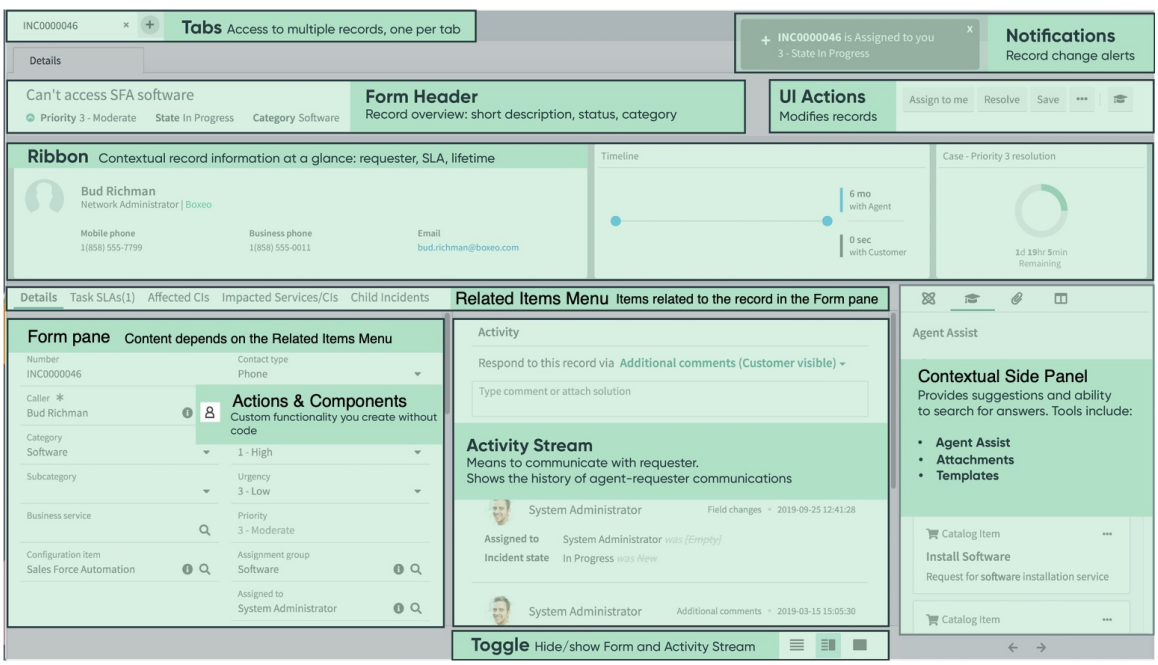
Traduction automatique

© 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.



En fonction du problème à résoudre, vous pouvez commander un composant matériel pour un demandeur, effectuer un redémarrage du serveur pour résoudre un problème ou créer et affecter un enregistrement d'incident pour résoudre un problème logiciel.

Lorsque vous utilisez la page de destination ou la vue de liste pour ouvrir un enregistrement, l'espace de travail fournit de nombreuses informations sur l'enregistrement. Voici comment vous pouvez examiner les différentes parties de l'espace de travail pour comprendre et résoudre un problème.



1. Dans l'en-tête du formulaire, lisez la brève description, la priorité, l'état et la catégorie de problème de l'enregistrement.
2. Dans le ruban, découvrez le demandeur, depuis combien de temps le problème a été ouvert et connaître le SLA dans la résolution du problème.
3. Dans l'onglet Détails du volet **Formulaire** , faites défiler les informations détaillées sur le problème.
4. Dans le menu Éléments connexes, cliquez sur les onglets pour afficher les informations relatives à l'enregistrement ouvert, telles que les incidents associés. Les informations apparaissent dans le volet 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.

5. Dans le panneau latéral contextuel, lisez les résultats de recherche qui Assistant d'agent peuvent vous aider à résoudre le problème.
6. Dans le flux d'activité, découvrez l'historique des actions que vous ou d'autres agents avez effectuées pour résoudre ce problème.
7. Dans la section Composer du volet Flux d'activité, écrivez un commentaire au demandeur ou notez à vous-même et à d'autres agents votre progression dans la résolution du problème.

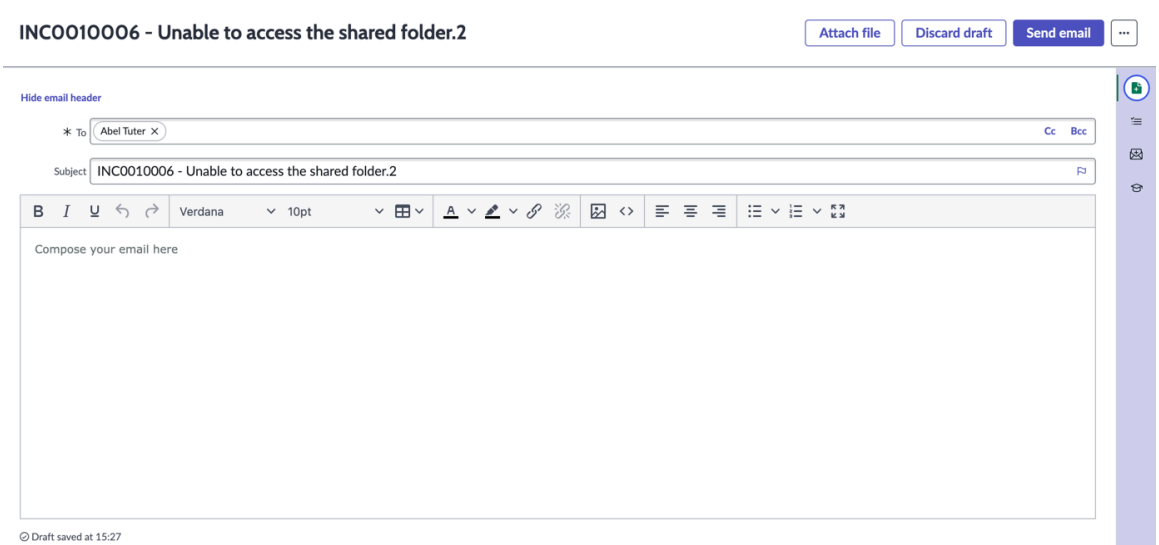
Suivant

Maintenant que vous savez comment parcourir les différentes parties de l'espace de travail afin d'obtenir des informations contextuelles sur un problème, voyons comment trouver une solution.

Communiquer par e-mail dans Espace de travail

Envoyez un e-mail aux demandeurs et aux agents tout en travaillant sur des problèmes dans Espace de travail.

Avec Email Espace de travail Client, vous pouvez envoyer un e-mail aux appelants ou à d'autres agents directement à partir de la vue d'enregistrement.



Composer un e-mail

Composez un e-mail à envoyer aux demandeurs et aux agents.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Dans la vue d'enregistrement, sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Composer un e-mail**.
3. Si disponible, remplissez le champ **Répondre à** .

   Ce champ spécifie à qui le destinataire peut répondre après avoir reçu votre e-mail. Vous pouvez choisir de spécifier une entité distincte de vous-même. Par exemple, le centre de services 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.

4. Dans le champ **À** , ajoutez un destinataire d’e-mail.
   Vous pouvez également ajouter des destinataires Cc et Cci en sélectionnant **Cc/Cci**.
5. Dans le champ **Objet** , entrez une ligne d’objet.
6. Créez le corps de l’e-mail.
   Vous pouvez insérer un message rapide dans le corps de l’e-mail. Pour plus d'informations, consultez Insérer un message rapide.
7. **Facultatif :** Joignez un fichier à l’e-mail.
   Pour plus d'informations, consultez Ajouter un fichier à un e-mail.
8. Sélectionnez **Envoyer**.
   Les brouillons sont enregistrés automatiquement après un certain nombre de secondes. Pour plus d’informations sur la recherche de brouillons d’e-mail, reportez-vous à Examiner les brouillons d’e-mail.

Résultats

Vous pouvez trouver l’e-mail envoyé dans la liste E-mails. Pour plus d'informations, consultez E-mails de révision.

Composer des e-mails à partir de l’enregistrement

Envoyez des e-mails sans quitter l’enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

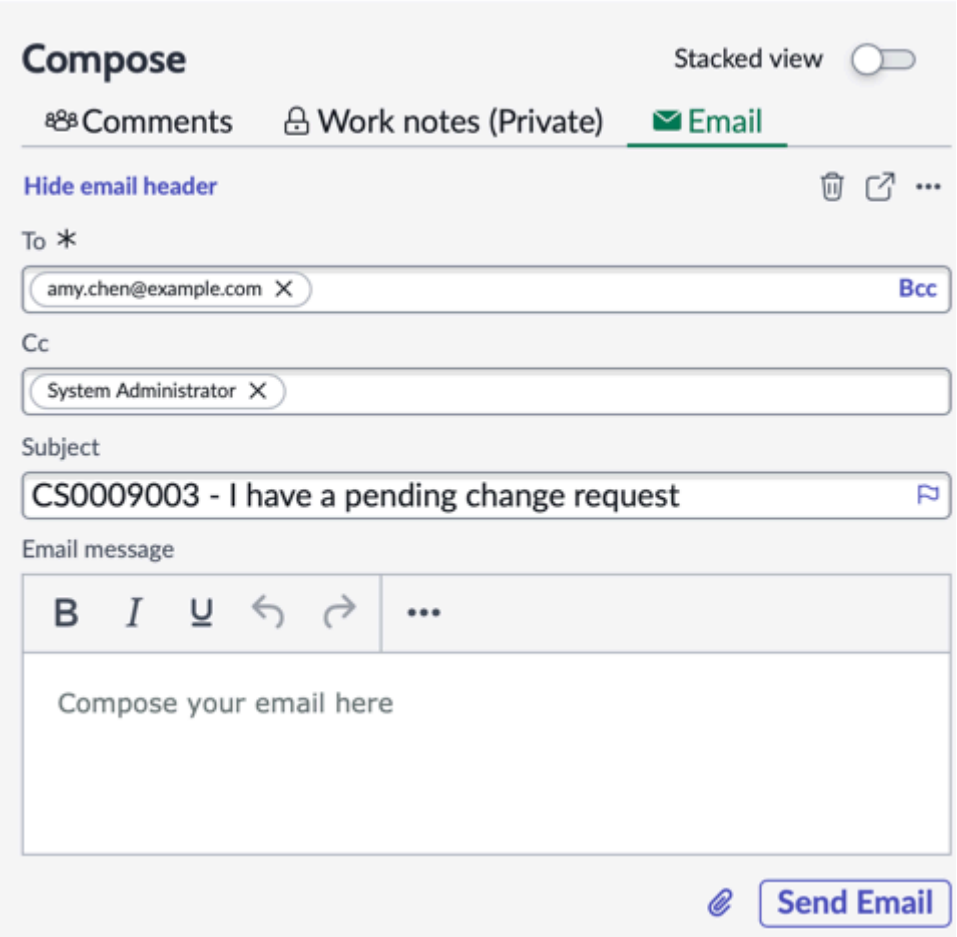
Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Sélectionnez l’onglet **E-mail** dans 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.

Un brouillon d’e-mail s’ouvre avec les mêmes fonctionnalités que la création d’un e-mail à partir d’un nouvel onglet d’espace de travail.



Utiliser des modèles d’e-mail dans la page Composer un e-mail

Composez rapidement des e-mails pour les problèmes courants en sélectionnant un modèle d’e-mail dans la page Composer un e-mail au lieu de rédiger manuellement un e-mail.

Avant de commencer

Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Ouvrez la page Composer un e-mail en sélectionnant l’icône de menu ( ) et **Composer un e-mail**.
3. Sélectionnez l’icône des modèles) dans le brouillon de l’e-mail.
4. Sélectionnez un modèle d’e-mail dans le panneau Modèles d’e-mail.
5. Sélectionnez l’icône de menu ( ), puis sélectionnez **Appliquer le modèle**.

Utiliser des modèles d’e-mail dans la vue d’enregistrement

Composez rapidement des e-mails pour les problèmes courants en sélectionnant un modèle d’e-mail dans la vue d’enregistrement au lieu de rédiger manuellement 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.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Utilisez des modèles d'e-mail dans la vue d'enregistrement en ouvrant l'onglet **E-mail** sous le panneau Composer.
3. Sélectionnez l'icône des modèles) dans la barre latérale d'enregistrement.
4. Sélectionnez l'icône de menu ( ), puis sélectionnez **Appliquer le modèle**.

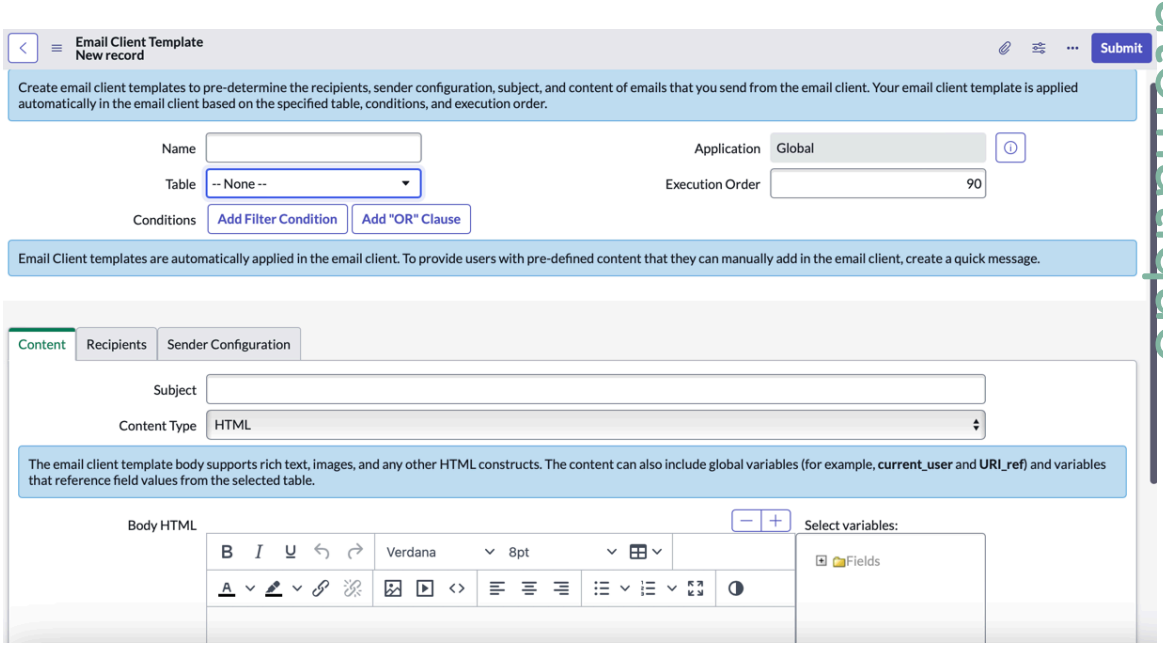
Configurer les modèles d'e-mail

Configurez de nouveaux modèles d'e-mail pour permettre aux agents de créer rapidement des e-mails pour des problèmes courants.

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Configurez un nouveau modèle d'e-mail en cliquant sur le bouton **Nouveau** dans la page Modèles de client de messagerie.
3. Renseignez les champs avec les paramètres de modèle souhaités.
4. Sélectionnez **Envoyer**.



Ajouter l'onglet Modèles d'e-mail à une page d'enregistrement dans UI Builder

Si votre espace de travail n'utilise pas la dernière version de la page d'enregistrement standard, ajoutez manuellement l'onglet Modèles d'e-mail dans Générateur d'IU.

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_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.

Si votre espace de travail est créé à l'aide de la page d'enregistrement standard, l'onglet Modèles d'e-mail est disponible par défaut et il n'est pas nécessaire d'ajouter Générateur d'IU manuellement l'onglet Modèles d'e-mail.

Procédure

1. Ouvrir une page d'enregistrement dans Générateur d'IU:
   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
   b. Ouvrez une expérience dans laquelle travailler ou créez une expérience en sélectionnant **+ Créer**. Consultez Configure how users interact with your applications in UI Builder pour en savoir plus sur la création d'expériences.
   c. Ouvrez ou créez une page d'enregistrement dans l'expérience. Pour plus d'informations sur la création d'une page d'enregistrement dans , reportez-vous Learning UI Builder à Générateur d'IU.
2. Ajoutez un onglet pour les modèles d'e-mail dans la barre latérale en sélectionnant **+ Ajouter un composant** sous la barre latérale de l'onglet.
3. Ajoutez un composant **d'onglets** .
4. Dans le panneau Paramètres d'onglet, ajoutez les paramètres suivants pour chaque champ.
5. Sélectionnez **Créer**.
6. Configurez l'assistant d'agent pour appliquer la recherche contextuelle :
   a. Accédez à la **Tab sidebar (Barre latérale d'onglets)** > **Modèles d'e-mail (Flex)**.
   b. Sélectionnez **+ Ajouter un composant**, puis sélectionnez **Assistant d'agent**.
   c. **Remarque :**
      Si des paramètres prédéfinis de l'assistant d'agent sont disponibles, les champs suivants se remplissent automatiquement. Ces étapes ne sont nécessaires que si les paramètres prédéfinis de l'Assistant d'agent ne sont pas disponibles.

      Modifiez la propriété de configuration de la **table** sur Modèles d'e-mail [global] dans le panneau Assistant d'agent.
   d. Ouvrez l'onglet **Événements** , puis sélectionnez **+ Ajouter un gestionnaire d'événements** sous Appliquer le modèle d'e-mail.
7. **Remarque :**
   Si des paramètres prédéfinis d'assistant d'agent sont disponibles, ce champ se remplit automatiquement. Cette étape n'est nécessaire que si les paramètres prédéfinis de l'Assistant d'agent ne sont pas disponibles.

   Sélectionnez **[Enregistrement] Demander l'action d'e-mail** et configurez les propriétés suivantes dans son panneau.

Déplacer les destinataires dans les champs d'e-mail À, Cc et Cci

Déplacez les destinataires entre les champs d'e-mail À, Cc et Cci au lieu de supprimer et d'ajouter manuellement des destinataires 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.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Sélectionnez l'onglet **E-mail** du panneau Composer dans la vue d'enregistrement ou ouvrez la page Composer un e-mail.
3. Ajoutez des destinataires aux champs d'e-mail souhaités en copiant et collant les adresses e-mail ou en saisissant manuellement les adresses e-mail des destinataires.
   Les destinataires d'e-mail sont constitués d'icônes de).
4. Déplacez les destinataires vers un autre champ en faisant glisser les pastilles dans les champs À, Cc ou Cci ou en sélectionnant avec le bouton droit les pastilles à copier-coller.
5. **Facultatif :** Pour sélectionner plusieurs destinataires, utilisez les raccourcis clavier et souris.
   Pour référence, voir Raccourcis clavier et souris pour ajouter des destinataires aux champs d'e-mail.

Raccourcis clavier et souris pour ajouter des destinataires à un e-mail

Ajoutez et supprimez des destinataires dans les champs d'e-mail À, Cc et Cci en utilisant les raccourcis clavier et souris au lieu d'ajouter des destinataires individuels.

Raccourcis clavier

- Passer d'un destinataire à **l'autre : gauche** ou **droite**
- Sélectionner plusieurs destinataires : **Maj + gauche** ou **Maj + droite**
- Sélectionnez chaque destinataire dans un champ : **Cmd + A** (Mac) ou **Ctrl + A** (Windows)

Raccourcis de périphérique souris

- Sélectionner plusieurs destinataires : **Cmd + clic** (Mac) ou **Ctrl + clic** (Windows)
- Sélectionnez une plage personnalisée de destinataires : **cliquez sur** le premier destinataire de la plage et **appuyez sur Maj + clic sur** le dernier destinataire de la plage

Insérer un message rapide

Insérez du contenu prédéfini dans les e-mails.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un brouillon d'e-mail.
2. Sélectionnez l'icône de message rapide (icône).
3. Dans la liste Messages rapides, sélectionnez un message rapide en sélectionnant l'icône **d'insertion** ( ).

Ajouter un fichier à un e-mail

Envoyez un fichier à un demandeur ou à un agent en le joignant à 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.

Avant de commencer
Rôle requis : email_composer

Procédure

1. Ouvrez un brouillon d'e-mail.
2. Joignez un fichier à l'aide de l'une des méthodes suivantes.

Que faire ensuite
Vous pouvez également masquer ou afficher les pièces jointes dans vos brouillons d'e-mail en **sélectionnant Masquer les pièces jointes** lorsqu'elles ne sont pas masquées et **Afficher les pièces jointes** lorsqu'elles sont masquées. Vous pouvez également effectuer des actions supplémentaires en sélectionnant l'icône de menu (⋮) à côté de chaque fichier joint :

- **Télécharger** : téléchargez le fichier sur votre ordinateur.
- **Renommer** : renommez le fichier joint. Seuls les 100 premiers caractères d'un nom de fichier sont affichés.
- **Supprimer** : supprimez la pièce jointe de l'e-mail.

E-mails de révision

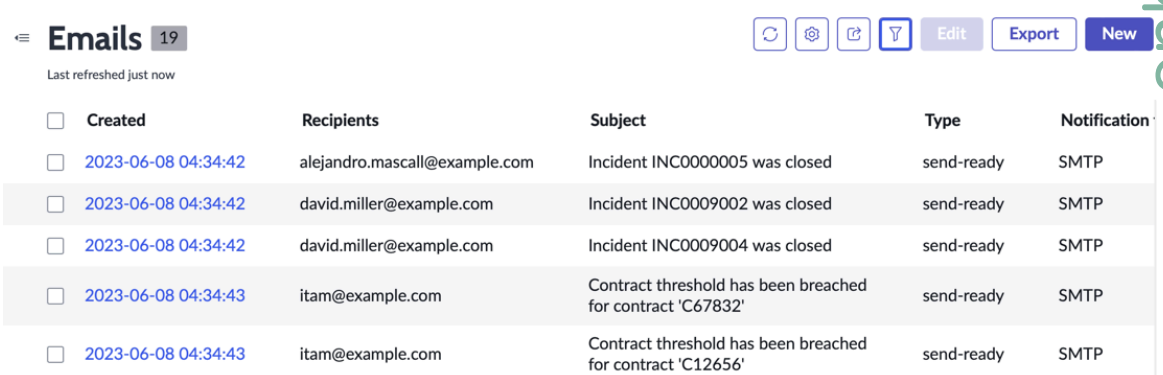
Examinez les e-mails que vous avez envoyés et reçus.

Avant de commencer
Créez une Espace de travail liste pour la table E-mail [sys_email]. Pour en savoir plus sur la création Espace de travail de listes, reportez-vous à Créer Mes listes dans l'espace de travail.

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez la vue de liste en sélectionnant l'icône de liste (☰).
2. Sélectionnez **Mes listes** et ouvrez votre liste d'e-mails.
3. Recherchez un e-mail en filtrant la liste ou en triant les colonnes.



Pour plus d'informations sur l'utilisation Espace de travail des listes, reportez-vous à Utiliser des listes dans l'espace de travail.

4. Ouvrez un e-mail à 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.

Que faire ensuite

Vous pouvez répondre à l'e-mail ou le transférer en sélectionnant **Répondre**, **Répondre à tous** ou **Transférer**.

Remarque :
Si vous répondez, répondez à tous ou transférez à partir de , la sélection de l'option **Composer un e-mail** dans l'en-tête entraîne un comportement différent de l'interface Flux d'activitéutilisateur. Pour plus d'informations, consultez Communication avec les demandeurs et les agents à l'aide de Composer.

Examiner les brouillons d'e-mail

Affichez les e-mails enregistrés pour plus tard ou créez un nouvel e-mail tout en enregistrant automatiquement votre brouillon actuel.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_user

Procédure

1. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Travaillez à partir de la page d'enregistrement en sélectionnant l'onglet **E-mail** dans Composer.
3. Travaillez à partir d'un nouvel onglet d'espace de travail en sélectionnant l'icône Ouvrir dans une nouvelle) dans l'onglet **E-mail** .
4. **Remarque :**
   Au lieu d'un bouton permettant d'enregistrer manuellement les brouillons d'e-mail, les brouillons s'enregistrent automatiquement. Un brouillon sur lequel vous travaillez peut être supprimé en sélectionnant l'icône de la corbeille ( ) dans l'enregistrement ou **Abandonner le brouillon** dans le compositeur d'e-mail développé.

   Affichez vos brouillons en sélectionnant l'icône **Icône Plus d'options (icône) > Afficher les brouillons**.
5. Supprimez les brouillons en sélectionnant des brouillons dans le modal Brouillons d'e-mail et en sélectionnant **Supprimer**.
6. Créez un nouveau brouillon tout en enregistrant automatiquement votre brouillon actuel en sélectionnant **Icône Plus d'options (icône) > Créer un e-mail**

Communication avec les demandeurs et les agents à l'aide de Composer

Vous utilisez la composition pour communiquer avec les demandeurs et saisir des commentaires sur le travail que vous effectuez sur des problèmes que seuls les autres agents peuvent lire.

Rédaction de commentaires

Après avoir recherché un problème, vous pouvez obtenir plus d'informations auprès d'un demandeur, communiquer une solution ou écrire une note interne à vous-même ou à d'autres agents pour enregistrer votre progression dans la résolution d'un problème. Pour ce faire, vous utilisez la fonction **Composer** . La façon dont vous saisissez des commentaires ou des notes de travail dépend de la configuration.

Traduction automatique

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

- Si vous utilisez un seul champ de texte, sélectionnez **Commentaires** ou **Notes de travail**, saisissez votre commentaire dans le champ de texte, puis sélectionnez **Publier des commentaires**.

  Utilisez le champ **de texte Commentaires** pour communiquer avec les demandeurs externes. Utilisez le champ **Notes de travail** pour documenter votre progression sur un problème. Les notes de travail ne sont pas envoyées aux demandeurs externes et ne sont visibles que par vous et d'autres membres du personnel interne, tels que d'autres agents qui peuvent également travailler sur le problème.

- Dans une vue empilée, où il y a deux champs de texte, saisissez du texte dans le champ approprié et sélectionnez **Publier des commentaires** ou **Publier des notes de travail (privées).**

Vous pouvez afficher les e-mails dans le flux d'activité. L'onglet **E-mail** apparaît dans **Composer** lorsque vous répondez, répondez à tous ou transférez un e-mail à partir d'un e-mail existant dans le flux d'activité.

Si vous avez configuré **Composer** pour utiliser l'éditeur de texte enrichi, vous pouvez utiliser les icônes en haut du champ pour styliser le texte. Avec l'éditeur de texte enrichi, vous pouvez coller une image directement dans le champ de texte.

Lorsque vous publiez votre commentaire dans **Composer**, le commentaire est déplacé dans le flux d'activité, qui conserve l'ensemble de l'historique de communication. Seuls les e-mails générés par l'utilisateur s'affichent, par exemple les e-mails existants que vous écrivez ou auxquels vous répondez.

Autres communications

En plus d'envoyer des commentaires aux demandeurs, vous pouvez également :

- Utilisez la fonctionnalité de pièce jointe ( ) dans le panneau latéral contextuel, par exemple, pour ajouter un article de la base de connaissances à un commentaire.
- Sélectionnez les liens dans certaines des cartes pour Assistant d'agent cela, par exemple, ajouter un article de la base de connaissances à un commentaire.

Configuration de la composition

Vous pouvez configurer **la composition** pour qu'elle apparaisse sous la forme d'un seul champ de texte ou de deux champs de texte. Vous configurez **la composition** en sélectionnant l'icône de configuration ( ).

Vous pouvez également afficher la **composition** et le flux d'activité côte à côte pour vous permettre d'écrire des notes de travail et des commentaires tout en faisant défiler le flux d'activité. L'interface utilisateur de composition s'affiche en regard du flux d'activité lorsque l'espace de colonne est ajusté pour accueillir l'interface utilisateur côte à côte. Vous pouvez activer ou désactiver cette fonctionnalité en sélectionnant l'icône de configuration ( ), puis en sélectionnant **Côte à côte**. Cette option s'affiche dans l'interface utilisateur lorsque l'espacement des colonnes est suffisamment large pour prendre en charge le côte à côte (700 pixels ou plus). Cette fonctionnalité peut ne pas être prise en charge dans les anciennes versions de Safari.

Pour plus d'informations, consultez Personnaliser 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.

Rédaction d'articles de la base de connaissances pour partager des solutions

Pour partager une solution trouvée avec la communauté des utilisateurs de l'espace de travail, vous pouvez créer et publier un article de la base de connaissances. Service Gestion des connaissances Portal permet aux utilisateurs de consulter les articles de la base de connaissances. Elle est disponible par défaut. Pour plus d'informations sur la création, la modification et l'affichage des articles, consultez Création d'articles de la base de connaissances dans Workspace .

Joindre un document pour un demandeur

Joignez des documents à un enregistrement pour aider les demandeurs à résoudre les problèmes. L'icône de pièce jointe affiche un badge qui vous permet de voir d'un coup d'œil qu'un document est joint.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Il existe deux façons de joindre des documents à un enregistrement.
  1. Recherchez le document à partir du panneau Assistant d'agent.
  2. Glissez-déplacez le document sur l'enregistrement et appuyez sur Parcourir dans la fenêtre contextuelle.
- Les pièces jointes prennent en charge les PDF et la plupart des fichiers image.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez un enregistrement d'incident.
3. Dans le panneau Assistant d'agent, cliquez sur l'icône de pièce jointe (icône de).
4. Sélectionnez le document correspondant à votre ordinateur local.
5. Cliquez sur **Charger**.

Résultats

Le document s'affiche dans le volet Activité et l'icône Pièces jointes affiche un petit point indiquant que l'enregistrement comporte une pièce jointe.

Chiffrer une pièce jointe d'un enregistrement

Sécurisez les fichiers sensibles en chiffrant les fichiers au fur et à mesure qu'ils Interface utilisateur principale sont joints et Espace de travail enregistrés.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les pièces jointes chiffrées vous permettent d'effectuer les opérations suivantes :

- Choisissez le contexte de chiffrement à utiliser pour le chiffrement de fichier lorsque vous avez accès à plusieurs contextes.
- Affichez le contexte de chiffrement utilisé une fois que le fichier est joint à 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.

Pour plus d’informations sur le chiffrement, voir Chiffrement .

Procédure

1. Connectez-vous en tant qu’utilisateur avec au moins un contexte de chiffrement.
2. Accédez à un formulaire qui nécessite l’ajout d’une pièce jointe, tel que le formulaire Incident ou Problème, et cliquez sur l’icône de pièce jointe pour ouvrir la boîte de dialogue Pièces jointes.
3. Sélectionnez le fichier à joindre.
   Si vous avez plusieurs contextes de chiffrement, vous verrez une option pour sélectionner un contexte à utiliser.
4. Fermez la boîte de dialogue Pièces jointes pour charger la pièce jointe.
   Les fichiers joints sont répertoriés en haut du formulaire. Une icône spéciale identifie les fichiers chiffrés. Placez le curseur sur l’icône pour afficher le nom du contexte de chiffrement. Notez que vous ne pouvez voir que les fichiers chiffrés pour lesquels vous disposez du contexte de chiffrement.

Résultats

Seuls les utilisateurs ayant le même contexte que celui utilisé pour chiffrer la pièce jointe peuvent voir la pièce jointe dans le formateur d’activité. Les utilisateurs qui ne disposent pas du contexte approprié ne verront pas l’entrée du formateur d’activité associée à la pièce jointe chiffrée.

Envoyer un article à un demandeur

Utilisé Assistant d'agent pour envoyer des articles aux demandeurs afin de résoudre leurs problèmes.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assistant d'agent Les résultats de recherche peuvent inclure des liens vers des articles de la base de connaissances que vous pouvez envoyer à un demandeur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez un enregistrement d’incident à partir de la vue de liste.
3. Dans le Assistant d'agent panneau, recherchez un article.
4. Sélectionnez le **icône de menu (⋮)** > **Ajouter un lien dans l'e-mail**.

Commander un élément de catalogue pour un demandeur

Commandez un élément de catalogue pour un demandeur à partir des résultats de Assistant d'agent recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : agent_workspace_user

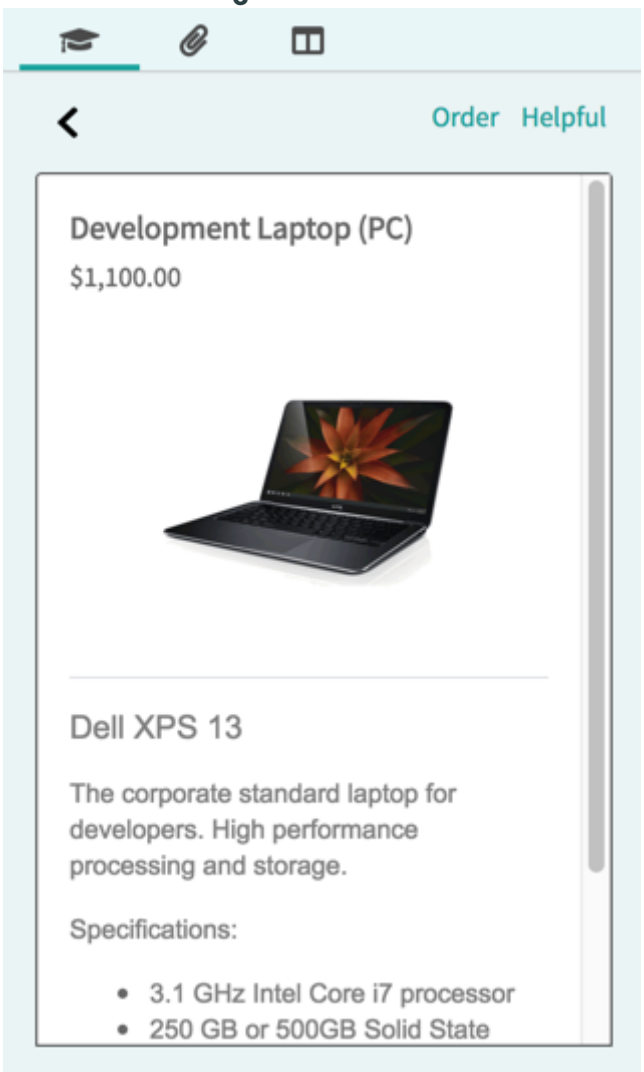
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.
2. Ouvrez un enregistrement d’incident dans la vue de liste.
3. Dans le Assistant d'agent panneau, cliquez sur un résultat de recherche qui est un élément de catalogue.
4. Cliquez sur l’élément de catalogue, puis sur **Commander**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de catalogue



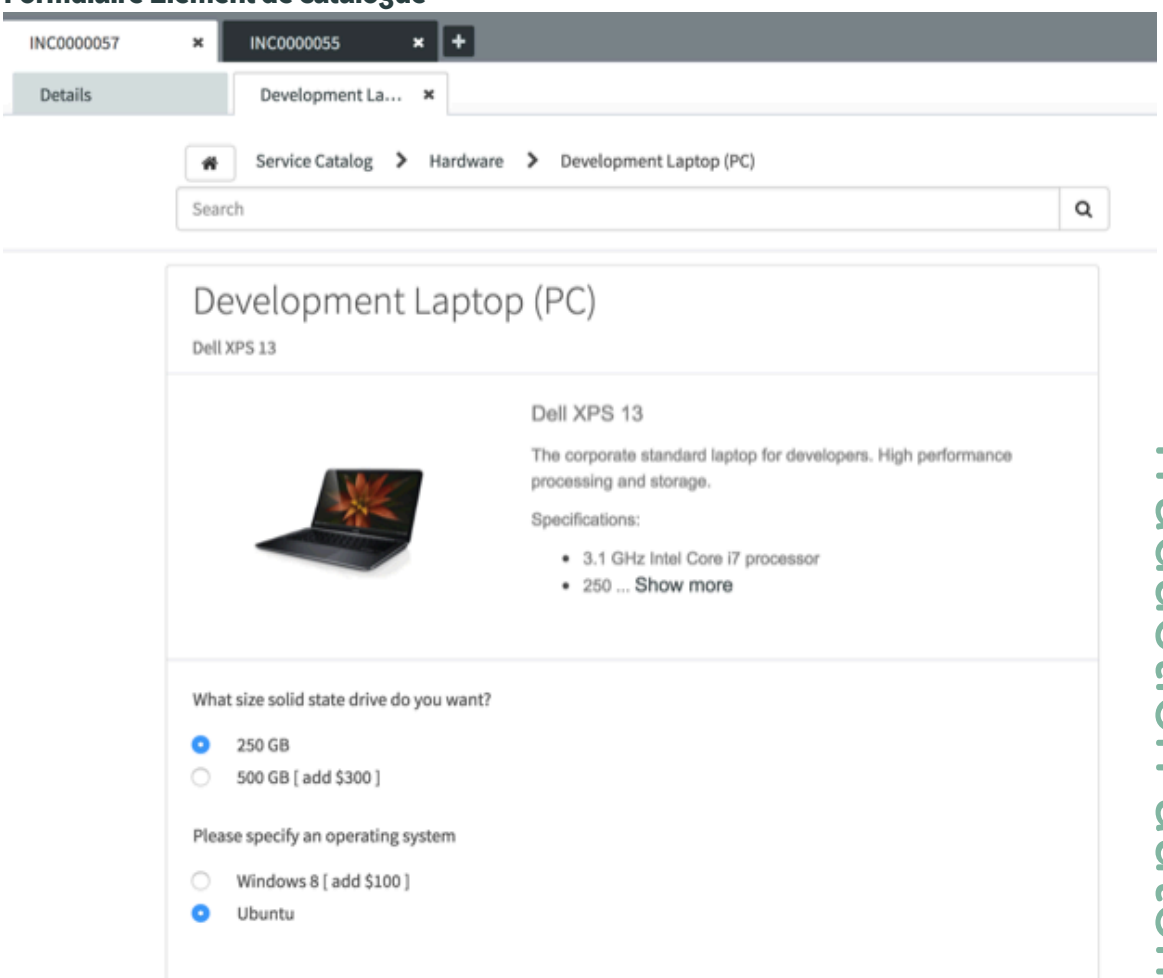
Le formulaire de l’élément de catalogue s’ouvre dans un nouveau sous-onglet.

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.

5. Spécifiez les détails de l’élément de catalogue dans le formulaire, tels que le nombre de gigaoctets qu’un ordinateur portable doit avoir.

Formulaire Élément de catalogue



Résultats

La commande de l’élément de catalogue crée une demande de catalogue de services.

Trouver des solutions à l’aide de Assistant d'agent

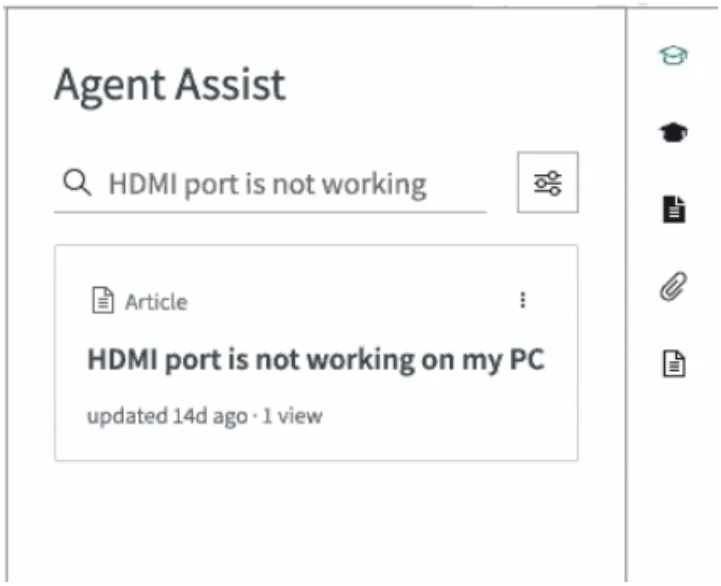
Assistant d'agent est un moteur de recherche qui vous aide à trouver les informations dont vous avez besoin pour résoudre les problèmes.

Assistant d'agent apparaît dans le panneau latéral contextuel par défaut et lorsque vous cliquez sur l’icône de graduation ( ). Il vous est possible d’avoir des icônes pour plus d’un Assistant d'agentfichier . Si c’est le cas, chacun d’entre eux recherchera un ensemble différent de sources d’information.

Lorsque vous ouvrez un enregistrement, Assistant d'agent une recherche est automatiquement effectuée en fonction d’un champ de l’enregistrement ouvert. La valeur de champ utilisée pour le terme de recherche est configurable par votre administrateur système, mais il s’agit généralement de la valeur du champ de brève description de l’enregistrement. La figure suivante montre les résultats de recherche pour la brève description, « Le port HDMI ne fonctionne pas ». Les résultats de recherche sont renvoyés sous forme de cartes. Dans l’exemple suivant, la carte a renvoyé des liens vers un article avec le titre, le port HDMI ne fonctionne pas sur mon PC, et qui a été mis à jour il y a 14 jours. La figure suivante montre également qu’il existe deux assistants d’agent différents disponibles à l’aide de capuchons de graduation de couleurs différentes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 nombre par défaut de résultats de recherche est de 10. S'il y a plus de 10 résultats, le nombre apparaît sous la forme **10+**.

Assistant d'agent est préconfiguré pour rechercher des solutions dans les tables Incident, Problème, Changement, Connaissances et Ticket. Votre administrateur système peut effectuer la configuration Assistant d'agent pour rechercher des sources d'informations supplémentaires, telles que le catalogue de services.

Vous pouvez utiliser Assistant d'agent les méthodes suivantes pour trouver des solutions à l'enregistrement que vous avez ouvert :

- Cliquez sur une carte pour accéder au résultat de la recherche.

  Le résultat de la recherche peut fournir la réponse dont vous avez besoin, que vous pouvez ensuite envoyer au demandeur à l'aide de l'éditeur de composition dans Flux d'activité.

- Saisissez un nouveau terme de recherche dans le champ de recherche en regard de l'icône de recherche ( ) pour obtenir des résultats de recherche différents.

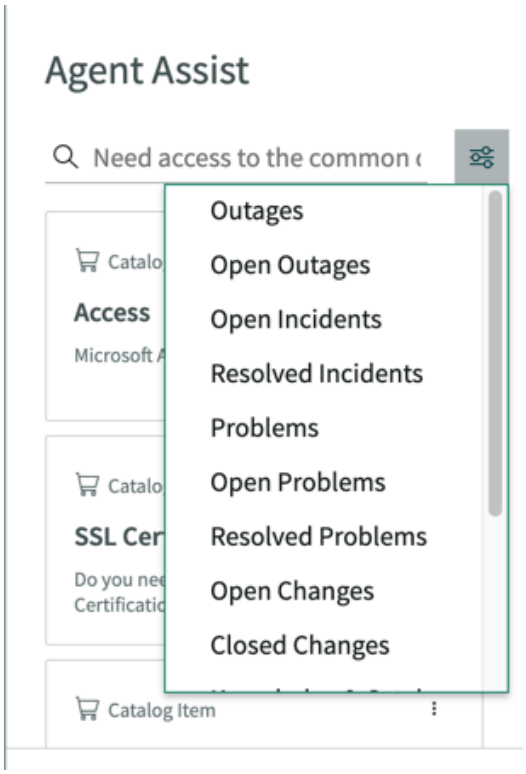
  Si les résultats de recherche affichés automatiquement ne montrent pas les résultats appropriés, entrez un nouveau terme de recherche pour obtenir de meilleurs résultats de recherche.

- Filtrez les résultats de la recherche.

  Renvoie Assistant d'agent par défaut les résultats de recherche de toutes ses sources d'informations. Vous risquez d'obtenir trop de résultats. Pour afficher les résultats de recherche à partir d'un sous-ensemble de ces sources d'informations, cliquez sur l'icône de configuration ( ), puis cliquez sur une source d'informations.

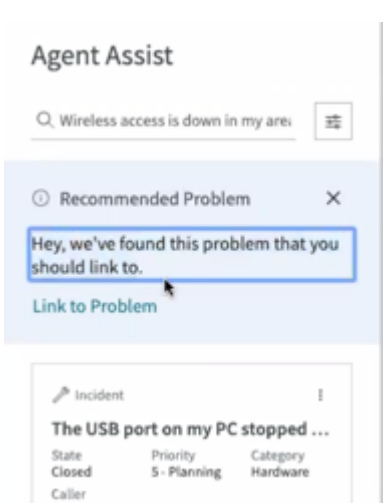
Traduction automatique

© 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.



- Envoyez une solution au demandeur en cliquant sur un lien dans la carte.

  L'exemple suivant montre un lien, **Lien vers un problème**, qui, lorsque vous cliquez dessus, ajoute le lien vers un problème similaire dans l'éditeur Composer que vous pouvez ensuite envoyer au demandeur.



- Si la carte est un article, cliquez sur la carte, puis sur le lien **Joindre** pour envoyer l'article au demandeur.

  Pour plus d'informations, consultez Envoyer un article à un demandeur.

- Si la carte est liée à un élément dans le catalogue de services, cliquez sur la carte pour commander l'élément.

  Pour plus d'informations, voir Commander un élément de catalogue pour un demandeur.

- Cliquez sur une autre Assistant d'agent icône et répétez la 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.

Si vous en avez plusieurs Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel, chacun d'entre eux effectue une recherche dans un ensemble différent de ressources d'informations. Votre administrateur système configure l'icône sur laquelle cliquer pour obtenir des s supplémentaires Assistant d'agent.

- Si votre administrateur système active **la recherche en tant que** sur votre instance, vous pouvez modifier les résultats de recherche en modifiant les valeurs de champ dans le volet de formulaire.

  Dans l'onglet **Détails** , vous pouvez remplacer la valeur de **l'appelant**, par exemple, pour modifier les résultats de recherche en fonction de cette valeur. Par exemple, si vous créez des tickets au nom de clients ou d'employés, saisir l'identité d'un client dans le champ **Appelant** du volet de formulaire renvoie Assistant d'agent des résultats de recherche, par exemple des informations 401k, qui correspondent au client plutôt qu'à vous.

- Passer une commande de catalogue en cliquant sur un élément de catalogue affiché sur une carte.
- Ajoutez un article de la base de connaissances à l'éditeur de composition en cliquant sur l'icône **Joindre** ( ) dans Assistant d'agent.

Aucun terme de recherche

Votre administrateur système peut configurer Assistant d'agent pour effectuer une recherche sans utiliser de terme de recherche. Les résultats de la recherche sont tous les enregistrements d'une source d'information particulière, comme les dossiers d'employés. Vous pouvez ensuite obtenir l'enregistrement d'un employé particulier en saisissant le nom de l'employé dans le champ de recherche.

À propos de l'Expérience de playbook

Interagissez avec un workflow d'entreprise en temps réel à partir de .Espace de travail Les agents peuvent l'utiliser Expérience de playbook pour mettre à jour les enregistrements, charger des pièces jointes et effectuer des tâches sur plusieurs activités de workflow.

Vue d'ensemble de Expérience de playbook

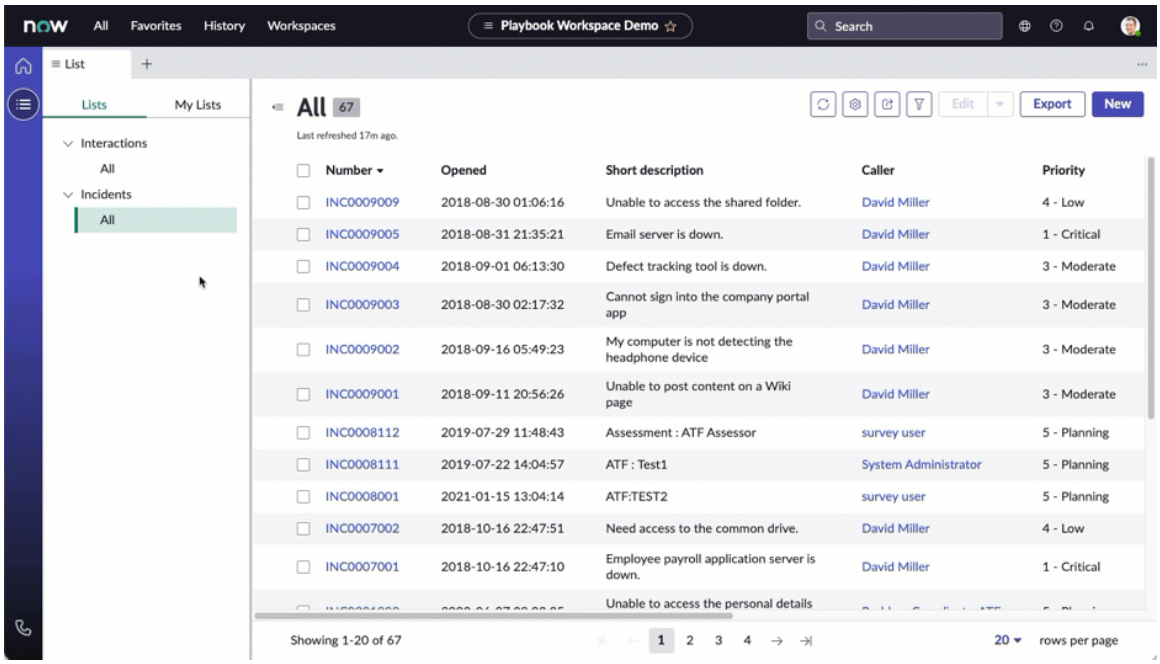
Expérience de playbook fournit aux prestataires une visibilité sur les workflows inter-entreprises et sur les tâches activables utilisées pour exécuter ces workflows.

- Les playbooks peuvent s'afficher dans le panneau latéral ou dans les éléments connexes des enregistrements configurés avec playbook.
- Les activités que vous devez effectuer pour terminer le workflow d'entreprise s'affichent. Vous pouvez voir ce que vous avez fait et ce que vous devez faire pour terminer le playbook. Vous pouvez réduire les activités pour afficher les activités pertinentes et les développer à nouveau.
- Les activités sont généralement exécutées de façon séquentielle. Vous pouvez revenir à ces activités pour les terminer plus tard. Terminez une activité et accédez à l'activité suivante, ou terminez le playbook.

Playbook met automatiquement à jour les tâches du playbook si elles sont effectuées en dehors d'un playbook.

Traduction automatique

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

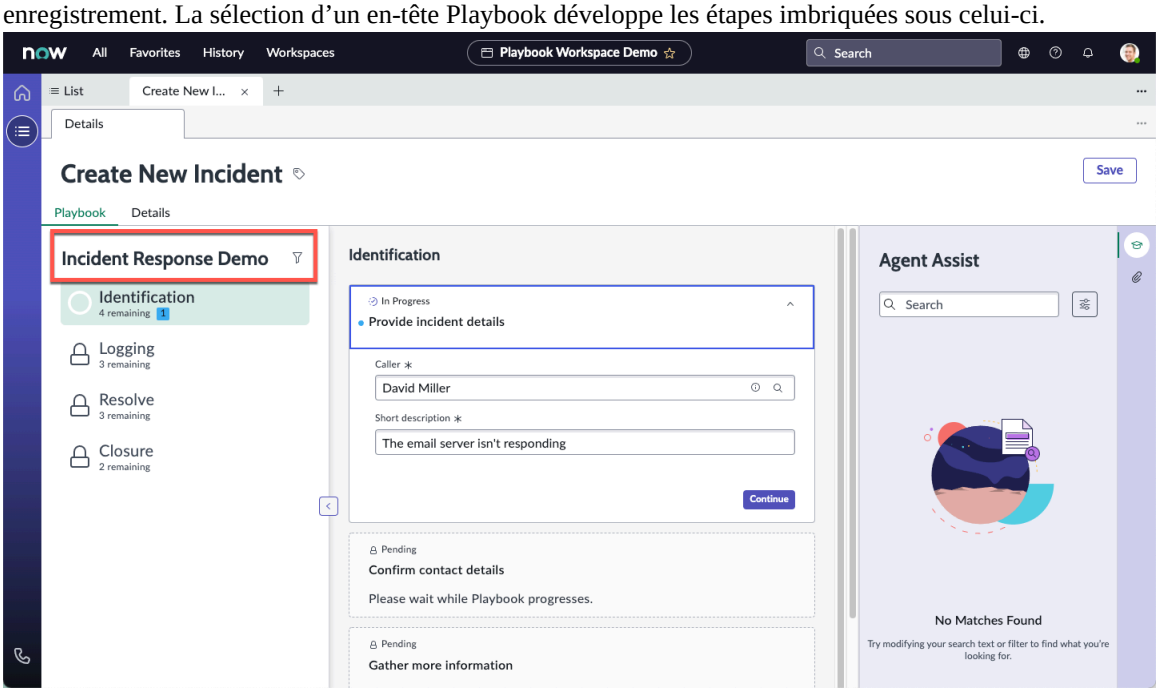


Interface utilisateur du Playbook

Les playbooks contiennent des fonctionnalités d'interface utilisateur utiles.

En-tête

Affiche le titre d'un playbook. un en-tête existe pour chaque playbook attaché à un enregistrement. La sélection d'un en-tête Playbook développe les étapes imbriquées sous celui-ci.

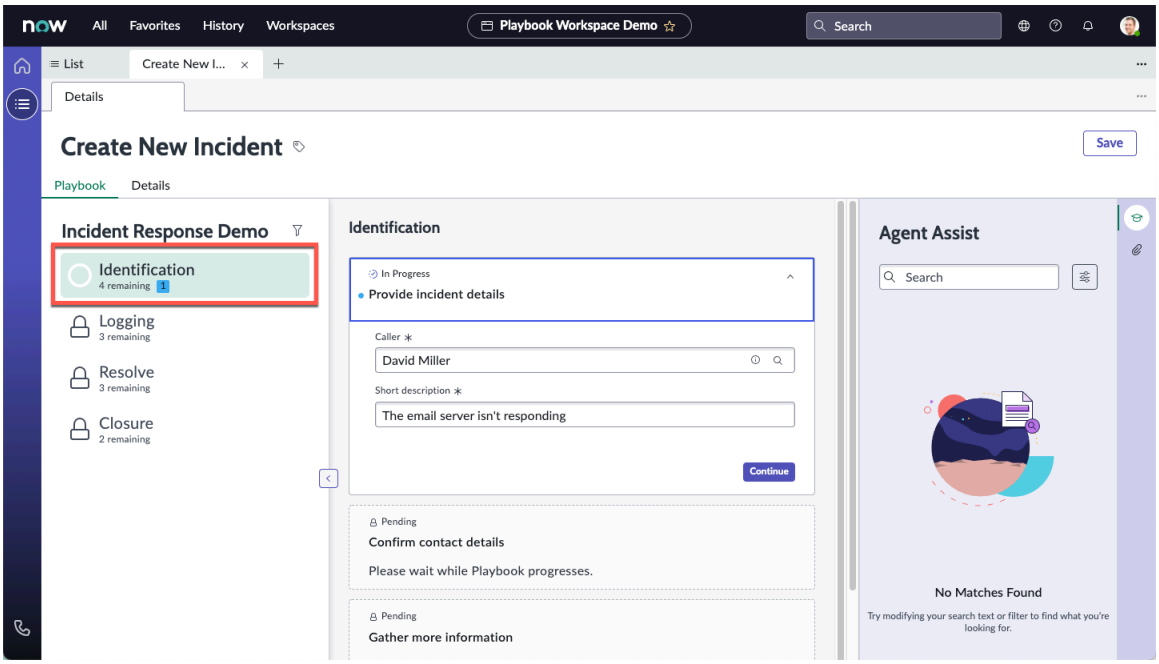


Étapes

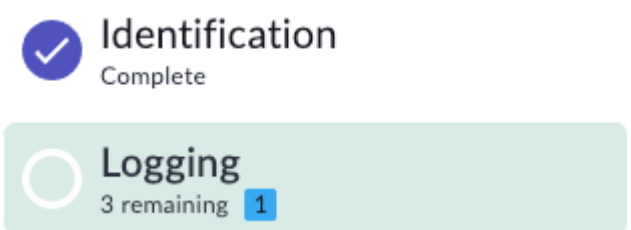
Cliquez sur un titre d'étape pour afficher ses activités. Par défaut, toutes les cartes d'activité sont réduites , à l'exception de la première carte d'une étape.

Traduction automatique

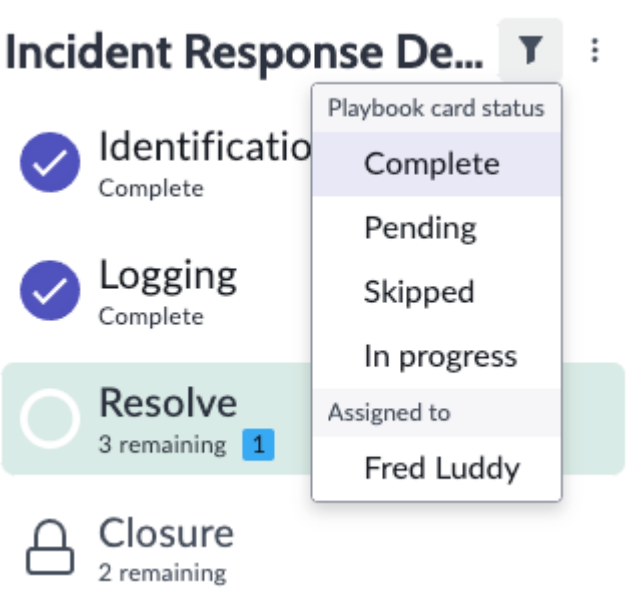
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



La progression de l'étape se met à jour au fur et à mesure que les activités sont terminées. Une coche dans l'en-tête du playbook indique que l'étape est terminée.



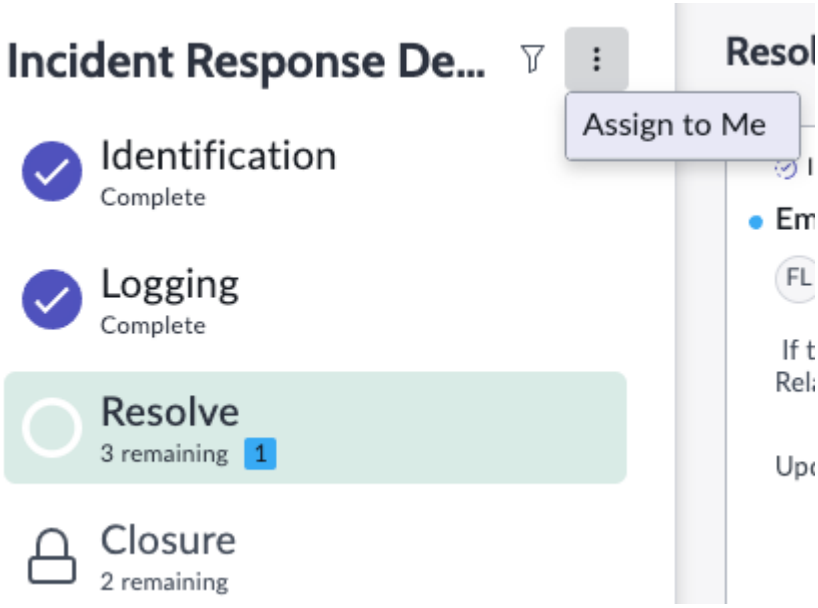
Utilisez le filtre d'étape ( ) pour filtrer un playbook.



Utilisez l'icône du menu d'action Ellipses ( ) pour effectuer des actions de sélection au niveau du playbook et de l'étape.

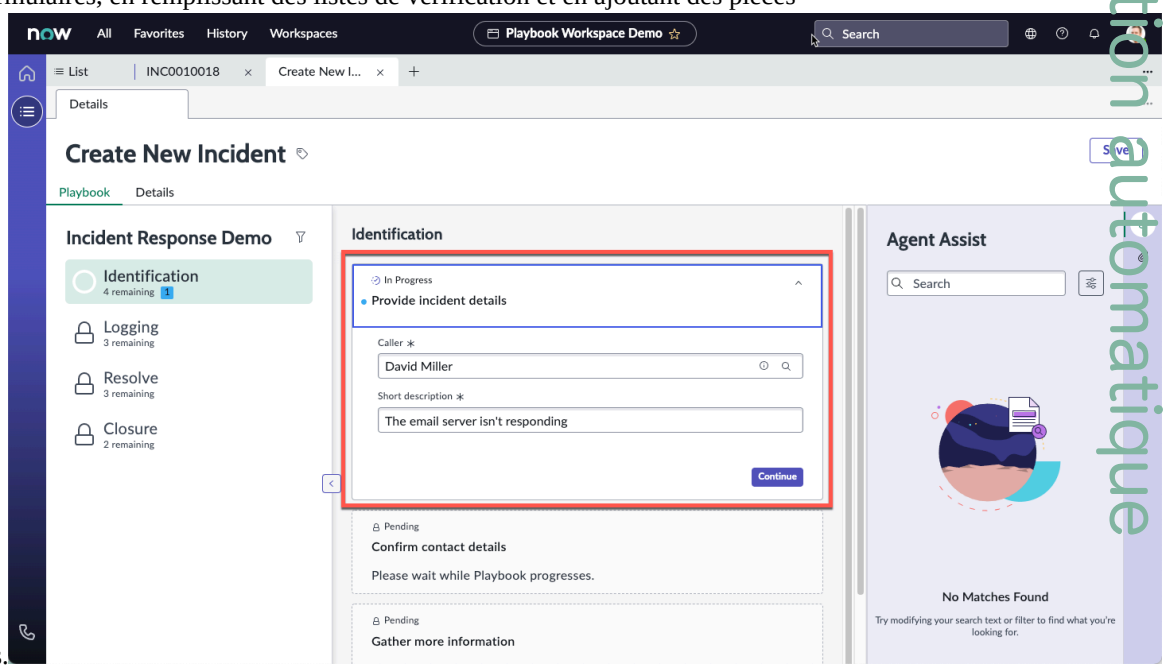
Traduction automatique

© 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.



Cartes d’activité

Les cartes d’activité Playbook affichent des détails sur une activité, qui peuvent inclure l’état, le minuteur SLA, les données de formulaire et les pièces jointes. Utilisez les cartes d’activité du playbook pour accomplir des tâches en remplissant des formulaires, en remplissant des listes de vérification et en ajoutant des pièces jointes.



Ajouter un playbook

Ajoutez un playbook à un enregistrement dans Agent Workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

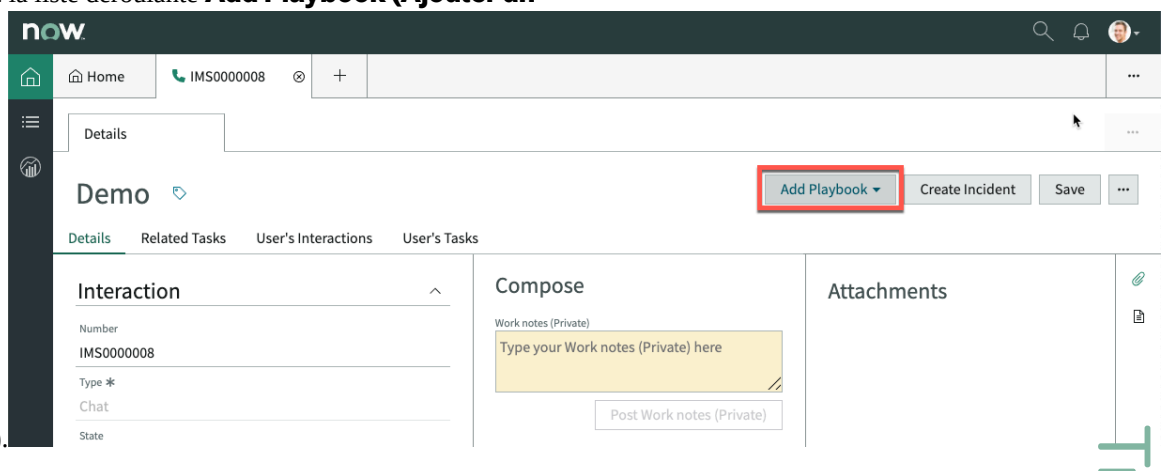
Un playbook peut être ajouté à un enregistrement sans playbook ou à un enregistrement avec des playbooks existants. L’exemple ci-dessous montre comment un playbook peut être ajouté à un enregistrement à l’aide d’un bouton **Ajouter un playbook** .

Traduction automatique

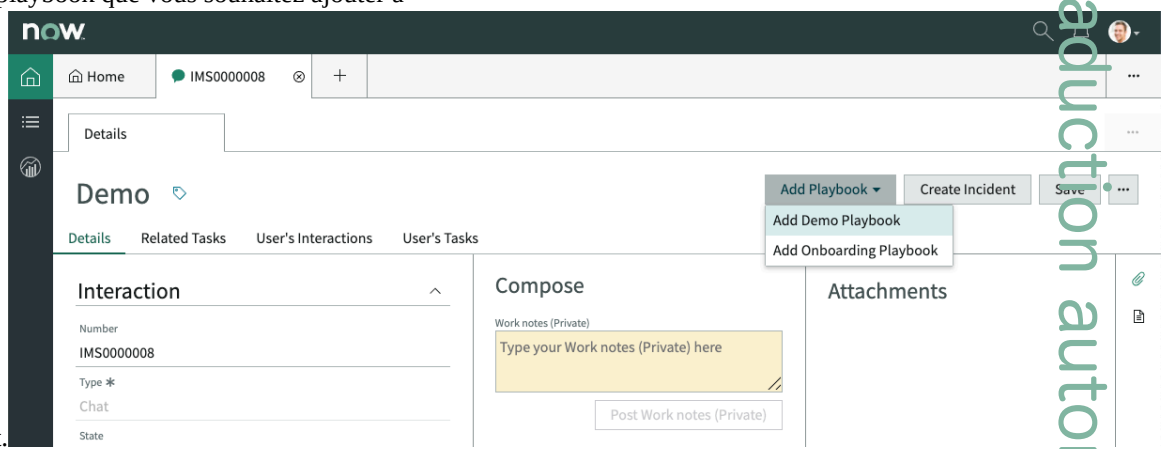
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement.
2. Sélectionnez la liste déroulante **Add Playbook (Ajouter un playbook)**.

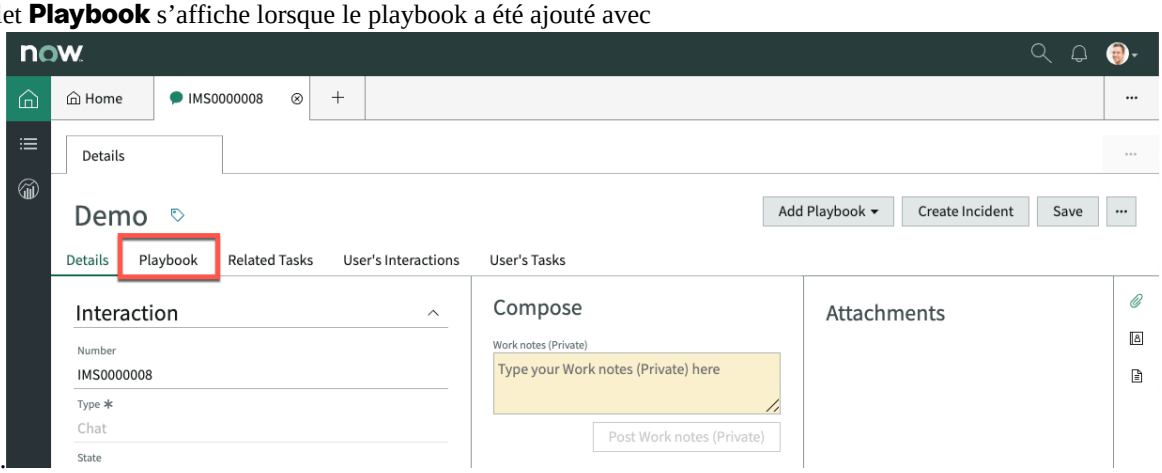


3. Sélectionnez le playbook que vous souhaitez ajouter à l'enregistrement.



Résultats

L'onglet **Playbook** s'affiche lorsque le playbook a été ajouté avec succès.



Ajouter une activité à un playbook

Ajoutez des activités facultatives présélectionnées à un playbook si elles sont disponibles.

Avant de commencer

Rôle requis : agent

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

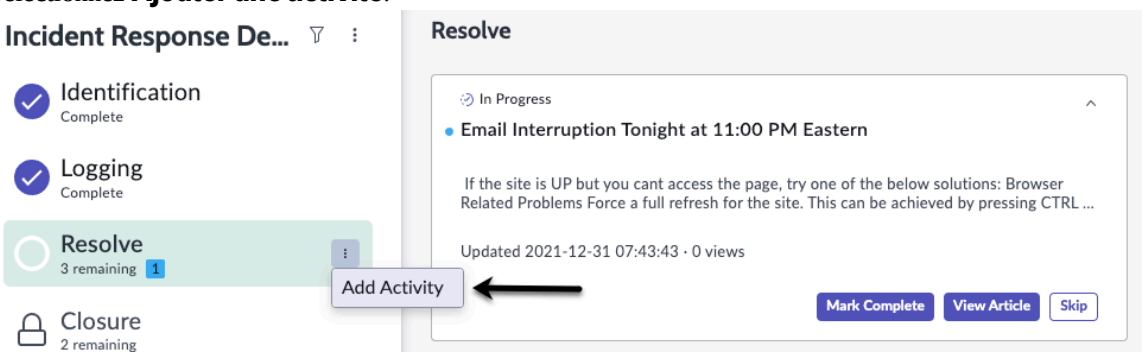
Ajoutez et terminez des activités de playbook facultatives dans un playbook en cours d'exécution. Cet exemple montre comment une activité facultative peut être ajoutée à un playbook. Les administrateurs Playbook doivent préconfigurer les activités facultatives. Vous ne pouvez pas insérer une activité facultative en tant que première activité d'une étape ou entre deux activités terminées. Certaines activités facultatives peuvent être ajoutées à n'importe quelle étape, tandis que d'autres ne peuvent être ajoutées qu'à une seule étape. Si des activités facultatives ne sont pas configurées pour un playbook, aucune activité facultative n'est disponible.

Procédure

1. Ouvrez un playbook dans l'espace de travail.

2. Sélectionnez l'icône du menu d'action (⋮).

3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.

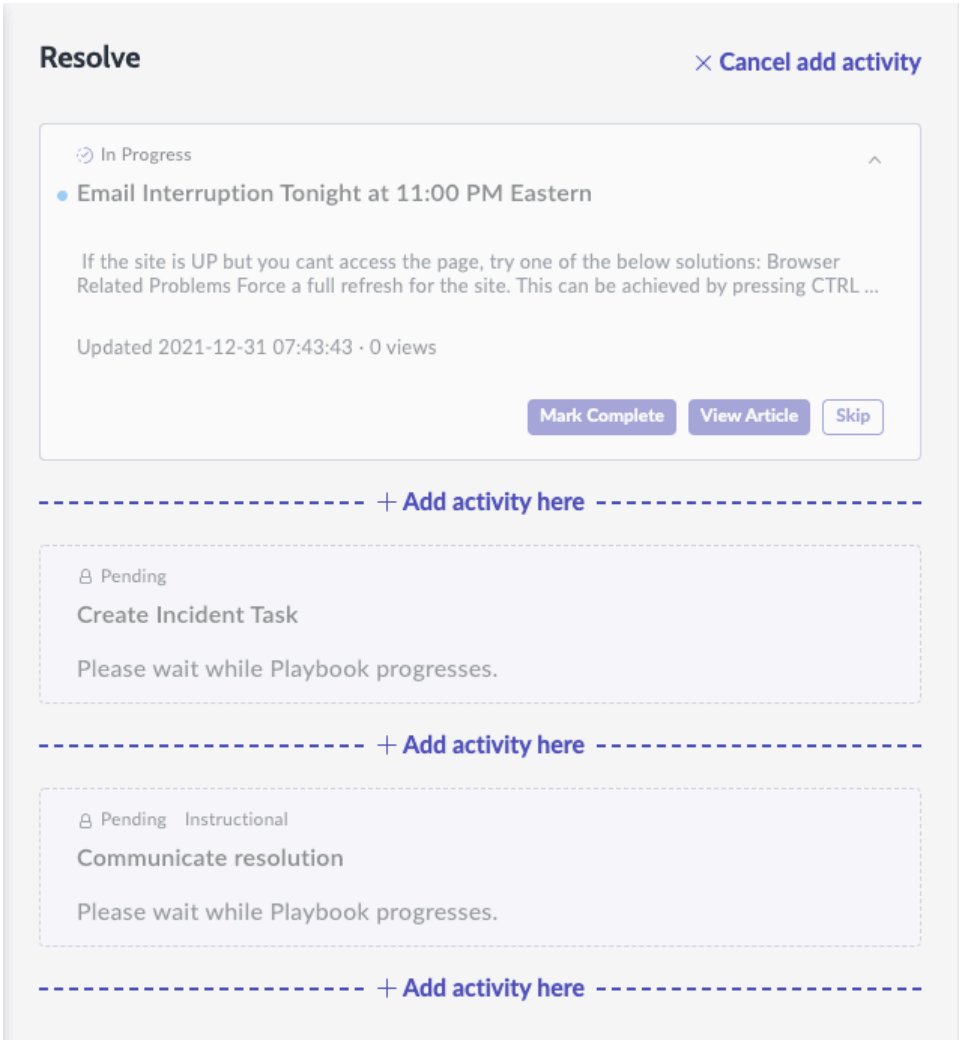


Remarque :
Ajouter une activité ne s'affichera pas si aucune activité facultative n'est disponible à cette étape.

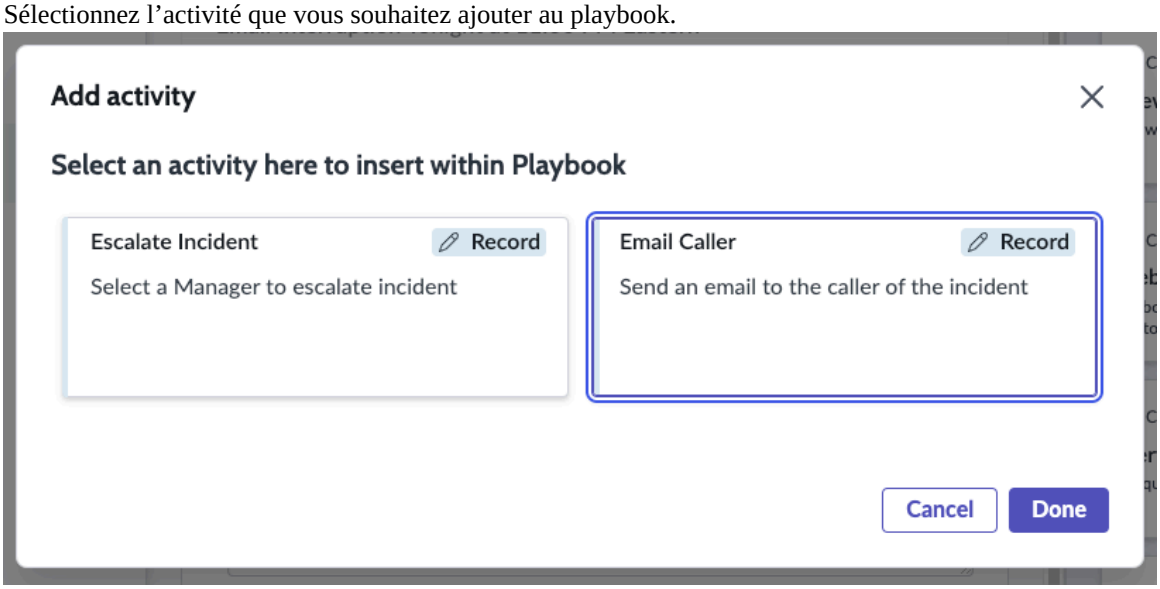
4. Sélectionnez **+ Ajouter une activité ici** à l'emplacement où vous souhaitez ajouter l'activité au playbook.

Traduction automatique

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



5. Sélectionnez l’activité que vous souhaitez ajouter au playbook.



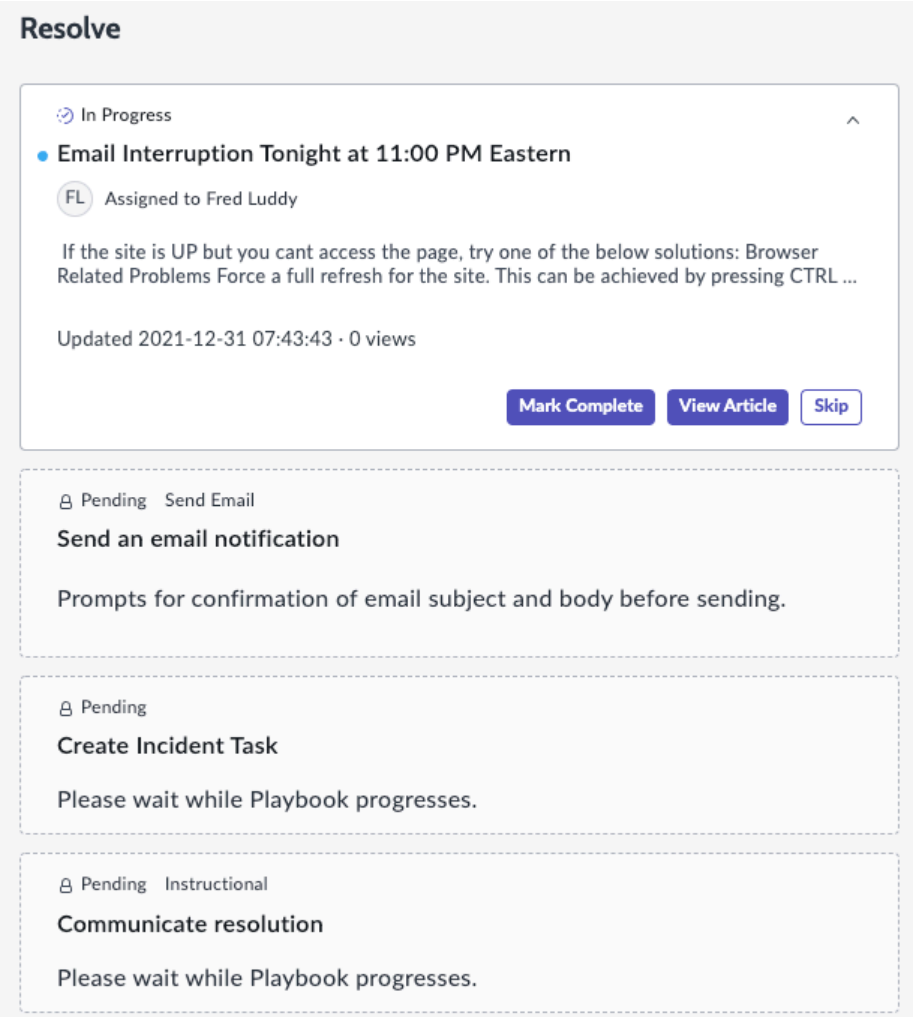
6. Sélectionnez **Terminé**.
L’activité facultative sélectionnée s’affiche dans votre playbook.

Résultats

L’activité facultative sélectionnée s’affiche dans votre playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un playbook

Annulez un playbook pour arrêter un workflow business lorsqu'il n'est plus valide.

Avant de commencer

Rôle requis : agent ou pd_cancel

Si votre administrateur Playbook a ajouté une action d'annulation à votre expérience de playbook, vous pouvez généralement trouver l'action d'annulation sous le menu Actions du playbook. Si vous êtes un administrateur et que vous souhaitez ajouter une action d'annulation à une expérience playbook, consultez Ajouter une action d'annulation du playbook.

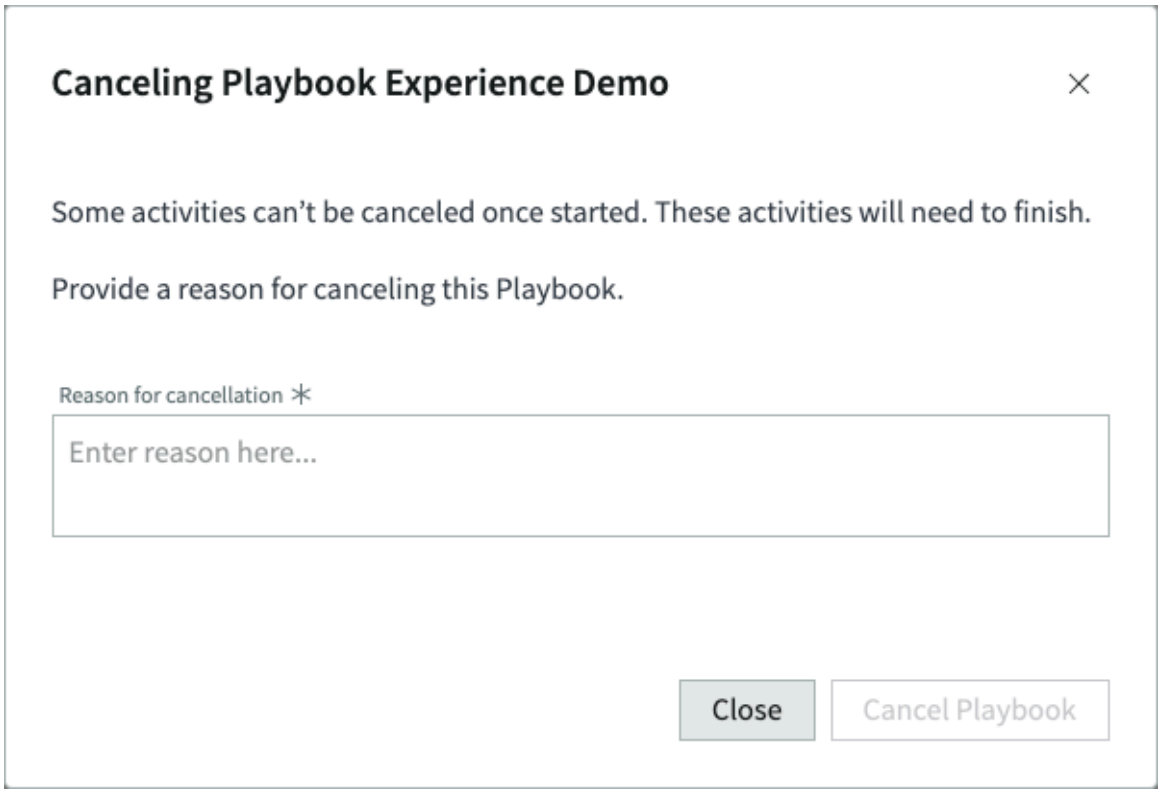
Remarque :
Certaines activités d'un playbook ne peuvent pas être annulées une fois qu'elles ont démarré.

Procédure

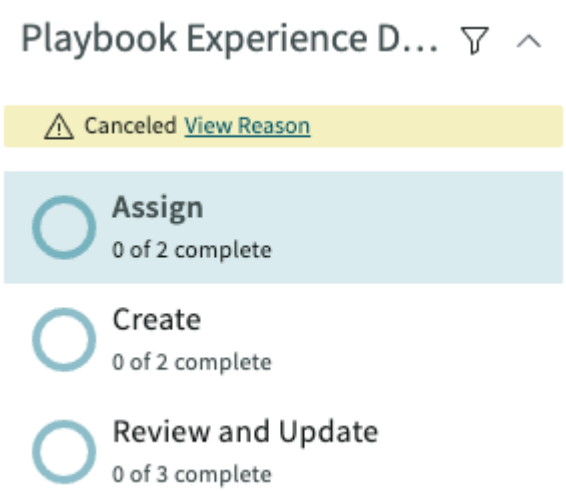
1. Ouvrez un playbook dans l'espace de travail.
2. Cliquez sur l'icône du menu d'action Ellipses (⋮) dans l'en-tête du playbook.
3. Cliquez sur **Annuler le Playbook**.
4. Fournissez un motif d'annulation du playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Annuler le Playbook**.
   Une bannière annulée apparaît sous l'en-tête du playbook, confirmant que le playbook a été annulé.



Ouvrir les listes complètes dans le playbook

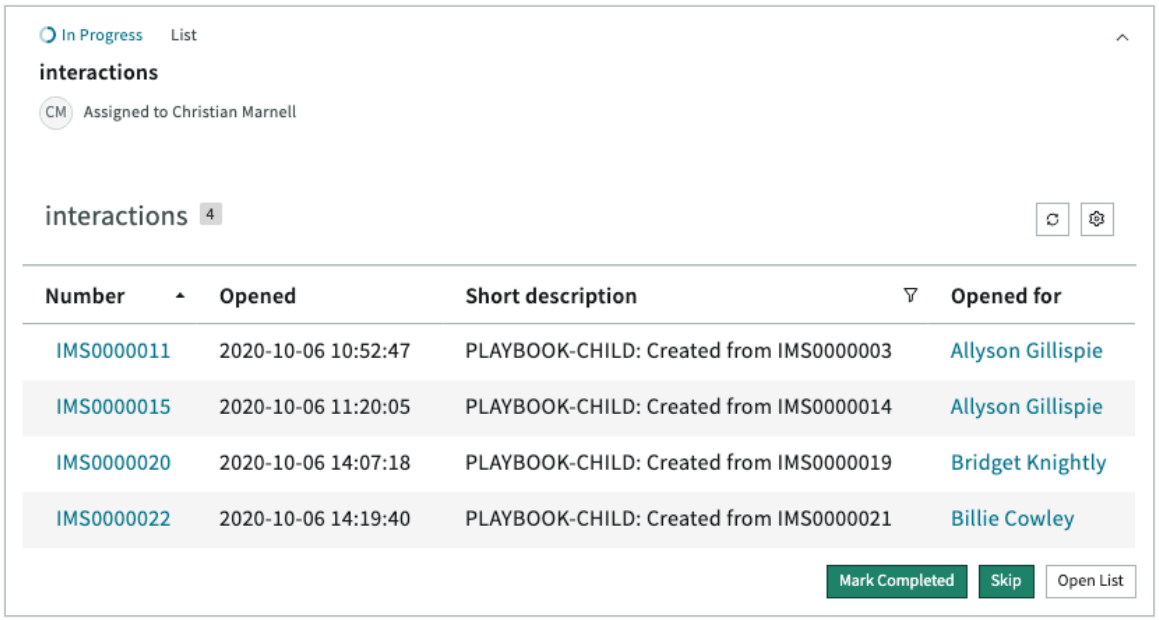
Ouvrez une liste complète dans les cartes du playbook pour afficher et mettre à jour les éléments de liste.

Pour ouvrir une liste complète dans le playbook, cliquez sur l'icône **Ouvrir une liste** (Open List).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la carte



Un nouvel onglet s'ouvre pour afficher une liste complète.



Utilisation du flux d'activité dans le playbook

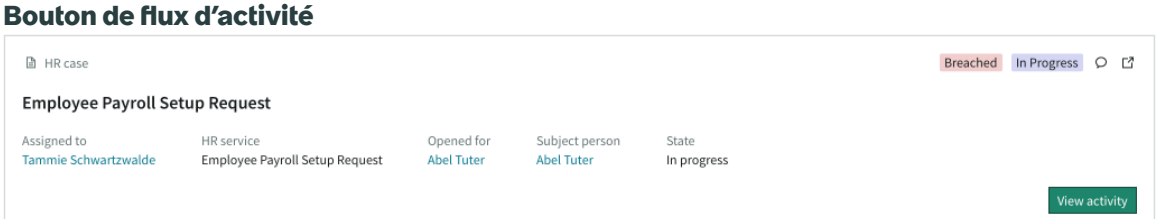
Utilisez le flux d'activités dans le playbook pour ajouter des commentaires ou des notes, et afficher la communication et l'historique des tâches pour l'enregistrement parent ou associé.

Les activités peuvent contenir un bouton, une icône ou un élément déroulant permettant d'afficher le flux d'activité d'un enregistrement.

Exemples de flux d'activité Playbook

Pour ouvrir le flux d'activité dans le playbook, cliquez sur le bouton **Afficher l'activité** ou sélectionnez **Afficher l'historique** dans la liste déroulante.

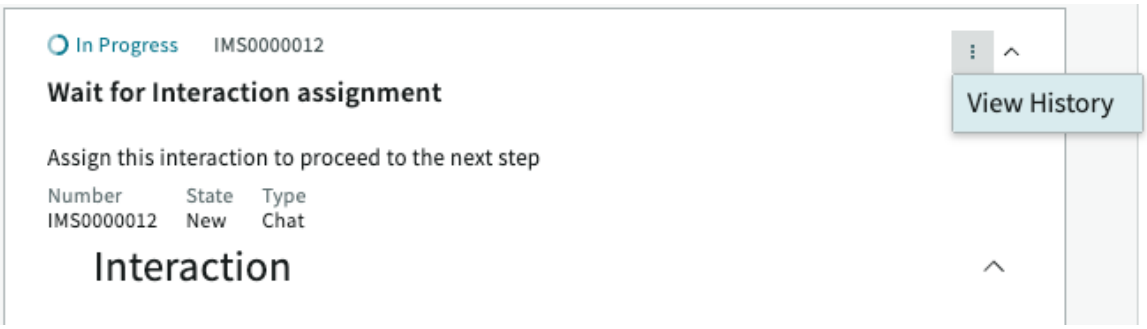
Bouton de flux d'activité



Traduction automatique

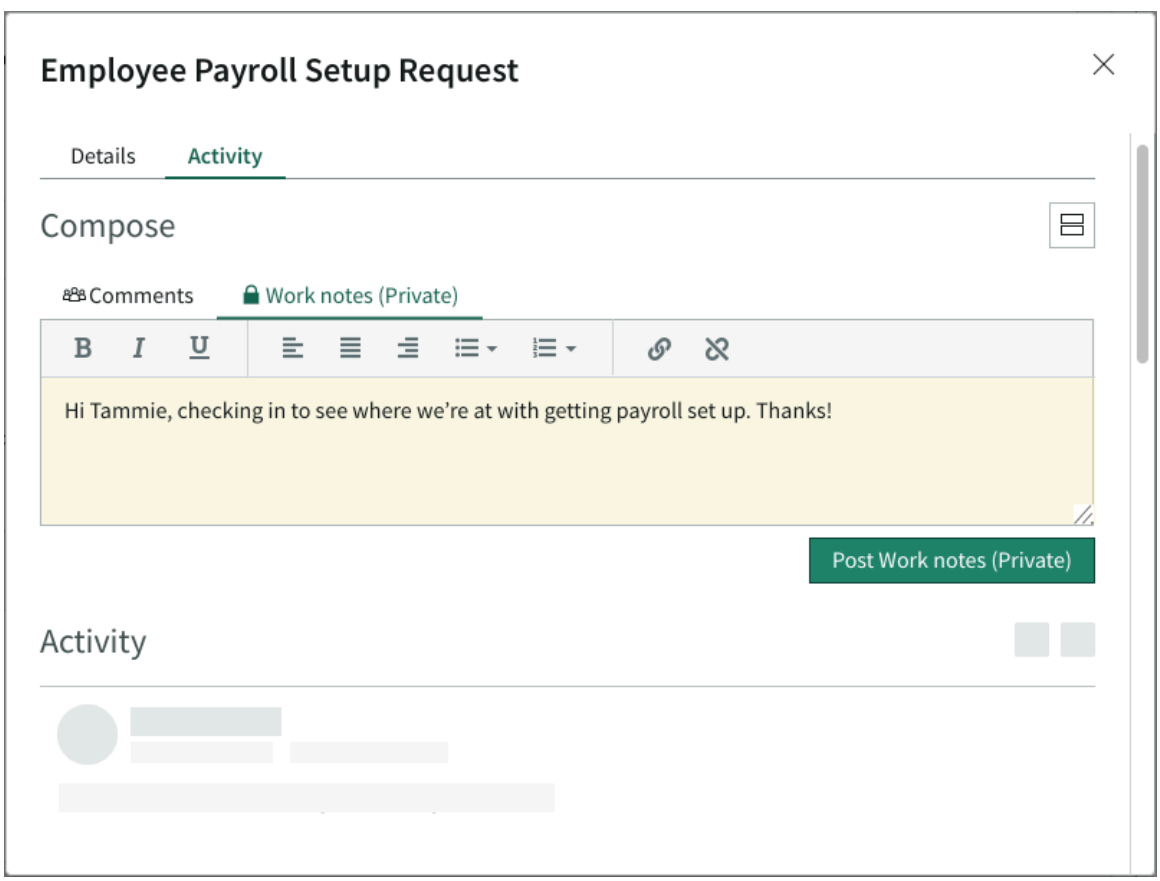
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Liste déroulante du flux d'activité



Modal de flux d'activité

Vous pouvez voir des onglets pour les commentaires et les notes de travail liés à un enregistrement parent ou associé. Vous pouvez utiliser la zone de texte **Composer** pour publier de nouveaux commentaires ou notes de travail.



Vous pouvez afficher l'activité précédente en faisant défiler vers le bas jusqu'à la section **Activité** .

Recherche globale dans Espace de travail

Recherchez dans l'ensemble des tickets, incidents, problèmes, articles de la base de connaissances, questions de la communauté, clients, utilisateurs et demandes de changement pour trouver 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.

Fonctionnalité de recherche globale

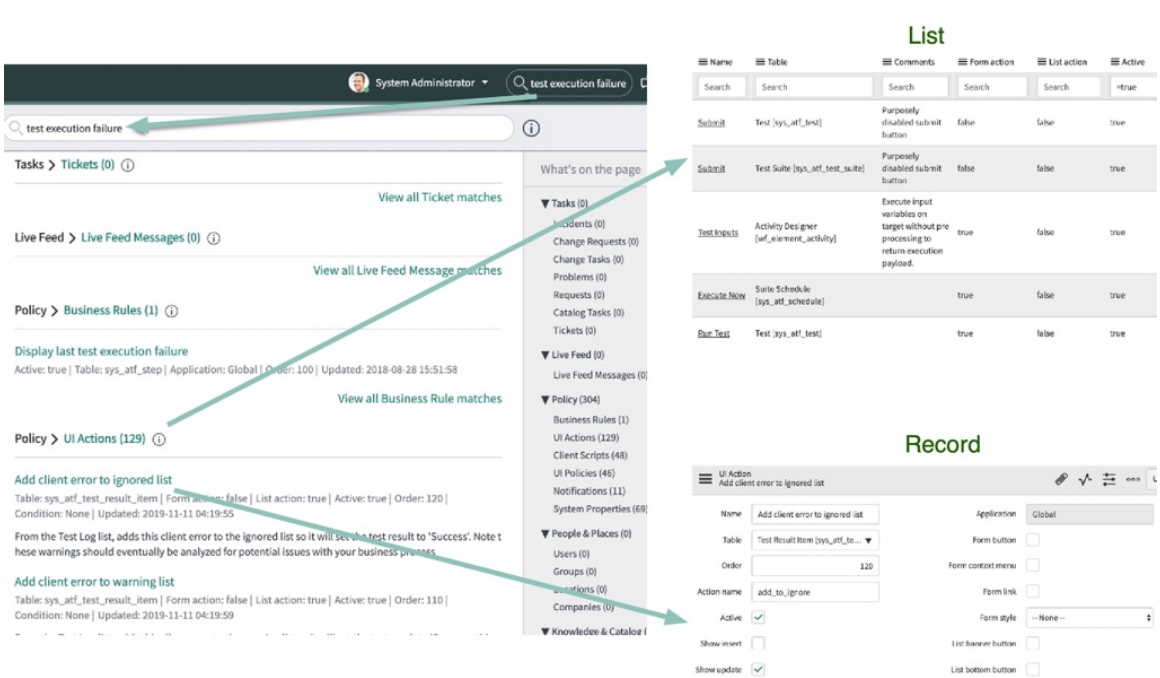
Les résultats de recherche incluent tous les éléments dans lesquels le terme de recherche apparaît, par exemple, dans la brève description, le contenu ou les fichiers joints. Par défaut, les résultats de la recherche globale peuvent inclure :

- Tickets
- Clients ou utilisateurs
- Questions ServiceNow Community
- Incidents
- Demandes de changement
- Problèmes
- Articles de la base de connaissances

Pour saisir des termes de recherche, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et saisissez le terme de recherche dans le champ de recherche.

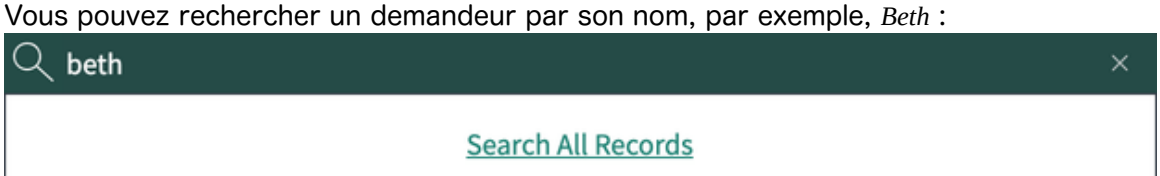


Les résultats de recherche apparaissent dans un onglet distinct. Les liens mènent à un enregistrement ou à une liste d'enregistrements.



Recherche d'un client ou d'un utilisateur

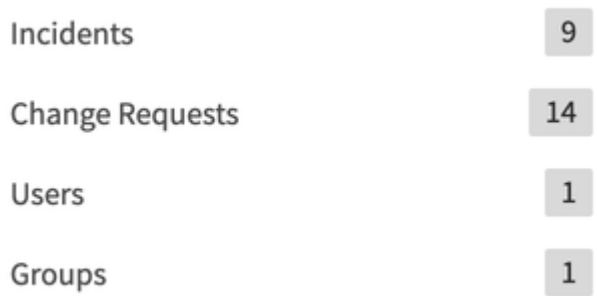
Vous pouvez rechercher un demandeur par son nom, par exemple, *Beth* :



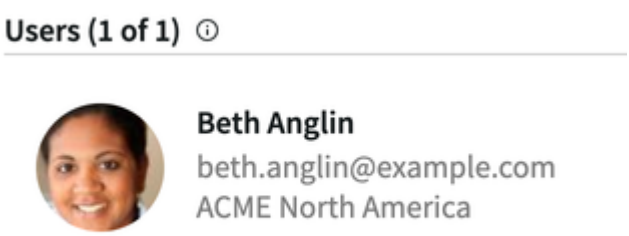
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résultats de recherche globale affichent le nombre de résultats de recherche par catégorie :

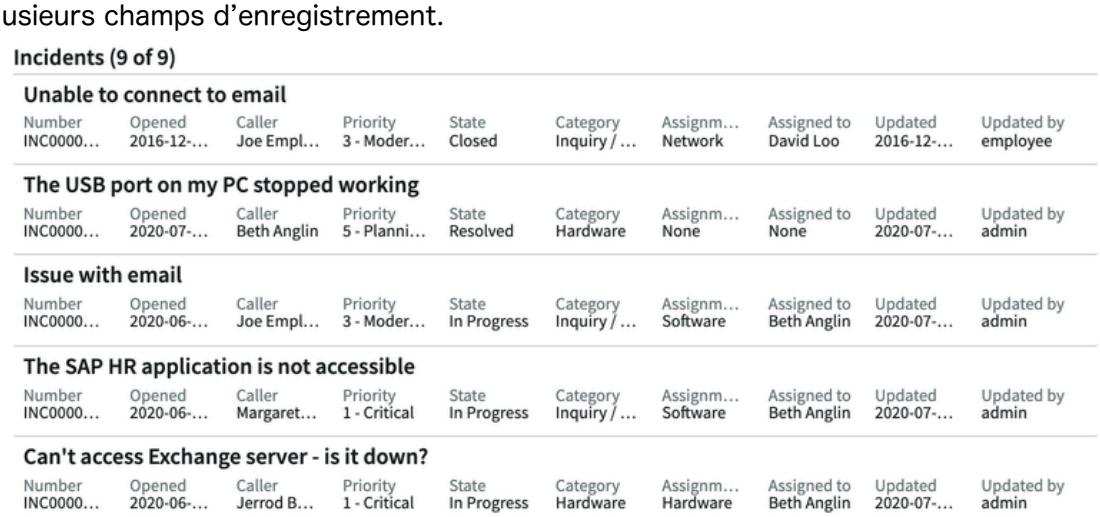


Si vous cliquez sur **Utilisateurs** , les résultats de recherche des utilisateurs portant le nom *Beth* :



Recherche d'un ticket ou d'un incident

Vous pouvez utiliser des numéros de ticket ou d'incident pour rechercher des tickets ou des incidents spécifiques. Vous pouvez également effectuer une recherche à l'aide d'autres valeurs liées aux tickets ou aux incidents. Dans l'exemple précédent, si vous cliquez sur **Incidents**, Espace de travail tous les incidents portant le nom *Beth* sont affichés dans un ou plusieurs champs d'enregistrement.



Gérer les équipes et les calendriers dans votre espace de travail

Utilisez Optimisation de la main d'œuvre pour optimiser vos effectifs et gérer efficacement vos équipes. Coachez vos équipes afin qu'elles acquièrent les compétences nécessaires pour répondre aux demandes de vos clients. Planifiez efficacement vos équipes pour fournir une meilleure couverture avec la gestion des canaux intégrée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 gestionnaire, vous pouvez surveiller la demande d'agents et de compétences dans votre organisation pour résoudre les problèmes. Évaluez les compétences de l'agent, identifiez points à améliorer et offrez-lui une formation pour améliorer l'ensemble de ses compétences. Suivez les performances de vos équipes et gérez le calendrier de tous les agents de votre groupe d'affectation, le tout à partir d'un emplacement unifié.

En tant qu'agent, vous pouvez gérer votre propre calendrier, accéder au calendrier de vos pairs et demander des congés ou des changements d'équipe.

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

Obtenez une vue d'ensemble de la configuration de Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Configuration

Obtenez une vue d'ensemble de la façon dont les gestionnaires peuvent surveiller l'état des incidents et les KPI pour les performances organisationnelles dans cette vidéo.

Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM Page de destination

Channel Management

Surveillez vos équipes en temps réel et accédez à l'aide en cas de besoin.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- Acheminer le travail vers des groupes spécifiques en fonction des compétences de l'agent
- Passez en revue les performances en temps réel à mesure que l'équipe travaille activement sur les tâches à travers les canaux
- Surveiller les éléments de travail en attente dans une file d'attente

Planification

Accédez au calendrier de vos équipes pour savoir quels agents sont planifiés pour la couverture et quels agents ont pris un congé.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- Affecter des agents à des équipes
- Définir le temps de pause
- Prévisualiser et publier le calendrier de l'équipe
- Approuver les demandes de congés et de changement d'équipe des agents

Équipes

Surveillez les tendances de performances de vos équipes à l'aide des groupes KPI. Créez un ensemble de KPI et appliquez-les à tous les groupes au sein d'une équipe et évaluez les performances de l'équipe à partir d'un emplacement.

À l'aide de l'application, vous pouvez également :

- identifier toutes les équipes que vous gérez et celles sur lesquelles vous avez une visibilité ;
- analyser les KPI qui sont cruciaux pour votre équipe ;
- explorer les agents au sein de chaque équipe et surveiller leurs 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.

- accéder au profil de chaque agent pour afficher les détails tels que le gestionnaire, les pairs et les groupes d'affectation ;
- explorer les compétences de chaque agent ou les recommander pour le coaching.

Coaching et évaluation des compétences

Améliorez la qualité du travail effectué par vos agents à l'aide de Coaching. Utilisez Intelligence prédictive pour recommander des compétences basées sur les problèmes que les agents ont résolus. Créez des opportunités de coaching basées sur la recommandation et formez les agents pour acquérir ces compétences.

À l'aide de cette application, vous pouvez également :

- automatiser la notation et l'évaluation des compétences de l'agent ;
- utiliser des opportunités de coaching pour créer des évaluations ;
- suivre la formation affectée aux agents en fonction de leurs évaluations ;
- analyser l'écart de compétences et recommander la formation.

Recherche globale dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM

Important :
Cette fonctionnalité est disponible avec le Optimisation de la main d'œuvre Content Pack for ITSM (sn_wfo_itsm_cnt) à partir de ServiceNow Store. Pour activer cette fonctionnalité, reportez-vous à Workforce Optimization for ITSM Reference .

En tant qu'agent ou gestionnaire, vous pouvez effectuer une recherche d'utilisateurs, de groupes, d'équipes, de calendriers ou de tâches à l'aide de l'icône Rechercher dans Optimisation de la main d'œuvre pour ITSM afin de trouver facilement les informations dont vous avez besoin.

Remarque :
Avant d'effectuer une recherche d'équipes et de calendriers, vous devez générer l'index de texte pour les tables suivantes :

- Calendrier [sn_shift_planning_schedule_plan]
- Plan d'équipe [sn_shift_planning_shift_plan]

Visualisation des données dans votre espace de travail

Utilisez votre espace de travail pour générer et analyser des rapports sur ServiceNow les enregistrements et les données.

Analyse de la plateforme dans votre Espace de travail

Dans l’espace de travail Analyse de la plateforme, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

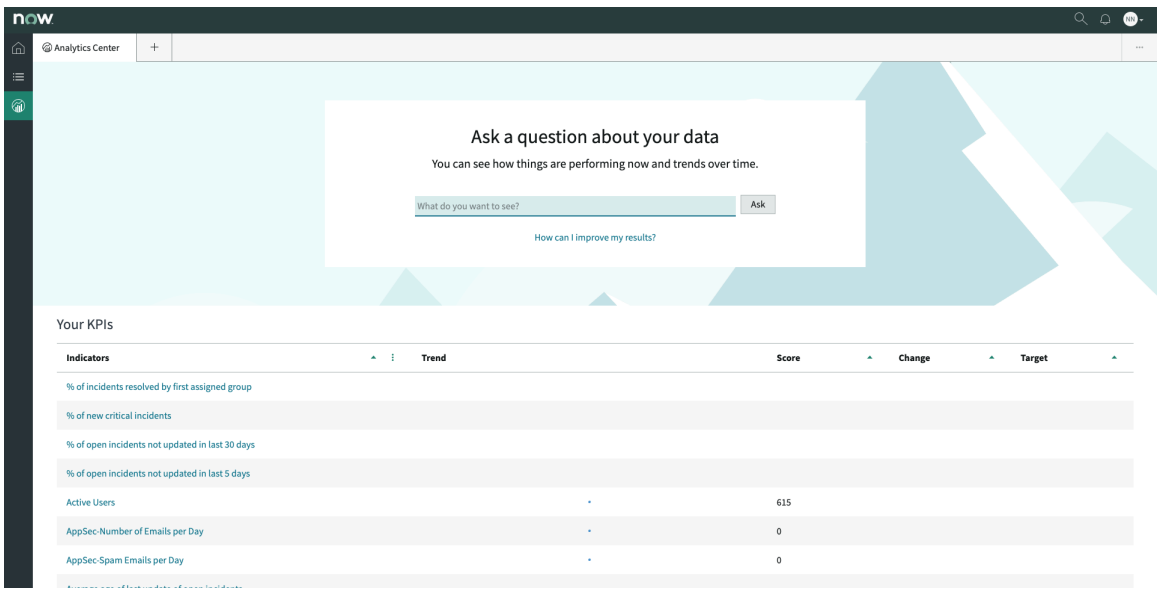
- Posez une question en langage naturel et découvrez l’analyse pertinente dans une visualisation.
- Affichez n’importe quel tableau de bord Next Experience que vous possédez ou qui a été partagé avec vous.

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.

- Créez des tableaux de bord et des visualisations de données à partir de votre environnement d'exécution d'espace de travail.
- Explorez vos KPI, appliquez des filtres pour découper vos données et appliquez des agrégations et des outils statistiques.

Pour plus d'informations, consultez Performance Analytics and Reporting pour Workspace



Configuration de votre Espace de travail configurable

Configurez un Espace de travail configurable pour vos utilisateurs afin qu'ils puissent communiquer avec les clients, répondre aux questions, créer des tickets et résoudre les problèmes.

A Espace de travail configurable est un espace de travail créé à l'aide Générateur d'IU de composants.

Effectuez les tâches suivantes pour configurer Espace de travail configurable :

1. Configurez Espace de travail configurable à l'aide de la configuration guidée.
2. Configurez l'acheminement et les canaux de communication nécessaires.
3. Configurez des composants supplémentaires spécifiques à Espace de travail configurable.

Configurer Espace de travail configurable à l'aide de la configuration guidée.

Vous pouvez configurer Espace de travail configurable à l'aide de la configuration guidée Customer Service Management. Pour utiliser la configuration guidée, procédez comme suit :

1. Accédez à la **Service clientèle** > **Administration** > **Configuration guidée**.
2. Cliquez sur **Premiers pas**.
3. Faites défiler la liste des catégories de configuration guidée jusqu'à ce que vous accédiez à l'espace de travail configurable CSM.
4. Cliquez sur **Premiers pas** dans la catégorie Espace de travail configurable CSM.

La catégorie Espace de travail configurable vous amène à la configuration guidée de l'espace de travail configurable, qui fournit une séquence de tâches de configuration de l'espace de travail. Utilisez ces tâches pour configurer 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.

- Marques et thèmes
- Paramètres d'onglet
- Environnement classique (listes et formulaires)
- Sources de recherche
- Notifications
- Affectation de travail avancée
- Pages de destination
- OpenFrame
- Playbooks

Vous pouvez utiliser UI Builder pour configurer Espace de travail configurable les pages de destination.

Pour plus d'informations, consultez la rubrique Travailler avec les pages dans la documentation d'UI Builder .

Configurer des composants Espace de travail configurable supplémentaires.

Effectuez ces tâches pour configurer les composants spécifiques à Espace de travail configurable.

Créer une page de destination Espace de travail configurable

La page de destination est la vue initiale de l'agent sur l'espace de travail. La **page de destination** est incluse dans le module d'extension Customer Service. Vous pouvez modifier cette page de destination ou vous pouvez créer et modifier une variante de page dans UI Builder.

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Configurez des en-têtes de formulaire qui fournissent de brèves informations sur le ticket, le compte ou le contact.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Configurez les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable.

Configurer une action de formulaire dans espace de travail configurable

Créez des actions de formulaire qui lient à des actions d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable.

Configurer les icônes et les couleurs des vignettes des champs journal avec les attributs du dictionnaire

Vous pouvez configurer les icônes et les couleurs des vignettes de champ journal qui s'affichent dans votre flux d'activité en affectant un attribut et une valeur à votre dictionnaire de **notes de travail** . Les attributs suivants peuvent être configurés.

- Couleur d'arrière-plan de l'icône de mosaïque de l'espace de travail.
- Icône de la mosaïque de l'espace de travail.
- Variante de couleur de l'espace de travail.

Créer une page de destination Espace de travail configurable

Créez des pages de destination pour différents agents et équipes en créant une variante de page et en ajoutant ou en modifiant des conteneurs et composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une page de destination est la page qu'un agent voit lorsqu'il ouvre son espace de travail. Une page de destination pour Espace de travail configurable est incluse avec l'instance Agent Workspace de base. Cette page, la **page de destination**, fournit aux agents une vue d'ensemble de leurs nouveaux tickets affectés et hautement prioritaires, ainsi que des tickets affectés à leurs groupes.

Vous pouvez créer une variante de cette page dans UI Builder, un générateur d'interface utilisateur Web WYSIWYG, et la modifier selon les besoins.

Remarque :
il est important de créer une variante de la page de destination pour éviter des problèmes de mises à niveau.

Par exemple, vous pouvez utiliser UI Builder pour effectuer ces tâches :

Tâche	Description
Modifier la mise en page	La mise en page régit les emplacements qui sont disponibles sur une page, la façon dont les emplacements sont positionnés et quelles règles CSS s'y appliquent. Pour en savoir plus sur les mises en page et les systèmes de mise en page, consultez la rubrique Travailler avec des mises en page.
Ajouter des composants à la page	Les composants sont les éléments de base de votre page. Les composants vont des éléments de base, comme les boutons et les libellés, aux composants d'expérience plus complexes, tels que les listes et les formulaires. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des composants. **Remarque :** Vous pouvez également trouver des informations sur les composants UI Builder sur le site du développeur ServiceNow. Pour en savoir plus, consultez la documentation du composant sur developer.servicenow.com.
Connecter les ressources de données aux composants	Connectez des ressources de données pour exposer dynamiquement les données à partir de tables, d'enregistrements ou d'autres éléments de votre page. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Travailler avec des ressources de données.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Générateur d'IU**.
2. Dans la section **Mes expériences**, cliquez sur **Agent Workspace de base**.
3. Dans le menu déroulant Page, sélectionnez **Page de destination**.
4. Dans la liste Variantes, sélectionnez **Page de destination par défaut**.
5. Créez une variante de page 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.

a. Cliquez sur le menu des actions supplémentaires en regard de la variante **Page de destination CSM** et sélectionnez **Dupliquer**.

b. Dans la fenêtre contextuelle Créer une variante, ajoutez un **nom de variante**.

c. Cliquez sur **Créer**.

d. Si vous le souhaitez, spécifiez les conditions d'audience et d'affichage pour la variante de page. L'audience détermine qui peut voir la page. Une audience est une collection de rôles d'utilisateurs. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Comprendre vos audiences .

   Le champ **Ordre** détermine la page affichée. La page avec le numéro d'ordre le plus bas est affichée en premier.

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

6. Ajoutez ou modifiez des conteneurs et des composants pour la variante de la page de destination. Consultez la documentation UI Builder pour plus d'informations sur l'ajout ou la modification des conteneurs et des composants.
   - Ajouter des composants à une page : à partir de l'étape 4, utilisez cette tâche pour ajouter un composant à un conteneur et configurer les propriétés du composant et les gestionnaires d'événements. Cette tâche contient également des informations sur l'ajout de conteneurs supplémentaires.
   - Ajouter un style à un composant : à partir de l'étape 3, définissez les styles CSS d'un composant pour modifier son aspect par défaut.
   - Ajouter une fenêtre modale à un composant : à partir de l'étape 5, ajoutez une fenêtre qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un composant. Par exemple, si vous ajoutez un composant de bouton qui supprime un enregistrement, vous pouvez ajouter un modal qui demande à l'utilisateur de confirmer la suppression de l'enregistrement.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer la variante de page.

Personnaliser votre espace de travail avec des actions déclaratives

Interagir avec les formulaires, champs, listes et pages de listes connexes de votre espace de travail en ajoutant des actions personnalisées.

Les actions déclaratives permettent de travailler sur les formulaires et les listes tout au long de votre expérience d’espace de travail configurable. Utilisez des actions pour ajouter une fonctionnalité personnalisée qui étend les pages sans en prendre la propriété.

Avec les actions déclaratives, vous créez une expérience de mise à niveau plus fluide en créant les enregistrements nécessaires dans votre propre périmètre de l’application au lieu de personnaliser une page UI Builder du système de base.

Actions déclaratives dans le filtre de navigation

Le filtre de navigation répertorie les options d’actions déclaratives que vous pouvez créer pour personnaliser vos pages :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Créer une action	Créez une nouvelle liste, liste connexe, formulaire, décorateur de champ ou action de pièce jointe à partir de zéro.
Configurations de l'action	Les configurations d'actions lient les groupes d'actions à votre expérience configurable.
Mises en page d'actions de formulaire	Plusieurs éléments et groupes de mise en page de formulaire sont combinés dans une seule mise en page basée sur une table pour la configuration.
Éléments de la mise en page de l'action de formulaire	Les éléments de mise en page de l'action de formulaire définissent l'apparence des boutons d'action individuels qui apparaissent dans le composant de la barre d'action du formulaire.
Groupes de mises en page des actions de formulaire	Les groupes de mise en page d'actions de formulaire combinent plusieurs actions dans le même bouton sur les formulaires à l'aide de boutons de fractionnement ou de boutons de menu.
Actions de formulaire	Les actions de formulaire définissent ce qui se passe après qu'un bouton d'action est sélectionné sur les formulaires.
Actions sur la liste	Les actions de liste définissent les actions qui apparaissent dans la barre d'actions en haut des listes.
Actions sur la liste connexe	Les actions sur la liste connexe définissent les actions qui apparaissent dans la barre d'actions en haut des listes connexes.
Groupes d'actions de la liste	Les groupes d'actions de liste combinent plusieurs actions dans le même bouton sur les listes à l'aide de boutons fractionnés.
Décorateurs de champ	Les décorateurs de champ définissent les actions qui apparaissent dans les champs sous forme d'icônes.
Actions des pièces jointes	Les actions de pièce jointe définissent les actions qui apparaissent dans les actions de formulaire.

Traduction automatique

Créer une action de formulaire

Ajoutez un bouton d'action de formulaire à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de formulaire à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action afin d'ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tous** > **Actions déclaratives** > **Créer une action**.
2. Sélectionnez **Formulaire** sur la page contextuelle.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action se remplit automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et les espaces sont remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant **un script serveur ou client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez une action de client UXF en sélectionnant **Action de client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

     Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une nouvelle action de client UXF.
5. Sélectionnez l'icône de menu ( ) et **cliquez sur Enregistrer**.
6. Ouvrez l'élément de mise en page de l'action de formulaire en sélectionnant votre action dans la liste connexe Éléments de mise en page ou en sélectionnant le lien **Élément de mise en page de formulaire UX** dans le message du formulaire.
7. Mettez à jour l'apparence du bouton en sélectionnant une icône et en choisissant une couleur pour l'action.

Remarque :
Vous pouvez choisir parmi n'importe quelle couleur prise en charge par le composant de bouton.

Créer une action client UXF pour les formulaires

Configurez une action de formulaire en tant qu'action de client UXF et ajoutez l'action à une mise en page existante.

Avant de commencer

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Sélectionnez **Action du client UXF** pour le champ Implémenté en tant que.

Rôle requis : admin

Important :
Les étapes vous permettent d'ajouter un bouton d'action du client UXF à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action de formulaire pour ouvrir un modal personnalisé, consultez Configurer le bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tous** > **Actions déclaratives** > **Actions des formulaires**.
2. Ouvrez l'affectation d'action pour votre action de formulaire en sélectionnant l'étiquette de l'action.
   Le champ **Implémenté en tant que** doit être défini sur **Action du client UXF**.
3. Sélectionnez l'icône de recherche ( ) dans le champ **Spécifier l'action du client** .
4. Sélectionnez une définition de charge utile existante.
   Pour obtenir des instructions sur la configuration d'une nouvelle définition de charge utile, consultez Configurer le bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.
5. Saisissez une valeur dans le champ **Info-bulles** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Vue avancée**.
7. Accédez à l'onglet **Éléments de mise en page** et sélectionnez votre action de formulaire.
8. Sur la page Élément de mise en page des actions du formulaire UX, sélectionnez une icône, une couleur pour le bouton, puis **cliquez sur Enregistrer**.
9. Sélectionnez **Modifier** dans la liste Actions du client UXF.
10. Ajoutez une table à l'action en sélectionnant une table dans les listes Collection, en l'ajoutant à la liste Mises en page de l'action de formulaire UX, puis en **sélectionnant Enregistrer**.
11. Revenez à la page d'affectation d'action pour l'action de formulaire.
12. Accédez à l'onglet Configurations d'action et sélectionnez **Modifier**.
13. Ajoutez une configuration d'action en sélectionnant une configuration dans la liste Collections, en l'ajoutant à la liste Configurations d'action, puis en **sélectionnant Enregistrer**.

Résultats

Votre action de formulaire apparaît dans la liste des mises en page d'action de formulaire. Le bouton d'action de votre formulaire s'affiche dans votre espace de travail configurable.

Configurer un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé

Après avoir ajouté un bouton d'action à votre espace de travail configurable, vous pouvez configurer le bouton pour ouvrir une fenêtre modale personnalisée.

Les boutons exécutent des actions dans votre espace de travail configurable. Les fenêtres modales personnalisées fournissent des informations ou des éléments interactifs sans quitter la page actuelle via des fenêtres contextuelles. L'intégration de modaux personnalisés avec des boutons d'action crée une expérience transparente et interactive, vous permettant d'effectuer des actions de manière intuitive.

Processus de création d'une fenêtre modale personnalisée

La configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé implique plusieurs processus :

1. Ajout du bouton d'action au formulaire :

   La création d'une action ajoute le bouton au formulaire sans lui affecter quoi que ce soit lorsqu'il est sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Créer une action de formulaire.

2. Activation de Customer Service Management :

   L'ajout du module d'extension Customer Service fournit des données de démonstration et active les modules d'extension connexes qui ne sont pas déjà actifs. Pour en savoir plus, consultez Activer Customer Service Management .

3. Ouverture de votre page d'enregistrement dans le générateur d'IU :

   Accéder à votre page d'enregistrement dans le générateur d'IU vous permet de concevoir et de configurer la variante de page avec une fenêtre modale personnalisée. Pour plus d'informations, voir Créer une variante de page .

4. Conception de la variante de page dans UI Builder :

   L'utilisation d'UI Builder pour concevoir une variante de page transfère la fenêtre modale à la page d'enregistrement de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Concevoir une variante de page dans UIB.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configuration de la variante de page en tant que modal dans UI Builder :

   L'utilisation du générateur d'IU pour configurer la variante de page définit l'affichage du modal dans la page d'enregistrement de l'espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer une variante de page en tant que modal dans UIB.

6. Création d'un mappage d'événements de complément UX :

   La configuration d'un mappage d'événements de module complémentaire UX connecte le bouton d'action à votre fenêtre modale personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Créer un mappage d'événements de module d'extension UX.

7. Définition de la charge utile pour un modal personnalisé :

   La configuration de la charge utile définit le bouton d'action pour ouvrir le modal personnalisé dans votre espace de travail. Pour plus d'informations, consultez Définir la charge utile d'un modal personnalisé.

Concevoir une variante de page dans UIB

Configurez une variante de page UI Builder à transmettre d'un modal d'espace de travail à la variante. Cette étape fait partie du processus de configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez votre variante de page.
2. Ajoutez des composants à afficher sur la page en sélectionnant **+Ajouter un composant** sous l'élément Corps.
3. Sélectionnez le composant ajouté et sélectionnez le champ **Table** .
4. Basculez le paramètre sur **Lier les données** et remonter pas à pas vers les propriétés de table en saisissant `@context.props.table`.
5. Sélectionnez le champ **Titre** et passez en mode **Script** .
6. Entrez le script suivant et transmettez le sysID reçu via le paramètre URL en tant que variable de modèle JS.

```
function evaluateProperty({ api, helpers }) {
 return `Only ${api.context.props.sysId}`;
}
```

7. Sélectionnez **Appliquer** pour le script, 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.

Résultats
Les variables table et sysID sont configurées pour être transmises du modal à la variante via l'URL.

Configurer une variante de page en tant que modal dans UIB

Définissez votre variante de page pour qu'elle s'affiche sous forme modale à l'aide des configurations d'UI Builder. Cette étape fait partie du processus de configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Avant de commencer
Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB
- Concevoir votre variante de page dans UIB

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez votre variante de page.
2. Ouvrez le *sys_ux_screen_type* en sélectionnant l'icône de menu ( ).
3. Accédez à la **Développeur** > **Ouvrir un enregistrement de collection de variantes**.
4. Sélectionnez l'onglet **Chemin de l'application UX** sous Listes connexes et sélectionnez votre variante de page.
5. Ouvrez UI Builder dans un nouvel onglet de navigateur et ouvrez votre expérience d'espace de travail configurable.
6. Trouvez la page que vous souhaitez afficher avec votre fenêtre modale en ouvrant la vue d'ensemble des enregistrements de l'expérience et en sélectionnant la page.
7. Sélectionnez l'icône de menu ( ) et accédez à Ouvrir la définition de page.
8. Sélectionnez **Copier sys_id**.
9. Revenez à l'onglet du navigateur à l'aide de l'icône *sys_ux_app_route*.
10. Ouvrez la valeur lisible par machine de la page dans un modal d'alerte de navigateur en sélectionnant deux fois le champ **Parent Macroponent** et en sélectionnant **OK.**
11. Définissez la variante à afficher dans un modal en saisissant `modalContainerViewport` dans le champ **ID de l'élément de composition du macroponent parent** .
12. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Créer un mappage d'événements de complément UX

Connectez un bouton à un modal à l'aide du mappage d'événements du complément UX afin qu'un bouton d'action ouvre un modal personnalisé.

Avant de commencer
Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service 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.

- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB
- Concevoir votre variante de page dans UIB
- Configurer votre variante de page en tant que modal dans UIB

Rôle requis : admin

Procédure

1. Ouvrez le mappage *<instance-name>.service-now.com/sys_ux_addon_event_mapping_list.do* d'événements du module complémentaire dans votre navigateur.
2. Créez un enregistrement en sélectionnant **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour votre carte.
4. Sélectionnez *ui_action_bar* le champ ID de l'élément source.
5. Sélectionnez le nom de votre action déclarative pour le champ Action déclarative source.
6. Définissez le macroponent sur le macroponent d'enregistrement de l'espace de travail à l'aide du sysID copié à partir de la définition de page de l'enregistrement.
   Pour plus d'informations, consultez Configurer une variante de page en tant que modal dans UIB.
7. Déclenchez l'ouverture d'un modal par l'événement en sélectionnant **[Page d'enregistrement] Ouvrir le modal** dans le champ Événement cible.
8. Définissez les champs à envoyer au modal en collant l'objet JSON dans le champ Mappage de la charge utile cible.

```
{
 "type": "MAP_CONTAINER",
 "container": {
  "route": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["route"]
   }
  },
  "size": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["size"]
   }
  },
  "fields": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["fields"]
   }
  },
  "params": {
   "type": "EVENT_PAYLOAD_BINDING",
   "binding": {
    "address": ["params"]
   }
  }
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Envoyer**.

Définir la charge utile pour une fenêtre modale personnalisée

Définissez votre bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé en définissant les paramètres de charge utile.

Avant de commencer

Effectuez les actions suivantes :

- Créer une action de formulaire
- Activer Customer Service Management
- Ouvrez votre page d'enregistrement dans UIB ou créez une variante de page dans UIB
- Concevoir votre variante de page dans UIB
- Configurer votre variante de page en tant que modal dans UIB
- Créer un mappage d'événements de complément UX

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tous** > **Actions déclaratives** > **Actions de formulaire**.
2. Sélectionnez l'action de formulaire dans laquelle vous souhaitez ajouter le modal personnalisé.
3. Ouvrez le champ **Spécifier l'action du client** en sélectionnant l'icône d'aperçu de l'enregistrement (ⓘ) et **Ouvrir l'enregistrement**.
4. Marquez l'emplacement de votre page en saisissant le nom de l'action de la page comme clé de routage du champ **Charge utile** .
5. Transmettez des variables à partir du contexte actuel en saisissant les valeurs table et sysID dans la clé de **champs** .

```
{
  "route": "action-name",
  "fields": {
    "table": "{{table}}",
    "sysId": "{{sysId}}"
  }
}
```

6. Sélectionnez **Mettre à jour**.
7. Ouvrez un enregistrement dans votre espace de travail configurable.
8. Testez votre bouton en le sélectionnant.
   Votre bouton ouvre la fenêtre modale personnalisée.

Créer une action de liste ou de liste connexe

Ajoutez une action de liste ou de liste connexe à votre espace de travail configurable.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de liste ou de liste connexe à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action afin d'ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tous** > **Actions déclaratives** > **Créer une action**.
2. Sélectionnez **Liste** ou **Liste connexe** sur la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action se remplit automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et les espaces sont remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant **un script serveur ou client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez une action de client UXF en sélectionnant **Action de client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

     Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une nouvelle action de client UXF.
5. Sélectionnez l'icône de menu ( ) et **cliquez sur Enregistrer**.

Créer une action de pièce jointe

Ajoutez une action de pièce jointe à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de pièce jointe à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action afin d'ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions déclaratives** > **Créer une action** dans le filtre de navigation.
2. Sélectionnez **Pièce jointe** sur la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action se remplit automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et les espaces sont remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant 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.

- Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant **un script serveur ou client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
- Créez une action de client UXF en sélectionnant **Action de client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

  Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une nouvelle action de client UXF.

5. Sélectionnez l'icône de menu ( ) et **cliquez sur Enregistrer**.

Créer une action de décorateur de champ

Ajoutez un décorateur de champ à votre espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Important :
Cette procédure explique comment ajouter un bouton d'action de décorateur de champ à votre espace de travail configurable. Pour obtenir des instructions sur la configuration de votre bouton d'action afin d'ouvrir un modal personnalisé, consultez Configuration d'un bouton d'action pour ouvrir un modal personnalisé.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Actions déclaratives** > **Créer une action**.
2. Sélectionnez **Décorateur de champ** sur la page contextuelle.
3. Entrez une étiquette d'action et d'autres exigences de configuration pertinentes.
   Le nom de l'action se remplit automatiquement avec l'étiquette de l'action en minuscules et les espaces sont remplacés par des traits de soulignement.
4. Sélectionnez une valeur pour le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez un script serveur ou un script client en sélectionnant **un script serveur ou client** dans le champ **Implémenté en tant que** .
   - Créez une action de client UXF en sélectionnant **Action de client UXF** dans le champ **Implémenté en tant que** .

     Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Créer une nouvelle action de client UXF.
5. Sélectionnez l'icône de menu ( ) et **cliquez sur Enregistrer**.

Masquer la liste globale et les actions de formulaire à partir d'une table ou d'une vue

Configurez les actions de liste et de formulaire pour exclure les tables et vues spécifiées.

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. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_declarative_action_assignment`.
2. Ouvrez la liste globale ou l'action de formulaire que vous souhaitez masquer en sélectionnant votre action.
3. Ouvrez la liste connexe **Exclusions d'actions** et sélectionnez **Nouveau**.
4. Appliquez les configurations suivantes à l'enregistrement d'exclusion d'action.

Configurations d'enregistrement d'exclusion d'action

Champ	Configuration
Affectation d'action	Enregistrement d'exclusion d'action.
Table	Table qui exclut l'action.
Exclure cette table	Option permettant d'exclure l'action de la table sélectionnée.
Exclure toutes les tables enfants	Option permettant d'exclure l'action de toutes les tables enfants.
Vue	Vue à exclure de l'action.

Remarque :

- Vous devez sélectionner une table ou une vue pour enregistrer un enregistrement d'exclusion d'action.
- Si vous spécifiez à la fois une table et une vue à exclure, l'action exclut uniquement l'action sous la table correspondante dans la vue spécifiée.
- Si vous sélectionnez uniquement une vue à exclure, l'action exclut de la vue spécifiée, quelle que soit la table.
- Dans tous les cas où vous sélectionnez une table à exclure, vous devez sélectionner **Exclure cette table** ou **Exclure toutes les tables enfants** pour qu'une exclusion se produise.

Masquer les actions de formulaire globales à partir d'une mise en page

Excluez les actions de formulaire global d'une page ou d'une expérience à l'aide de mises en page d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, accédez à **Tous** > **Actions déclaratives** > **Mises en page d'actions de formulaire**.
2. Ouvrez une mise en page existante.
   Votre périmètre doit correspondre à l'application de l'enregistrement.

Important :
Toutes les mises en page d'action de formulaire créées dans ou versions Washington DC ultérieures sont unifiées automatiquement. Vous devrez associer manuellement toutes les nouvelles actions de formulaire, y compris les actions de formulaire globales.

3. Utilisez la liste connexe pour contrôler l'affichage des actions dans cette mise en 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.

4. Ouvrez votre page d'enregistrement dans UI Builder.
5. Ouvrez le module de données.
6. Sélectionnez le contrôleur d'enregistrement ou le courtier en données.
7. Sélectionnez la mise en page existante dans la liste des propriétés Mise en page de l'action, puis sélectionnez **Enregistrer**.
8. Affichez la page lors de l'exécution.

Résultats

Les actions correspondent à la mise en page spécifiée. Certaines actions peuvent ne pas être visibles dans la mise en page. Seules les actions qui répondent aux exigences s'affichent.

Glossaire des actions déclaratives

Consultez ce glossaire pour connaître les définitions de la terminologie associée aux actions déclaratives.

Champ d'action	Description	Le champ Modèle d'action s'affiche
Étiquette de l'action	Étiquette par défaut qui apparaît sur le bouton lors de l'exécution. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Nom de l'action	Identificateur unique de l'action qui se remplit automatiquement en fonction de l'étiquette de l'action utilisée pour éviter la duplication lors de l'exécution.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Actif	Paramètre qui détermine si une action s'affiche. Valeur par défaut : true Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Application	La valeur par défaut est votre périmètre d'application actuel. Périmètre de l'application auquel l'action est liée.	• Pièce jointe • Formulaire • 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 d'action	Description	Le champ Modèle d'action s'affiche
	Obligatoire	• Décorateurs de champ • Liste connexe
Implémenté en tant que	Détermine si l'action est un script serveur, un script client ou une action client UXF. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Spécifier l'action du client	Applicable lorsque le champ**Implémenté en tant que** est défini sur **l'action du client UXF**. Le champ contient une charge utile pour répartir l'événement interne lorsque l'action est déclenchée et permet la sélection d'actions du client. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Table	Une action apparaît uniquement sur la table à laquelle elle s'applique. Si la valeur est définie sur **Global**, l'action s'affiche quelle que soit la table. Obligatoire	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Vue	Une action s'affiche uniquement sur les formulaires ou les listes avec la vue spécifiée. Si ce champ est laissé vide, l'action s'affiche quelle que soit la vue.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Activer pour toutes les expériences configurables	Détermine si une action doit apparaître dans toutes les expériences ou uniquement dans des expériences spécifiées. Si vrai, l'action apparaît dans n'importe quel formulaire applicable, quelle que soit l'expérience. Valeur par défaut : false	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 d'action	Description	Le champ Modèle d'action s'affiche
Expérience restreinte	Détermine si une action doit apparaître dans toutes les expériences ou uniquement dans des expériences spécifiées. Si vrai, l'action apparaît uniquement dans les expériences spécifiées. Valeur par défaut : false	• Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque vous accédez à l'icône d'info-bulle des actions.	• Pièce jointe • Formulaire • Décorateurs de champ • Liste connexe
Description	Détails de l'action.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Script client	Applicable lorsque le champ **Implémenté en tant que** est défini sur le **script client**. Exécute des scripts côté client qui joignent des fonctions de formulaire ou de liste.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe
Script serveur	Applicable lorsque le champ **Implémenté en tant que** est défini sur un **script serveur**. Exécute des scripts côté serveur tels que la création, la suppression ou la réaffectation d'un enregistrement.	• Pièce jointe • Formulaire • Liste • Décorateurs de champ • Liste connexe

Configurer les icônes et les couleurs des vignettes des champs journal dans Espace de travail configurable

Vous pouvez configurer des icônes et des couleurs personnalisées dans les vignettes de champ de journal qui s'affichent dans votre flux d'activité.

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

Vous pouvez configurer des couleurs et des icônes personnalisées pour mieux identifier vos champs.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Dans la barre de recherche, localisez le **work_notes** de **la tâche** et sélectionnez-le.
3. Dans les liens connexes, sélectionnez **Nouveau** dans la table **Attributs** .
4. Sélectionnez l'icône de recherche et recherchez l'une des options suivantes à configurer.
   - Arrière-plan du flux d'activité de l'espace de travail
   - Icône de la vignette du flux d'activité de l'espace de travail
   - Couleur de l'icône du flux d'activité de l'espace de travail
5. Dans le champ **Valeur** , sélectionnez l'une des options suivantes.
   - Neutre
   - jaune
   - magenta
   - rose
   - orange
   - marron
   - vert
   - vert-jaune
   - bleu
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Vous pouvez créer un en-tête de formulaire à utiliser dans Espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un en-tête de formulaire, vous devez le lier à une configuration d'en-tête de formulaire si vous souhaitez qu'il apparaisse dans Espace de travail configurable.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les en-têtes de formulaire de Legacy Workspace dans Espace de travail configurable si vous liez le paramètre à la configuration d'en-tête de formulaire.

Une configuration d'en-tête de formulaire est incluse avec Espace de travail configurable. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Créez un en-tête de formulaire.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **en-tête de formulaire UX**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Paramètres de ruban.
   Pour obtenir une description des champs, consultez Configurer les en-têtes de formulaire dans l'espace de travail.

   d. Cliquez sur **Envoyer**.

2. Ajoutez l'en-tête de formulaire à la configuration d'en-tête de formulaire.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des en-têtes UX**.

   b. Sélectionnez la configuration d'en-tête.

   c. Dans la liste connexe En-têtes de formulaire de l'espace de travail, cliquez sur **Modifier**.

   Remarque :
   vous devrez peut-être configurer le formulaire pour afficher la liste connexe.

   d. Déplacez l'en-tête de formulaire souhaité de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration d'en-tête.

   e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Configurer une valeur en surbrillance dans un en-tête de formulaire dans Espace de travail configurable

Vous pouvez configurer les champs qui s'affichent en tant que valeurs en surbrillance dans les en-têtes de formulaire de Espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Après avoir créé une valeur en surbrillance, vous devez la lier à une configuration de valeur en surbrillance si vous souhaitez qu'elle apparaisse dans Espace de travail configurable.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les valeurs en surbrillance de Espace de travail dans Espace de travail configurable si vous liez la valeur à la configuration de valeur 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.

Procédure

1. Créez une valeur en surbrillance.

   a. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Valeurs en surbrillance UX**.
   Vous pouvez également modifier les valeurs en surbrillance en sélectionnant le menu utilisateur lorsque la liste que vous souhaitez modifier est prioritaire et en accédant à **Configurer l'espace de travail** > **Configurer la page** > **Valeurs en surbrillance.**

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Valeur en surbrillance et cliquez sur **Envoyer**.
   Pour obtenir une description des champs, consultez Surligner les valeurs dans l'en-tête du formulaire.

   d. Dans la liste Valeurs en surbrillance, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé.

   e. Dans la liste connexe des Conditions de valeur en surbrillance, cliquez sur **Nouveau**.

   f. Renseignez les champs du formulaire Condition de valeur en surbrillance.
   Pour obtenir une description des champs, consultez Surligner les valeurs dans l'en-tête du formulaire.

   g. Sélectionnez **Envoyer**.

2. Ajoutez la valeur en surbrillance à la configuration de valeur en surbrillance.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations des valeurs en surbrillance UX**.

   b. Sélectionnez la configuration.

   c. Dans la liste connexe des Valeurs en surbrillance, cliquez sur **Modifier**.

   d. Déplacez la valeur souhaitée de la colonne de gauche vers la colonne de droite pour l'ajouter à la configuration sélectionnée.

   e. Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer des décorateurs de champ dans Espace de travail configurable

Ajoutez un décorateur de champ, ou une icône, qui effectue une action lorsqu'il est sélectionné à côté d'un champ. Par exemple, ajoutez une icône dans un champ de référence qui ouvre un enregistrement utilisateur dans un onglet.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

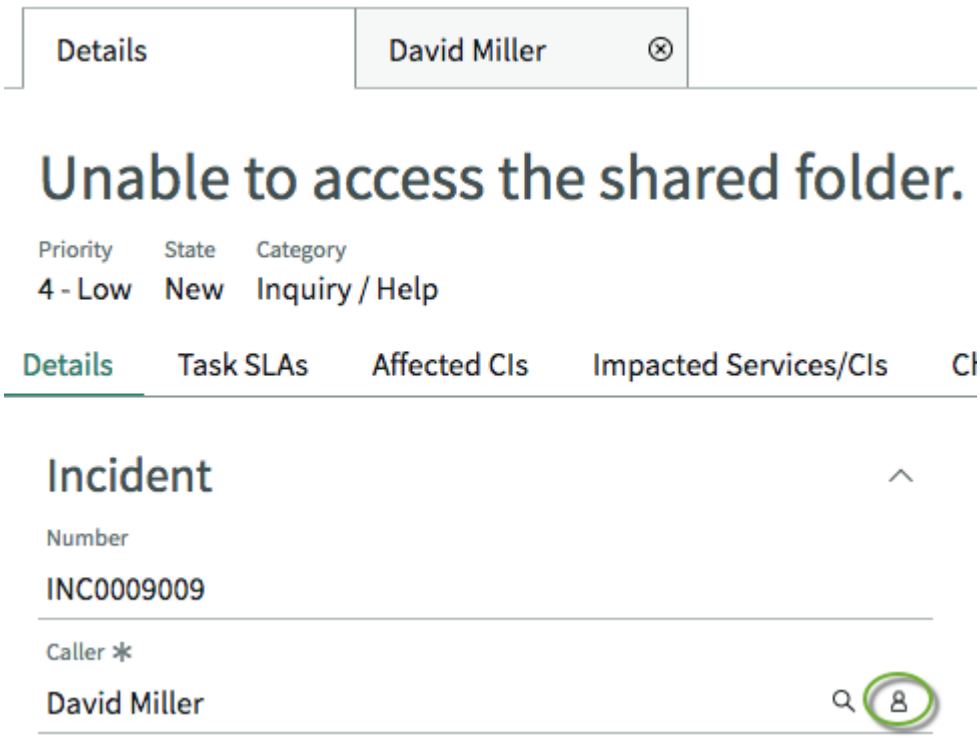
Un décorateur de champ est une icône qui est ajoutée à un champ dans le composant de **formulaire** . Un agent peut sélectionner l'icône pour effectuer une action. Espace de travail Prend en charge jusqu'à trois décorateurs par champ.

L'objectif de la configuration des décorateurs de champ est de permettre aux agents d'effectuer des opérations sur une page qui, autrement, nécessiteraient l'ouverture de pages supplémentaires. Par exemple, au lieu d'ouvrir une autre page pour afficher l'enregistrement de l'utilisateur nommé dans un incident, l'agent peut 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.

décorateur de champ Action d'espace de travail dans le champ **Appelant** pour ouvrir l'enregistrement utilisateur dans un onglet.



L'action de champ, Ouvrir l'enregistrement, doit exister en tant que définition d'action d'espace de travail avant de créer une affectation d'action. L'icône, icon-user, doit être une icône disponible dans votre instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Décorateurs de champ**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   Le formulaire suivant ajoute une icône de décorateur de champ aux champs URL. Lorsqu'un agent sélectionne l'icône, l'URL s'ouvre.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du décorateur de champ, par exemple, **Ouvrir une URL.**
Nom de l'action	Nom qui apparaît pour cet enregistrement dans la liste des affectations d'actions : **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Décorateurs de champ**, par exemple, `open_a_url`. **Remarque :** Le nom de l'action est unique pour implémenter et identifier les remplacements. S'il existe plusieurs décorateurs avec le même nom d'action (même vide), le système suppose qu'il s'agit de doublons et n'affiche que le premier, en fonction de l'ordre.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Implémenté en tant que	○ **L'action du client UXF** est la charge utile à répartir vers l'événement interne lorsque l'action est déclenchée (par exemple, l'ouverture d'un modal ou la navigation vers un onglet). ○ **Script client** pour écrire et exécuter des scripts clients à l'aide des API `g_form` et `g_list` . ○ **Script serveur** à exécuter lorsque l'action est déclenchée. **Remarque :** **Le composant d'interface utilisateur** et **l'action client** ne sont des sélections valides que pour la version héritée Espace de travail et ne fonctionnent pas avec les espaces de travail configurables.
Spécifier l'action du client	Sélectionnez l'icône de loupe ( ) et sélectionnez l'action à effectuer. Pour ouvrir une URL, sélectionnez **Ouvrir l'URL.** Ce champ s'affiche uniquement **lorsqu'il est implémenté en tantqu'action du client UXF**. Vous ne pouvez pas ajouter d'actions personnalisées à cette liste.
Le décorateur s'applique à	**Le type de champ** signifie que le décorateur apparaît pour tous les champs de ce type (par exemple, tous les champs de référence). **Un champ spécifique** signifie que le décorateur s'affiche uniquement à côté du champ spécifique que vous sélectionnez (par exemple, **Affecté à**).
Type de champ	Sélectionnez le type de champ dans lequel vous souhaitez que le décorateur de champ apparaisse, par exemple, **Référence**. **Le type de champn'apparaît que lorsque le décorateur s'applique à** est **Type de champ**.
Nom de champ	Sélectionnez le champ dans lequel vous souhaitez que le décorateur de champ s'affiche. Les choix des champs dépendent de la valeur de **Table**. Par exemple, sélectionnez **Affecté à**. Ce champ n'apparaît que lorsque **le décorateur s'applique à** un **champ spécifique**. **Remarque :** Seul un sous-ensemble de types de champs prend en charge les décorateurs de champ. Bien que vous puissiez sélectionner n'importe quel champ dans une table, le type doit être pris en charge.
Icône	Icône sélectionnable qui apparaît dans le champ spécifié par **Type de champ** ou **Nom de champ** qui lance l'action.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent passe la souris sur l'icône.
Description	Description de cette action.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table s'ouvre, le décorateur de champ apparaît dans le champ Spécifié par **Type de champ** ou **Nom de champ**. La valeur par défaut est Global. Vous pouvez conserver la valeur par défaut afin que l'icône de décorateur de champ apparaisse pour tout enregistrement ouvert dont le champ est spécifié par **Type de champ**. Si vous spécifiez une table, ce n'est que 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.

Champ	Description
	enregistrements de cette table sont ouverts que l'icône du décorateur de champ apparaît.
Vue	Vue de formulaire où le décorateur doit apparaître. S'il n'est pas renseigné, le décorateur apparaît sur toutes les vues de formulaire.
Expérience restreinte	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que le décorateur apparaisse uniquement dans des expériences d'espace de travail spécifiques. Si vous sélectionnez cette option, vous devez choisir les expériences pour lesquelles le décorateur doit apparaître. Pour ce faire, vous pouvez sélectionner les **configurations d'action** correspondantes dans la liste connexe **Configurations d'action** .
Actif	Basculez pour que ce décorateur de champ apparaisse (sélectionné) ou non.
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des décorateurs de champ d'un champ. Plus le nombre est bas, plus il est à gauche dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet de liste connexe **Exclusion d'action** , sélectionnez **Nouveau** pour exclure toutes les tables et tables enfants de l'héritage de ce décorateur.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Sélectionnez l'icône de loupe et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie l'affectation d'action.
Table	Table associée à ce décorateur.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant à partir de ses tables parentes.
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables enfants de **Table** d'hériter de ce décorateur de champ.

   b. Sélectionnez **Envoyer**.

6. Sous **Liens connexes**, sélectionnez **Vue avancée**.

   Remarque :
   Jusqu'à présent, vous n'avez pas spécifié l'URL que vous souhaitez ouvrir lorsqu'un agent sélectionne l'icône de décorateur de champ. Il s'agit de la tâche que vous effectuez dans la **vue avancée**.

7. Dans l'onglet **Attributs d'actions** , sous la **Carte de charge utile**. Sélectionnez l'attribut d'action 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.

8. Dans le champ de valeur, entrez l'URL à ouvrir.
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , spécifiez les conditions du décorateur de champ.
   a. Sélectionnez **Conditions de script** pour entrer un script qui masque le décorateur de champ.

   b. **Remarque :**
   Cette configuration accède à tous les champs et donne la possibilité d'évaluer les conditions côté client sans avoir à enregistrer le formulaire. Les conditions du client ne donnent accès qu'à un sous-ensemble de champs.

   Sélectionnez **Conditions client scriptées** pour spécifier les conditions sur le client qui afficheraient ou masqueraient le décorateur de champ.

   c. Sélectionnez **Conditions client** pour spécifier les conditions sur le client qui afficheraient ou masqueraient le décorateur de champ.

   d. Sélectionnez **Conditions d'enregistrement** pour spécifier un champ et une valeur, dans un enregistrement ouvert, que le décorateur de champ n'affiche pas.

   e. Sélectionnez **Rôles requis** pour spécifier les rôles nécessaires pour afficher le décorateur de champ.

10. **Remarque :**
    Dans l'onglet **Paramètres de confirmation** .

    Sélectionnez **Confirmation requise** pour afficher une fenêtre contextuelle qui demande à l'agent de confirmer l'action effectuée par le décorateur de champ.
11. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer une action de formulaire dans espace de travail configurable

Créez une action de formulaire qui lie à une action d'interface utilisateur afin de pouvoir utiliser l'action d'interface utilisateur dans espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Afin d'utiliser des actions d'interface utilisateur dans espace de travail configurable, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Actions et événements** > **Actions de formulaire UX**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour l'action de formulaire dans le champ **Nom**.
   Il est recommandé de donner le même nom à l'action de formulaire qu'à l'action d'interface utilisateur.
4. Dans le champ **Type d'action**, sélectionnez l'action d'interface utilisateur.
5. Sélectionnez l'action d'interface utilisateur dans le champ **Action d'interface utilisateur**.
6. 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.

Configurer une configuration de ruban dans Espace de travail configurable

Vous pouvez créer un paramètre de ruban et ajouter ce paramètre à une configuration de ruban pour Espace de travail configurable.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir créé un nouveau paramètre de ruban, comme la création d'une autre version du composant de ruban Client 360, vous devez lier le paramètre à la configuration de ruban si vous souhaitez qu'il apparaisse dans Espace de travail configurable.

Remarque :
Vous pouvez également utiliser les paramètres de ruban de Espace de travail configurable dans Espace de travail configurable si vous liez le paramètre à la configuration de ruban.

Une configuration de ruban, **Configuration d'espace de travail d'agent de base**, est incluse avec Espace de travail configurable. Cette configuration inclut la chronologie et les composants de ruban SLA actifs. Vous pouvez utiliser cette configuration prête à l'emploi sans effectuer la moindre étape de configuration supplémentaire.

Procédure

1. Créez un paramètres de ruban.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètre de ruban UX**.

   b. Sélectionnez **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire Paramètres de ruban.

Champ	Description
Nom	Étiquette qui décrit ce paramètre de ruban. Elle inclut souvent la table associée à ce ruban.
Composant de ruban	Composant à ajouter au paramètre de ruban, y compris la chronologie, le SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. **Remarque :** Vous ne pouvez ajouter qu'un seul composant à la fois. Pour faire apparaître un deuxième composant dans le ruban, répétez cette procédure pour créer un autre paramètre de ruban et ajouter un composant différent.
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le paramètre de ruban s'affiche avec ce composant.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 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.

Champ	Description
Application	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Ordre	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Héritage	Si la valeur est définie sur true, la configuration du ruban peut être héritée par des tables enfants. Pour que cela soit efficace, aucune table enfant ne devrait avoir de paramètres de ruban configurés. Le champ **Hériter** est défini par défaut sur false.
Expérience restreinte	Si la valeur est définie sur true, le composant de ruban est limité aux Espaces de travail configurables. Si la valeur est définie sur false, le composant de ruban est global et apparaît dans tous les legacy workspacefichiers . Pour plus d'informations, consultez Configurer des rubans dans l'espace de travail. Ce champ est défini sur true par défaut.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

2. Créez une configuration du ruban en tant que conteneur pour votre paramètre de ruban.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations du ruban UX**.

b. Sélectionnez **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire Configuration du ruban UX.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration du ruban.
Application	Champ d'application de cette configuration du ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Description	Brève description de cette configuration du ruban qui s'affiche dans la liste Configurations du ruban UX.

d. 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.

3. Ajoutez votre paramètre de ruban à la configuration du ruban.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Paramètres de configurations du ruban**.

   b. Sélectionnez la configuration à partir de la liste Configurations de ruban UX.

   c. Renseignez les champs du formulaire Paramètre de configuration du ruban.

Champ	Description
Table	Table associée à ce paramètre de ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le paramètre de ruban s'affiche avec ce composant.
Ruban	Paramètre de ruban à ajouter à la configuration du ruban.
Configuration	Configuration du ruban souhaitée.
Application	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Ordre	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas apparaît à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé apparaît à droite.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.

   d. Sélectionnez **Envoyer**.

4. Ajoutez la configuration du ruban sys_id à votre Espace de travail configurable ruban.

   a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Paramètres de configuration** > **Configurations du ruban UX**.

   b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la configuration du ruban dans la liste, puis sélectionnez **Copier sys_id** dans le menu.

   c. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences**.

   d. Sélectionnez la personne Espace de travail configurable à laquelle vous souhaitez appliquer ce ruban dans la liste Applications UX.

   e. Dans les listes connexes, sélectionnez l'onglet Propriétés de la **page UX** .

   f. Sélectionnez **ribbonConfigId**.

   g. Collez l'sys_id de la configuration du ruban que vous avez copiée dans le champ **Value (Valeur**).

   h. Sélectionnez **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.

Afficher les valeurs des champs sous forme de titres d'onglets d'enregistrement d'interaction

Affichez les valeurs de champ, telles que les noms de contact ou de consommateur, en tant que titres dans les onglets d'enregistrement d'interaction dans Espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin, ui_builder_admin, admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette tâche s'applique à Espace de travail configurable.

Configurez la propriété `sessionTabTitle` pour identifier les champs pouvant être utilisés dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs de cette propriété sous la forme de chaînes séparées par des virgules.

Le système évalue ces champs dans leur ordre d'apparition dans la chaîne. Le premier champ avec une valeur est utilisé comme titre de l'onglet d'enregistrement d'interaction. Si aucun des champs de la chaîne n'a de valeurs, le système affiche le numéro d'enregistrement comme titre de l'onglet.

Remarque :
Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail Now Experience** > **Expériences** > **Agent Workspace de base**.
2. Dans la liste Propriétés de pages UX, cliquez sur la propriété `sessionTabTitle`.
3. Dans le champ **Valeur**, entrez les champs à utiliser dans les titres des onglets d'enregistrement d'interaction. Entrez les champs sous la forme de chaînes séparées par des virgules. La chaîne par défaut est `contact,consumer,number`.

   Remarque :
   Les champs configurés doivent apparaître sur l'enregistrement d'interaction.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une action de la liste des espaces de travail configurables

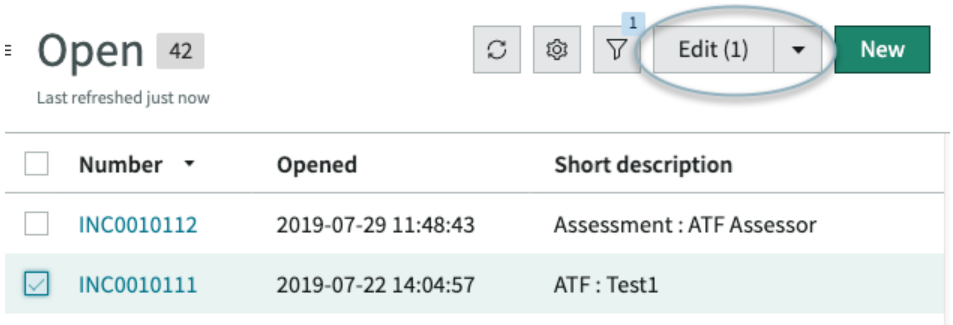
Créez une action qui permet aux agents d'exécuter des fonctions sur les enregistrements d'une liste. Par exemple, vous pouvez créer un bouton qui affecte un enregistrement sélectionné à un agent.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Une action de liste apparaît sous forme de bouton dans la vue de liste.

Traduction automatique

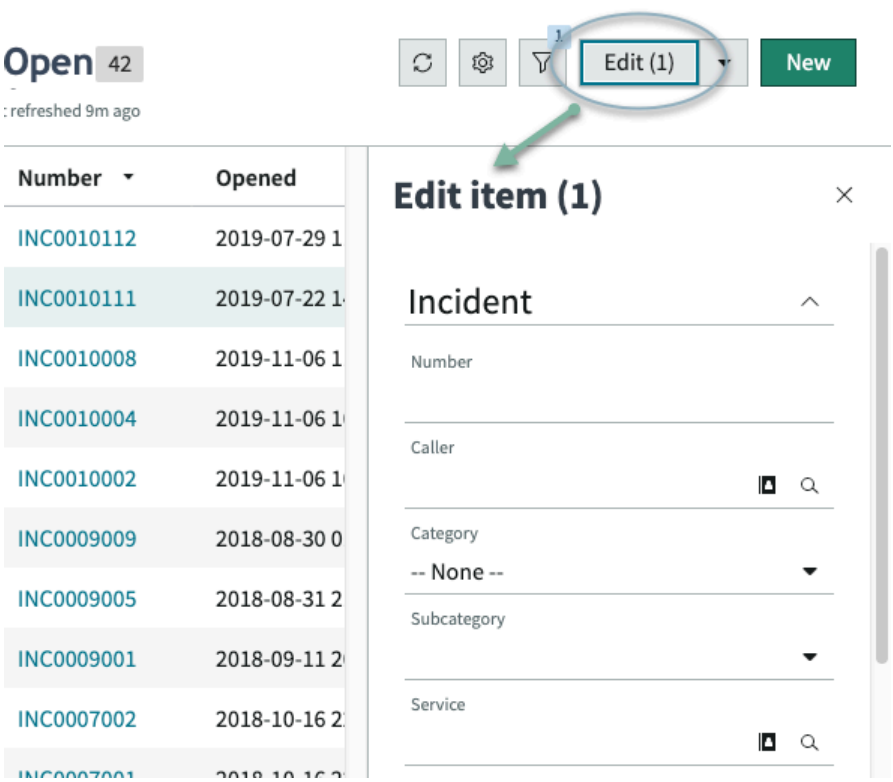
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Remarque :
Les actions de liste peuvent également être configurées pour les vues de base de données.

Lorsqu'un clic est effectué, le bouton répartit une action prédéfinie au format Espace de travail. Vous pouvez créer des actions de liste pour effectuer les actions suivantes :

- Créez un enregistrement. (action du client)
- Affectez un enregistrement à l'utilisateur. (action côté client)
- Effectuez des actions de groupe, telles que sélectionner plusieurs enregistrements et les supprimer. (action côté serveur)
- Modifiez un enregistrement. Les agents peuvent cliquer sur un bouton pour ouvrir un panneau latéral dans une vue de liste afin de modifier les détails de l'enregistrement alors qu'ils sont encore dans la vue de liste, comme illustré dans l'exemple suivant. (action du client)



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste** et cliquez sur **Nouveau**.
2. 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 Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom de l'action de la liste. Les noms typiques sont Modifier, Créer et Mettre à jour.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	Type d'action. Sélectionnez **Action client** pour indiquer que l'action de la liste a lieu côté client. Il peut s'agir, par exemple, de composer un numéro de téléphone, d'ouvrir un enregistrement ou d'ouvrir un formulaire pour modifier un enregistrement.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Composant à ajouter dans l'interface utilisateur pour cette action. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Implémenté en tant que** est sélectionnée à partir du **composant d'interface utilisateur**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône) et sélectionnez le composant à ajouter en tant qu'action de liste.
Spécifier l'action du client	Action effectuée par le client lorsqu'un agent clique sur l'icône d'action. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **l'option Implémenté en tant que** est sélectionnée à partir de **l'action du client**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de et sélectionnez l'action client à ajouter en tant que liste connexe.
Type de bouton	Bouton vert primaire. L'exemple suivant montre que le bouton primaire, **Nouveau**, est vert. Le bouton secondaire est gris. 
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe sa souris vers l'icône.
Description	Brève description de ce composant.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Le champ Espace de travail hérité et non configurable qui s'affiche uniquement lorsque **le champ Implémenté en tant que** est sélectionné dans les champs suivants : ○ **Composant de l'interface utilisateur** ○ **Action du client** Ce Espace de travail composant inclut Agent Workspace, ITSM, CSM, etc.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s'affiche.
Vue	Ensemble de configurations visuelles. Cette valeur correspond généralement **à Espace de travail**.
Expérience restreinte	Le champ Espace de travail configurable qui s'affiche uniquement **lorsqu'Implémenté en tant** que est sélectionné comme l'un des champs suivants : ○ **Script serveur** ○ **Action du client UXF** ○ **Script 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.

Champ	Description
	Vous pouvez utiliser ce champ pour spécifier les espaces de travail dans lesquels l'action apparaît.
Actif	Basculez pour faire apparaître l'icône de cette action sur la liste.
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des actions de liste. Un nombre inférieur signifie que l'ordre du numéro est plus élevé dans la liste. La pratique typique consiste à faire ces nombres par centaines. Par exemple, utilisez 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

a. **Remarque :**
Si l'action de votre liste ou de votre liste connexe ne s'affiche pas dans un espace de travail, vérifiez que le champ **Expérience restreinte** est défini sur vrai. Si c'est le cas, vérifiez que la bonne configuration d'action est associée à la liste ou à la liste connexe.

Lors de la création d'une action **d'expérience restreinte** , sélectionnez **Configurations d'action** et **modifier...** pour ajouter les espaces de travail auxquels votre action s'applique.

b. Ajoutez ou supprimez des espaces de travail auxquels votre action s'applique.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

3. Dans les liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ de valeur, spécifiez l'action que le bouton effectue.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , utilisez le créateur de condition pour créer des filtres empêchant les actions de la liste d'apparaître dans le Espace de travail.
Par exemple, vous pouvez masquer un bouton pour créer un enregistrement pour des tables spécifiques ou si l'utilisateur a des autorisations incorrectes.
6. **Facultatif :** Pour afficher une fenêtre contextuelle qui demande à l'agent de confirmer l'utilisation de cette action de liste, dans l'onglet **Paramètres de confirmation** , cochez la case **Confirmation requise** .
7. **Facultatif :** Pour empêcher les tables enfants d'hériter de cette action de liste ou cette table d'hériter des composants d'une table parente, cliquez sur **Nouveau** dans l'onglet **Exclusion d'action**.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Fonction exécutée par l'action, telle que **la création** ou **l'assistant d'agent**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône de) et sélectionnez une affectation d'action.
Table	Table associée à ce composant. L'icône de ce composant s'affiche à chaque ouverture Espace de travail d'un enregistrement à partir de cette table, dans le menu Éléments connexes.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette table d'hériter de ce composant de sa table parente.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables enfants de la table d'hériter de ce composant dans le menu Éléments connexes.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Extraire le nombre d'enregistrements de votre liste de façon asynchrone

Les utilisateurs disposant de grandes listes créées à partir de tables volumineuses peuvent utiliser la propriété glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously pour continuer à interagir avec leur liste pendant le chargement du nombre total d'enregistrements.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Toutes les propriétés**.

2. Sélectionnez **Nouveau**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Nom de votre propriété système glide.ui.fetch.list.record.count.asynchronously.
Description	Saisissez une phrase brève et descriptive décrivant la fonction de la propriété.
Choix	Valeurs séparées par des virgules pour une liste de choix. Si vous souhaitez utiliser une valeur et une étiquette différentes dans la liste de choix, utilisez un signe égal (=) pour distinguer l'étiquette de la valeur. Par exemple, Blue=0000FF, Red=FF0000, Green=00FF00 affiche le bleu, le rouge et le vert dans la liste et enregistre la valeur hexadécimale correspondante dans le champ de valeur de propriété.
Type	vrai I faux
Valeur	Définissez la valeur souhaitée pour la propriété. ○ **Vrai** pour activer cette fonctionnalité. ○ **Faux** pour désactiver cette fonctionnalité.
Ignorer le cache	Le système stocke les valeurs de propriété système dans des caches côté serveur pour éviter d'interroger la base de données pour les paramètres de configuration. Lorsque vous modifiez

Traduction automatique

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

Champ	Description
	une valeur de propriété système, le système vide toujours le cache de la table sys_properties. Utilisez ce champ pour déterminer si la valeur de cette propriété doit être purgée de tous les autres caches côté serveur. La valeur par défaut false empêche le système d'ignorer le vidage des caches, ce qui entraîne le vidage de tous les caches côté serveur et la récupération de la valeur de propriété actuelle à partir de la base de données. Définissez ce champ sur faux lorsque vous voulez vous assurer que tous les caches ont la valeur de propriété actuelle. La valeur vraie fait que le système ignore le vidage de certains caches côté serveur, ce qui entraîne uniquement le vidage du cache pour la table sys_properties et la préservation de la valeur de propriété antérieure dans tous les autres caches. Définissez ce champ sur true pour éviter le coût de performance de la purge de tous les caches et de la récupération des nouvelles valeurs de propriété. En règle générale, vous devez définir ce champ sur vrai uniquement lorsque vous avez une propriété système qui change plus d'une fois par mois et que la valeur de la propriété n'est stockée que dans sys_properties table.
Privé	Définissez cette propriété sur vrai pour exclure cette propriété de l'importation via des ensembles de mises à jour. La confidentialité des propriétés système empêche que les paramètres d'une instance ne remplacent les valeurs d'une autre instance. Par exemple, vous ne souhaitez peut-être pas qu'une propriété système d'une instance de développement utilise la même valeur qu'une instance de production.
Rôles de lecture	Définissez les rôles qui ont un accès en lecture à cette propriété.
Rôles d'écriture	Définissez les rôles qui ont un accès en écriture à cette propriété.
Application	Le champ d'application de la fonctionnalité est activé **Global** par défaut.

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   La propriété est maintenant active et la liste se charge de façon asynchrone.

Traduction automatique

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

Configurez les types de champs de script dans l'espace de travail configurable.

Activez pour prendre en charge les Espace de travail configurable types de champs de script.

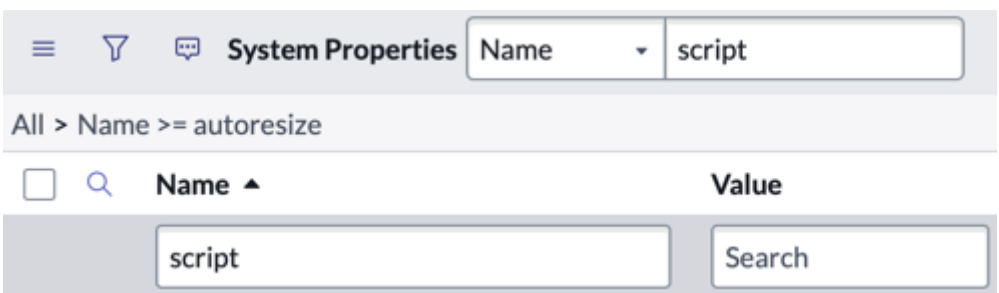
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Sélectionnez **Nom** pour la valeur de recherche, puis saisissez `le script` dans la barre de recherche.



3. Configurez les propriétés système suivantes pour le champ Script.

Créer des actions déclaratives personnalisées pour les pièces jointes

Ajouter des actions déclaratives personnalisées disponibles pour les pièces jointes dans Espace de travail configurable.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

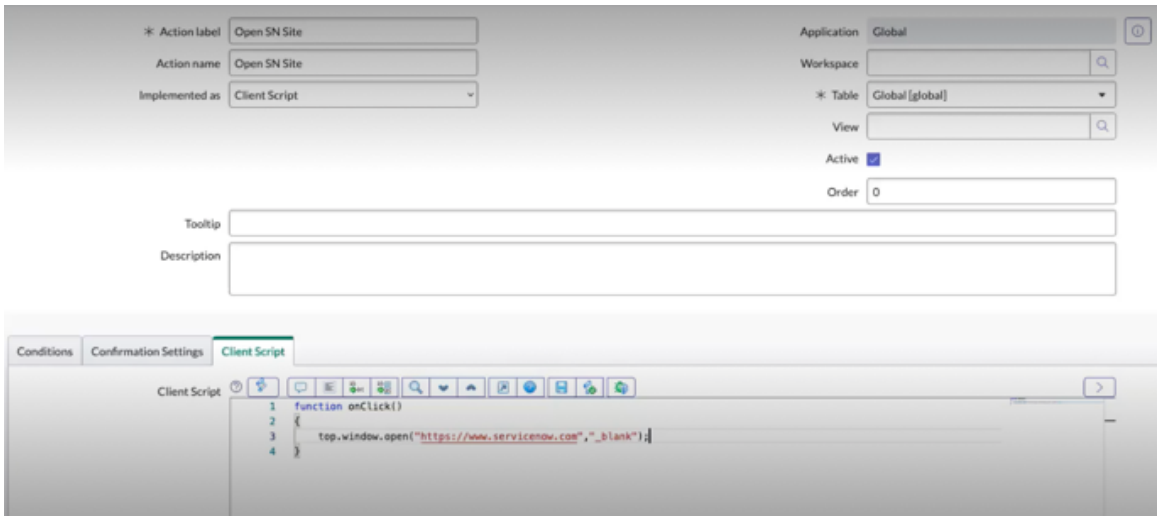
1. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Pièces jointes et composants** > **Actions des pièces jointes**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Appliquez les configurations suivantes pour la nouvelle action de pièce jointe.
3. Sélectionnez **Vue avancée**.
4. Configurez le type d'action dans la vue avancée.
5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Example: Paramètres de configuration de l'action de pièce jointe pour ouvrir le ServiceNow site

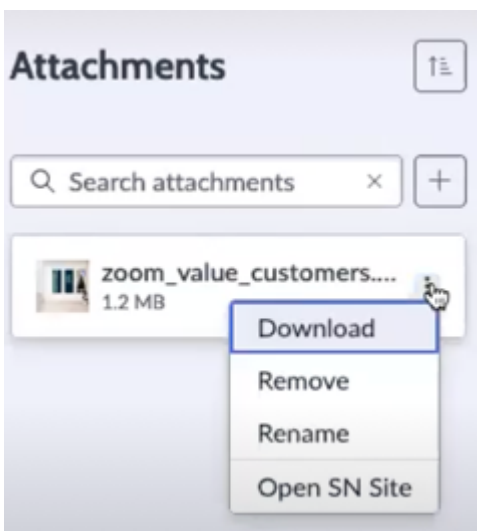
L'administrateur a créé une action, **Ouvrir le site SN**, en tant que **script client** pour ouvrir le ServiceNow site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configurée s'affiche sous la forme d'une option dans Pièces jointes sur le Espace de travail configurable.



Activer les actions de liste en fonction des conditions dynamiques

Configurez les actions déclaratives d'une liste ou d'une liste connexe à activer si l'enregistrement répond aux conditions dynamiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

La propriété système *glide.list.actions_conditional_evaluation_enabled*

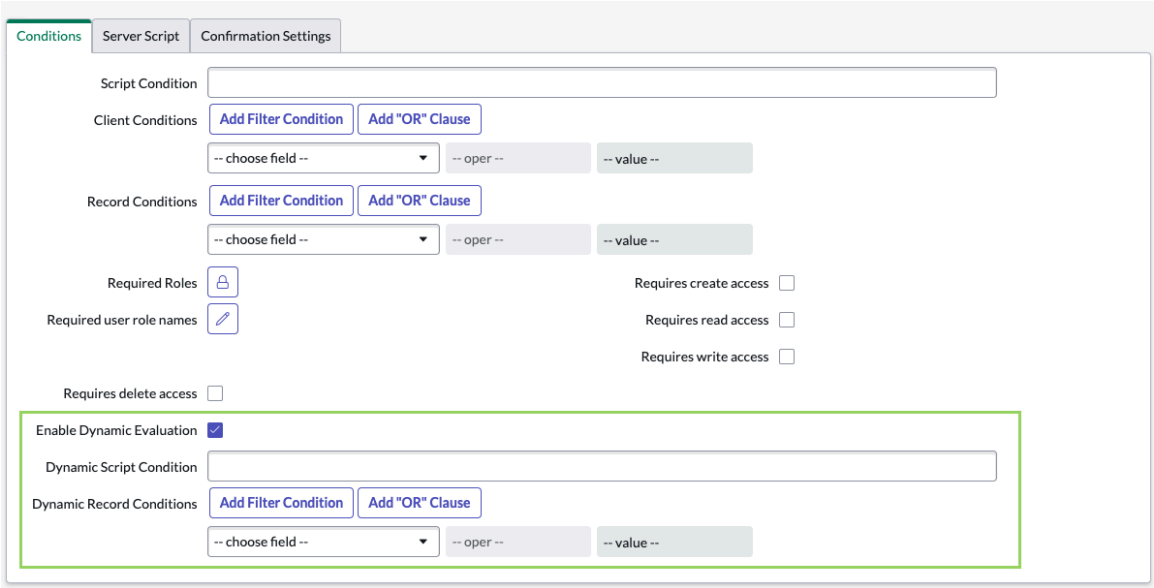
Contrôle si l'action d'une liste est activée. Cette propriété est disponible par défaut.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez Liste ou Liste connexe pour l'action que vous souhaitez configurer.
2. Activez l'évaluation dynamique d'une action de liste ou de liste connexe en activant **Sélection d'enregistrement obligatoire** et **Expérience restreinte** dans l'enregistrement Affectation d'action.
3. Définissez l'évaluation dynamique d'une liste ou d'une liste connexe en appliquant les configurations suivantes à l'onglet **Condition** dans l'affectation 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.



Remarque :
Vous risquez de rencontrer une lenteur et une absence de réponse si cette fonctionnalité est utilisée en combinaison avec **Sélectionner tout**, qui sélectionne tous les enregistrements d'une liste, car les conditions doivent être évaluées pour tous les enregistrements sélectionnés.

Redisposition pour l'espace de travail configurable

Reflow permet de zoomer les pages et le contenu jusqu'à 400 % via les paramètres de votre navigateur sans perte de contenu ou de fonctionnalité.

Important :
Espace de travail configurable Les pages doivent utiliser le système de mise en page le plus récent pour que la redisposition soit disponible. Pour plus d'informations, voir Upgrading layouts in UI Builder

Reflow aide les utilisateurs malvoyants ou qui ont des difficultés à voir le contenu Web dans un navigateur en raison de la taille de l'écran, du type d'appareil, d'un mauvais éclairage ou d'autres situations en transformant automatiquement les mises en page en une vue verticale empilée lorsque les utilisateurs augmentent le zoom du navigateur à 400 %. De plus, le contenu peut être agrandi sans défilement en deux dimensions à une largeur équivalente à 320 pixels CSS ou à une hauteur équivalente à 256 pixels CSS.

Bien que la redisposition soit disponible par défaut, les administrateurs peuvent la désactiver pour les instances, les expériences et les pages.

Désactiver la redisposition pour l'espace de travail configurable

Désactivez la redisposition pour les instances, les expériences ou les pages.

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. **Facultatif :** Désactiver la redisposition pour une instance :

   a. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list, puis appuyez sur **Entrée**.

   (Optional) La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

   b. Définissez la propriété système *`glide.ux.autoreflow.disable`* sur vrai.

2. **Facultatif :** Désactiver la redisposition pour une expérience :

   a. Ouvrez la table **sys_ux_app_config** .

   b. Sélectionnez une expérience.

   c. Cochez la case **Désactiver la redisposition automatique** .

3. **Facultatif :** Désactiver la redisposition pour une page dans une expérience :

   a. Ouvrez la table **de sys_ux_screen** pour la page dans l'expérience.

   b. Cochez la case **Désactiver la redisposition automatique** .

Migrer vers Espace de travail configurable

Suivez les instructions de cette rubrique pour migrer de a legacy workspace vers espace de travail configurable.

Si vous utilisez actuellement legacy workspace et souhaitez migrer vers Espace de travail configurable, vous pouvez continuer à utiliser certaines de vos configurations existantes. Cependant, certaines fonctionnalités doivent être configurées spécifiquement pour Espace de travail configurable. Vous pouvez migrer certaines configurations à l'aide de listes et de formulaires, et d'autres à l'aide de l'outil UI Builder .

Configurations de l'espace de travail	Exemples
Configurations qui fonctionnent à la fois dans legacy workspace et Espace de travail configurable sans modification.	Formulaires
Configurations différentes pour espace de travail configurable.	• Listes • Catégories de liste

De plus, sachez que certains changements de configuration apportés à un espace de travail peuvent également affecter l'autre. Par exemple, les changements apportés à la configuration de legacy workspace peuvent avoir un impact sur espace de travail configurable. Il en va de même pour les changements apportés à la configuration de Espace de travail configurable, qui peuvent avoir un impact sur legacy 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.

Remarque :
Pour les clients qui **n'utilisent**legacy workspace pas actuellement et qui souhaitent mettre en œuvre Espace de travail configurable:

- Utilisez la Espace de travail configurable configuration guidée en accédant à **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Configuration guidée de l'espace de travail configurable**. Cliquer sur **Configurer** dans cette catégorie vous guide vers la configuration guidée de l'espace de travail configurable. Les informations et instructions des différentes catégories de configuration guidée peuvent vous aider à configurer une nouvelle implémentation de Espace de travail configurable.
- Pour plus d'informations, consultez Configuration de l'espace de travail.

Fonctionnalités de l'espace de travail

Cette section fournit des informations, des paramètres et des étapes pour terminer la migration des configurations de legacy workspace vers Espace de travail configurable.

Sélectionnez la fonctionnalité que vous souhaitez migrer dans la liste suivante.

Flux d'activité

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Le flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Configurez les composants de composition Flux d'activité et Flux d'activité dans Générateur d'IU pour configurer Flux d'activité dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations sur le composant Flux d'activité, consultez https://developer.servicenow.com/dev.do#!/reference/now-experience/sandiego/components et sélectionnez Flux d'activité dans la liste de Composants Next Experience.

Paramètres correspondants d'Activity Stream

Espace de travail Flux d'activité correspond aux paramètres Espace de travail configurable.

Remarque :
Les paramètres de composant Espace de travail configurable n'ont pas tous de paramètre Espace de travail correspondant (hérité).

Flux d'activité et paramètres correspondants

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
Activity Stream	now-activity-stream-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
			Titre
			vue
			showConversationFilter
			showTileAvatars

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d’activité et paramètres correspondants (suite)

Composant	Nom du composant hérité	Nom du paramètre de composant hérité	Nom du paramètre de composant UIB
			showTileIcons
			événements
			supplémentaire
			ambChannels
			filterOptions
			horodatage
Composition d'Activity Stream	now-activity-stream-compose-connected	table	table
		sysID	sysID
		isNewRecord	isNewRecord
		champs	Champs
			Titre
			useTabs

Assistant d'agent

En savoir plus sur le fonctionnement de Espace de travail Assistant d'agent avec Espace de travail configurable.

Assistant d'agent fournit aux agents des résultats de recherche automatiques qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent. Configurez Assistant d'agent dans Espace de travail configurable en configurant une page d'enregistrement avec une source de données de formulaire Glide et une barre latérale contextuelle. Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Vue d’ensemble de l’assistant d’agent dans .ServiceNow Site Developer

Remarque :
Vous devrez peut-être vous connecter à la Site Developer pour voir le contenu.

Marques et Thèmes

En savoir plus sur les marques et thèmes pour votre Espace de travail configurable.

Les marques et thèmes vous permettent de personnaliser votre Espace de travail configurable selon les marques et thèmes de votre société. Configurez les marques et thèmes de votre Espace de travail configurable dans Générateur d'IU pour personnaliser votre Espace de travail configurable. Pour plus d’informations, consultez Afficher le paramètre de marque et de thème dans votre expérience d’espace de travail .

Actions déclaratives

En savoir plus sur le fonctionnement des actions déclaratives Espace de travail avec espace de travail configurable.

Les actions déclaratives ajoutent des fonctionnalités personnalisées à vos formulaires Espace de travail, champs, listes et listes connexes sans écrire de scripts personnalisés ou d'API d'apprentissage. Les actions déclaratives comprennent : actions de liste, actions de liste connexes et décorateurs 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.

Tables correspondantes des actions déclaratives

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment]	Affectation d'action [sys_declarative_action_assignment] Mappage d'événements du complément UX [sys_ux_addon_event_mapping]

Pour migrer une action déclarative, convertissez vos actions déclaratives personnalisées en nouveau type d'action client UXF, puis définissez le mappage d'événements de complément correspondant. Pour plus d'informations, consultez Actions Playbook personnalisées.

Information associée

- Manage actions in UI Builder pages (advanced feature)
- Bind an event to a declarative action

Compositeur d'e-mail et visionneuse d'e-mail

Découvrez comment fonctionne le compositeur d'e-mail et la visionneuse d'e-mail avec Espace de travail configurable.

Compositeur d'e-mail

Le compositeur d'e-mail permet aux demandeurs et aux prestataires d'utiliser les e-mails pour communiquer.

Tables correspondantes du compositeur d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurez le compositeur d'e-mail dans Générateur d'IU.

Visionneuse d'e-mail

La visionneuse d'e-mail permet aux agents du service client de consulter les e-mails dans Agent Workspace.

Tables correspondantes de la visionneuse d'e-mail

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_screen

Configurez la visionneuse d'e-mail dans Générateur d'IU.

Formulaires

En savoir plus sur le fonctionnement du formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le formulaire est l'interface utilisateur où les agents font la plupart de leur travail. Les configurations de formulaire Espace de travail fonctionnent sans modification dans Espace 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.

travail configurable, mais les configurations peuvent affecter le fonctionnement de votre Espace de travail configurable.

Paramètres du formulaire

Le mappage de formulaire ne correspond pas directement entre les composants du formulaire Espace de travail et les composants du formulaire Espace de travail configurable. Les composants Espace de travail sont codés en dur avec le formulaire et intègrent tous les éléments du formulaire, y compris l'en-tête du formulaire, la barre d'action d'interface utilisateur, Flux d'activité, la barre latérale, etc. Dans Espace de travail configurable, ces fonctionnalités sont des composants distincts.

En-têtes de formulaire

En savoir plus sur le fonctionnement des en-têtes de formulaire Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les en-têtes de formulaire fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement.

Tables correspondantes de l'en-tête de formulaire

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_form_header	sys_aw_form_header sys_ux_header_config sys_ux_m2m_workspace_header_ux_header_config

Pour migrer votre en-tête de formulaire Espace de travail vers Espace de travail configurable, ajoutez une étape supplémentaire dans les en-têtes de formulaire personnalisés à la configuration de l'en-tête du formulaire Espace de travail configurable.

- Une configuration d'en-tête de formulaire supplémentaire est fournie prête à l'emploi, configuration de l'en-tête de l'espace de travail configurable CSM/FSM.
- Les en-têtes de formulaire hérités fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Ajoutez le composant d'en-tête de formulaire à votre Espace de travail configurable pour des fonctionnalités supplémentaires.

Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Configurer un en-tête de formulaire dans l’espace de travail configurable .

Surlignage

En savoir plus sur le fonctionnement des points de Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Le surlignage fournit une couleur d'arrière-plan qui illustre visuellement l'état d'une valeur surlignée. L'état que vous choisissez détermine la couleur de surlignage.

Tables correspondantes de surlignage

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_highlighted_value	sys_highlighted_value sys_ux_highlighted_value_config sys_ux_m2m_highlighted_value_config

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 migrer vos surlignages, ajoutez une étape supplémentaire dans les valeurs surlignées personnalisées à Espace de travail configurable.

Une configuration supplémentaire des valeurs surlignées est fournie prête à l'emploi, configuration des valeurs surlignées de l'espace de travail configurable CSM/FSM.

- Les valeurs surlignées héritées dans les en-têtes de formulaire fonctionnent sans modification, mais peuvent affecter la fonctionnalité de Espace de travail configurable.
- Les valeurs surlignées doivent être ajoutées à une configuration de valeurs surlignées pour apparaître dans Espace de travail configurable.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Configurer une valeur en surbrillance .

Listes

En savoir plus sur le fonctionnement des listes Espace de travail avec Espace de travail configurable.

La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches. En établissant des catégories de liste et des listes filtrées, vous aidez vos agents à trouver rapidement les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler. Configurez les configurations de vos listes Espace de travail dans Espace de travail configurable.

Configuration du menu de liste

La configuration du menu est un conteneur qui héberge les configurations par défaut du menu de liste qui se compose de catégories et de filtres.

Tables correspondantes du menu de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
Aucune table correspondante	sys_ux_list_menu_config

La configuration du menu de liste est ajoutée par défaut à Espace de travail configurable. Associez votre liste et vos catégories de liste à cette configuration.

Catégories de liste

Les catégories de liste vous permettent de grouper les enregistrements afin que les agents trouvent les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Tables correspondantes de catégorie de liste

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list_category	sys_ux_list_category

Les données de catégorie de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des catégories de liste, consultez Catégories de liste.

Listes filtrées

Les listes filtrées vous permettent de grouper des enregistrements qui aident les agents à travailler plus 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.

Tables correspondantes de liste filtrée

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_list

Les données de filtre de liste existent dans une nouvelle table UIB. Pour plus d'informations sur la configuration des filtres de liste, consultez Filtres de liste.

Remarque :
Les rôles et les groupes sont définis dans la table UIB et ne sont pas applicables.

Rôle et accès

Les rôles et accès vous permettent de définir l'audience de chacune des listes définies dans les filtres de liste.

Tables correspondantes des rôles et accès

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_aw_list	sys_ux_applicability_m2m_list

Pour migrer les rôles et accès, sélectionnez une liste filtrée et choisissez l'audience.

Barre d'action d'interface utilisateur

En savoir plus sur le fonctionnement des actions d'interface utilisateur Espace de travail avec Espace de travail configurable.

Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'utilisateur. Le composant de la barre d'action d'interface utilisateur remplace le composant Actions d'interface utilisateur dans Espace de travail.

Tables correspondantes de la barre d'action d'interface utilisateur

Nom de table hérité	Nom de table UIB
sys_ui_action	sys_ui_action sys_ux_form_action

Pour migrer les actions d'interface utilisateur, chaque action d'interface utilisateur doit avoir une action de formulaire correspondante pour utiliser les actions d'interface utilisateur dans Espace de travail configurable.

Pour plus d’informations, reportez-vous à la section Configurer une action de formulaire dans l’espace de travail configurable.

Configuration de votre legacy workspace

Configurer legacy workspace pour les agents, afin qu’ils puissent trouver des problèmes, travailler dessus et les résoudre efficacement.

Votre travail consiste à rendre le travail effectué par vos agents aussi simple que possible. Lors de la configuration legacy workspacede , vous configurez tous les outils dont les agents ont besoin pour terminer leur travail et éliminer tout ce qui est superflu.

Traduction automatique

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

Espaces de travail hérités

Les espaces de travail hérités sont des espaces de travail installés et configurés à l'aide de l'environnement classique. Ils sont différents des espaces de travail configurables qui utilisent des composants pour Générateur d'IU créer et configurer des espaces de travail. Pour plus d'informations sur la création d'un espace de travail configurable, reportez-vous à Configuration de votre Espace de travail configurable.

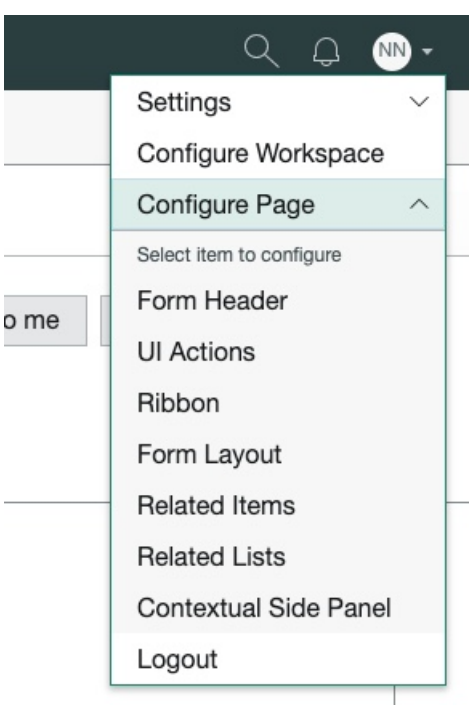
Exigences de navigateur

Les espaces de travail ServiceNow ne prennent pas en charge les équipements mobiles et, à partir de la version Orlando, Internet Explorer ou Microsoft Edge. Au lieu de cela, utilisez Microsoft Edge-Chromium ou l'un des autres navigateurs pris en charge répertoriés dans Prise en chargedes navigateurs généralement pris en charge. Pour plus d'informations, consultez l'article Performances d'Internet Explorer 11 [Now Support KB0683275].

Différentes façons de configurer legacy workspace les composants

Vous pouvez accéder aux paramètres de configuration dans un espace de travail hérité des manières suivantes :

- Application Navigator : accédez aux pages de configuration à l'aide de l'Application Navigator, par exemple : **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban**.
- legacy workspace: dans le menu sous votre image de profil, vous voyez les éléments de menu suivants :



  - **Configurer l'espace de travail** : ouvre la page de configuration où vous pouvez configurer des legacy workspace catégories de liste, des filtres de liste, des pages de destination et les types d'enregistrement que les agents peuvent créer. 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.

également configurer les modules qui apparaissent à l'extrême gauche de l'écran, tels que Accueil () et Listes ().

- **Configurer la page** : fournit des raccourcis vers les paramètres de configuration en fonction du contenu de la page. Cette option ne fonctionne que lorsque vous êtes en mode Enregistrement.

Les instructions de cette documentation utilisent le navigateur d'application.

Configurer legacy workspace

Configurez legacy workspace l'une des options suivantes :

- Suivre la legacy workspace configuration guidée.

  La configuration guidée vous guide à travers une séquence de tâches qui vous aide à configurer legacy workspace. Pour commencer avec legacy workspace Guided Setup, accédez à **Expérience d'espace de travail** > **Configuration guidée d'Espace de travail d'agent.**

- En suivant les instructions des sections suivantes.

  Les sections suivantes fournissent plus de détails que la configuration guidée sur la façon de configurer les composants de l'espace de travail. Pour commencer, accédez à Commencez à configurer votre legacy workspace.

Remarque :
Une fois les procédures de configuration décrites dans ce guide terminées, votre espace de travail peut comporter quelques procédures de configuration supplémentaires qui lui sont propres. Revenez à la documentation de votre produit, comme la Gestion du service clientèle (CSM) documentation, et effectuez ces procédures.

Commencez à configurer votre legacy workspace

Configurez des rôles d'utilisateur, une recherche globale et des catalogues de services pour donner aux agents les autorisations, les documents sources et les catalogues dont ils ont besoin pour résoudre les problèmes.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Ces sections fournissent des instructions générales de configuration. Les rubriques suivantes contiennent des instructions de configuration pour les pages de destination, la vue de liste et la vue d'enregistrement.

Procédure

1. Activez les modules d'extension pour votre produit.

   Les modules d'extension ITSM sont actifs par défaut. Si vous utilisez un autre espace de travail, tel que CSM, vous devez activer ses modules d'extension.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Modules d'extension**.

   b. Dans la barre de recherche, saisissez le nom de votre produit.

   c. Cliquez sur **Installer** pour les modules d'extension associés à votre 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 plus d'informations, consultez Activate a plugin .

Si vous avez l'intention d'utiliser Performance Analytics et des rapports sur les pages de destination que vous créez, vous devrez peut-être souscrire et activer un abonnement à Performance Analytics .

2. Pour affecter des rôles aux personnes de votre organisation, utilisez la table suivante.

Rôle	Description	Contient des rôles
Agent Workspace [agent_workspace_user]	Requis pour utiliser Espace de travaille fichier . Les rôles *ITIL* et *sn_esm_agent pour CSM* contiennent également ce rôle.	Aucun
Administrateur de liste d'espaces de travail [workspace_list_admin]	Nécessaire pour créer des catégories de liste et pour créer et affecter des listes filtrées. Il s'agit d'un rôle élevé. Pour plus d'informations sur les rôles élevés, consultez Privilèges élevés .	agent_workspace_user
Administrateur de l'espace de travail [workspace_admin]	Requis pour configurer Espace de travail.	○ form_admin ○ chat_admin ○ template_editor ○ ui_action_admin ○ personalize_form ○ interaction_admin ○ workspace_list_admin

3. Identifiez une source d'informations que les agents utilisent lorsqu'ils effectuent des recherches dans Espace de travail.

   a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Sources de recherche**.

   b. Cliquez sur **Nouveau** ou ouvrez un enregistrement existant pour le modifier.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Source de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de la source de recherche. Ce nom apparaît comme catégorie de recherche dans la recherche de l'espace de travail.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Table	Table à laquelle votre source de recherche est associée.
Conditions	Conditions de votre source de recherche.

   d. 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.

4. **Facultatif :** Configurez la recherche globale.

La recherche globale est le champ situé en haut de la tête qui Espace de travail permet aux agents d'effectuer des recherches dans tous les enregistrements.

Recherche globale



a. Ouvrez le menu Paramètres en cliquant sur votre image de profil.

b. Sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.

c. Dans la **configuration des données de la recherche globale**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et spécifiez une configuration de recherche ou, pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire Configuration du contexte de recherche

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
ID d'application	Nom de l'application à laquelle cette configuration est destinée.
Limite de résultats de recherche	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés par la recherche globale.
Limite de suggestions	Nombre maximal de suggestions de suggestion automatique qui s'affichent en tant que type d'agents.

d. Dans la **configuration de la vue Recherche globale**, cliquez sur l'icône de recherche ( ) et spécifiez une configuration de vue ou, pour créer une nouvelle configuration, cliquez sur **Nouveau** et remplissez le formulaire.

Formulaire Paramètres de configuration de la recherche globale

Champ	Description
Nom	Nom de la configuration.
Nombre d'éléments récents	Nombre de résultats de recherche récemment sélectionnés qui apparaissent dans le champ de recherche globale. La valeur par défaut est 5.
Nombre de termes récents	Nombre de termes recherchés récemment qui apparaissent dans le champ de recherche globale. La valeur par défaut est 5.
Durée de vie récente (jours)	La durée de vie, qui correspond à la durée en jours pendant laquelle les termes récemment recherchés et les résultats de recherche récemment sélectionnés restent dans l'historique de recherche. Le nombre par défaut est 30.
Application	Champ d'application de cette recherche globale. En règle générale, laissez la valeur **sur Global**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Onglet Exploration des éléments par page	Nombre de résultats de recherche qui s'affichent simultanément lorsque vous affichez les résultats de recherche pour une catégorie de recherche spécifique. La valeur par défaut est 25.
Onglet Vue d'ensemble des éléments par section	Nombre d'éléments qui apparaissent dans les résultats de recherche par section. La valeur par défaut est 10.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

f. Lorsque vous revenez au formulaire Espace de travail, cochez la case Recherche **activée** pour utiliser les paramètres de recherche que vous avez configurés.

(Optional) La case **Actif** doit également être cochée pour que tous les paramètres du formulaire Espace de travail prennent effet.

g. Cliquez sur **Mettre à jour**.

> **Remarque :**
> Si des listes de contrôle d'accès (ACL) sont configurées pour empêcher les utilisateurs d'accéder aux informations, les résultats de recherche affichent un message concernant les contraintes de sécurité. Pour plus d'informations sur la limitation de l'accès à l'aide des règles ACL, consultez Règles de liste de contrôle d'accès .

h. **Facultatif :** Masquer le nombre de résultats de recherche globale si vous le souhaitez.

5. **Facultatif :** Associez-le à Catalogue de servicesEspace de travail et ajoutez-lui des éléments.

(Optional) Un catalogue de services répertorie les éléments qu'un agent peut envoyer à un demandeur, par exemple, un clavier, une chaise de bureau, un téléphone, etc. Votre implémentation de Espace de travail peut nécessiter ou non que des agents aient accès à un catalogue de services. Si vous associez un catalogue de services à Espace de travail, tous les agents y ont accès. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un catalogue de services à un catalogue de Espace de travail services ou pour y ajouter des éléments, consultez Affecter un Catalogue de services à Espace de travail. Les agents utilisent généralement des catalogues de services dans le panneau latéral contextuel pour résoudre les problèmes des demandeurs.

Que faire ensuite

- Vous pouvez également personnaliser votre espace de travail avec le logo et les couleurs de votre entreprise.
- Si vos agents utilisent un catalogue de services pour envoyer des éléments aux demandeurs, affectez un catalogue de services à votre espace de travail.
- Configurez une page de destination, c'est-à-dire la page que les agents voient généralement lorsqu'ils ouvrent votre espace de travail.

Personnaliser votre espace de travail

Personnalisez l'apparence de votre espace de travail avec le logo de votre entreprise et jusqu'à deux couleurs de marque.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_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.

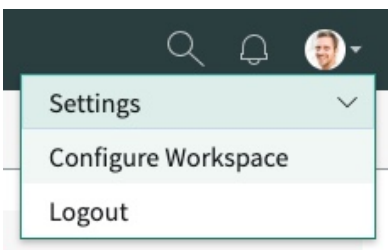
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez remplacer le logo par celui ServiceNow de votre entreprise et utiliser les couleurs de votre entreprise pour personnaliser l'apparence de votre espace de travail.

Procédure

1. Ouvrez l'espace de travail que vous souhaitez personnaliser.

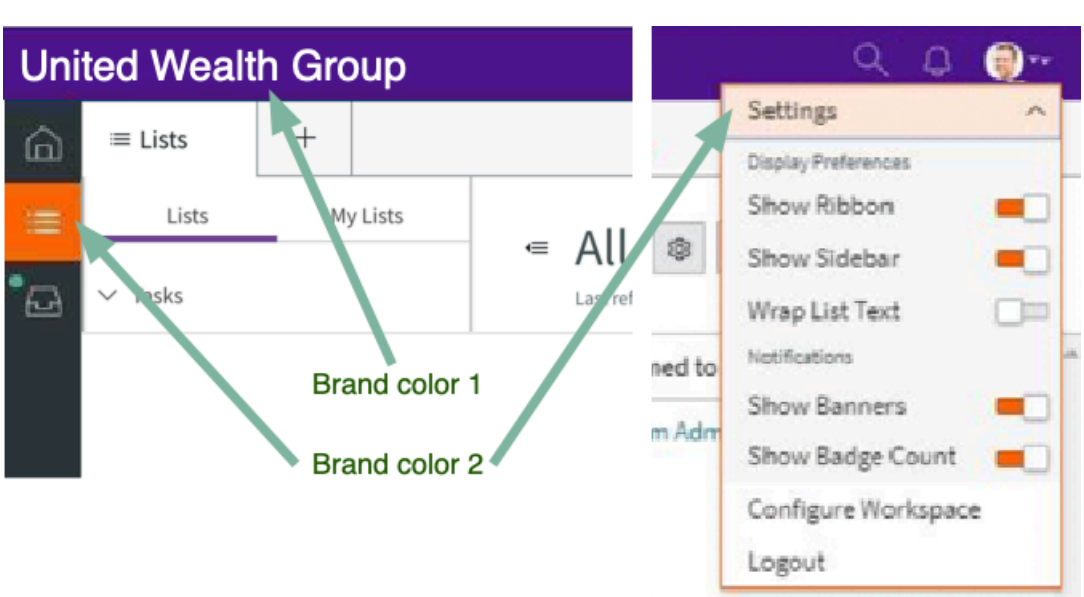
- Pour personnaliser un espace de travail déjà ouvert, ouvrez le menu Paramètres en cliquant sur votre image de profil et en sélectionnant **Configurer l'espace de travail**.



- Accédez à la **Expérience professionnelle** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** Cliquez sur un espace de travail.

2. Dans le formulaire Espace de travail, saisissez des valeurs hexadécimales à l'aide du format #FFFFFF comme valeurs de couleur pour Couleur de marque **1** et **Couleur de marque 2**.

La couleur de marque 1 spécifie la couleur de la barre de marques au-dessus du Espace de travail. **La couleur de marque 2** apparaît dans l'en-tête du menu Paramètres et dans le volet latéral gauche qui contient les icônes d'accueil ( ) et de liste ( ). Espace de travail applique automatiquement différentes intensités de couleurs à différents endroits.



Remarque :
Certaines combinaisons de couleurs de marque peuvent rendre certaines parties de l'interface de l'espace de travail illisibles ou ne pas satisfaire aux exigences d'accessibilité. Pour obtenir des conseils sur les combinaisons de couleurs, consultez des sites tels que Color Safe .

3. Téléchargez une image pour votre logo personnalisé en cliquant sur **Cliquer pour ajouter** à côté de **Logo personnalisé**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 taille de l'image ne doit pas dépasser 120 Ko. Il affiche 24 pixels de haut avec une largeur maximale de 400 pixels. Les types de fichiers pris en charge incluent . jpg, . png, . bmp, . gif, . jpeg, . ico, et . svg.

4. **Facultatif :** Pour revenir aux couleurs et ServiceNow au logo d'origine, supprimez les couleurs spécifiées pour la **couleur de marque 1** et la couleur de marque **2** et supprimez l'image téléchargée.

Que faire ensuite

Configurez la page de destination pour vos agents, c'est-à-dire la page qu'ils voient en premier lorsqu'ils utilisent votre espace de travail.

Affecter Catalogue de services à un espace de travail

Affectez Catalogue de services à un espace de travail pour permettre aux agents de trouver et de commander des éléments de catalogue pour répondre aux demandes des clients.

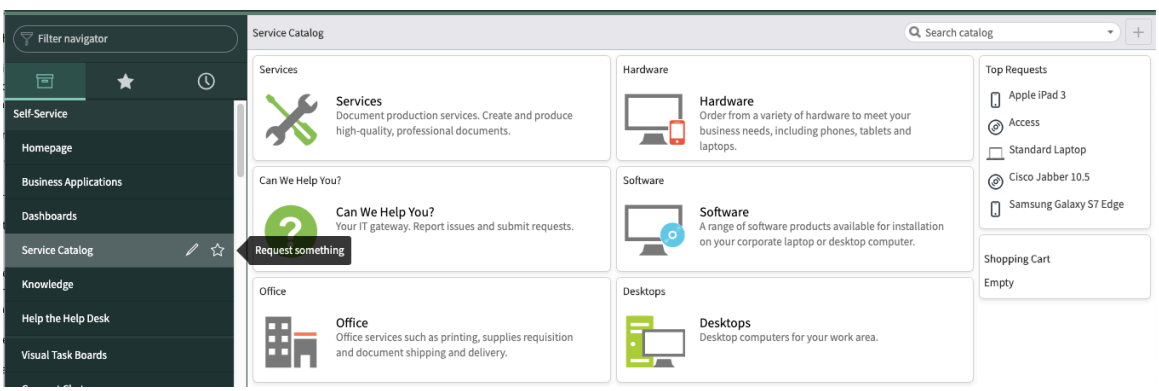
Aperçu des éléments de catalogue dans Service Catalog : ce qu'ils sont et comment créer et définir des variables pour eux.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les catalogues de services permettent aux agents de commander des éléments pour répondre aux demandes des clients. L'image suivante montre les catégories d'éléments qu'un agent peut commander depuis un catalogue de services.

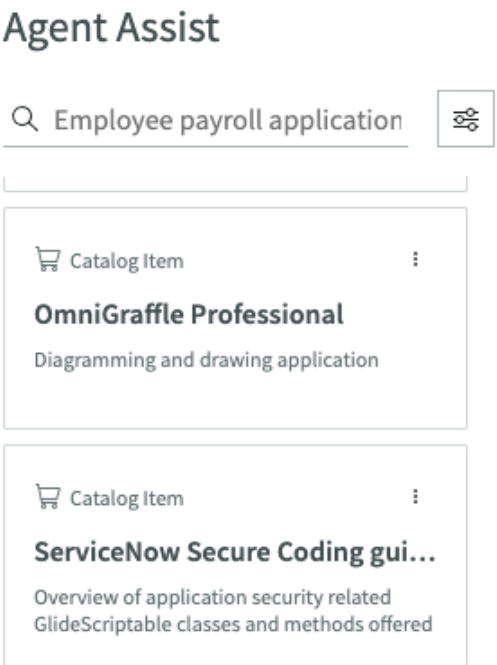


Vous pouvez créer des catalogues de services et les remplir uniquement avec les éléments auxquels les agents doivent avoir accès. Pour en savoir plus sur la création d'un catalogue de services, reportez-vous à Service Catalog .

Les éléments de catalogue peuvent apparaître dans les recommandations de l'assistant d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 image affiche deux éléments de catalogue en tant que solutions recommandées dans l'assistant d'agent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur un portail, par exemple, **Portail de l'espace de travail de service**.

   Vous pouvez également créer un nouveau portail. Pour plus d'informations, consultez Créer un portail
3. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Catalogues** , puis cliquez sur un catalogue, par exemple **Service Catalog**.
4. **Facultatif :** Sur le formulaire Catalogue, activez un catalogue en cochant la case **Actif** .
5. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Catégories** pour afficher les catégories d'éléments dans le catalogue.
6. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Pages de portail du catalogue** pour configurer les pages du catalogue.
   Pour plus d'informations, voir Configurer les pages de portail du catalogue .
7. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Sites** pour sélectionner les catalogues pris en charge dans les sites du système Content Management (CMS).

   (Optional) Lorsque votre organisation utilise un CMS ainsi qu'un catalogue de services, vous pouvez sélectionner quels catalogues sont pris en charge. Pour plus d'informations, consultez Gérer les catalogues dans les sites CMS .
8. **Facultatif :** Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Éléments de catalogue** pour afficher les éléments du catalogue.
9. **Facultatif :** Pour ajouter des éléments au catalogue, 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.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de nouvel enregistrement du catalogue du portail

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément.
Catalogues	Catalogue(s) auquel l'élément sera ajouté.
Catégorie	Type d'élément, par exemple, bureau, logiciels et ordinateurs portables.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Actif	Activez/désactivez cette option pour faire apparaître l'élément dans le(s) catalogue(s).

b. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Détails de l'élément** et saisissez une description brève et longue de l'élément.

c. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Image** pour charger une image de l'élément.

d. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Tarification** pour saisir le prix de l'élément.

e. **Facultatif :** Cliquez sur Essayer pour voir comment **l'élément** apparaîtra dans le catalogue.

f. Cliquez sur **Envoyer**.

10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Configurez la page de destination pour vos agents, c'est-à-dire la page qu'ils voient généralement en premier lorsqu'ils utilisent votre espace de travail.

Masquer le nombre de résultats de la recherche globale dans votre espace de travail

Désactivez l'affichage du nombre de résultats de recherche dans la recherche globale d'un espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La recherche globale d'espace de travail affiche le nombre de résultats reflétant le nombre total d'enregistrements qui correspondent à une requête. Certains enregistrements correspondants peuvent être inaccessibles à vos utilisateurs finaux pour des raisons de sécurité, ce qui rend les nombres de résultats de recherche globale inexacts pour ces utilisateurs. Pour éviter de confondre vos utilisateurs, vous pouvez masquer le nombre de résultats de recherche globale pour votre espace de travail.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail**.
   La liste des espaces de travail s'ouvre et affiche un enregistrement pour chacun de vos 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.

2. Configurez la mise en page de la liste , en ajoutant le champ **Masquer le nombre de résultats de recherche** à la liste des champs sélectionnés.
   Le champ **Masquer le nombre de résultats de recherche** apparaît dans la liste Espaces de travail.
3. Sélectionnez l'application **Agent Workspace** dans le sélecteur d'application .
4. Utilisez l'éditeur de liste pour définir la valeur du champ **Masquer le nombre de résultats de recherche** sur **true** pour chaque espace de travail dans lequel vous souhaitez masquer le nombre de résultats de recherche globale.

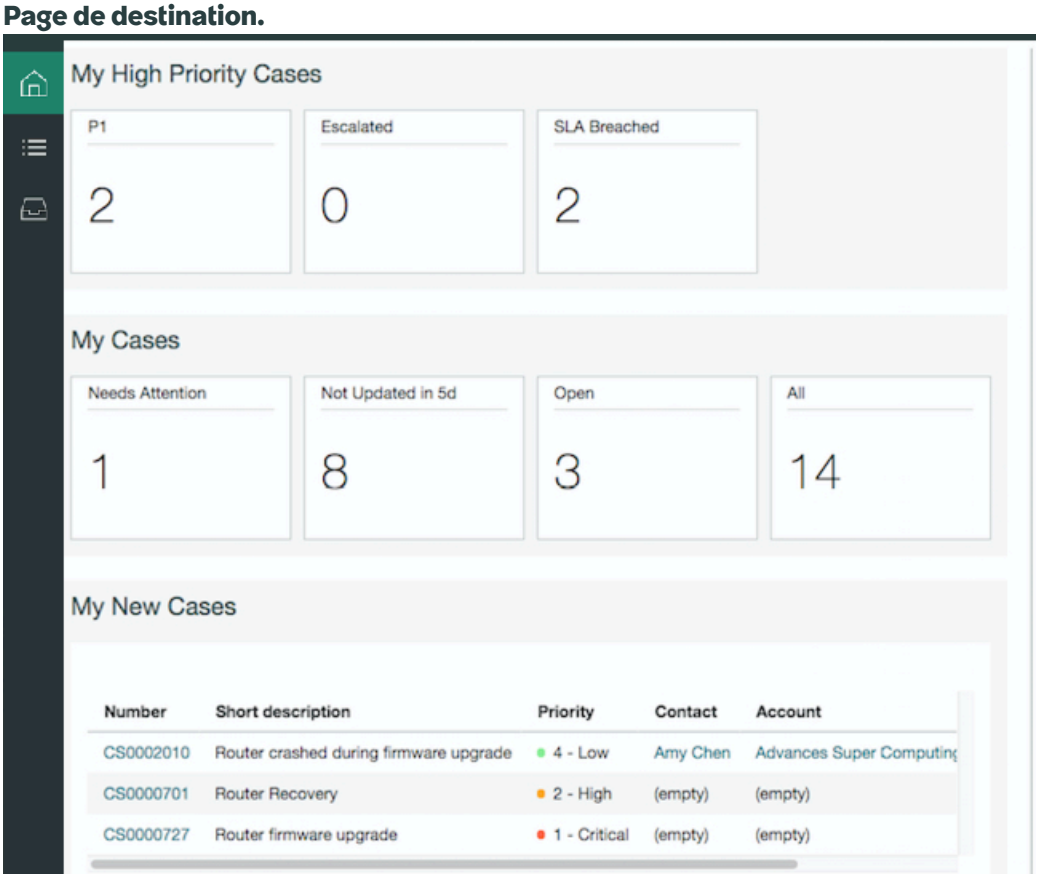
Configurer des pages de destination dans un legacy workspace

Configurez les pages de destination fournies avec legacy workspace ou créez des pages de destination commençant par une page vide pour montrer aux agents les problèmes devant être résolus.

Les pages de destination sont les pages auxquelles accèdent les agents lorsqu'ils ouvrent leur espace de travail. Ces pages incluent généralement les éléments suivants :

- Visualisations et widgets Analyse des performances et Reporting (PAR), par exemple, le nombre de problèmes ouverts
- Listes d'enregistrements, par exemple, tous les enregistrements affectés à l'agent

Page de destination.



Chaque espace de travail doit posséder au moins une page de destination. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Utiliser les pages de destination fournies ou les modifier.
- Créer une page de destination commençant par une page vide à l'aide du générateur d'interface utilisateur hérité (Générateur d'IU). Le Générateur d'IU hérité vous permet de créer

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 page de destination. Le nouveau Générateur d'IU vous permet de créer un espace de travail configurable, qui n'est compatible qu'avec CSM. Pour en savoir plus sur le nouveau Générateur d'IU, consultez la rubrique UI Builder .

Domain Separation pour les pages de destination

Domain Separation active les fonctionnalités suivantes pour les pages de destination.

- Créer une page de destination : vous pouvez créer des pages de destination séparées par domaine. Domain Separation permet aux pages de destination de remplacer les paramètres d'un domaine spécifique.

  Remarque :
  les macroponents ne sont pas séparés par domaine. Les modifications apportées aux macroponents ont une incidence sur toutes les pages de destination qui utilisent la valeur stockée dans ce champ de référence.

- Modification d'une page de destination dans un sous-domaine : pour apporter une modification dans un sous-domaine, vous devez créer une copie dans le domaine que vous souhaitez modifier, puis modifier la nouvelle page de destination.

  Vous pouvez modifier les pages de destination dans les sous-domaines définis sur Global. La modification des pages de destination dans les sous-domaines vous permet de modifier le nom ou l'élément au sein d'un composant. Les modifications sont enregistrées sur la page de destination globale. La définition de la page de destination est modifiée, sans aucune incidence sur le domaine.

Créer des pages de destination personnalisées pour les espaces de travail

Utilisez User Interface Builder (Générateur d'IU) pour créer des pages de destination personnalisées pour vos agents.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Vue d'ensemble de UI Builder

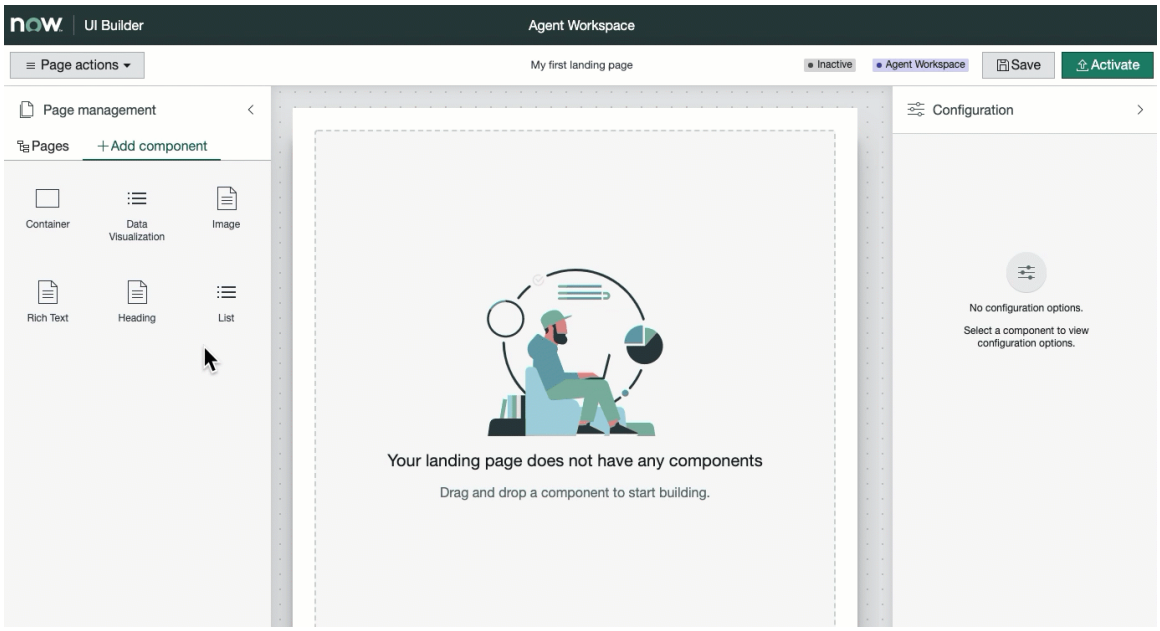
Générateur d'IU est un outil de glisser-déplacer qui vous permet d'organiser les composants de l'espace de travail pour créer des pages de destination personnalisées. Pour créer une page, il vous suffit de procéder comme suit :

Remarque :
seules les pages de destination personnalisées peuvent être créées dans la version héritée de Générateur d'IU. Pour créer des espaces de travail configurables, consultez la rubrique UI Builder .

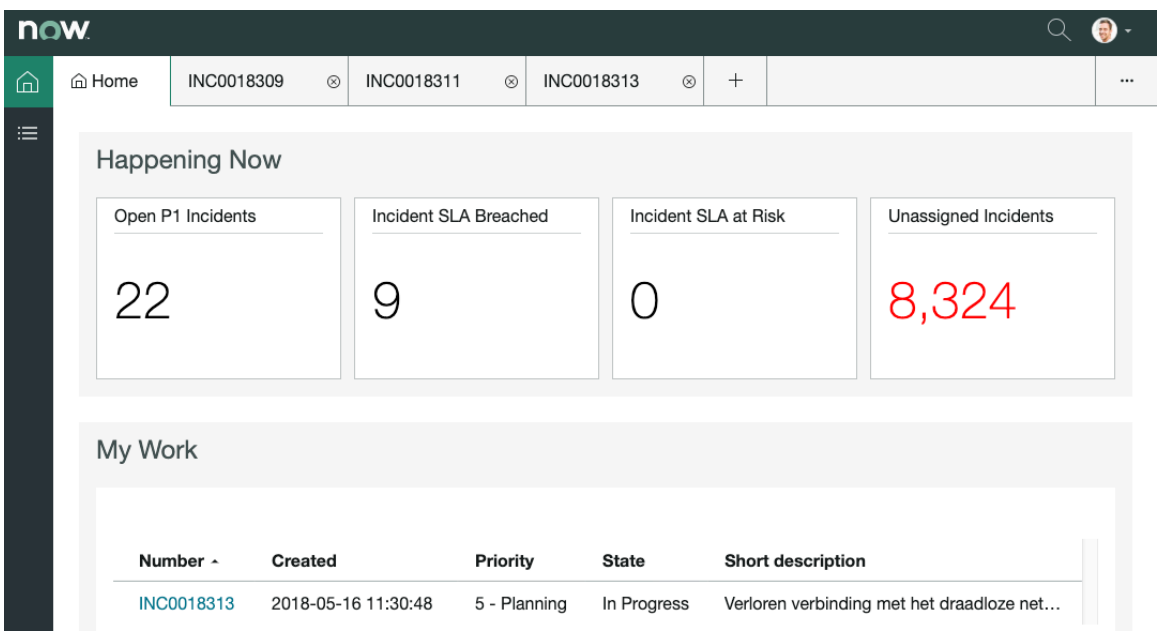
1. Faites glisser les composants de l'onglet **+Ajouter un composant** du volet Gestion des pages vers le volet situé au centre de Générateur d'IU, appelé Étape.
2. Sélectionnez chaque composant que vous avez déplacé dans le volet Étape. Ensuite, dans le volet Configuration, saisissez des valeurs de configuration pour chaque composant 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.



Vous pouvez ajouter, supprimer et regrouper des composants pour créer une page de destination contenant les informations importantes auxquelles vous souhaitez que les agents accèdent lorsqu'ils ouvrent leur espace de travail.



Module d'extension

Générateur d'IU nécessite le module d'extension com.sn_ui_builder, qui est fourni par défaut sur les nouvelles instances et les instances mises à niveau.

Si vous avez l'intention d'utiliser Analyse des performances et Reporting sur les pages de destination que vous créez, veillez à activer le module d'extension Performance Analytics. Il est activé par défaut dans les nouvelles instances à partir d'Orlando, mais pas dans les instances mises à 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.

Contraintes

- La séparation de domaine pour les pages de destination Générateur d'IU est la même que celle de l'espace de travail.
- Générateur d'IU ne fonctionne pas sur Mobile Platform.
- Les composants ne peuvent pas communiquer entre eux.

Étapes suivantes

Utiliser le Tutoriel pour se familiariser avec Générateur d'IU.

Générateur d'IU Didacticiel sur la page de destination

Découvrez comment utiliser l'ancienne Générateur d'IU version pour créer une page de destination personnalisée.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Cette tâche concerne l'application héritée Générateur d'IU qui vous permet uniquement de créer une page de destination. Utilisez la nouvelle version de Générateur d'IU pour créer un espace de travail configurable. Pour en savoir plus, consultez UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avant de créer votre page de destination, voyons comment Générateur d'IU fonctionne l'exploration d'une page de destination existante.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail pour l'ouvrir.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici** pour rendre la page modifiable.
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page **de destination Vue d'ensemble des incidents** .

   Cette page de destination apparaît dans le volet Étape. Notez les champs **Statut** et **Application** au-dessus du volet Configuration. L'état **actif** signifie que la page de destination est en cours d'utilisation. Le champ **Application** indique que la page de destination est utilisée par ITSM Espace de travail d'agent. Si vous avez cliqué sur :

   - Si vous le **désactivez**, l'état passe à **Inactif** et la page de destination ne s'affiche plus dans l'espace de travail.

     Le bouton Désactiver sera remplacé par le bouton **Activer** , qui vous permettra de publier la page de destination dans 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.

Vous désactivez généralement les pages de destination lorsque vous travaillez dessus. Par exemple, pour mettre à jour la page de destination actuelle, vous pouvez :

a. Clonez votre page de destination actuelle.

b. Travaillez-y à l'état Inactif.

c. Activez la version mise à jour.

d. Rendre la version d'origine **inactive.**

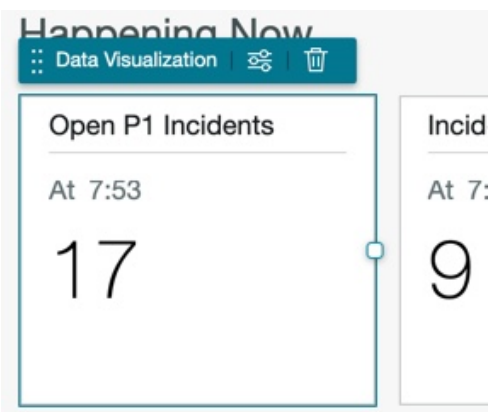
- **Enregistrer** , vous enregistrerez toutes les modifications apportées à la page de destination. Si **l'état** est :
  - **Active,** les modifications apparaissent immédiatement dans l'espace de travail.
  - **Inactifs**, les changements sont enregistrés mais non publiés.

5. Cliquez sur les composants et observez la façon dont les paramètres de configuration changent dans le volet Configuration.
6. Cliquez sur **Happening Now (Se produire maintenant**).

   Le conteneur devient visible autour des quatre composants plus petits. **Happening Now** est l'étiquette du conteneur. Regardez dans le volet Configuration sous **Étiquette**. Les conteneurs vous permettent de regrouper d'autres composants.
7. Avec le conteneur toujours en surbrillance, faites glisser le curseur **Afficher la bordure** vers la droite.

   Une bordure s'affiche, indiquant le conteneur.
8. Faites glisser le curseur **Peut réduire** vers la droite.

   Une icône d'accent circonflexe ( ) apparaît au-dessus du conteneur. Un agent peut cliquer sur le curseur pour réduire le conteneur et tout ce qu'il contient.
9. En haut à droite du volet Configuration, cliquez sur la flèche vers la droite (>) pour réduire le volet.
10. Dans le volet Étape, cliquez sur le conteneur, puis sur son icône de configuration ( ).



Le volet Configuration s'affiche à nouveau.

Vous remarquez également l'icône de déplacement ( ) que vous pouvez utiliser pour faire glisser un composant. Ne le faites pas encore.

Traduction automatique

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

Le curseur **Réduit** dans le volet Configuration signifie que le conteneur est réduit au départ et apparaît sous la forme d'une flèche vers le bas ( ) sur laquelle un agent peut cliquer pour développer le conteneur.

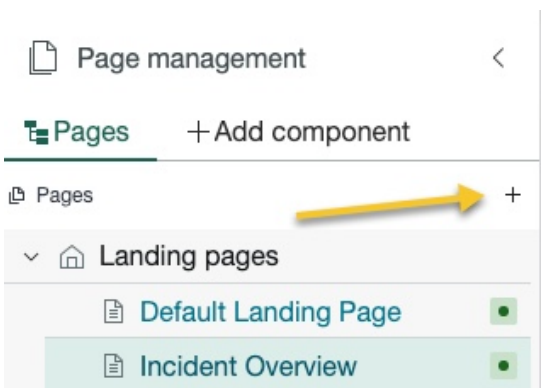
Maintenant que vous avez vu comment utiliser les différentes parties de l'interface, voyons comment créer une landing page.

Créer un didacticiel sur la page de destination

Créez une nouvelle page de destination.

Procédure

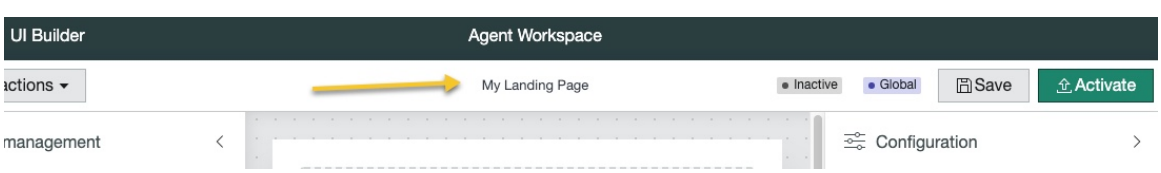
1. Dans l'onglet **Pages**, cliquez sur l'icône plus (+) pour ouvrir une nouvelle page de destination.



Vous pouvez également créer une nouvelle page en cliquant sur **Actions de page** > **+Nouvelle page**.

2. Sur la page **OK. Pour obtenir des informations générales sur cette page**, saisissez le nom de votre page de destination et cliquez sur **Créer une page de destination**.

Ce titre apparaît au-dessus de l'étape, mais pas sur votre page de destination.



Didacticiel Ajouter et configurer des composants

Ajoutez et configurez des composants sur une page de destination.

Procédure

1. Sélectionnez l'onglet **+Ajouter un composant** et faites glisser un composant d'image dans le volet Étape.

Les paramètres de l'image apparaissent dans le volet Configuration.

2. Faites glisser un composant de visualisation de données loin sous l'image et déposez-le.

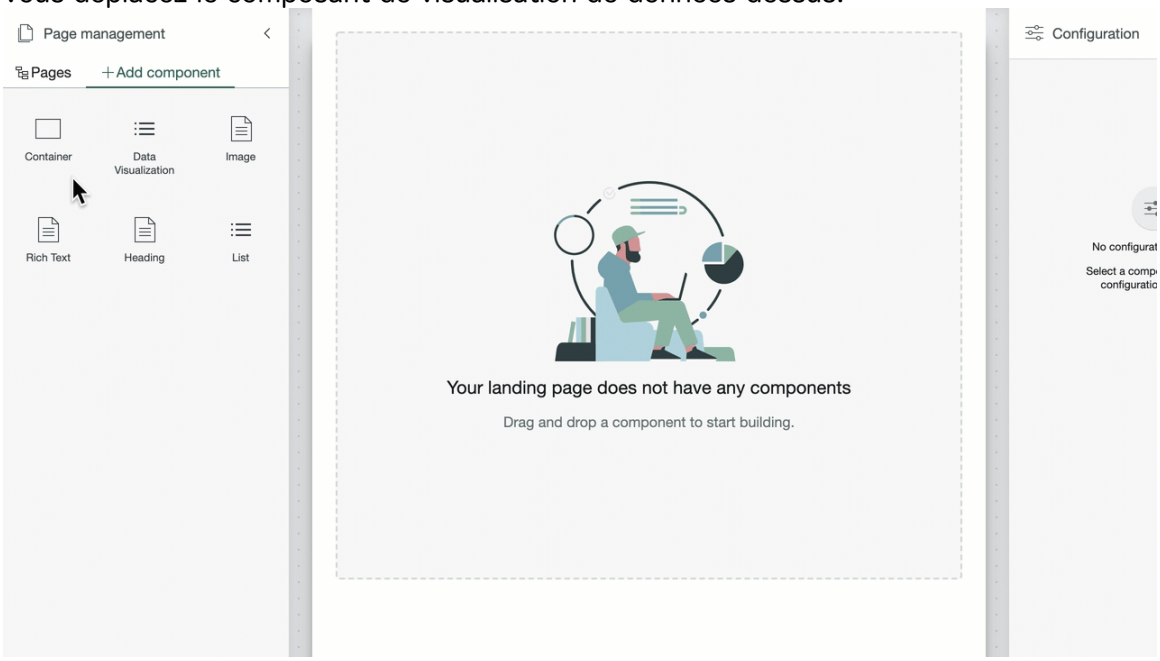
Le composant n'apparaît pas dans le volet Étape.

3. Faites glisser un composant de visualisation de données sur le composant d'image, mais ne le déposez pas, puis déplacez le composant de visualisation de données sur les bords du composant d'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.

Le côté du composant d'image est mis en surbrillance lorsque vous déplacez le composant de visualisation de données dessus.



4. Placez le composant de visualisation de données sur le côté gauche de l'image et déposez-le.

   Le composant de visualisation des données s'affiche à gauche du composant d'image.

5. Sélectionnez, puis saisissez l'icône de déplacement ( ) au-dessus du composant de visualisation des données et faites-la glisser sur le bord inférieur du composant d'image et déposez-la.

   Maintenant, vous savez comment déplacer un composant sur l'espace d'atterrissage. Le composant de visualisation des données est vide. Remplissons-le pour qu'il soit visible.

6. Dans le volet Configuration, dans le champ **Rapport** , saisissez incident.

   Une liste de suggestions d'entrées possibles s'affiche.

7. Sélectionnez **Incidents ouverts par priorité** dans la liste.
   Ce rapport s'ouvre dans le composant.

8. Dans le volet Configuration, supprimez les **incidents ouverts par priorité** et dans le champ **Widget PA** , saisissez incident.
   Une liste de suggestions d'entrées possibles s'affiche. Ces entrées sont Analyse des performances des widgets (PA).

   Vous ne pouvez placer qu'une seule visualisation de données dans le composant. Ainsi, vous pouvez afficher un rapport ou un widget PA, mais pas les deux. Si vous placez des entrées pour un rapport et un widget PA, Générateur d'IU seul le rapport s'affiche.

   Vous savez maintenant comment ajouter et organiser des composants sur une page de destination. Voyons maintenant comment les regrouper.

Didacticiel Regrouper et organiser les composants

Regroupez et organisez les composants sur une page de destination.

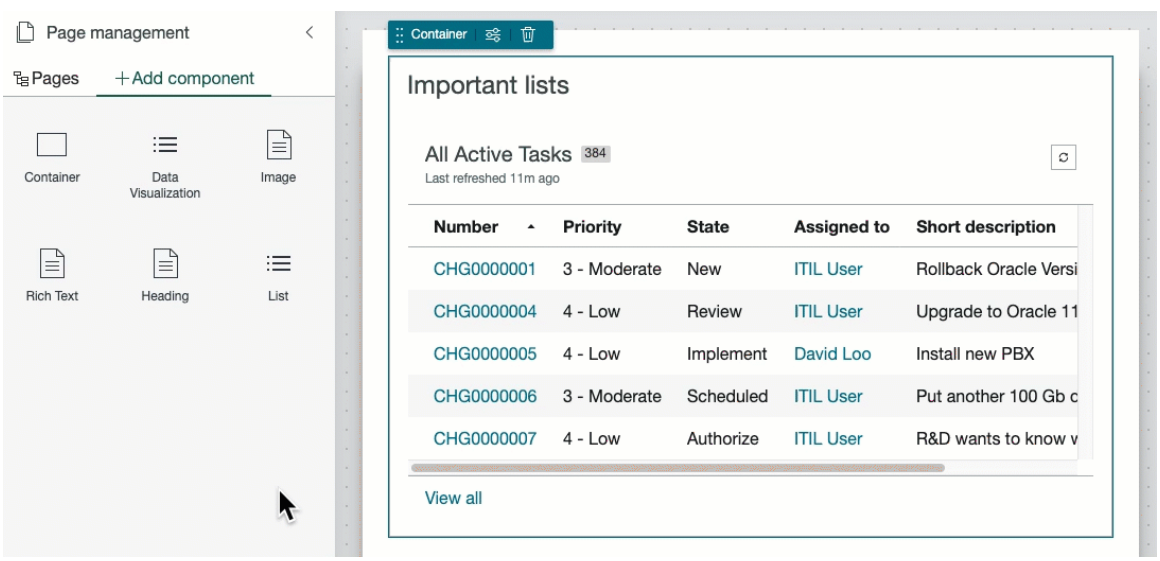
Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Cliquez sur **Actions de la page**, sélectionnez **Supprimer la page**, puis confirmez la suppression.
2. Sélectionnez le composant de visualisation des données, cliquez sur l'icône de corbeille ( ), puis sur l'icône de coche de suppression ( ) au-dessus du composant pour le supprimer.
   Vous avez maintenant supprimé des composants sur une page de destination. Si vous le souhaitez, vous pouvez également supprimer le composant d'image.
3. Faites glisser un composant de conteneur dans le volet Étape.
4. Dans la fenêtre Component (Composant), saisissez une valeur dans le champ **Label (Étiquette**) du conteneur et poussez le curseur **Show border (Afficher la bordure**) vers la droite pour voir le conteneur.
5. Dans le champ **Étiquette** , ajoutez un titre au conteneur, par exemple, Listes importantes.
6. Faites glisser un composant de liste dans le conteneur.
7. Dans le volet Composant, dans le champ **Table** , saisissez une valeur pour la table d'où provient la liste des enregistrements, par exemple incident.
8. Faites glisser un autre composant de liste dans le conteneur.

   Vous pouvez déplacer la liste à l'intérieur ou à l'extérieur du conteneur. Déposez-le à l'intérieur du récipient.



9. Dans le volet Composant, dans le champ **Table** , saisissez une valeur pour une autre table d'où provient la liste des enregistrements, par exemple tâche.

   Vous avez maintenant deux composants de liste à l'intérieur d'un composant de conteneur, qui a une étiquette qui décrit les listes.

10. Continuez à ajouter des composants à l'intérieur ou à l'extérieur du conteneur et utilisez l'icône de déplacement ( ) pour faire glisser les composants afin de vous habituer à ajouter, supprimer, déplacer et regrouper des composants.
11. Cliquez sur **Enregistrer**.

    Si vous créez une vraie page de destination, vous cliquerez également sur **Activer**. Étant donné que vous ne créez pas une véritable page de destination dans ce didacticiel, supprimons cette page de destination pratique.

Traduction automatique

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

Didacticiel Supprimer une page de destination

Supprimez une page de destination.

Procédure

1. Dans l'onglet **Pages**, sélectionnez votre page de destination.
2. Sous **Actions de la page**, cliquez sur **Supprimer la page**.

Que faire ensuite

Vous savez maintenant comment utiliser Générateur d'IU. Vous êtes donc prêt à créer votre première page de destination.

Créer une page de destination personnalisée dans Générateur d'IU

Créez une page de destination personnalisée pour désigner aux agents les tâches importantes qu'ils peuvent effectuer.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

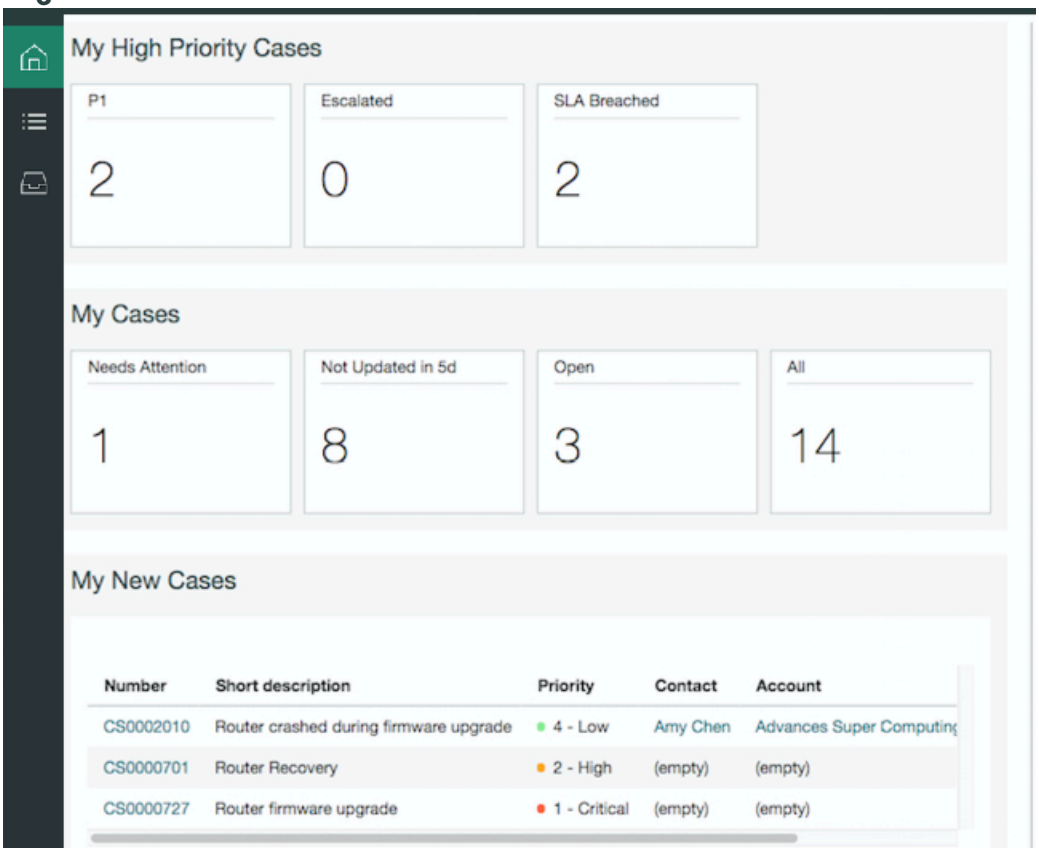
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une page de destination permet à un utilisateur d'obtenir une vue initiale sur son espace de travail. Renseignez la page de destination avec les informations dont vos agents ont besoin pour commencer à travailler sur les tâches les plus importantes. Votre instance doit posséder au moins une page 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.

Page de destination.



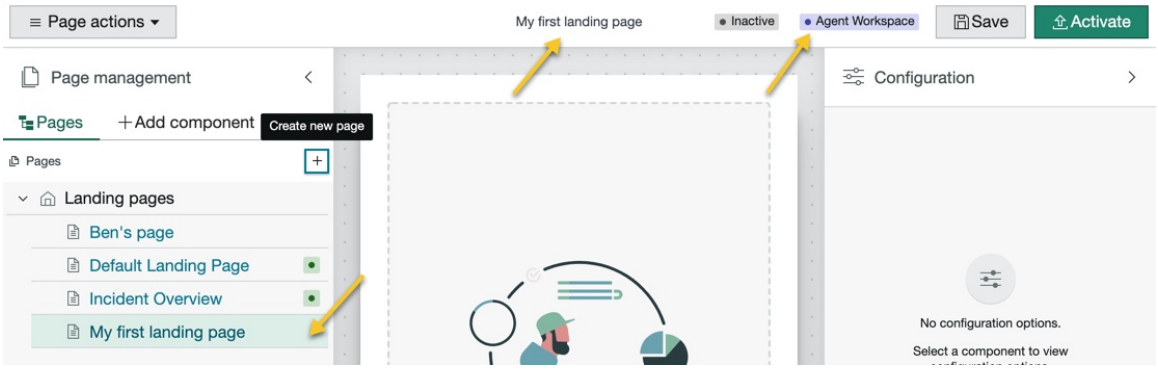
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** Cliquez sur un espace de travail.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Pour créer une page de destination, procédez de l'une des façons suivantes.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Example:
Dans l'exemple suivant, vous pouvez voir les deux emplacements où la valeur Ma première page de destination du champ **Saisir le nom de votre page de destination** s'affiche, et où la valeur **Application**, Agent Workspace 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.



Que faire ensuite

Maintenant que vous avez créé une page de destination, vous pouvez y ajouter des composants.

Ajouter des composants à une page de destination dans Générateur d'IU

Glissez-déplacez les composants dans le volet Étape pour créer une page de destination.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

- Vous devez avoir créé une page de destination.
- Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter des composants aux pages de destination, glissez-déplacez des composants de l'onglet **+Ajouter un composant** dans le volet Étape.

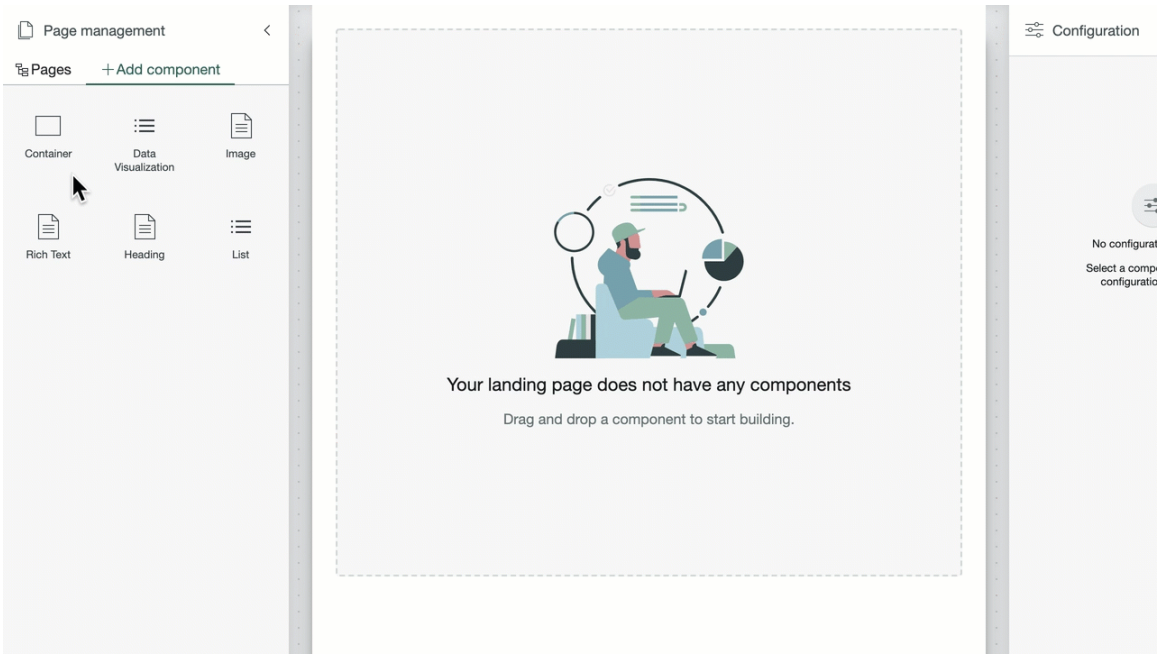
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** et cliquez sur un espace de travail pour l'ouvrir.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page de destination à laquelle vous souhaitez ajouter des composants.
5. Cliquez sur l'onglet **+Ajouter un composant** pour ouvrir la liste des composants que vous pouvez ajouter à votre page de destination.
6. Pour ajouter des composants, faites-les glisser un par un de l'onglet **+Ajouter un composant** dans le volet Étape.

   Lorsque vous faites glisser un composant, commencez par cliquer dessus pour le sélectionner. Un cadre s'affiche autour du composant lorsqu'il est sélectionné. Lorsque vous déplacez des composants dans le volet Étape, assurez-vous de pointer vers un composant qui se trouve déjà sur la page de destination. Les emplacements où vous pouvez déplacer le composant sont mis en surbrillance. Pour en savoir plus sur l'opération de glisser-déplacer, consultez le didacticiel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les composants suivants :

- Conteneur : conteneur dans lequel vous pouvez regrouper d'autres composants, par exemple un en-tête et deux rapports de visualisation de données. Pour plus d'informations, consultez Composant de conteneur dans Générateur d'IU.
- Widget Rapport/PA—Performance Analytics et visualisation des Reporting. Ces valeurs peuvent être mises à jour périodiquement. Pour en savoir plus, consultez la rubrique Composant de visualisation des données .
- Image—Image. Pour plus d'informations, consultez Composant d’image dans Générateur d'IU.
- Texte enrichi—Chaîne à utiliser n'importe où sur la page de destination. Pour plus d'informations, consultez Composant de texte enrichi dans Générateur d'IU.
- Visualisation des données—Nouvelles visualisations de rapports et visualisations des rapports et widgets existants. Ces valeurs peuvent être mises à jour périodiquement. Pour en savoir plus, consultez la section Composant Conteneur dans UI Builder .
- En-tête—Chaîne à utiliser comme titre d'une page de destination. Pour plus d'informations, consultez Composant d’en-tête dans Générateur d'IU.
- Liste—Liste des enregistrements provenant d'une seule table. Pour plus d'informations, consultez Composant de liste dans Générateur d'IU.

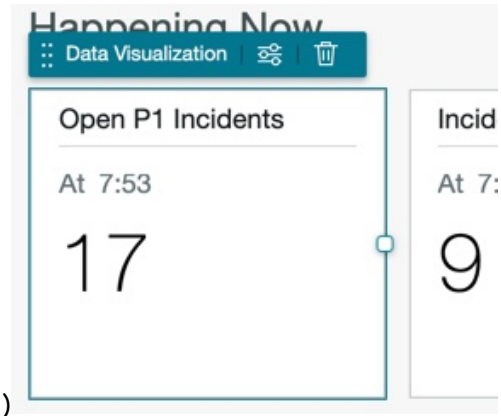
7. **Facultatif :** Pour supprimer un composant de votre page de destination :

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.

a. Cliquez sur le composant, puis sur l'icône de corbeille ( ) qui s'affiche.

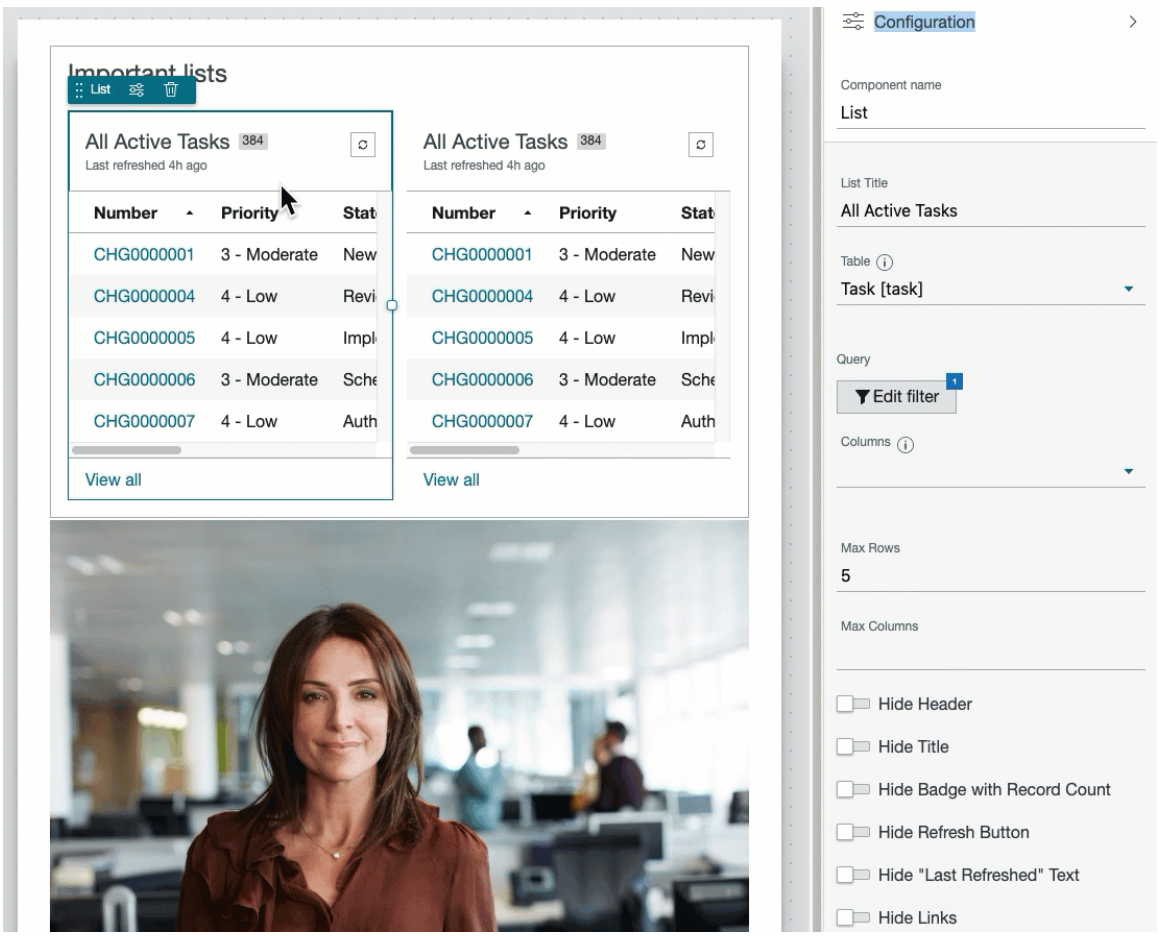
(Optional)



b. Confirmez la suppression en cliquant sur l'icône de coche ( ) dans la fenêtre contextuelle Supprimer l'élément ?.

8. Facultatif : Pour déplacer un composant, cliquez dessus, utilisez votre souris pour saisir l'icône de déplacement ( ) et faites glisser le composant vers un nouvel emplacement.

9. Cliquez sur chaque composant dans le volet Étape et saisissez les valeurs des propriétés du composant qui apparaissent dans le volet 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.

Pour obtenir une description des propriétés des composants, reportez-vous à la section Référence du composant pour Générateur d'IU.

10. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Cliquez sur **Activer** lorsque vous êtes prêt à utiliser la page de destination.

Mettre à jour le nom d'une page de destination dans Générateur d'IU

Mettez à jour le nom d'une page de destination pour mieux définir son objectif.

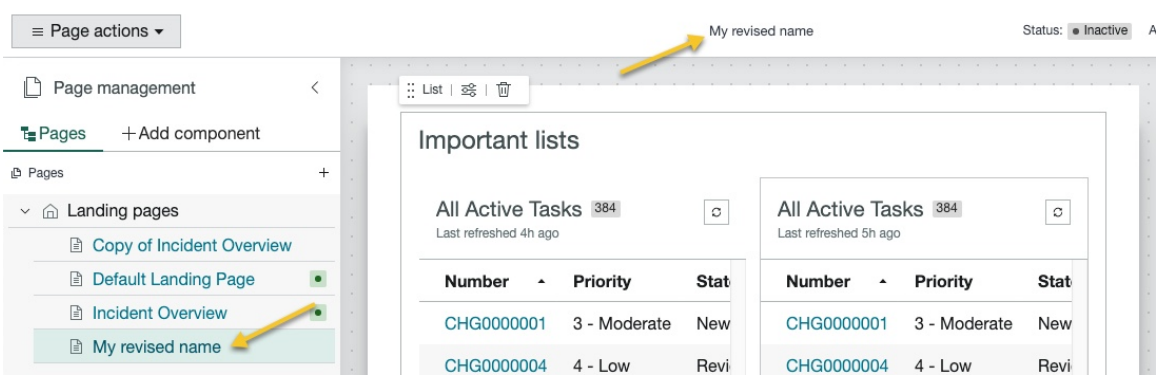
Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez modifier le nom de votre page de destination, mais pas ses propriétés, à savoir l'application associée à la page de destination. Le nom de la page de destination n'apparaît pas sur la page de destination proprement dite. Il s'affiche uniquement au-dessus du volet Étape et sur l'onglet **Pages** dans Générateur d'IU, comme illustré dans la figure suivante. Pour afficher un nom sur votre page de destination, ajoutez un composant d'en-tête.

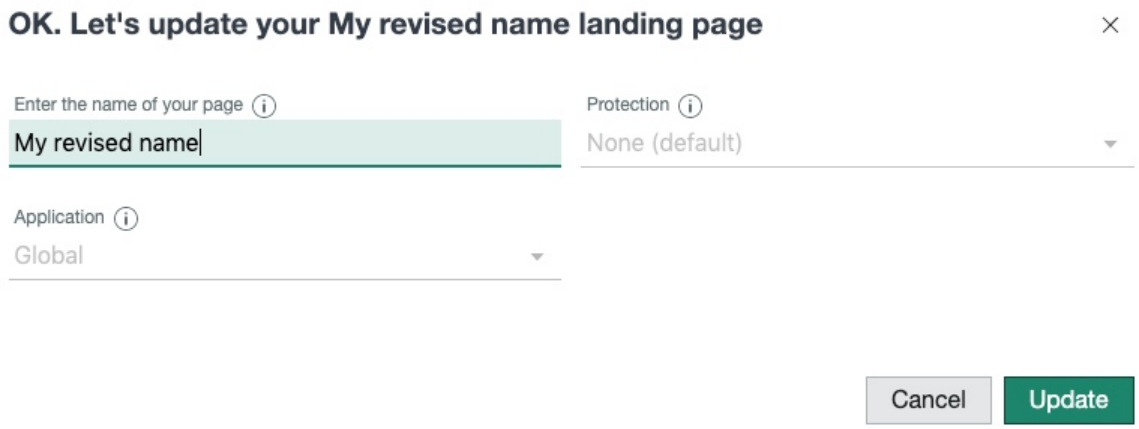


Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** Cliquez sur un espace de travail.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page de destination à modifier.
5. Cliquez sur **Actions de page** et sélectionnez **Modifier les propriétés de la page**.
6. Dans **Saisir le nom de votre page**, modifiez le nom de la page 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.



Cette image indique que le nom de la nouvelle page de destination est Mon nom modifié.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Supprimer une page de destination dans Générateur d'IU

Supprimez une page de destination lorsque vous n'en avez plus besoin.

Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

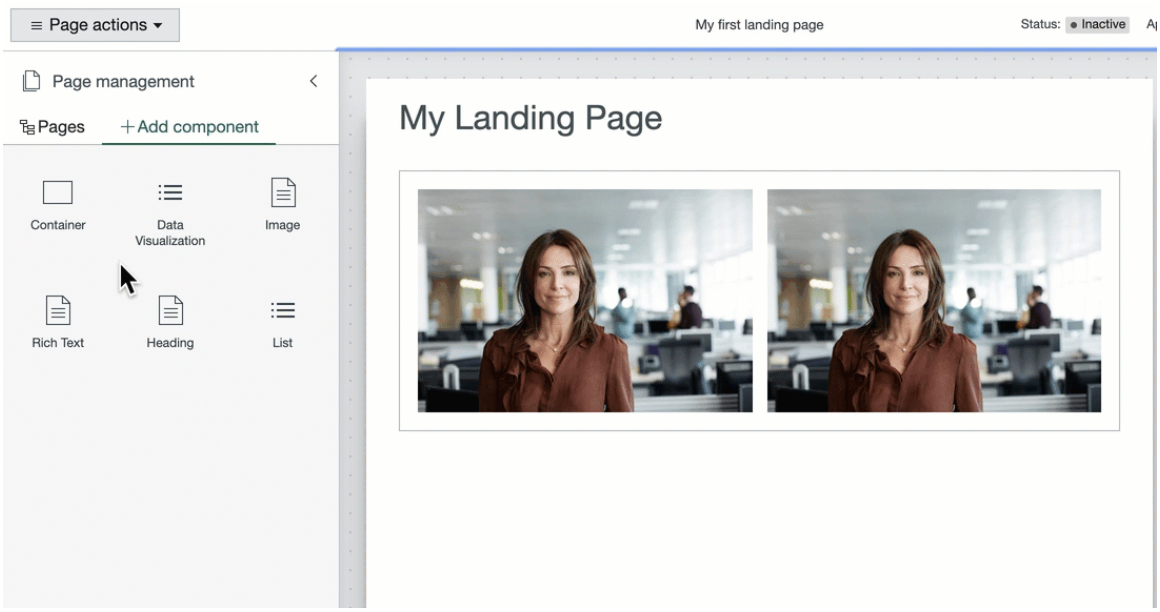
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Tous les espaces de travail** Cliquez sur un espace de travail.
2. Si la page qui s'ouvre n'est pas modifiable, cliquez sur le lien **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.**
3. Cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
4. Dans l'onglet **Pages** du volet Gestion des pages, cliquez sur la page de destination à supprimer.
5. Cliquez sur **Actions de page** et sélectionnez **Supprimer 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.

6. Confirmez la suppression.



Référence du composant pour Générateur d'IU

Les informations contenues dans les sections suivantes vous aident à comprendre les paramètres des composantsutilisés dans Générateur d'IU.

Important :
Le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Composants de conteneur dans Générateur d'IU

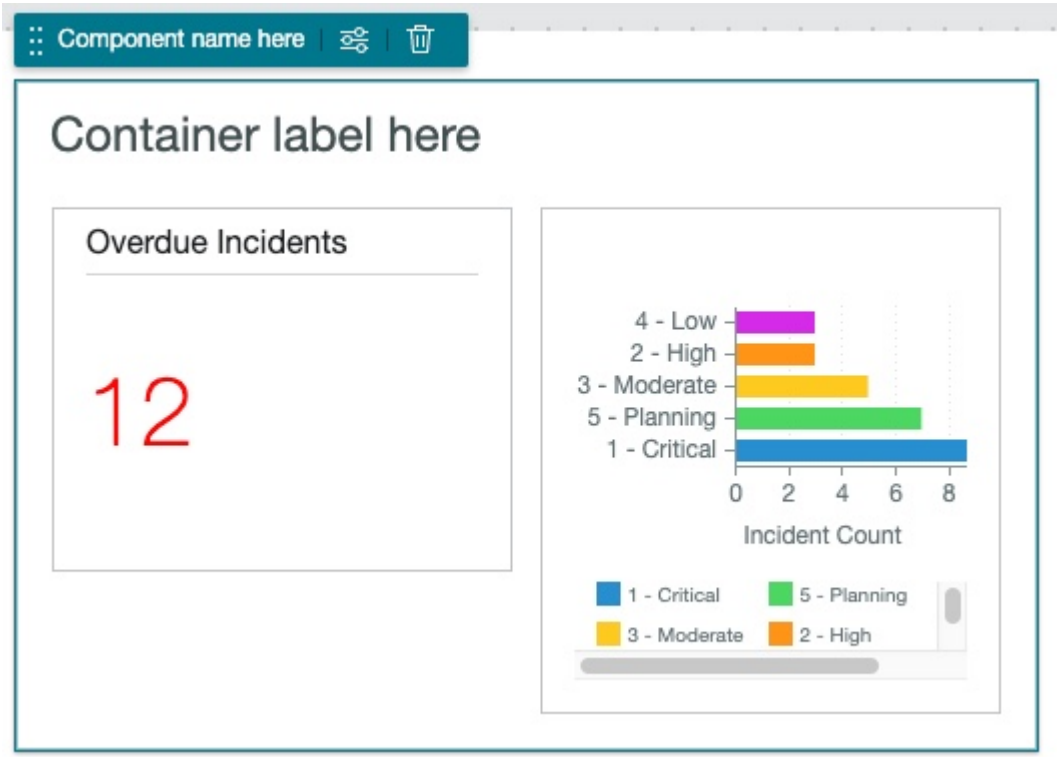
Utilisez un composant de conteneur pour Générateur d'IU regrouper d'autres composants similaires, tels que plusieurs composants de visualisation de données. Vous pouvez ajouter un titre à un conteneur pour aider les agents à comprendre le motif du regroupement.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Vous pouvez insérer n'importe quel composant dans un composant de conteneur.
Le conteneur a une étiquette qui aide les agents à comprendre le regroupement des autres composants. Dans l'exemple suivant, le conteneur contient deux composants de visualisation 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.



La table suivante explique les paramètres des composants de conteneur.

Paramètres de composant de conteneur

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximal de caractères est de 18.
Étiquette	Chaîne qui apparaît comme titre pour le conteneur. Dans l'image précédente, reportez-vous à la section « Étiquette du conteneur ici ».
Type	Composant de style. Utilisez le type **Visualisations** pour assombrir le conteneur afin de faire ressortir les composants qu'il contient.
Type	Composant de style. Utilisez le type **Neutre-1** pour assombrir le conteneur. Utilisez le type **Neutre-0** pour éviter que le conteneur ne s'assombrisse. Les deux valeurs remplacent le type **Visualisations** .
Afficher la bordure	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer un contour autour d'un composant. La bordure du conteneur est plus sombre et plus épaisse que les autres bordures du composant.
Peut être réduit	Basculez pour activer/désactiver un composant à réduire. Lorsque cette option est activée, une icône d'accent circonflexe ( ) apparaît dans le composant, sur laquelle un utilisateur peut cliquer pour réduire le composant.
Réduit	Basculez pour démarrer ou non le composant dans un état réduit. Lorsqu'il est activé, le composant réduit apparaît sous la forme d'une flèche vers le bas ( ) sur la page de destination.

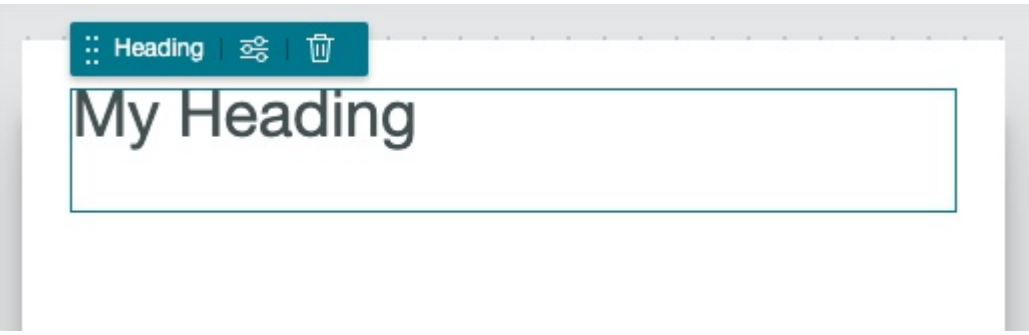
Composants d'en-tête dans Générateur d'IU

Ajoutez un titre à votre page de destination à l'aide d'un composant d'en-tête.

Traduction automatique

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

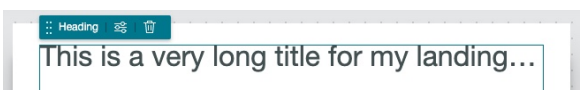
Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .



L’image affiche l’en-tête Mon en-tête comme titre d’une page de destination.

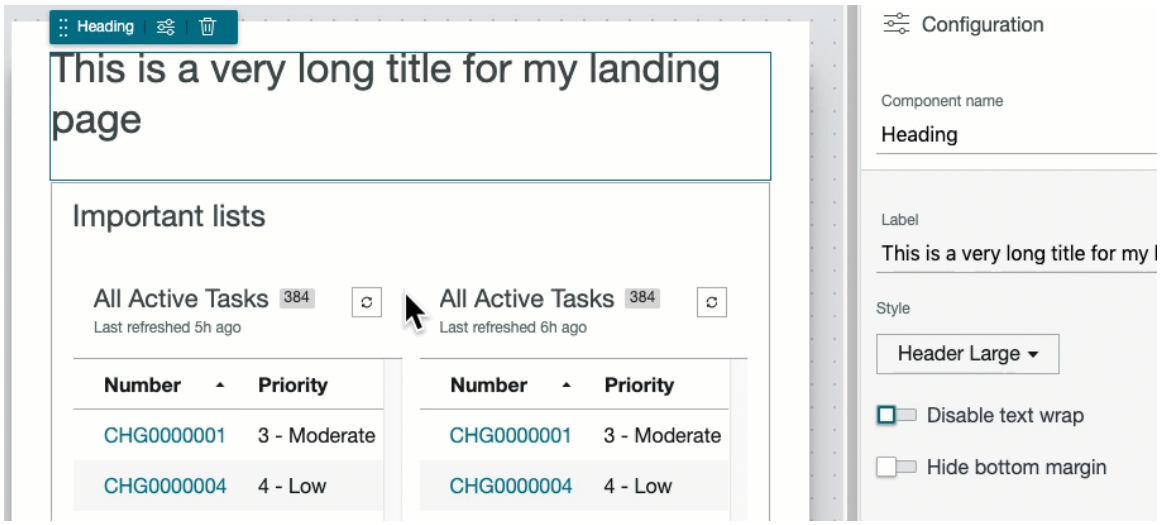
Le tableau suivant explique les paramètres du composant d’en-tête.

Paramètres du composant d’en-tête

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d’un composant dans le volet Étape. Le nombre maximal de caractères est de 18.
Étiquette	Texte de l’en-tête.
Style	Taille du texte d’en-tête.
Désactiver l'habillage de texte	Basculez pour renvoyer ou non à la ligne le texte d’en-tête. Si vous configurez le texte de l’intitulé sans retour à la ligne et que l’en-tête est plus large que la page de destination, Générateur d'IU cela tronque la fin de l’en-tête et ajoute une ellipse. Si l’utilisateur agrandit la page de destination, le texte de l’intitulé s’affiche en plus grande partie. 
Masquer la marge inférieure	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer une ligne vide sous le texte d’en-tête.

Traduction automatique

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

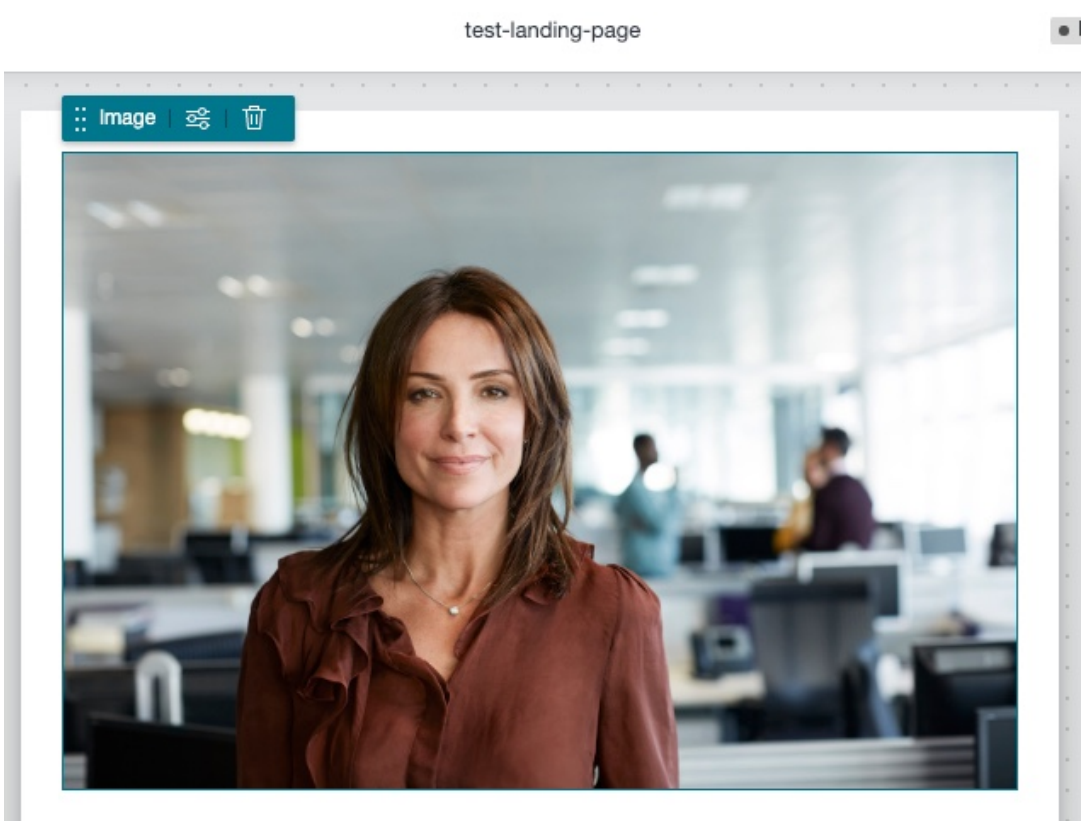


Composants d'image dans Générateur d'IU

Ajoutez des images à votre page de destination avec un composant d'image.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Lorsque vous faites glisser l'icône du composant d'image (Image) dans le volet Étape, une image de stock que vous pouvez modifier et redimensionner s'affiche. Vous pouvez modifier l'image de stock en fournissant l'URL de votre image.



La table suivante explique les paramètres du composant d'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.

Paramètres du composant d'image

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximal de caractères est de 18.
Texte alternatif	Élément Alt HTML qui étiquette les images afin qu'elles soient conformes aux WCAG.
URL de l'image	URL de l'image.
Ajuster	Contrôle de la taille de l'image. • **Agrandir pour remplir** effectue un zoom avant ou arrière sur l'image sur les axes X et Y de manière proportionnelle afin que l'image remplisse le conteneur. • **L'option Étirer pour ajuster** effectue un zoom avant sur l'image afin qu'elle remplisse le conteneur, mais que l'image ne se développe pas proportionnellement. • **Conserver la taille d'origine** affiche l'image dans sa taille d'origine, qui peut être plus grande ou plus petite que le conteneur.
Position	Emplacement de l'image dans le conteneur. Par exemple, **En bas à droite** place l'image en bas à droite du conteneur. Ce paramètre ne fonctionne que lorsque l'image est plus petite que le conteneur.
Hauteur	Hauteur de l'image mesurée par le nombre de pixels de haut. Si cette hauteur est inférieure à la hauteur de l'image, le paramètre coupe le haut de l'image. La largeur n'est pas réduite proportionnellement.

Répertorier les composants dans Générateur d'IU

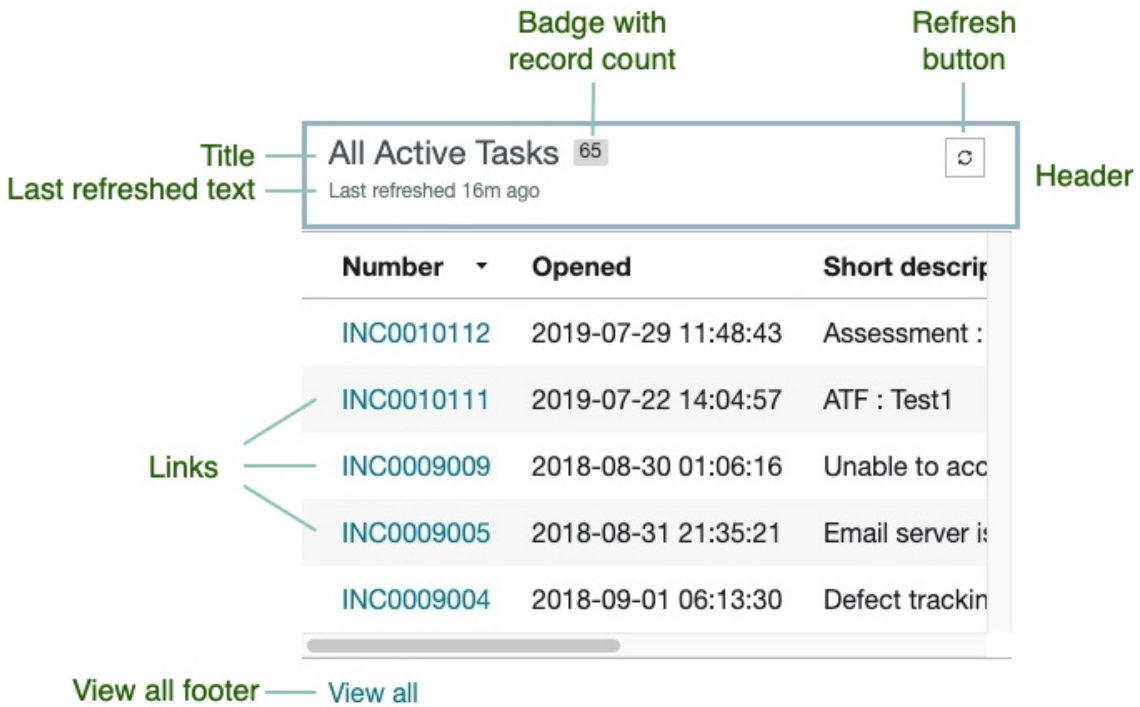
Utilisez un composant de liste pour ajouter des listes à votre page de destination.

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Lorsque vous faites glisser l'icône du composant de liste (List) dans le volet Étape, un exemple de liste s'affiche. Les composants de la liste se composent des parties 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.



La table suivante explique les paramètres du composant de liste. Utilisez l'image précédente pour l'emplacement des valeurs de paramètre dans le composant de liste.

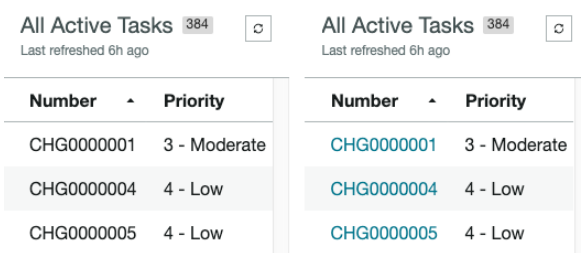
Paramètres de composant de liste

Paramètre	Description
Nom du composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximal de caractères est de 18.
Titre de liste	Titre de votre liste.
Table	Table de base de données d'où proviennent les enregistrements qui apparaissent dans la liste.
Requête	Bouton utilisé pour ouvrir le créateur de condition, qui vous permet de filtrer les enregistrements inclus dans la liste. Par exemple, vous pouvez afficher uniquement les enregistrements de liste de la **table** qui répondent aux conditions suivantes : **Actif est Vrai** et **Priorité est 1 – Critique**. Le badge et l'icône de décompte ( ) indiquent le nombre de filtres appliqués. S'il n'y a pas de badge, il n'y a pas de filtres.
Colonnes	Nombre de colonnes que vous spécifiez pour qu'elles apparaissent dans la liste à la place des colonnes par défaut. Utilisez le paramètre plusieurs fois pour afficher plusieurs colonnes.
Lignes max.	Nombre maximal de lignes que vous spécifiez pour apparaître dans la liste. La valeur par défaut est 5. La valeur maximale est 100.
Nombre max. de colonnes	Nombre maximal de colonnes que vous spécifiez pour apparaître dans la liste. La valeur par défaut est 5. Si le nombre de colonnes est supérieur à la valeur de ce paramètre, seules les premières colonnes s'affichent.
Masquer l'en-tête	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer l'en-tête de la liste.
Masquer le titre	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le titre de 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.

Paramètres de composant de liste (suite)

Paramètre	Description
Masquer le badge avec le nombre d'enregistrements	Activez/désactivez pour afficher ou masquer le badge de la liste et le nombre d'enregistrements. Ce nombre correspond au nombre total d'enregistrements dans la liste. Seuls certains enregistrements peuvent être affichés dans l'affichage actuel.
Masquer le bouton d'actualisation	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le bouton d'actualisation.
Masquer le texte « Dernière actualisation »	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le texte « Dernière actualisation ».
Masquer les liens	Activez/désactivez cette option pour que les valeurs de la colonne **Nombre** soient liées ou non. S'il ne s'agit pas de liens, le texte du numéro est noir. Dans l'image suivante, les chiffres en noir ne sont pas des liens. Les nombres en vert sont des liens. 
Masquer le pied de page « Afficher tout »	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer le lien « Afficher tout » dans le pied de page.
Masquer les valeurs mises en surbrillance	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer les surlignages qui ont été configurés pour apparaître dans les champs de liste spécifiés. Pour plus d'informations, consultez Surligner des champs de liste dans Workspace.
Masquer l'image de l'état vide	Activez/désactivez cette option pour afficher ou masquer l'image qui s'affiche lorsque les conditions de filtre empêchent tout enregistrement d'apparaître dans la liste. L'intention est d'afficher une réponse afin que les agents se

Traduction automatique

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

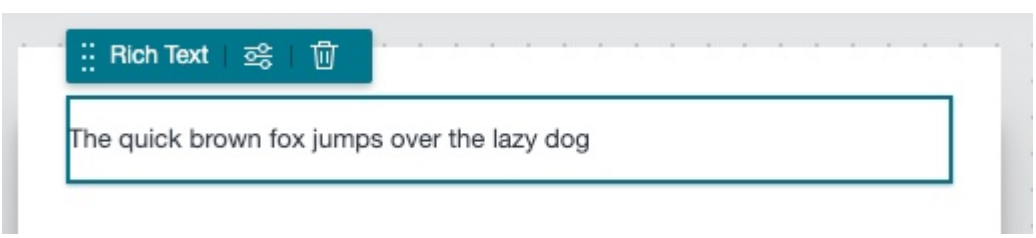
Paramètres de composant de liste (suite)

Paramètre	Description
	rendent compte que la liste est vide. Vous ne pouvez pas modifier l'image. 

Composants de texte enrichi Générateur d'IU

Ajoutez du texte à votre page de destination à l'aide d'un composant de texte enrichi pour expliquer certaines parties de votre page de destination, par exemple « Attaquez-vous d'abord à ces incidents de priorité 1 ».

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .



La table suivante explique les paramètres du composant de texte enrichi.

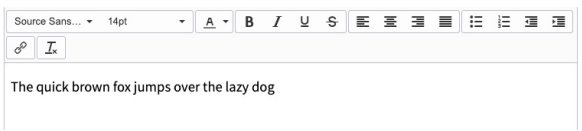
Paramètres de texte enrichi

Paramètre	Description
Nom de composant	Nom qui apparaît dans les contrôles de composant au-dessus d'un composant dans le volet Étape. Le nombre maximal de caractères est de 18.
HTML	Éditeur HTML que vous utilisez pour entrer du 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.

Paramètres de texte enrichi (suite)

Paramètre	Description
	

Créer des filtres d'expérience utilisateur

Créez un filtre unique à utiliser sur toutes les visualisations d'un espace de travail.

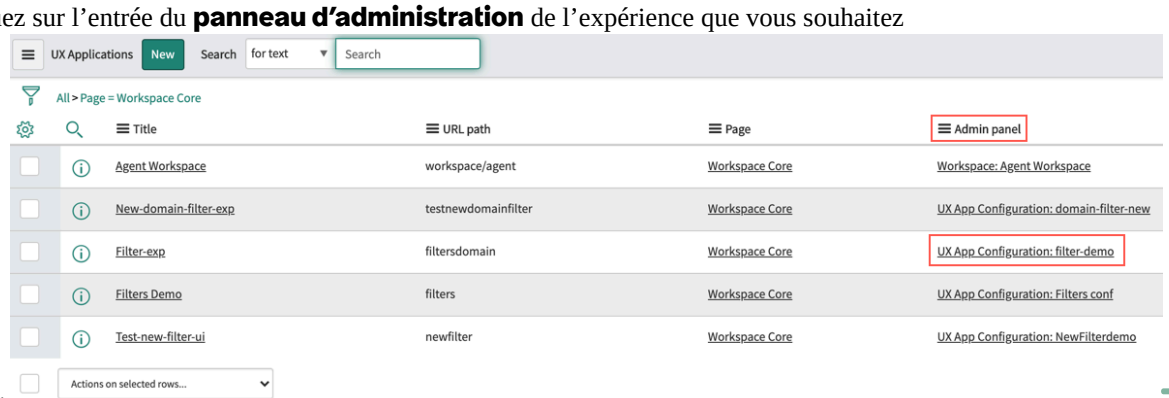
Avant de commencer

Important :
le générateur décrit sur cette page est destiné à la création et à la modification de pages de destination dans tous les espaces de travail, à l'exception de CSM. Pour en savoir plus sur le nouvel UI Builder permettant de créer et de modifier toutes les pages de l'espace de travail CSM, consultez la rubrique UI Builder .

Rôle requis : admin

Procédure

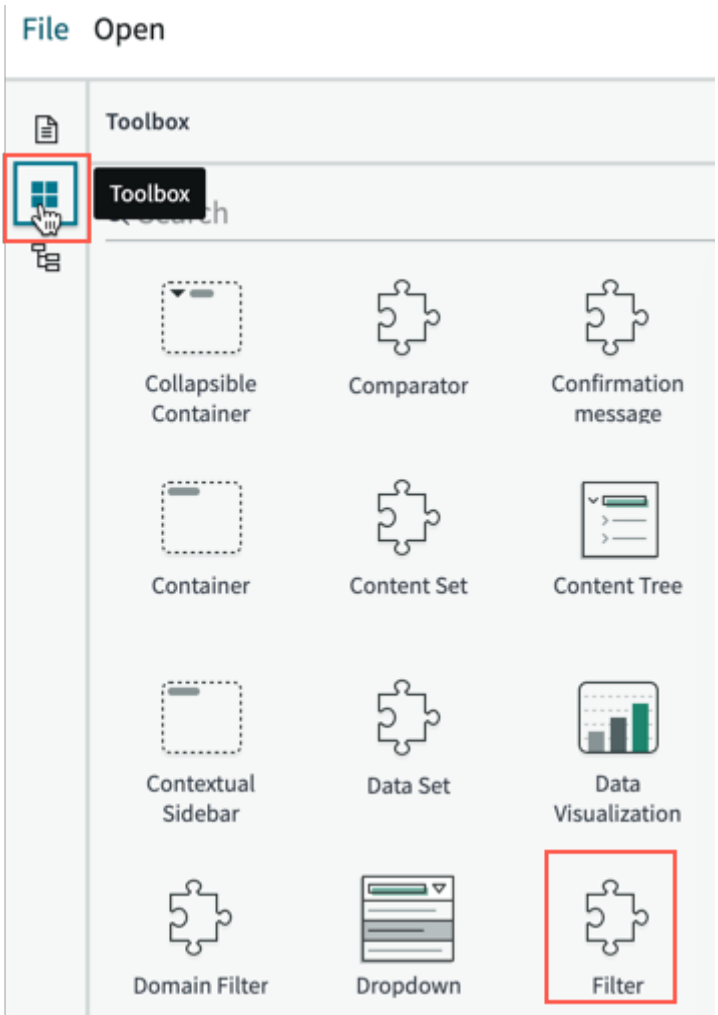
1. Accédez à la **Tous** > **Cadre de travail de l'expérience utilisateur** > **Expériences**.
2. Cliquez sur l'entrée du **panneau d'administration** de l'expérience que vous souhaitez filtrer.



3. Sur la page de configuration, cliquez sur **Ouvrir dans UI Builder**.
   UI Builder s'ouvre dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.
4. Créez un modèle de page.
5. Sélectionnez la variante de la page que vous souhaitez filtrer.
6. Sélectionnez l'icône Boîte à outils et faites glisser un filtre sur 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.



7. Dans la barre latérale, nommez le filtre et sélectionnez la première table et le premier champ que vous souhaitez filtrer.
   Par exemple, Incident et État.
8. **Facultatif :** Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une autre table.
   Lorsque votre expérience utilisateur contient des informations provenant de plusieurs tables, par exemple Problèmes et incidents, vous pouvez filtrer selon le même champ, tel que l'état, dans les deux.
9. **Facultatif :** Sélectionnez les valeurs qui apparaissent dans le filtre.

   Sous Source de données, cliquez sur Configurer l'icône de configuration . La configuration des valeurs est utile si vous filtrez sur quelque chose comme Créé par. Le champ Créé par utilise la table utilisateur, qui peut comporter des milliers d'entrées. Filtre dynamique qui affiche uniquement les problèmes créés par les subordonnés directs du gestionnaire à l'aide de l'expérience. Dans ce cas, vous pouvez configurer le filtre avec la condition Gestionnaire | est (dynamique) | Moi.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le filtre que vous créez est disponible dans l'espace de travail dans lequel vous l'avez créé.

Que faire ensuite

Pour que les filtres fonctionnent dans les espaces de travail, vous devez configurer un gestionnaire d'événements pour appliquer les filtres. Configurer les événements pour Next Experience filtres.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 pages de destination fournies dans l'espace de travail

Configurez des rapports préconfigurés et des données pertinentes pour les agents sur la page de destination afin d'aider ces derniers à identifier rapidement les problèmes à résoudre.

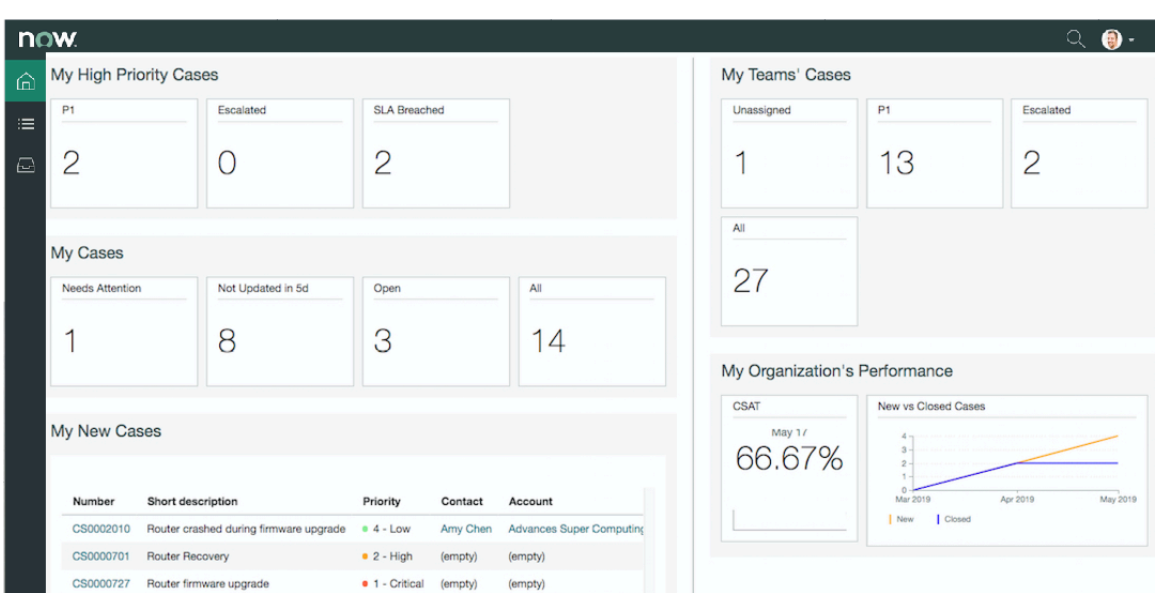
Avant de commencer

Rôle requis : uxframework_designer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La page de destination est la vue initiale d'un agent sur Espace de travail. Votre instance doit posséder au moins une page de destination, en fonction des fonctionnalités et des produits dont vous disposez. Les pages de destination sont configurables et comportent des conteneurs et des widgets sur une mise en page. Vous pouvez utiliser l'une des pages de destination fournies sans la modifier, ou cloner une page de destination et effectuer des mises à jour pour votre installation.

Remarque :
les widgets, notamment les rapports, qui apparaissent sur une page de destination doivent être préconfigurés. Si vous devez configurer un widget, consultez la rubrique Performance Analytics and Reporting pour l'espace de travail .



Vous pouvez inclure les composants suivants sur une page de destination :

- Listes : une liste filtrée d'enregistrements s'affiche.
- Score unique : le nombre d'enregistrements s'affiche dans une liste filtrée.
- Séries chronologiques/Tendance par : un graphique des valeurs d'enregistrement au fil du temps s'affiche.

Pour concevoir votre propre page de destination et y ajouter des composants personnalisés, consultez la rubrique Créer des pages de destination personnalisées.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Pages de destination**.
2. **Facultatif :** Cliquez sur une page de destination pour la modifier.
   Si le formulaire de page de destination est en lecture seule, cliquez **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, 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.

3. **Facultatif :** Procédez de l'une des façons suivantes pour créer une nouvelle page de destination.

Option	Description
Créer une nouvelle page de destination à partir d'une page existante	Sélectionnez une page de destination. Si le formulaire de page de destination est en lecture seule, cliquez **ici** dans **Pour modifier cet enregistrement, cliquez ici.** Vous pouvez modifier cette page de destination et l'enregistrer sous un autre nom pour créer une nouvelle page de destination à partir de celle-ci.
Créer une page de destination	Cliquez sur **Nouveau**.

4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Extension de contenu personnalisé UX

Champ	Description
Nom	Nom de la page de destination.
Ordre	Ordre d'affichage de la page. Si vous configurez plusieurs pages de destination, la page avec une valeur inférieure a priorité sur les pages avec des valeurs plus élevées. **Remarque :** s'il existe des autorisations sur une page active, un agent accède à la page en fonction du groupe auquel il appartient ou du rôle qui lui a été attribué. Les autorisations ont priorité sur un utilisateur qui accède à une page sans autorisation, qui est l'ordre le plus bas.
Applicabilité	Indique si l'applicabilité concerne n'importe quelle page ou une page spécifique.
Registre de page applicable	Page dans le registre de page UX. Sélectionnez **Agent Workspace**. Ce champ s'affiche uniquement lorsque vous définissez le champ **Applicabilité** sur **Page spécifique**.
Application	Nom de l'application à laquelle cette page de destination s'applique. Par exemple, si cette valeur est définie sur **Pages de destination ITSM**, cette page de destination s'applique uniquement à ITSM.
Actif	Option que vous sélectionnez pour déterminer si la page de destination s'affiche. Une page qui n'est pas active n'apparaît pas.
Titre de page facultatif	Titre à afficher sur la page.
Emplacements enfants disponibles	Emplacement nommé prédéfini pour les éléments enfants.
Mise en page	Liste prédéfinie de conteneurs pour définir le nombre d'emplacements (colonnes) qui s'affichent sur une mise en page.

5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure, puis cliquez sur **Enregistrer**.

6. Placez les conteneurs sur votre page de destination.
   Les conteneurs incluent les composants de votre page de destination. Vous configurez les conteneurs sur la page de destination avant d'y placer des composants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'onglet **Éléments de page UX**, cliquez sur **Nouveau conteneur**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Élément de page UX

Champ	Description
Nom	Nom du conteneur.
Composant	Nom du composant de conteneur.
Élément parent	Page de destination sur laquelle se trouve ce conteneur.
Bordure	Option permettant de sélectionner une bordure autour de votre conteneur.
Possibilité de réduire	Activez cette option pour permettre aux agents de réduire ce conteneur sur la page de destination.
Titre du conteneur facultatif	Titre à afficher sur le conteneur.
Type	Type de style pour votre visualisation. Vous pouvez choisir le style par défaut (arrière-plan sans couleur) ou le style de visualisation (arrière-plan gris).
Réduit	Activez/désactivez cette option pour définir l'état initial du conteneur. Sélectionnez cette option pour réduire le conteneur lorsque la page de destination s'ouvre.
Ordre	Ordre dans lequel le conteneur apparaît sur la page de destination. Plus cette valeur est faible, plus la position du conteneur est élevée sur la page de destination.
Emplacements enfants disponibles	Liste prédéfinie de conteneurs pour définir le nombre d'emplacements (colonnes) qui s'affichent sur une mise en page.
Mise en page	Mise en page de colonne sur la page. Les valeurs valides dépendent de la valeur de l'option **Emplacements enfants disponibles**. Le nombre total de colonnes sur une page est de 12. Par exemple, si vous définissez le champ **Emplacements enfants disponibles** sur **Conteneur - 3 en haut**, la valeur **Mise en page** vous permet de spécifier la largeur des trois colonnes.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

Vous avez créé un conteneur dans lequel placer les composants de votre page de destination.

7. Ajoutez des composants aux conteneurs sur votre page de destination.

a. Dans l'onglet **Autorisations de l'élément de page UX**, cliquez sur **Nouvelle visualisation**.

b. 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 Élément de page UX

Champ	Description
Nom	Donnez un nom à votre composant.
Composant	Nom du composant de visualisation.
Élément parent	Conteneur auquel appartient ce composant.
Ordre	Ordre que le composant affiche dans le conteneur s'il y a plusieurs composants.
Rapport	Rapport que vous souhaitez générer dans le conteneur, par exemple, **Problèmes ouverts depuis plus de 30 jours** ou **Transactions par mois pour les 12 derniers mois**. **Remarque :** vous devez sélectionner un widget Rapport ou PA, mais vous ne pouvez pas afficher les deux dans un même conteneur. Si vous définissez les deux, seul le rapport s'affiche.
is_realtime	Activez/désactivez cette option pour mettre à jour les valeurs **Rapport** ou **Widget de PA** en temps réel.
Widget de PA	Widget de PA que vous souhaitez afficher dans le conteneur, par exemple, un score unique ou une série chronologique. **Remarque :** vous devez sélectionner un widget Rapport ou PA, mais vous ne pouvez pas afficher les deux dans un même conteneur. Si vous définissez les deux, seul le rapport s'affiche.
Étiquette de widget en option	Titre à afficher avec le widget de PA.
Variante de taille	Taille du **widget de PA**. Le choix d'une taille dépend du nombre de conteneurs figurant sur la page de destination et des éléments que vous souhaitez mettre en valeur. **Remarque :** Toutes les tailles ne s'appliquent pas à tous les widgets.
Bordure	Activez/désactivez cette option pour placer une bordure autour du widget de rapport ou de PA.
Intervalle d'actualisation	Nombre de minutes avant l'actualisation des valeurs de ce composant. L'intervalle commence lorsqu'un agent quitte une page de destination et se termine lorsqu'il revient à la page de destination. **Remarque :** l'actualisation n'est pas automatique, mais l'utilisateur peut à tout moment cliquer sur le bouton d'actualisation du navigateur.
Visualisation SysID	ID désigné pour le widget.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Type de rapport	Type de rapport généré.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Configurez les autorisations permettant aux agents d'accéder à la page de destination :

a. Dans l'onglet **Autorisations de l'élément de page UX**, cliquez sur **Nouveau**.

b. Sur la page, remplissez le formulaire.

Formulaire Autorisations de l'élément de page UX

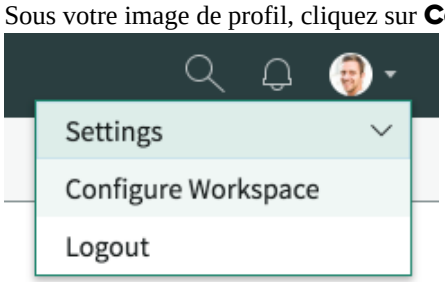
Champ	Description
Élément	Valeur de **Titre de page facultatif**.
Rôle	Rôle qu'un agent doit posséder pour afficher cette page de destination.
Groupe	Groupe auquel un agent doit appartenir pour afficher cette page de destination.
Application	Application à laquelle ce composant s’applique. Global signifie que le composant s’applique à toutes les applications.

Tout élément de page (y compris les sous-éléments) peut avoir une restriction pour un ensemble de rôles ou de groupes donné. Si aucune autorisation d'élément n'est définie sur les rôles ou les groupes, tous les agents voient l'élément. Si des autorisations d'élément sont définies, un agent n'a besoin que d'une seule affectation de rôle ou de groupe pour voir l'élément.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

9. Pour afficher vos pages de destination :

a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



L'option **Configurer l'espace de travail** vous permet de configurer les catégories de liste, les filtres de liste, les pages de destination, les types d'enregistrements que les agents peuvent créer et les modules qui apparaissent dans le volet le plus à gauche de l'écran.

b. Sur le formulaire Espace de travail, cliquez sur l'onglet **Pages de destination**.

Que faire ensuite

Configurez des listes pour que vos agents puissent identifier des problèmes supplémentaires sur lesquels 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.

Configurer les autorisations de la page de destination

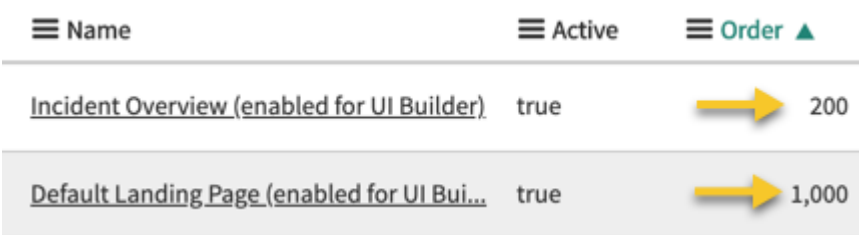
Configurez des autorisations pour les pages de destination afin que les utilisateurs accèdent aux pages de destination adaptées à leurs rôles ou aux groupes auxquels ils appartiennent.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin ou ui_builder_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque plusieurs pages de destination sont associées à un espace de travail, plusieurs facteurs déterminent laquelle s'affiche. L'un de ces facteurs est l'ordre de la page de destination ; celle qui s'affiche est celle qui a la valeur **Ordre** la plus faible.



Le deuxième facteur correspond aux autorisations, qui sont basées sur les rôles et les groupes. Vous pouvez définir des autorisations sur les pages de destination afin qu'elles s'affichent uniquement si l'utilisateur dispose du rôle requis ou appartient à un groupe spécifié. Par exemple, vous pouvez définir des autorisations pour que les gestionnaires accèdent à une page de destination différente de celle des agents. Si les autorisations empêchent une page de destination de s'afficher, la page de destination suivante dans l'**ordre** indiqué s'affiche.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Pages de destination** et cliquez sur la page de destination sur laquelle vous souhaitez définir des autorisations.
2. Dans l'onglet Autorisations de l'élément de page UX, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Autorisations de l'élément de page UX

Champ	Description
Élément	Nom de la page de destination.
Rôle	Rôle, le cas échéant, dont doit disposer un utilisateur pour afficher la page de destination. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un rôle.
Groupe	Groupe, le cas échéant, auquel doit appartenir un utilisateur pour afficher la page de destination. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un groupe.
Application	Champ d'application de ces autorisations de page de destination. Global par défaut.

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. Répétez la procédure à partir de l'étape 2 pour ajouter d'autres rôles ou groupes et limiter l'accès à la page de destination.

   Même si plusieurs pages de destination peuvent avoir la même valeur d'**ordre**, les utilisateurs peuvent accéder à différentes pages de destination en fonction de leurs rôles ou des groupes auxquels ils appartiennent.

Configurer la vue de liste dans un legacy workspace

La vue de liste affiche des listes filtrées d'enregistrements, telles que Toutes les tâches, Tâches ouvertes et Mes tâches. En établissant des catégories de liste et des listes filtrées, vous aidez vos agents à trouver rapidement les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Les agents utilisent la vue de liste pour voir les enregistrements sur lesquels ils souhaitent travailler. Pour accéder à la vue de liste, ils cliquent sur l'icône de liste ( ) dans la barre de navigation. Lorsqu'un agent clique sur un enregistrement dans la vue de listes, l'enregistrement s'ouvre dans la vue d'enregistrement.

Remarque :
Dans une situation classique, si vous cliquez sur un champ dans un enregistrement d'une liste d'enregistrements, cet enregistrement s'ouvre. Toutefois, si le champ est cliquable (référence, ID de document ou URL), le fait de cliquer dessus n'ouvre pas l'enregistrement. Au lieu de cela, il ouvre l'enregistrement ou l'URL vers lequel pointe le champ cliquable.

Types de listes

Le volet de liste comporte les sections suivantes :

Listes

Listes créées par l'administrateur système qui sont visibles par tous les agents. Inclut les catégories de liste et les listes filtrées que les administrateurs système peuvent affecter aux agents par rôle ou groupe d'affectation.

Pour savoir ce que les administrateurs système peuvent configurer dans l'onglet **Listes** , voir Configurer des catégories de liste.

Mes listes

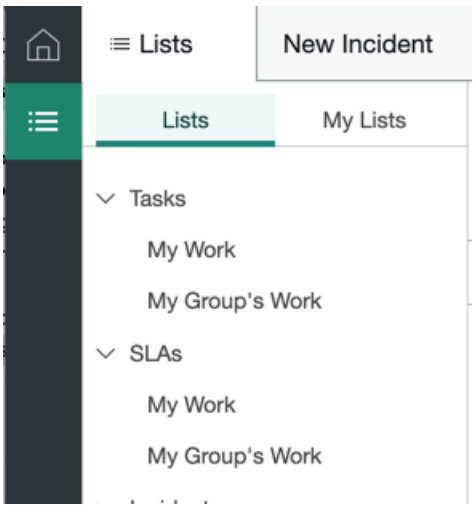
Listes créées par des agents qui ne sont pas visibles par d'autres agents.

Pour savoir ce que les agents peuvent configurer dans **Mes listes**, consultez Créer une liste filtrée dans un 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.

Listes



Ce qu'il faut configurer dans les listes

Créer des catégories de liste

Créez des catégories pour les listes, telles que Tous les tickets, Mes tickets et Tickets ouverts. Vous devez créer une catégorie de liste avant de pouvoir créer un filtre de liste. Les catégories de liste ne sont que des noms et ne sont pas cliquables. Les catégories de liste n'apparaissent que si elles contiennent des listes filtrées.

Créer des listes filtrées

Créez un sous-ensemble de tous les enregistrements de la base de données, par exemple Tous les tickets, Mes tickets et Tickets ouverts. Les noms des listes filtrées sont cliquables.

Sélectionner des champs de liste

Mettez en surbrillance les champs d'enregistrement dans la vue de liste pour attirer l'attention sur eux.

Accélérer le chargement des listes volumineuses

Supprimez la pagination des listes pour améliorer les performances lors du chargement de listes volumineuses.

Créer des opérations de liste personnalisées

Utilisez une action pour créer un bouton qui exécute une fonction sur les enregistrements de la liste. Par exemple, vous pouvez créer un bouton qui affecte un enregistrement sélectionné à un agent.

Configurer les longueurs de champ pour les exportations vers Excel

Configurez le nombre maximal de caractères exportés dans les champs de condition pour empêcher la troncation des valeurs.

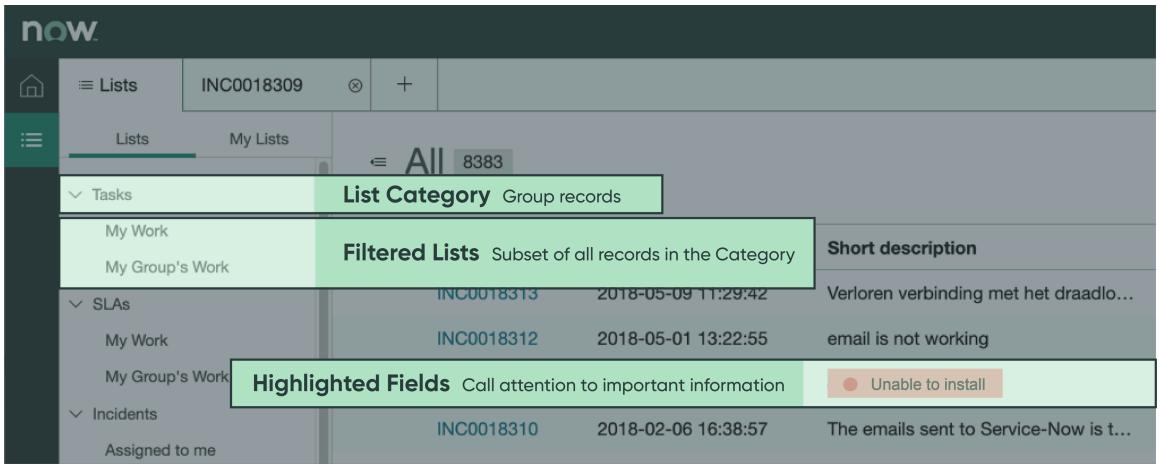
Suivant

Cliquez sur le composant à configurer ensuite.

- List category (Catégorie de liste) : nom d'un groupe de listes filtrées. Vous devez créer une catégorie de liste avant de créer une liste filtrée. La catégorie de liste n'est pas cliquable.
- Filtered list (Liste filtrée) : sous-ensemble des tables de la base de données. Vous devez créer une catégorie de liste avant de créer une liste filtrée. Si vous ne créez pas de liste filtrée, la catégorie de liste ne s'affichera pas dans l'onglet Listes.
- Champs en surbrillance : attire l'attention sur les champs de la vue de 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.



Configurer des catégories de liste dans un legacy workspace

Créez des catégories de liste dans un espace de travail pour regrouper les enregistrements afin que les agents trouvent les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler.

Avant de commencer

Pour créer des catégories de liste, vous avez besoin du rôle de workspace_list_admin élevé. Si vous disposez du rôle workspace_list_admin, vous pouvez élever vos privilèges à l'aide du menu Paramètres du profil. Pour plus d'informations sur l'obtention d'un rôle élevé, consultez Privilège élevé .

Rôle requis : admin

Ajouter une catégorie de liste

Remarque :
L'ouverture de la vidéo montre un utilisateur qui accède à des catégories de liste via le navigateur d'application. À compter du Washington DC, ce module n'est plus dans le navigateur d'application. Le reste de la vidéo, cependant, montre comment créer des catégories de liste. Ensuite, consultez la procédure suivante pour savoir comment accéder aux catégories de liste.

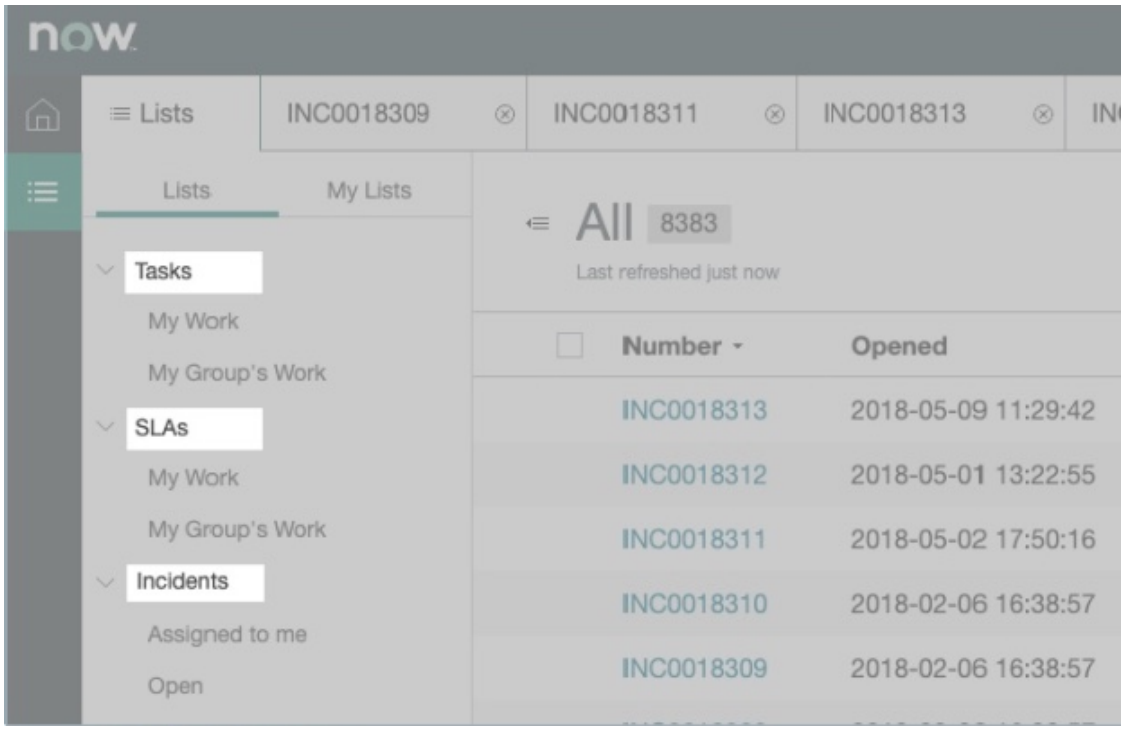
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Répertoriez les enregistrements de groupes de catégories dont vos agents ont besoin pour effectuer leur travail. Espace de travail fournit de nombreuses catégories de liste, mais vous pouvez créer des catégories supplémentaires au profit de vos agents. Les catégories sont associées à des tables de base de données, par exemple, incidents, tickets, tâches et accords sur les niveaux de service (SLA).

Les catégories de liste apparaissent dans le volet de liste, comme illustré dans l'image suivante, mais elles ne récupèrent pas les enregistrements lorsque vous cliquez dessus. Les listes filtrées sous les catégories récupèrent des enregistrements. Lorsque vous créez une catégorie de liste, vous devez y ajouter des filtres de liste, sinon la catégorie n'apparaît pas.

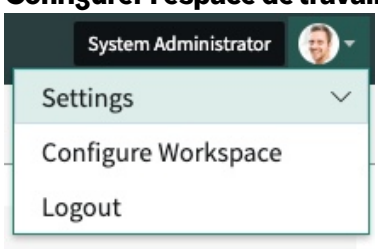
Traduction automatique

© 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.



Procédure

1. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis dans le menu Paramètres, sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.



2. Dans l'onglet **Catégories de listes d'espaces de travail** , cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :

Si vous ne voyez pas le bouton **Nouveau** , cliquez sur l'icône en forme de roue dentée ( ), puis sélectionnez **Développeur** > **Espace de travail d'agent**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Liste des espaces de travail

Champ	Description
Titre	Nom de catégorie. Le titre s'applique généralement à une table d'enregistrements, par exemple, Utilisateurs ou Tickets.
Ordre	Ordre dans lequel la catégorie de liste apparaît dans le volet de liste. Les nombres inférieurs apparaissent en premier. Par exemple, une catégorie de liste avec une commande de 100 apparaît au-dessus d'une catégorie de liste avec 200.
Actif	Activez/désactivez cette option pour faire apparaître ou disparaître la catégorie de liste dans le volet de liste.

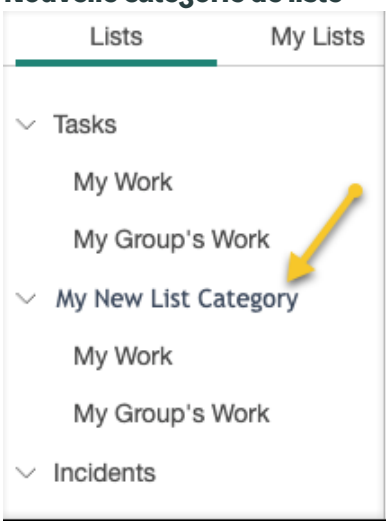
Traduction automatique

© 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
	Remarque : Une catégorie n'apparaît pas si elle n'est pas associée à une liste filtrée, même si vous sélectionnez **Actif**.
Description	Justification de la création de la catégorie.

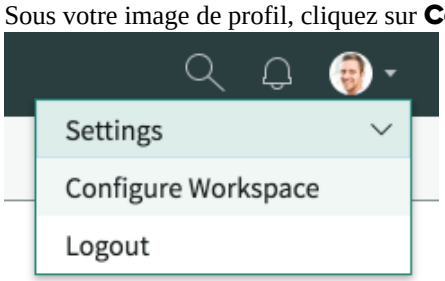
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle catégorie de liste apparaît dans le volet de liste.

Nouvelle catégorie de liste



5. Affichez les catégories de votre liste :

   a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



   b. Sur le formulaire Espace de travail, cliquez sur l'onglet **Catégories de listes d'espaces de travail** .

Que faire ensuite

Vous devez configurer une liste filtrée dans la catégorie que vous avez créée pour que la catégorie apparaisse.

Configurer des listes filtrées dans un legacy workspace

Configurez des listes filtrées pour regrouper des enregistrements qui aident les agents à travailler plus efficacement. Les exemples de regroupement sont les suivants : Tickets actifs, Mes tickets et Tous les tickets.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Avant de pouvoir créer une liste filtrée, vous devez créer une catégorie de liste pour la liste filtrée.

Rôle requis : admin

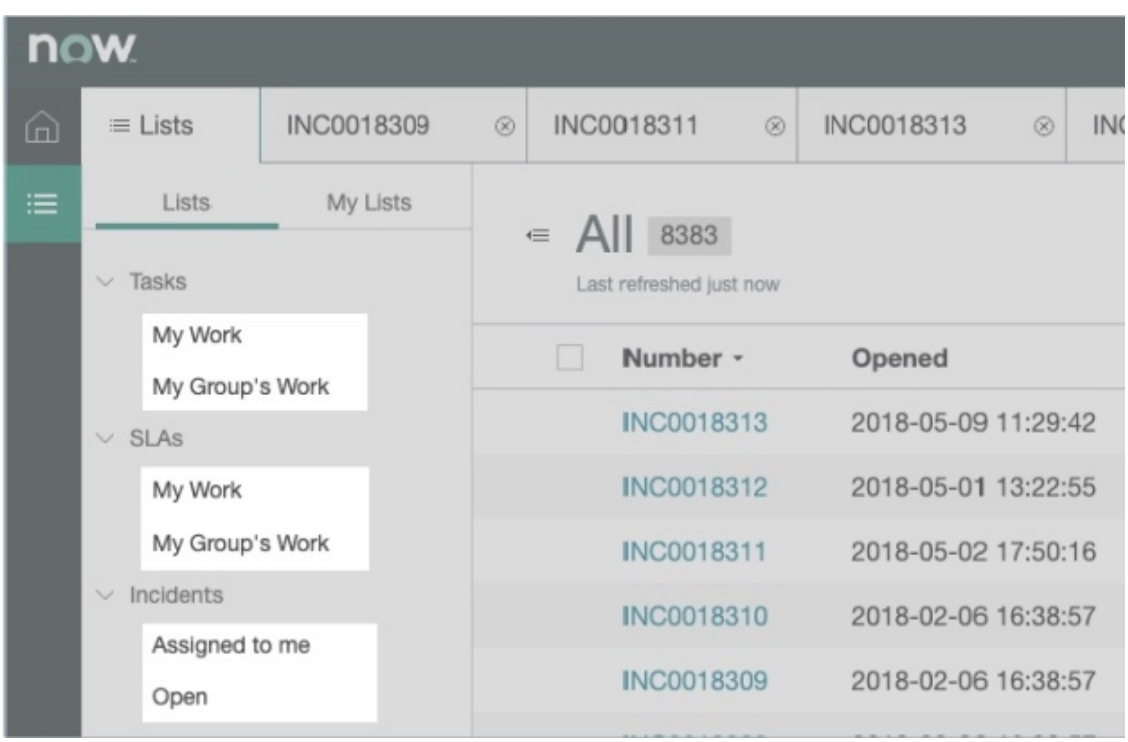
Configurer les listes filtrées

Remarque :
La valeur **Rôle requis** dans la vidéo indique workplace_list_admin, mais le rôle correct est workspace_list_admin.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les filtres de liste affichent un sous-ensemble des enregistrements dans une table. Par exemple, dans la catégorie Incident, une liste filtrée peut afficher uniquement les enregistrements de la table Incident dont l'état est **Ouvert**. Vous pouvez appeler cette liste filtrée, Incidents ouverts.

Les filtres de liste, comme illustré dans l'image suivante, apparaissent sous forme de sous-sections sous les catégories de liste dans le volet Liste. Lorsque vous cliquez dessus, les catégories de liste n'affichent pas de listes d'enregistrements, contrairement aux filtres de liste. Configurez les filtres de liste dont les agents ont besoin pour effectuer leur travail. Par exemple, vous pouvez configurer des filtres de liste pour les Incidents ouverts, les Incidents à priorité élevée et Mes incidents.

Les règles métier BeforeQuery qui appliquent des conditions supplémentaires n'apparaîtront pas dans le créateur de condition.

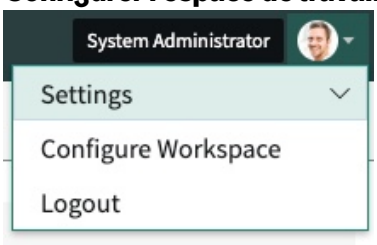


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil et, dans le menu Paramètres, sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.



2. Dans l'onglet **Listes des espaces de travail** , cliquez sur **Nouveau**.

Remarque :

Si vous ne voyez pas le bouton **Nouveau** , cliquez sur l'icône en forme de roue dentée ( ), puis sélectionnez **Développeur** > **Espace de travail d'agent**.

3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Filtre de liste

Champ	Description
Nom de la liste	Nom du filtre de liste qui apparaît dans le volet de liste. Choisissez un ou deux mots que les agents peuvent facilement comprendre, par exemple, Incidents ouverts.
Catégorie	Catégorie sous laquelle un filtre de liste apparaît dans le volet de liste. La catégorie doit déjà exister.
Table	Table à partir de laquelle vous souhaitez récupérer les enregistrements. Par exemple, un filtre de liste sur les incidents ouverts doit récupérer les enregistrements de la table des incidents.
Espace de travail	Espace de travail dans lequel le filtre de liste apparaît.
Conditions	Restrictions qui s'appliquent à la liste des enregistrements qui s'affichent avec ce filtre de liste. Par exemple, Actif est défini sur Vrai signifie que les enregistrements inactifs n'apparaissent pas. Pour plus d'informations sur la création d'un filtre, reportez-vous à la rubrique Créer un filtre.
Colonnes	Colonnes qui apparaissent dans la liste filtrée.
Groupes	Liste des utilisateurs qui peuvent afficher la liste. Ajoutez n'importe quel groupe pour limiter l'accès à la liste à ce groupe uniquement. Par exemple, vous pouvez ajouter le support du service client. Vous pouvez ajouter plusieurs groupes à la liste. Si vous n'ajoutez pas de groupe, tout utilisateur ayant accès Espace de travail peut accéder à la liste.
Rôles	Rôles qui peuvent afficher ce filtre de liste. Supprimez l'encombrement des espaces de travail des agents s'ils n'ont pas besoin de ce filtre de liste. Si vous n'ajoutez pas de rôle, ce filtre de liste s'affiche pour tous les agents.
Application	Périmètre auquel le filtre s'applique. Global signifie que vous pouvez utiliser ce filtre pour toutes les applications.
Ordre	Ordre dans lequel le filtre de liste apparaît sous la catégorie de liste dans le volet de liste dans Espace de travail. Les nombres inférieurs apparaissent au-dessus des filtres de liste avec des nombres inférieurs. Par exemple, un filtre de liste avec un

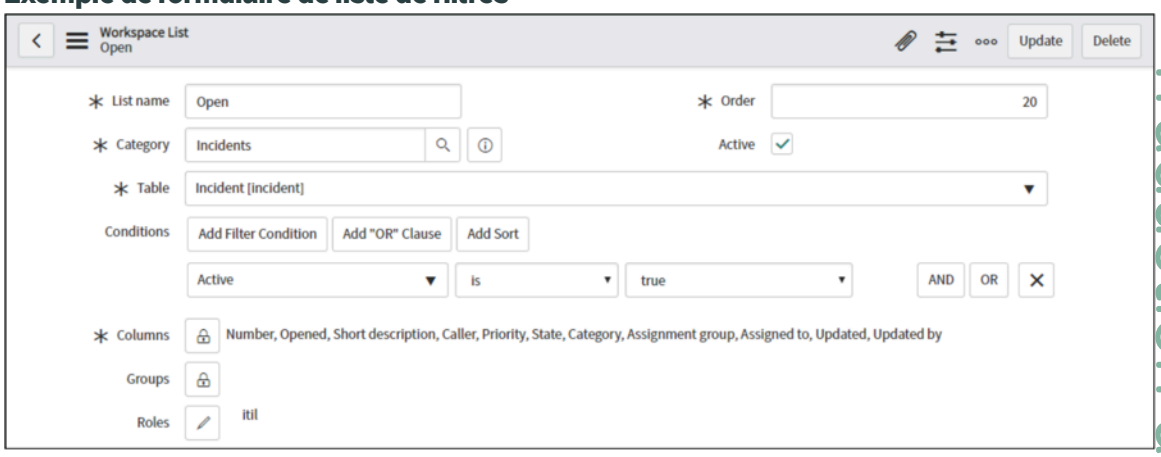
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
	ordre de 100 apparaît au-dessus d'un filtre de liste avec 200 sous une catégorie de liste. **Remarque :** La modification de l'ordre dans la table sys_aw_list changera également l'ordre dans Espace de travail.
Actif	Activez/désactivez cette option pour faire apparaître ou disparaître le filtre de liste dans le volet de liste.

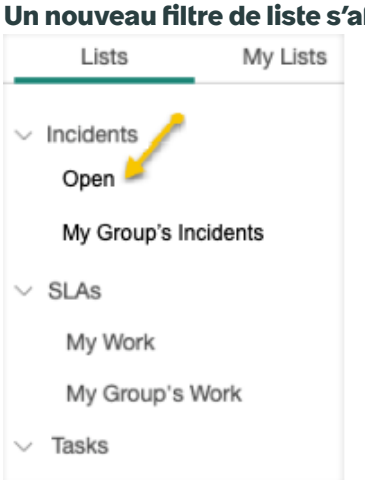
Par exemple, la liste filtrée suivante, nommée Ouvert, affiche uniquement les incidents actifs.

Exemple de formulaire de liste de filtres



4. Cliquez sur **Envoyer**.
   Le filtre de liste apparaît dans le volet de liste sous la catégorie que vous avez spécifiée. À l'aide de l'exemple de l'étape précédente, le filtre de liste, **Ouvert**, apparaît sous la catégorie de liste **Incidents** .

Un nouveau filtre de liste s'affiche sous une catégorie

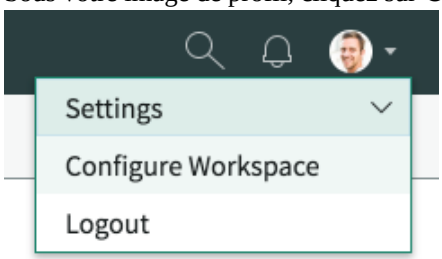


5. Pour afficher vos listes filtrées :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



b. Cliquez sur l'onglet **Listes des espaces de travail** .

Que faire ensuite

- Mettez en surbrillance les champs qui apparaissent dans la vue de liste pour attirer l'attention des agents, par exemple, lorsque la priorité est critique.
- Si vous avez terminé de configurer les composants de liste, vous pouvez maintenant configurer les composants dans la vue d'enregistrement.

Mettre en surbrillance des champs de liste dans un legacy workspace

Utilisez des couleurs pour mettre en surbrillance les champs de liste afin d'attirer l'attention d'un agent sur ceux-ci.

Avant de commencer

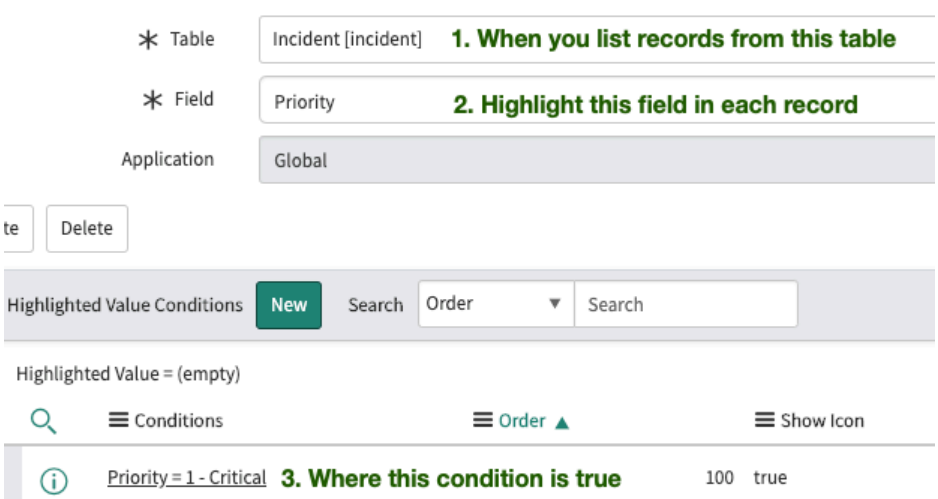
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les champs de liste en surbrillance sont colorés et éventuellement accompagnés d'une puce de début.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

La configuration implique de spécifier le champ qui est mis en surbrillance et la condition qui déclenche la mise 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.

Les couleurs disponibles sont les suivantes :



Espace de travail ne prend pas en charge la mise en surbrillance des types de champs suivants :

- Référence
- URL
- ID de documents

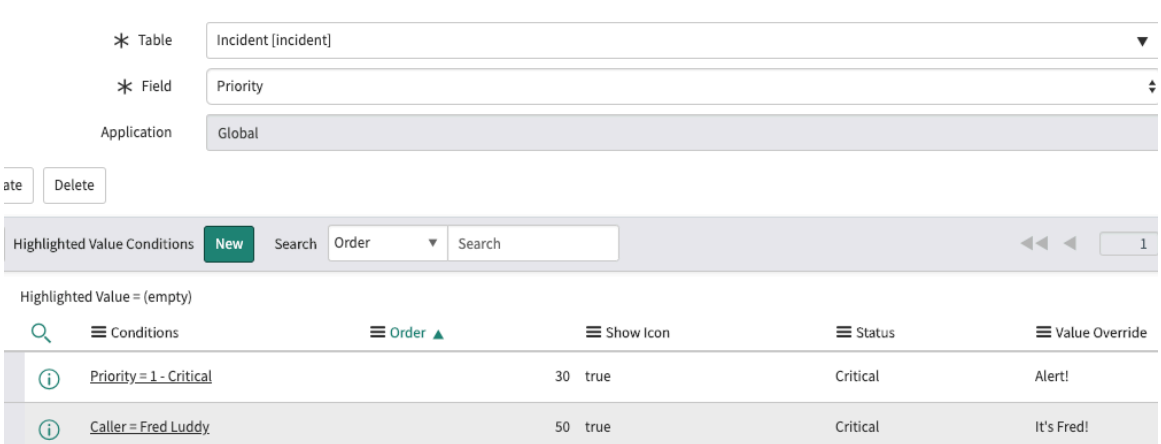
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Valeur en surbrillance

Champ	Définition
Table	Nom de la table qui contient les champs que vous souhaitez mettre en évidence.
Champ	Nom du champ que vous souhaitez mettre en surbrillance si les conditions de déclenchement sont remplies.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce surlignage s'applique.

La valeur **du champ** peut être sans rapport avec la condition qui déclenche la mise en surbrillance. Dans l'exemple suivant, si **l'appelant** est Fred Luddy, l'espace de travail met en **surbrillance** le champ Priorité, et non le champ **Appelant** .



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 avec le bouton droit sur l'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Vous avez spécifié le champ dans lequel les surlignages apparaissent. Il est maintenant temps de spécifier les conditions qui déclenchent la mise en surbrillance.
4. Dans **Conditions de valeurs en surbrillance**, cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Condition de valeur en surbrillance

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déclenchent la mise en surbrillance. La condition peut être différente du champ qui est mis en surbrillance. Par exemple, si **l'appelant** de cet enregistrement est Fred Luddy, vous pouvez mettre en surbrillance le champ **Priorité** dans l'enregistrement. Un exemple plus simple consiste à mettre en surbrillance le champ **Priorité** si la valeur de priorité est **critique**.
Statut	Couleur de surlignage.
Afficher l'icône	Activez/désactivez l'affichage (sélectionné) ou masquez la puce de début lors de la mise en surbrillance.
Substitution de valeur	Texte qui remplace les valeurs de champ de la table. Si vous ne fournissez pas de **remplacement de valeur**, votre espace de travail met en surbrillance la valeur de champ à partir de la table. Si vous fournissez une valeur, votre espace de travail remplace la valeur du champ par votre texte et la met en surbrillance.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Ordre	Ordre dans lequel évaluer les conditions. Lorsque vous disposez de plusieurs conditions pour mettre en surbrillance le même champ, elles sont évaluées dans l'ordre de la condition la plus basse à la plus élevée. Si l'une des conditions est définie sur True, votre espace de travail met le champ en surbrillance.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Dans l'exemple suivant, la mise en surbrillance a été déclenchée sur le champ **Priorité** , car la valeur de priorité était critique.

Number	Opened	Short description	Caller	Priority	State
INC0000002	2019-05-29 16:07:12	AGAIN UPDATED	Fred Luddy	1 - Critical	On Hold
INC0000031	2019-05-09 17:18:03	UPDATED VIA MULTI-EDIT	Joe Employee	1 - Critical	In Progress

7. **Facultatif :** Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Conditions de valeur en surbrillance et créez une autre condition pour mettre en surbrillance le même champ.
   Par exemple, mettez en surbrillance le champ **Priorité** associé à la table Incident lorsque la valeur **Priorité** est « critique » ou lorsque la valeur de **l'appelant** est « Fred Luddy ». Les conditions sont classées en fonction de la valeur **Ordre** . Espace de travail évalue d'abord la valeur la plus basse.

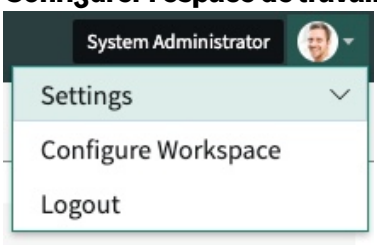
Conditions	Order	Show Icon	Status	Value Override
Priority = 1 - Critical	30	true	Critical	Alert!
Caller = Fred Luddy	50	true	Critical	It's Fred!

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Supprimez la mise en surbrillance d'une liste filtrée qui aurait autrement une mise en surbrillance.
   Lors de la configuration de la mise en surbrillance d'une table, toutes les listes filtrées associées à la table affichent des champs en surbrillance, sauf si vous désactivez la mise en surbrillance pour des listes filtrées spécifiques.

   a. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis dans le menu Paramètres, sélectionnez **Configurer l'espace de travail**.



   b. Cliquez sur **Configurer les attributs de la liste**.

   c. Dans la colonne Désactiver les valeurs en surbrillance, cochez la case dans la barre de titre d'une catégorie de liste pour supprimer la mise en surbrillance de tous les champs de la catégorie de liste associée, ou sélectionnez la liste filtrée dans chaque catégorie de liste dans laquelle vous souhaitez masquer la mise en surbrillance.

Que faire ensuite

Configurez les composants dans la vue d'enregistrement.

Accélérez la vitesse de chargement des listes dans legacy workspace

Accélérez le chargement des listes en supprimant le calcul du nombre total d'enregistrements dans une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le calcul du nombre total d'enregistrements inclus dans une liste filtrée à partir de tables volumineuses peut prendre beaucoup de temps. Après avoir calculé le nombre d'enregistrements, l'espace de travail calcule le nombre de pages que ces enregistrements remplissent et affiche le nombre de pages.



Pour charger les listes plus rapidement, vous pouvez supprimer le calcul de page pour toutes les listes filtrées spécifiées ou uniquement pour celles-ci. Lorsque vous supprimez le calcul, le nombre total d'enregistrements n'est pas affiché et l'espace de travail supprime l'icône de fin de liste ( ).

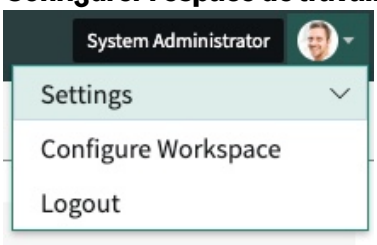


Traduction automatique

© 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.

Procédure

1. Dans votre espace de travail, cliquez sur votre image de profil, puis, dans le menu Paramètres, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



2. Cliquez sur **Configurer les attributs de la liste**.
3. Pour omettre le calcul de la page, dans la colonne **Omettre le nombre** , procédez comme suit :
   - Cochez la case dans la barre de titre d'une catégorie de liste pour supprimer le calcul de pagination pour toutes les listes filtrées dans la catégorie de liste associée.
   - Sélectionnez les listes filtrées dans chaque catégorie de liste dans laquelle vous souhaitez omettre le calcul de la page.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer des opérations de liste personnalisées dans un legacy workspace

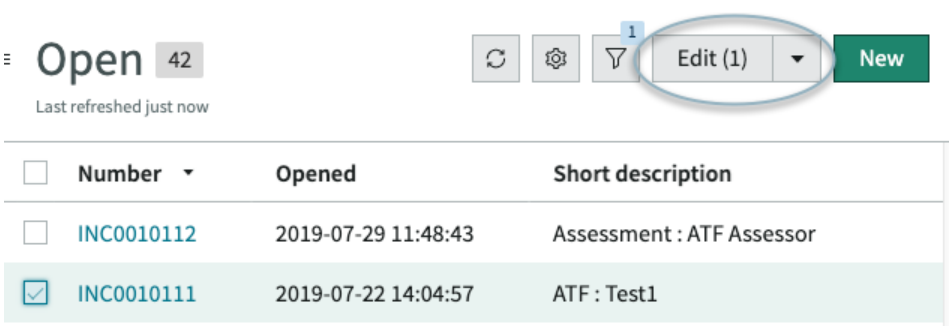
Créez une action qui permet aux agents d'exécuter des fonctions sur les enregistrements de la liste. Par exemple, vous pouvez créer un bouton qui affecte un enregistrement sélectionné à un agent.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une action de liste apparaît sous forme de bouton dans la vue de liste.



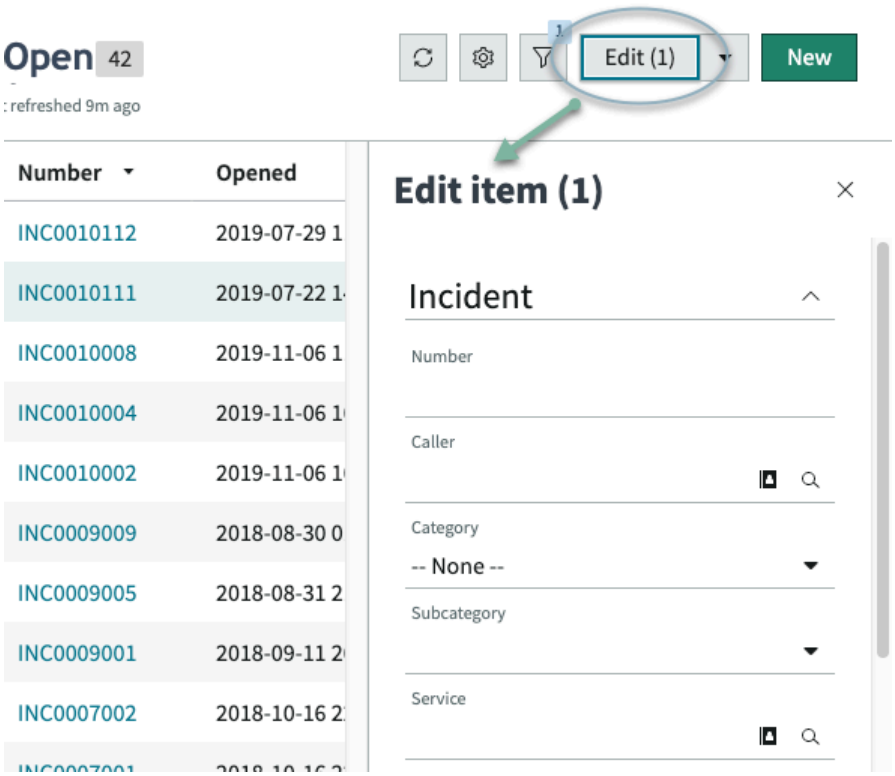
Lorsqu'un clic est effectué, le bouton répartit une action prédéfinie au format Espace de travail. Vous pouvez créer des actions de liste pour :

- Créer un nouvel enregistrement (action client)
- Affecter un enregistrement à l'utilisateur (action côté client)
- Actions de groupe, telles que la sélection de plusieurs enregistrements et leur suppression (action côté serveur)

Traduction automatique

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

- Modifiez un enregistrement. Les agents peuvent cliquer sur un bouton pour ouvrir un panneau latéral dans la vue de liste afin de modifier les détails de l'enregistrement tout en restant dans la vue de liste.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom de l'action de la liste. Les noms typiques sont Modifier, Créer et Mettre à jour.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	Type d'action. Sélectionnez **Action du client**. L'action de la liste se déroule côté client, comme la composition d'un numéro de téléphone, l'ouverture d'un enregistrement ou l'ouverture d'un formulaire pour modifier un enregistrement.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Composant à ajouter dans l'interface utilisateur pour cette action. Affiché uniquement **lorsqu'il est implémenté en tant quecomposant d'interface utilisateur**. Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez le composant à ajouter en tant qu'action de liste.
Spécifier l'action du client	Action effectuée par le client lorsqu'un agent clique sur l'icône d'action. **Affiché uniquement lorsqu'il est implémenté en tantqu'action du client**. Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez l'action client à ajouter en tant que 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
Type de bouton	Bouton vert primaire, tel que **Nouveau** dans l'image suivante. Le bouton secondaire est gris. 
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe sa souris sur l'icône.
Description	Brève description de ce composant.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel ce composant appartient, par exemple, Agent Workspace, ITSM, CSM, etc.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, cette action de liste s'affiche.
Vue	Ensemble de configurations visuelles. Cette valeur correspond généralement **à Espace de travail**.
Actif	Basculez pour faire apparaître l'icône de cette action sur la liste.
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des actions de liste. Un nombre inférieur signifie qu'il est plus haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

3. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
4. Dans le champ de valeur, spécifiez l'action que le bouton effectue.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , utilisez le créateur de condition pour créer des filtres qui empêchent les actions de la liste d'apparaître dans l'espace de travail.
   Par exemple, vous pouvez masquer un bouton pour créer un nouvel enregistrement pour des tables spécifiques ou si l'utilisateur a des autorisations incorrectes.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de confirmation** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de cette action de liste.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour empêcher les tables enfants d'hériter de cette action de liste, ou cette table d'hériter des composants d'une table parente.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Fonction exécutée par l'action, telle que **Créer ouAssistant d'agent**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône) et sélectionnez une affectation 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
Table	Table associée à ce composant. L'icône de ce composant s'affiche à chaque ouverture Espace de travail d'un enregistrement à partir de cette table, dans le menu Éléments connexes.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant de sa table parente.
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce composant dans le menu Éléments connexes.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer la longueur du champ de condition dans les exportations

Configurez le nombre maximal de caractères qui peuvent être exportés dans les champs de condition pour éviter les valeurs tronquées.

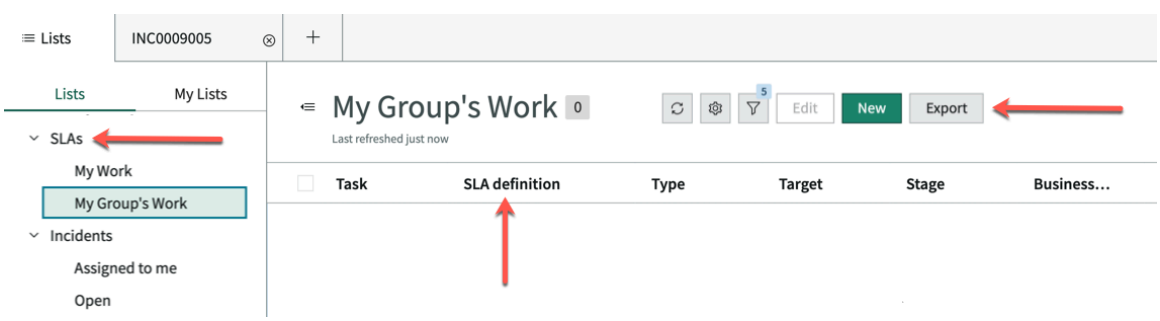
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette configuration concerne uniquement l'exportation de types de champs de condition , par exemple, **la définition de SLA**.

Le nombre de caractères par défaut dans les types de champ de condition que vous pouvez exporter vers des feuilles de calcul Microsoft Excel est de 80. Si vos données contiennent des valeurs plus longues, vous pouvez utiliser la `glide.ui.export.choice_list_max_characters` propriété système pour augmenter le nombre de caractères exportés. Cette propriété n'a aucun effet sur la longueur des valeurs de champ de condition dans les tables.



Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez `sys_properties.list`.

2. Dans le champ **Nom** , recherchez et cliquez `glide.ui.export.choice_list_max_characters` dans la liste des propriétés système.

3. Dans le formulaire Propriétés système, dans le champ **Valeur** , définissez le nombre maximal de caractères à exporter dans les champs de condition.

Que faire ensuite

Configurez les composants dans la vue d'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.

Ajouter un ID système à une liste

Ajoutez à une liste un champ contenant un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement.

Avant de commencer

DANGER :
La modification ou la suppression d'un ID système peut entraîner des données incorrectes ou perdues.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Listes**.
2. Dans la vue de l'interface utilisateur, sélectionnez un enregistrement que vous souhaitez modifier. Par exemple, **par défaut**.
3. Sélectionnez l'enregistrement de la table-vue que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Éléments de liste.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de l'élément de section

Champ	Description
Élément	L'élément que vous ajoutez à cette liste. Entrez `sys_id`.
Position	Numéro indiquant l'emplacement de l'élément de section dans la liste.

6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Exécutez une purge du cache en ajoutant `/cache.do` à votre URL.

Résultats

Le champ ID système est maintenant visible dans votre liste.

Activer l'invite d'actualisation de la liste

Recevez une invite pour actualiser une liste lorsqu'un élément de liste a changé. Une invite indique quand actualiser la liste, et après l'actualisation, une indication visuelle indiquant quels enregistrements ont été modifiés s'affiche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes sont invitées à s'actualiser lorsque les changements suivants sont apportés.

- Création d'un enregistrement ou lorsqu'un enregistrement répond aux conditions de la requête
- Suppression ou lorsqu'un enregistrement ne répond plus aux conditions de requête
- Lorsqu'une colonne de la liste a été mise à jour

La fonctionnalité d'invite d'actualisation de liste fonctionne sur les listes qui répondent aux critères 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.

- La liste ne dépasse pas 500 enregistrements (ou le nombre défini dans glide.lists.live_list_threshold).
- La liste n'est pas une vue de base de données.
- Au moins une condition a été appliquée à la liste.
- La liste ne contient pas de colonnes de type « remontée pas à pas ».
- La liste ne contient pas de champs de type « remontée pas à pas » dans un filtre ou une requête.
- Omettre le nombre n'est pas activé.
- La liste est un sys_aw_list ou un sys_aw_my_list. Les listes connexes ne sont pas prises en charge.

Procédure

1. Activez la propriété système d'invite d'actualisation de liste.

   a. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de Espace de travail filtre.

   b. Recherchez `glide.lists.live_list_enabled` dans la barre de recherche de la liste Propriétés système.

   c. Cliquez sur le champ de colonne **Valeur** et modifiez la valeur sur **vrai**.

   > **Remarque :**
   > La propriété système de la liste active est définie sur **faux** par défaut.

   d. Sélectionnez l'icône de coche ( ) pour enregistrer la sélection.

2. **Facultatif :** Modifiez le nombre maximal d'enregistrements que la liste peut contenir lorsque l'invite d'actualisation de la liste est activée.

   a. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de Espace de travail filtre.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de propriété système

Champ	Description
Nom	Nom de la propriété système. Entrez `glide.lists.live_list_threshold`.
Description	Description qui s'affiche dans la liste Propriétés système.
Choix	Choix pour votre propriété système. Laissez ce champ vide.
Type	Type de propriété système. Sélectionnez **Entier**.
Valeur	Valeur du nombre entier. Cette valeur contrôle le nombre maximal d'enregistrements que la

Traduction automatique

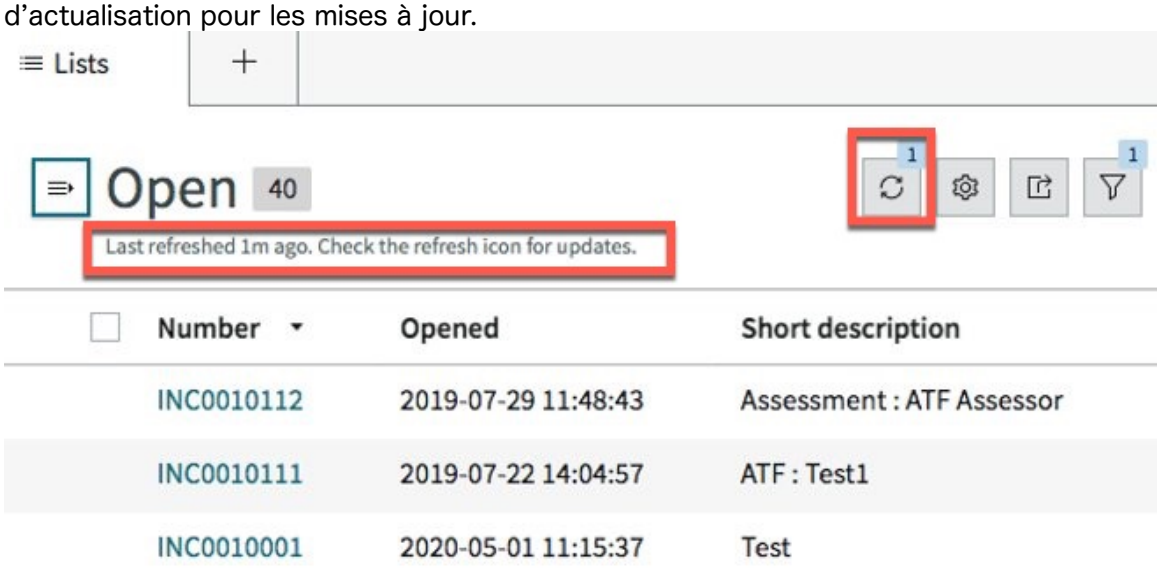
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	liste peut contenir lors de l'activation de l'invite d'actualisation de la liste. Par défaut, la valeur est définie sur **500**. **Remarque :** Bien que la valeur puisse être augmentée, soyez conscient de l'impact sur vos nœuds.
Ignorer le cache	Option permettant d'ignorer le cache.
Privé	Option permettant de préserver la confidentialité de la propriété système.
Rôles de lecture	Rôles qui peuvent lire la propriété système.
Rôles d'écriture	Rôles qui peuvent écrire la propriété système.
Application	Application de la propriété système. **Global** applique la propriété système à toutes les applications lorsque la propriété système est définie sur **vrai**.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Avant d'actualiser la liste, l'icône d'actualisation ( ) affiche un indicateur indiquant le nombre d'enregistrements modifiés et l'en-tête de liste vous invite à vérifier l'icône d'actualisation pour les mises à jour.

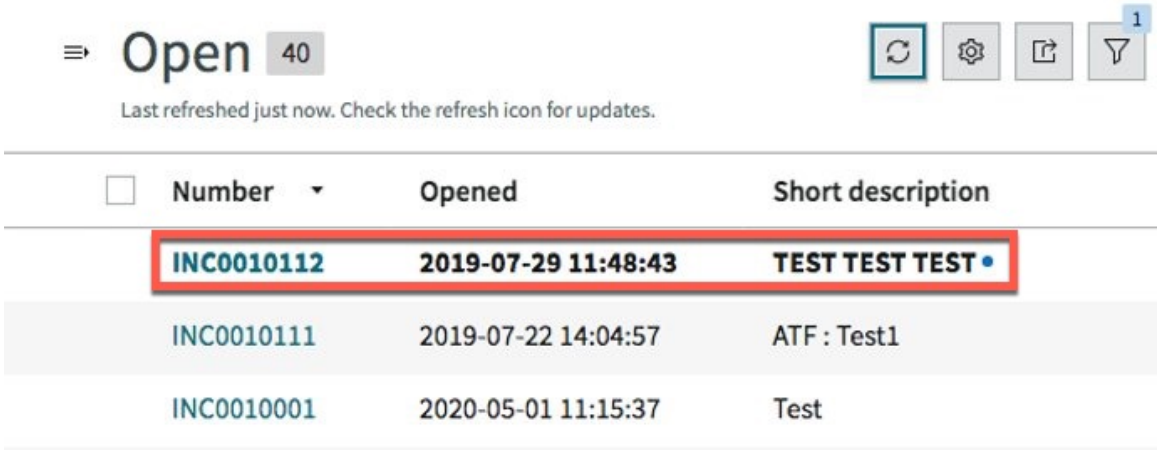


Une fois la liste actualisée, les lignes affectées s'affichent en gras avec un badge d'indicateur.

Remarque :
L'enregistrement le plus récemment ajouté ou mis à jour peut ne pas figurer en haut de votre liste. Les enregistrements supprimés de la liste ne sont pas affichés.

Traduction automatique

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



Désactiver l'exportation de liste

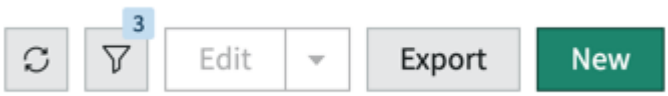
Créez une action pour activer ou désactiver le bouton d'exportation afin qu'il ne s'affiche pas dans l'interface legacy workspace utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bouton Exporter est une action de liste par défaut. Vous pouvez contrôler qui voit cette action et à quel moment en fonction du rôle d'un agent ou en suivant n'importe quelle règle configurée avec des actions et des composants. Pour configurer les actions et composants de la liste, reportez-vous à Créer des opérations de liste personnalisées dans un legacy workspace.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste**.
2. Dans la liste Affectations d'actions, sélectionnez **Exporter**.
3. Sur le formulaire, activez **l'option Actif**.
4. Cliquez sur l'icône de menu (⋮) et sélectionnez **Enregistrer**.

Désactiver la modification en ligne dans les listes

Désactivez la modification en ligne pour legacy workspace les listes afin de terminer la modification en ligne pour une ou plusieurs cellules d'une colonne de liste.

Avant de commencer

La modification en ligne vous permet de modifier automatiquement un champ dans une liste au lieu d'ouvrir l'enregistrement et de le modifier sur le formulaire.

Une fois la modification en ligne commencée, les droits de modification du champ sont vérifiés. Si le champ a une relation de dépendance, par exemple Catégorie ou Sous-catégorie, la fenêtre contextuelle affiche tous les champs dépendants. Des boutons apparaissent avec des interactions complexes pour confirmer ou annuler la modification en ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 modification en ligne est prise en charge dans la plupart des types de champs courants. Ces types de champs comprennent : booléen, chaîne, choix, référence, entier, date et date/heure.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Sélectionnez *glide.lists.inline_editing_enabled*.
3. Définissez la valeur sur **false**.

Activer l'importation d'enregistrements dans Espace de travail des listes

Importez des enregistrements nouveaux ou mis à jour à partir d'un lecteur local dans vos Espace de travail listes.

Avant de commencer

- L'importation de liste est désactivée par défaut.
- L'importation de liste prend en charge les feuilles de calcul Excel.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

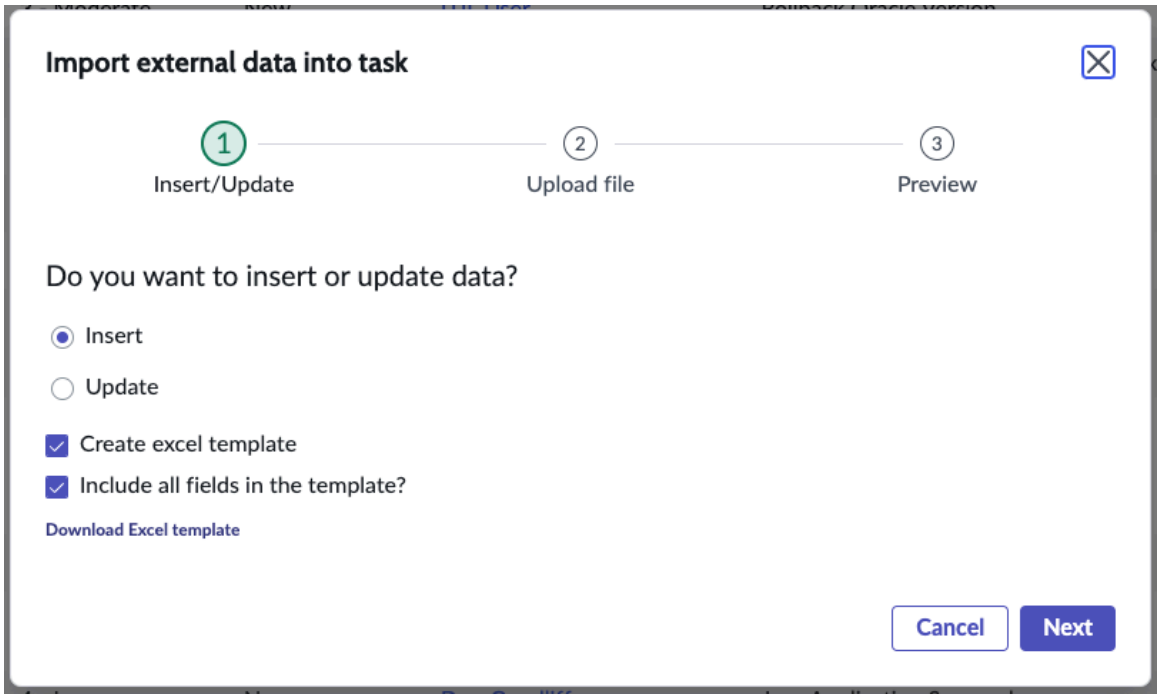
Le bouton Importer s'affiche dans Espace de travail les listes.



Lorsque vous sélectionnez le bouton Importer, un modal s'affiche avec un assistant pour importer vos enregistrements. Vous pouvez insérer de nouveaux enregistrements ou mettre à jour les enregistrements déjà présents dans votre 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.

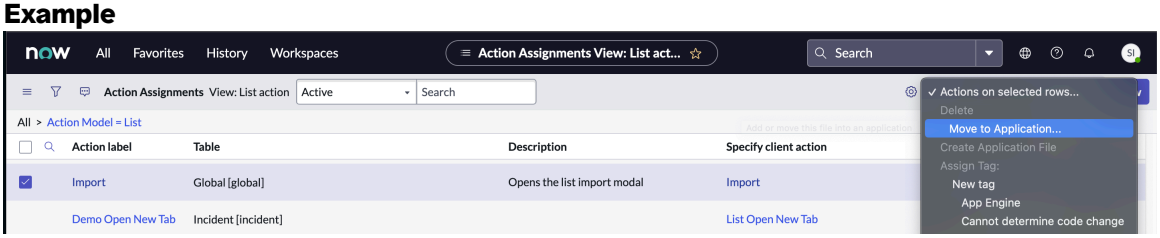


Recherchez les fichiers locaux, puis sélectionnez Télécharger. Un aperçu de votre fichier s'affiche et vous pouvez confirmer l'achèvement de l'importation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste**.
2. Sélectionnez l'étiquette de l'action **d'importation** dans la liste.
3. Dans le formulaire Affectation d'action, sélectionnez **Actif** pour activer l'importation de liste.
4. Dans le formulaire **Actions sur les lignes sélectionnées** , sélectionnez **Déplacer vers l'application**.

Example



5. Entrez le nom de l'application qui recevra l'étiquette de l'action d'importation.
6. Cliquez sur **Déplacer**.

Sélectionner des fonctionnalités d'indicateur de liste

Sélectionnez les options de la fonctionnalité Marqueur de liste pour modifier la Espace de travail fonctionnalité de la liste. Ce formulaire vous permet de modifier ou de désactiver la fonctionnalité d'interface utilisateur pour une liste spécifique.

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.

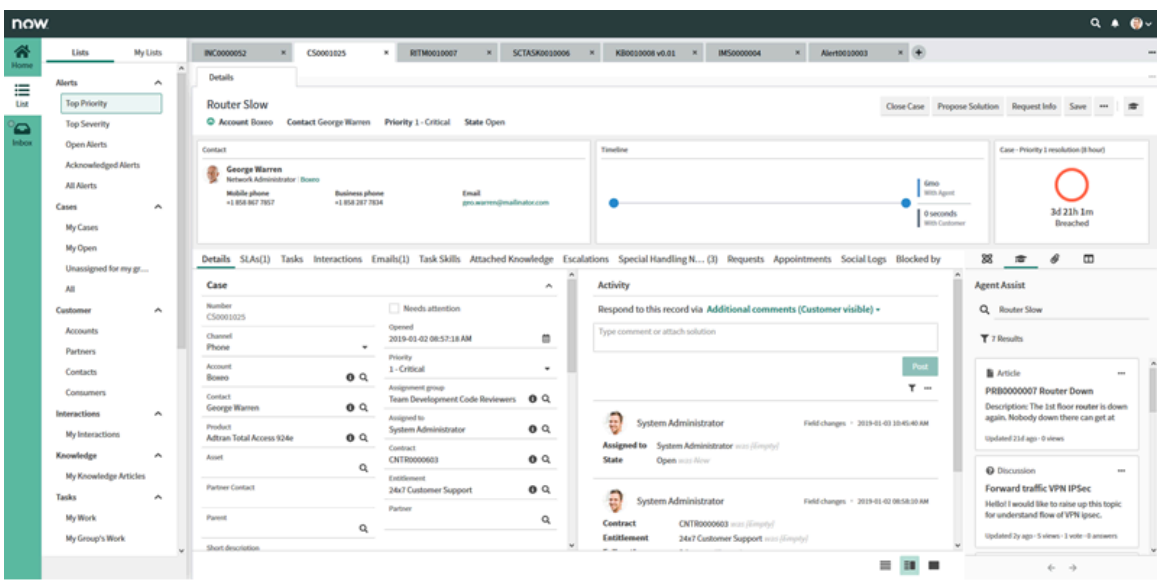
Procédure

1. Accédez à une Espace de travail liste.
2. Sélectionnez le menu utilisateur.
   Le menu utilisateur affiche dynamiquement les éléments pour Espace de travail et Espace de travail les pages.
3. Accédez à la **Configurer l'espace de travail** > **Configurer la page** > **Paramètres de liste**.
4. Sur le formulaire, accédez à List Feature Flags (Répertorier les marqueurs de fonctionnalité).
5. Modifiez la liste dans laquelle vous vous trouvez.
6. Sélectionnez **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements.

Configurer la vue d'enregistrement dans legacy workspace

Configurez les composants dans la Espace de travail vue Enregistrement pour optimiser l'interface utilisateur où les agents font la plupart de leur travail.

Une fois que les agents ont sélectionné un enregistrement sur lequel travailler dans la vue de liste ou sur une page de destination, l'enregistrement s'affiche dans la vue d'enregistrement.



Dans cette vue, les agents obtiennent les détails de l'enregistrement, peuvent s'affecter des enregistrements, obtenir des informations sur la résolution du problème et communiquer les résolutions au demandeur. En tant qu'administrateur système, votre tâche consiste à optimiser les informations présentées dans la vue Enregistrement afin que les agents puissent terminer leur travail facilement.

Ajout de composants personnalisés

Chaque zone de composant de la vue d'enregistrement est fournie avec des composants standard que vous configurez. Dans les domaines de composants suivants, vous pouvez également ajouter des composants à l'aide de la bibliothèque de composants :

- Ruban
- Panneau latéral contextuel
- Listes connexes
- Éléments 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.

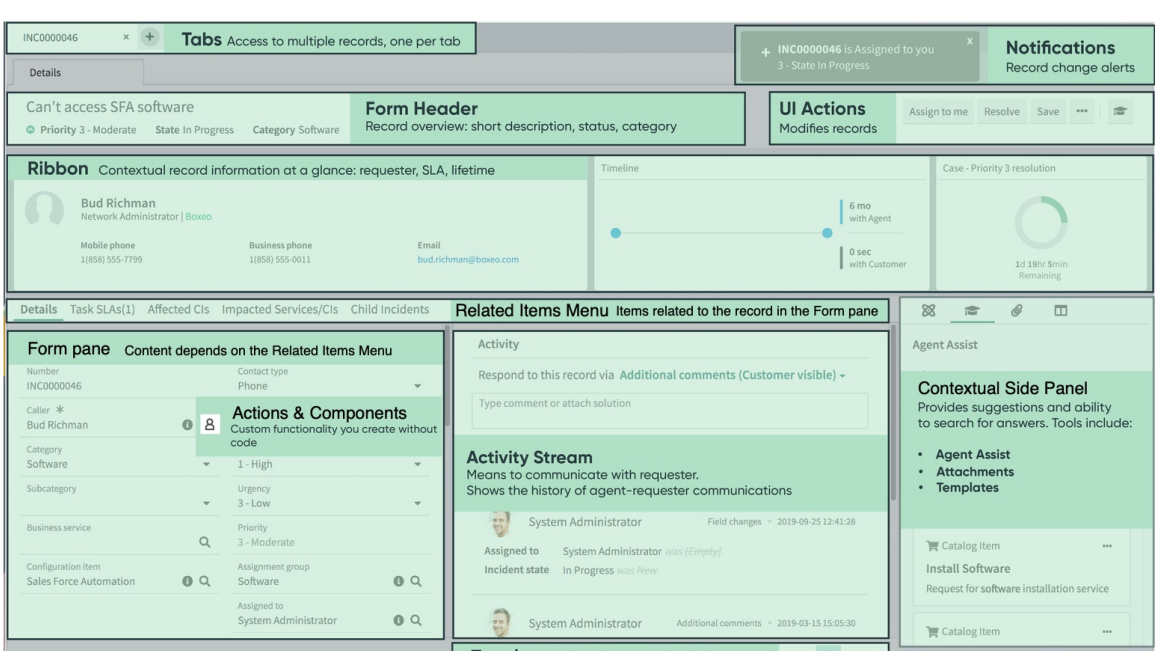
- Action de la liste
- Décorateurs de champ
- Modal

Les composants sont les éléments constitutifs de Espace de travail, tels que les listes, les scores PAR et les conteneurs.

Configurer les composants de la vue d'enregistrement

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Sélectionner les enregistrements que les agents peuvent créer dans legacy workspace

Permettez aux agents de créer les enregistrements dont ils ont besoin pour travailler dans Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

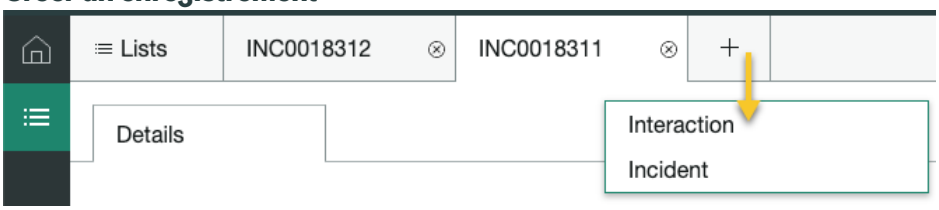
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les agents accèdent aux enregistrements ouverts en cliquant sur les onglets situés au-dessus de l'en-tête du formulaire. Les agents créent de nouveaux enregistrements en cliquant sur l'icône (+). Vous configurez les tables dans lesquelles les agents peuvent insérer 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.

Créer un enregistrement



Par défaut, les agents créent uniquement des enregistrements dans la table Interaction. Ces enregistrements stockent des informations sur les interactions, telles que les conversations téléphoniques ou instantanées entre agents et clients. Les agents créent généralement des incidents ou des problèmes à partir de ces conversations. Comme le montre l'image précédente, l'agent ne peut créer d'enregistrements que dans les tables Interaction et Incident.

Le nouvel enregistrement apparaît dans un nouvel onglet. De cette façon, les agents peuvent passer d'un enregistrement ouvert à l'autre en cliquant simplement sur les onglets. Les onglets de cette image indiquent que deux enregistrements d'incidents sont déjà ouverts. Votre tâche consiste à configurer la liste correcte des tables dans lesquelles les agents peuvent insérer des enregistrements. Les agents doivent disposer d'autorisations de création sur ces tables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail d'agent** > **Nouveau menu d'enregistrement**.
2. Dans le formulaire Nouveaux éléments de menu d'enregistrement, cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les valeurs du formulaire Nouvel enregistrement.

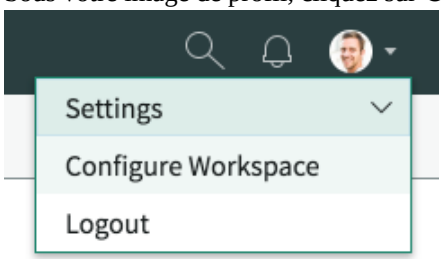
Champ	Description
Table	Table qui contient les enregistrements auxquels vous souhaitez donner accès aux agents, par exemple, Incident ou Ticket.
Paramètres de l'espace de travail	Espace de travail dans lequel les agents travaillent.
Application	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Ordre	Placement de cette table dans la liste des tables de la liste sous l'icône plus (+). Les nombres inférieurs apparaissent plus haut dans la liste. La liste s'affiche lorsque vous placez le curseur sur l'icône (+).
Actif	Activez ou désactivez cette option pour que la table apparaisse (sélectionnée) ou non dans la liste des tables sous l'icône plus (+).

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Pour afficher les enregistrements que vos agents peuvent 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.

a. Sous votre image de profil, cliquez sur **Configurer l'espace de travail**.



b. Dans le formulaire Espace de travail, cliquez sur l'onglet **Éléments de menu Nouvel enregistrement** .

Example:
Si vous avez ajouté la table Incident et que vous avez rendu la valeur **Ordre** de la table Incident inférieure à la valeur **Ordre** de la table Interaction, l'incident apparaît au-dessus de Interaction dans la liste des enregistrements qu'un agent peut créer.



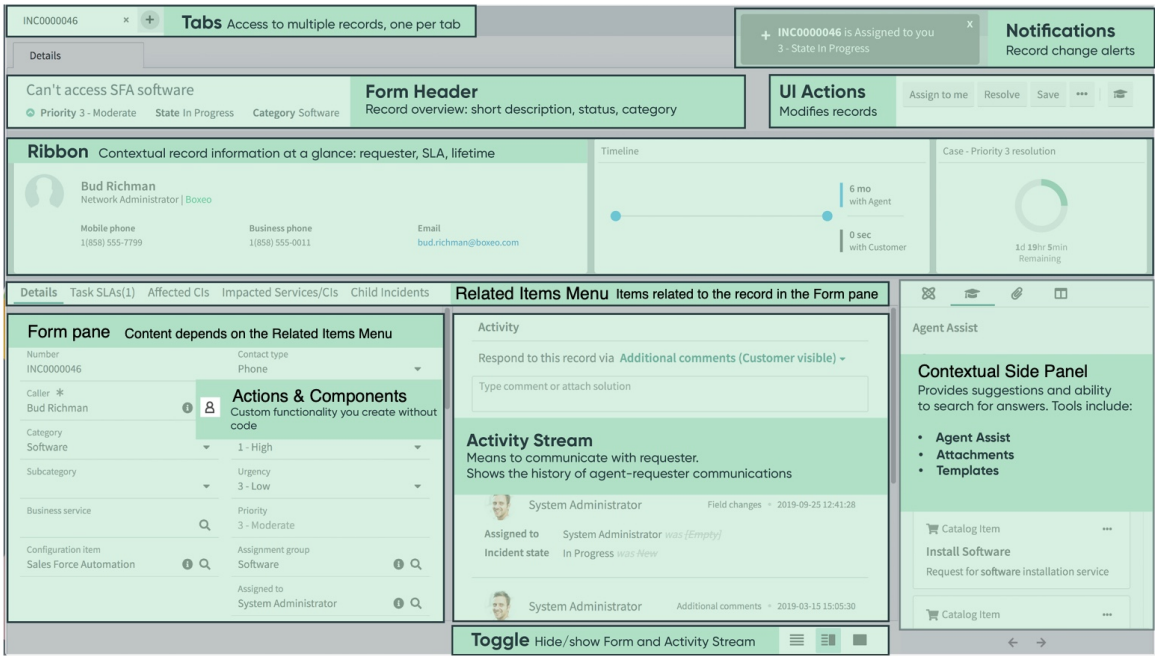
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des formulaires dans legacy workspace

Sélectionnez les champs qui apparaissent dans le volet de formulaire pour aider les agents à effectuer leur travail.

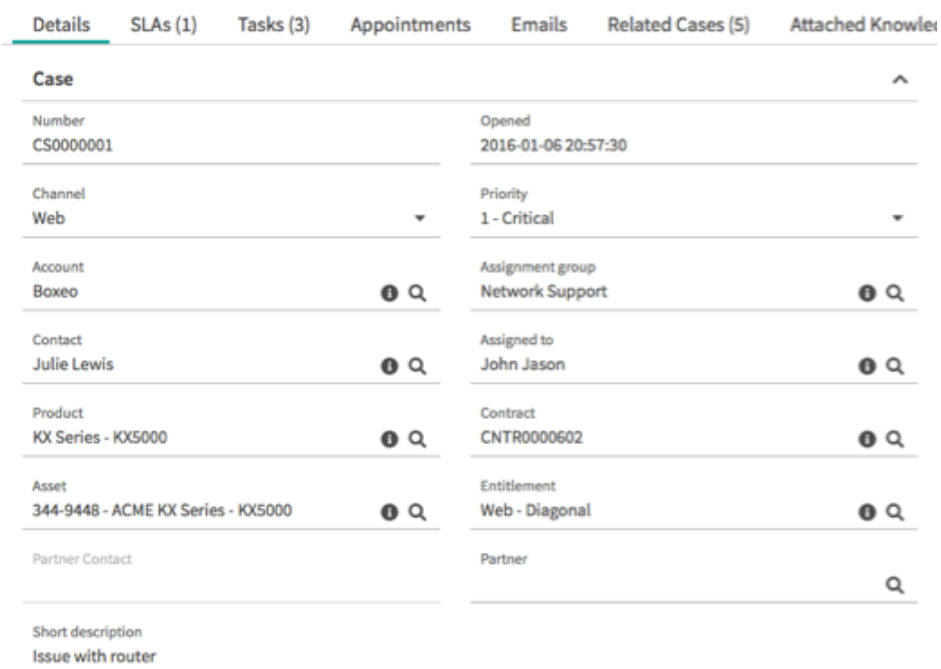
Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Configurer la mise en page du formulaire

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le panneau de Espace de travail formulaire affiche les informations détaillées stockées dans l'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.

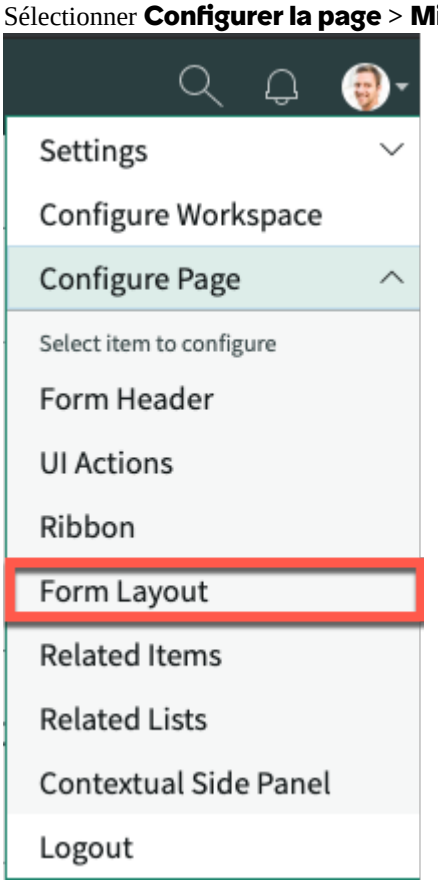
Chaque enregistrement contient plus de champs qu'il n'est raisonnablement possible d'en afficher à l'écran. Votre travail consiste à afficher uniquement les champs dont les agents ont besoin. Vous effectuez cette tâche pour chaque table accessible par l'agent. Par exemple, les panneaux de formulaire affichent les mêmes champs pour tous les enregistrements d'incidents, qui sont probablement différents des champs affichés pour tous les enregistrements de ticket. Pour savoir à quelles tables les agents ont accès, consultez la liste sous l'icône plus (+).

Les champs affichés dans les formulaires peuvent varier selon le rôle de l'agent.

Remarque :
Espace de travail ne prend pas en charge l'affichage de tous les champs qui peuvent se trouver dans un enregistrement. Pour plus d'informations sur les champs pris en charge, consultez Champs pris en charge dans les panneaux du formulaire Workspace.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Espace de travail** > **Nouveau menu d'enregistrement**.
2. Cliquez sur votre avatar.
3. Sélectionner **Configurer la page** > **Mise en page**.



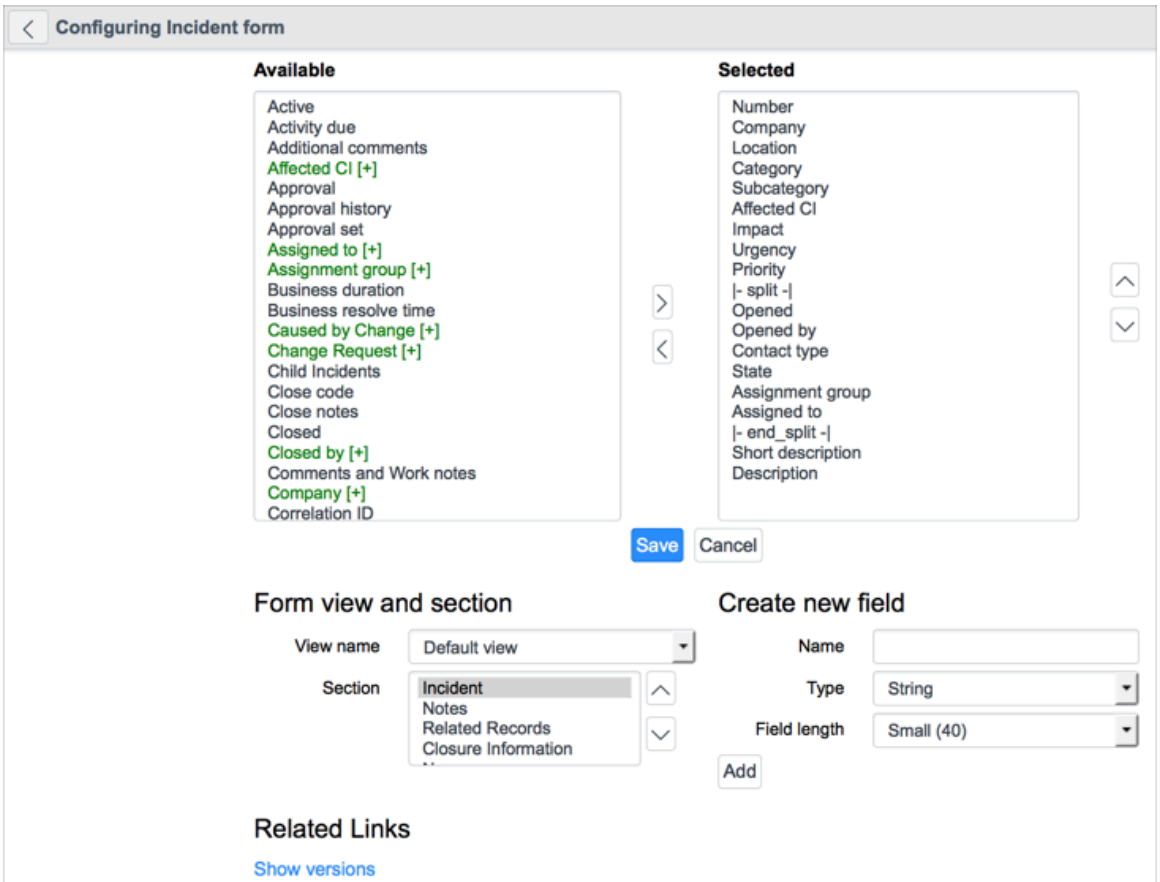
4. Dans le formulaire de configuration, déplacez les champs vers ou hors de la colonne **Sélectionné** à l'aide des flèches entre les colonnes **Disponible** et **Sélectionné** .

   Les champs de la colonne **Selected (Sélectionné**) apparaissent dans le panneau de formulaire. Pour obtenir une description de certains champs, consultez Champs pris en charge dans les panneaux du formulaire 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.

Les éléments disponibles qui apparaissent en vert suivi d'un signe plus (+) représentent les tables connexes. Pour accéder aux champs de ces tables, utilisez la remontée pas à pas.



5. Utilisez les flèches vers le haut et vers le bas à droite de la colonne **Sélectionné** pour déplacer les champs en surbrillance vers le haut ou vers le bas dans la colonne.
6. Dans la liste **Nom** de vue, sélectionnez l'espace de travail que vous configurez, par exemple **Workspace_itil**.
   Ces vues correspondent aux rôles d'agent.
7. **Facultatif :** Ajoutez un champ à la colonne **Sélectionné** qui n'est pas dans la colonne **Disponible** .

   a. Sous **Créer un nouveau champ**, renseignez les champs.

Créer un nouveau champ

Champ	Description
Nom	Nom du nouveau champ.
Type	Type de données des valeurs dans le champ.
Longueur du champ	Longueur maximale de la valeur de chaîne, si vous sélectionnez Chaîne comme **Type**. Ce champ ne s'affiche pas pour les autres types.

   b. Cliquez sur **Ajouter**.

Traduction automatique

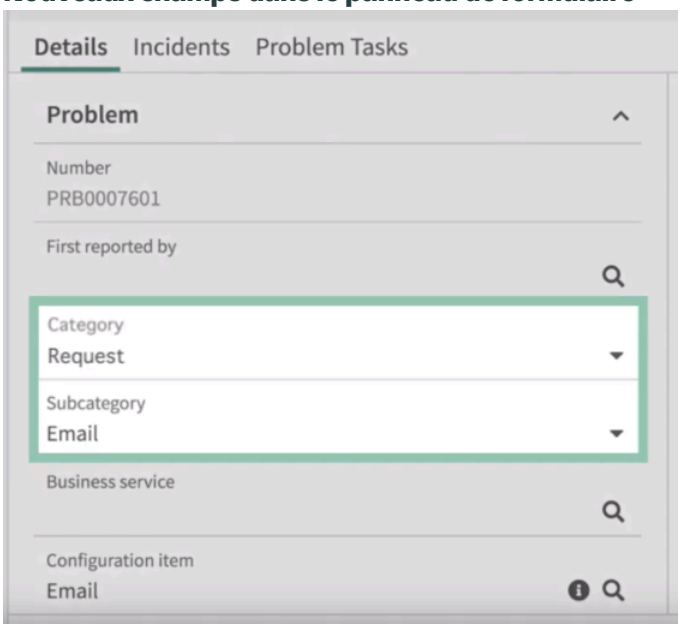
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

> **Remarque :**
> n’ajoutez pas le même champ à plusieurs sections d’un formulaire à moins que le champ n’affiche des données en lecture seule. Le fait d'avoir deux instances ou plus d'un champ modifiable peut entraîner une perte de données et empêcher le bon fonctionnement des politiques d'interface utilisateur et de données.

Example:
L’image suivante montre l’ajout des champs **Catégorie** et **Sous-catégorie** dans le panneau de formulaire.

Nouveaux champs dans le panneau de formulaire



Que faire ensuite

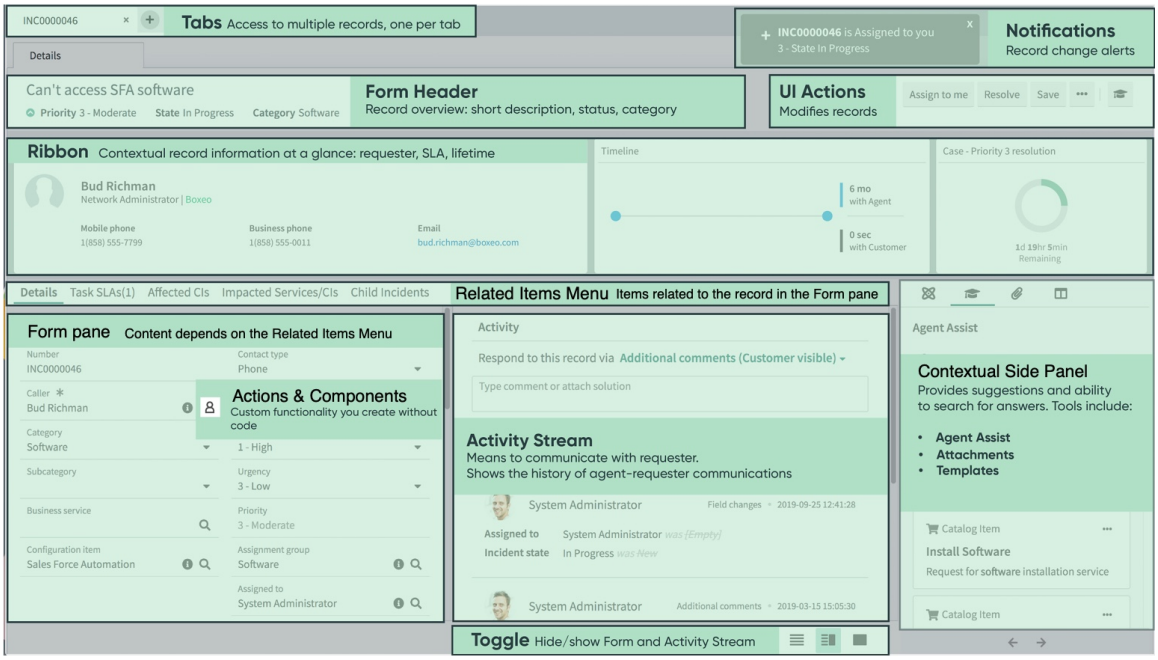
Masquez certains des champs affichés dans les formulaires en fonction des autorisations d’un agent ou configurez un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Masquer des champs pour les agents dans legacy workspace

Spécifiez les champs qui s'affichent dans le volet de formulaire en fonction du rôle de l'agent. Affichez uniquement les champs dans le panneau de formulaire dont les agents ont besoin pour effectuer leur travail.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les agents voient tous les champs d'enregistrement configurés pour s'afficher dans le panneau de formulaire. Vous pouvez masquer des champs aux agents en fonction de leur rôle. Masquer les valeurs de champ permet de désencombrer le panneau de formulaire qui leur est destiné.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire Règle de vue d'espace de travail.

Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de la règle. En règle générale, le nom indique quels agents sont affectés par la règle et quelles informations privilégiées ils sont autorisés à voir.
Table	Table à laquelle cette règle s'applique. Vous pouvez définir des règles de vue uniquement au niveau de la table et une seule fois par table.
Vue	Sélectionnez la vue de formulaire à afficher pour les conditions définies. Une vue définit les éléments qui s'affichent lorsqu'un agent ouvre un formulaire ou une liste. La vue correspond au rôle d'un agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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	Application à laquelle cette règle s’applique. Global signifie que la règle s’applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail affecté.
Actif	Activez ou désactivez cette règle pour qu’elle soit active (sélectionnée) ou non.

4. **Facultatif :** Dans l’onglet **Conditions** , sélectionnez les rôles que les personnes doivent avoir pour voir le champ.

   Utilisez le sélecteur de sélection de rôle :



   Dans l’exemple suivant, seul un administrateur ou un agent_admin verra le champ **État** dans le panneau de formulaire si **l’état** est **Nouveau**. Tout le monde verra le champ **État** dans le volet du formulaire si le champ **État** a une valeur différente.



5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Les utilisateurs ayant les rôles spécifiés peuvent voir les champs de la table spécifiée.

Si plusieurs règles de vue d’espace de travail sont en place, la règle avec l’ordre d’exécution le plus bas s’applique. Si l’ordre d’exécution est le même pour plusieurs règles, la première règle créée s’applique.

Traduction automatique

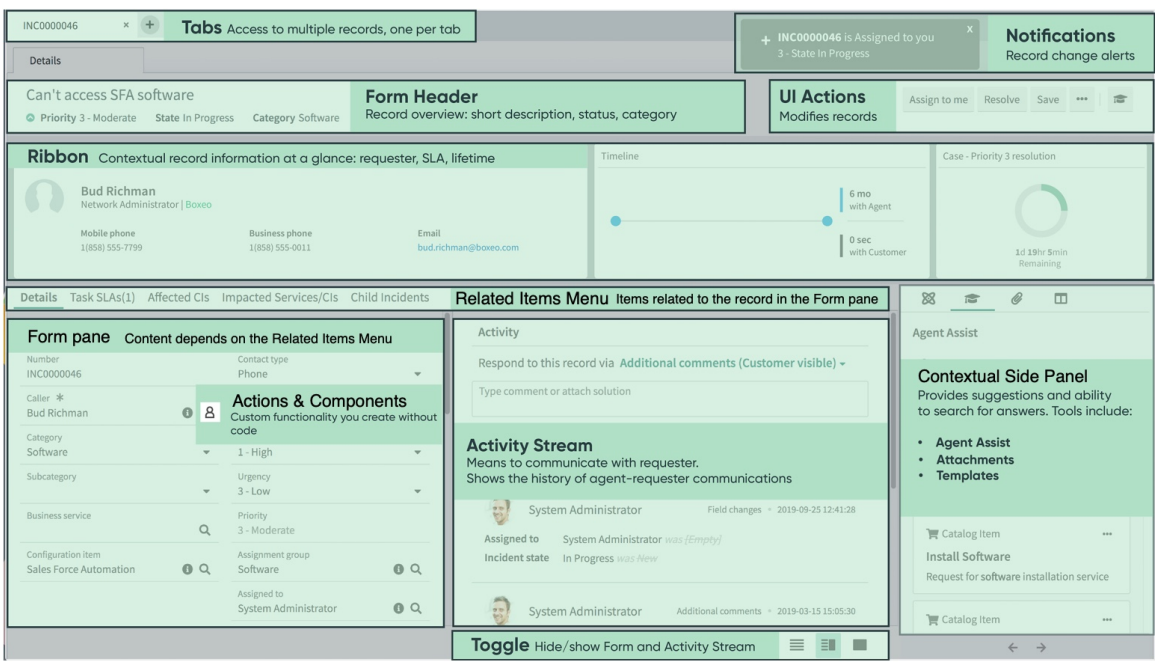
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Que faire ensuite

Configurez des annotations de formulairepour mettre en évidence les champs de formulaire ou configurez un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer des vues de formulaire basées sur les rôles d'agent

Définissez différentes vues de formulaire pour différents rôles d'agent à afficher dans les champs que l'agent doit voir.

Les rôles d'agent peuvent être basés sur des niveaux d'autorisation ou des produits, par exemple, CSM (pour les tickets) ou ITSM (pour les incidents). Une vue de l'espace de travail est configurée pour chaque type d'agent. Les vues utilisent la hiérarchie suivante basée sur les rôles pour déterminer le formulaire que l'agent voit dans Espace de travail.

Toute combinaison vue/rôle qui entraîne la vue **de formulaire par défaut** est en lecture seule.

Rôle	Vue du formulaire
itil	**1.** workspace_itil **2.** espace de travail **3.** 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.

Rôle	Vue du formulaire
sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** espace de travail **3.** Par défaut
ITIL et sn_esm_agent	**1.** workspace_csm **2.** workspace_itil **3.** espace de travail **4.** Par défaut
admin ou workspace_admin	**1.** espace de travail **2.** Par défaut
autre	Si l'agent n'a aucun des deux rôles, mais qu'il a un autre rôle qui donne toujours accès aux formulaires : **1.** Espace de travail **2.** Par défaut

Champs pris en charge dans Espace de travail les panneaux de formulaire

Vérifiez les champs Espace de travail pris en charge afin de pouvoir planifier les champs à afficher dans le panneau de formulaire.

Espace de travail Peut afficher dans le panneau de formulaire tous les champs suivants présents dans les enregistrements.

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
Conditions	Champ qui ajoute le créateur de condition à un formulaire. Vous devez spécifier un champ dépendant qui fait référence au nom de table.	N/A
Devise	Champ décimal avec quatre chiffres après la décimale. Lorsqu'il est affiché sur un formulaire, un champ de devise inclut également une liste de choix supplémentaire permettant de sélectionner le type de devise. S'il n'y a pas de valeur par défaut pour le champ, les champs de devise vides utilisent la devise de référence. L'ajout d'une valeur entraîne l'utilisation de la devise de session de l'utilisateur actif dans le champ. Voir Change default currency decimal places pour savoir comment utiliser deux chiffres de fraction.	• glide.currency_price.use_all_fraction_digits • glide.system.locale • glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code • glide.currency_price.use_all_fraction_digits

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description	Propriétés prises en charge
	Remarque : Une fois que vous avez affecté ce type à un champ, vous ne pouvez pas le changer en type **de devise FX** .	
Date	Jour, qui peut être sélectionné à l'aide d'un widget de calendrier.	glide.ui.date_picker.premier_jour_de_la_semaine
Date/Heure	Le jour et l'heure, qui peuvent être sélectionnés à l'aide d'un widget de calendrier.	glide.ui.date_picker.premier_jour_de_la_semaine
Décimal	Nombre jusqu'à deux chiffres après les décimales (par exemple, 12,34).	glide.system.locale
ID de document	Référence à n'importe quel enregistrement dans n'importe quelle table.	N/A
ID de domaine	Champ système qui contient une référence au domaine. Les utilisateurs ne sélectionnent que parmi les domaines auxquels ils ont accès. Lorsque le formulaire est enregistré, le chemin de domaine apparaît sous le champ. La valeur par défaut du champ est globale.	N/A
Date d'échéance	Champ d'entrée de chaîne qui stocke une date/heure pour identifier les dates d'échéance.	N/A
Durée	Durée. Horodatage stocké dans la base de données en tant que date/heure.	N/A
E-mail	Champ pour une adresse e-mail. Les entrées doivent contenir @ et un domaine de premier niveau, tel que .com ou .edu.	N/A
Texte chiffré	Champ chiffré pour des raisons de sécurité. Selon le module de chiffrement , le champ peut être masqué, la valeur peut être masquée ou le champ et la valeur peuvent être affichés.	N/A
Nom de champ	Champ de référence pour un nom de champ dans la table sélectionnée dans un type de champ **Nom de table** . Rendre ce champ dépendant du champ **Nom** de table.	N/A
Nombre à virgule flottante	Nombre jusqu'à sept chiffres après la décimale.	N/A
Devise FX (Devises étrangères)	Champs utilisés comme alternative aux champs de devise par défaut. Les champs FX sont hautement configurables, prennent en charge l'utilisation de tables de taux personnalisées, d'agrégations de rapports	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.

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	et offrent une meilleure visibilité dans les calculs de conversion.	
HTML	Champ de chaîne avec un éditeur HTML intégré.	• glide.sys.langue • glide.ui.html.editor.langauges • glide.ui.html.editor.v4.toolbar.valid.buttons • glide.ui.html.editor.v4.font.collection • glide.ui.html.editor.remove_host • glide.ui.html.editor.relative_urls • glide.ui.html.editor.convert_urls • glide.ui.html.editor.extended_valid_element
Adresse IP	Champ de caractères de variable qui stocke les adresses IPv4 et IPv6. Reportez-vous à la section Type de champ d'adresse IP pour plus d'informations.	N/A
Image	Champ qui active le chargement de l'image. Une fois l'image chargée, elle est visualisée dans la visionneuse de documents. Prend en charge les types de fichiers suivants : .jpg, .png, .bmp, .gif, .jpeg, et .svg.	N/A .ico
Entier	Nombre avec aucune décimale. **Remarque :** Pour rechercher un entier, saisissez = suivi du nombre entier dans la barre de recherche. Par exemple, si vous souhaitez rechercher une commande de 100, saisissez = 100.	glide.system.locale
Entrée de journal	Champ qui accepte les entrées de texte mais n'affiche pas les entrées précédentes.	glide.ui.textarea.character_counter
Liste	Champ de référence qui accepte plusieurs références plutôt qu'une seule.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.disable_displayvalue_war
Paires nom-valeur	Champ qui mappe les valeurs de texte. Chaque mappage est un-à-un, mais un seul champ Paires nom-valeur peut contenir plusieurs mappages. Chaque mappage doit	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.

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	utiliser un nom unique, et le nom ne peut pas être vide. Par exemple, vous pouvez utiliser un champ Paires nom-valeur pour conserver les informations d'en-tête d'une demande de service Web. Dans cet exemple, le nom de chaque mappage est l'en-tête tel que `Content-Type` et la valeur est la valeur de l'en-tête, telle que `Application/json`. Pour plus d'informations sur l'écriture de scripts des champs de paires nom-valeur, reportez-vous à la section Name-value pairs field type .	
Autre date	Champ qui vous permet d'ajouter une autre date au formulaire.	N/A
Mot de passe (chiffré dans 1 sens)	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement unidirectionnel. Le chiffrement unidirectionnel stocke le mot de passe sous la forme d'une valeur de hachage sécurisée qui ne peut pas être déchiffrée.	N/A
Mot de passe (chiffré dans les deux sens)	Champ de texte qui stocke les mots de passe avec un chiffrement bidirectionnel. Le chiffrement bidirectionnel stocke le mot de passe sous forme de valeur chiffrée sécurisée qui peut être déchiffrée par programmation dans l'instance. Vous pouvez utiliser le chiffrement Mot de passe 2 avec des variables de formulaire. Pour chiffrer les champs de texte sur les formulaires, utilisez le chiffrement Password2 avec KMF . La longueur des valeurs de champ password2 doit être d'au moins 255 caractères.	N/A
Terminé (%)	Champ qui accepte l'entrée décimale et apparaît sous forme de barres de progression lorsqu'il est affiché dans des listes.	N/A
Numéro de téléphone	Champ de chaîne qui fournit un formatage et une validation conformes à la norme E164 pour les numéros de téléphone.	glide.ui.format_phone
Prix	Champ Devise qui permet de contrôler les conversions et l'affichage. Basculez entre ces trois types de valeur de prix :	• glide.i18n.single_currency • glide.i18n.single_currency.code

Traduction automatique

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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	• Calculé (par défaut) • Fixe • Multi Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Champs de prix .	
Choix de cases d'option	Bouton de choix multiple utilisé pour sélectionner une option parmi deux choix ou plus.	N/A
Référence	Requête qui affiche les enregistrements d'une autre table.	• glide.ui.max_ref_dropdown • glide.ui.reference.readonly.clickthrough
Script (brut)	Champ de texte qui accepte l'entrée de code JavaScript et fournit des contrôles, tels que la vérification de la syntaxe et la mise en forme.	N/A
Valeurs de nom simples	Champ qui mappe les valeurs de texte. Chaque mappage est individuel. Toutefois, un seul champ Paires nom-valeur peut contenir plusieurs mappages. Chaque mappage doit utiliser un nom unique, et le nom ne peut pas être vide. Par exemple, vous pouvez utiliser un champ Paires nom-valeur pour conserver les informations d'en-tête d'une demande de service Web. Dans cet exemple, le nom de chaque mappage est l'en-tête tel que Content-Type et la valeur est la valeur de l'en-tête, telle que Application/json. Attributs du dictionnaire : • key_readonly • value_readonly • no_actions Pour plus d'informations, consultez Type de champ Paires nom-valeur .	N/A
Pièce jointe à fichier unique	Référence de pièce jointe qui vous permet de référencer un fichier unique joint à l'enregistrement de l'élément de menu ou de la section.	N/A
Chaîne	Pour 255 caractères ou moins, le champ chaîne est un champ texte	glide.ui.textarea.character_counter

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description	Propriétés prises en charge
	sur ligne unique. Tout ce qui compte 256 caractères ou plus apparaît sous la forme d'une zone de texte à plusieurs lignes. **Remarque :** La base de données peut convertir la valeur que vous fournissez dans le champ **Longueur maximale** en type de champ de base de données correspondant le plus proche. Par exemple, une longueur de chaîne maximale de 80 correspond au type de champ de base de données VARCHAR(100) le plus proche. Pour les instances Oracle, les utilisateurs ne sont pas en mesure d'augmenter la longueur maximale d'un champ de chaîne à une valeur supérieure à 4 000 via l'interface utilisateur de l'application. Les changements supérieurs à 4 000 nécessitent le type de données CLOB dans Oracle. Si vous exigez qu'un champ soit supérieur à 4 000 caractères, consignez un incident pour demander le changement.	
Chaîne (UTF-8 complet)	Champ de chaîne contenant un codage de caractères UTF-8. Ce type de champ est restreint à la même longueur maximale qui peut être définie dans l'interface utilisateur de l'application que le type de données Chaîne. Les emojis sont pris en charge dans le type de champ Chaîne (UTF-8 complet).	N/A
Suggestion	Champ de chaîne qui fournit des valeurs suggérées mais accepte du texte de forme libre. Disponible lorsque vous ajoutez un champ en configurant un formulaire ou une liste. Sinon, vous devez modifier l'entrée de dictionnaire d'un champ de chaîne ou de journal existant.	N/A
ID système	Champ contenant un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un ID système, consultez les liens suivants : • Ajouter un ID système à un formulaire • Ajouter un ID système à une 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.

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	DANGER : La modification ou la suppression d'un ID système entraîne la perte ou l'inexactitude de données.	
Valeur de modèle	Type de champ qui permet aux administrateurs d'identifier les champs souhaités pour un modèle de formulaire.	N/A
Heure	Heure spécifique. Stocké dans la base de données sous la forme d'un champ de date/heure. Seule la partie temporelle de ce champ est utilisée. **Remarque :** Ce champ stocke toujours la date 1970-01-01, qui ne correspond pas aux dates de l'heure d'été (DST). Par conséquent, l'heure n'est pas automatiquement ajustée pour l'heure d'été. Si une entité personnalisée utilise le temps comme heure de début, il incombe à la fonctionnalité d'ajuster l'heure d'été, si nécessaire.	N/A
HTML traduit	Champ HTML qui affiche différentes traductions basées sur la langue de l'utilisateur.	N/A
Vrai/Faux	Champ booléen qui apparaît sous la forme d'un entier à un chiffre, généralement 1 (vrai) ou 0 (faux).	N/A
URL	Champ de chaîne qui est un champ d'URL cliquable lorsqu'il est verrouillé. **Remarque :** Dans l'interface utilisateur Mobile, ce champ apparaît sous la forme d'un champ de texte à plusieurs lignes. Le champ est enregistré sous la forme d'une ligne unique, les sauts de ligne supprimés.	N/A
Image de l'utilisateur	Champ qui vous permet de joindre une image au formulaire.	N/A
Heure UTC	Nombre de minutes dans l'heure, basé sur le fuseau horaire UTC.	N/A
Wiki	Champ de chaîne qui contient une version simplifiée de la mise en forme standard du texte Wiki. Le champ contient un éditeur de	N/A

Traduction automatique

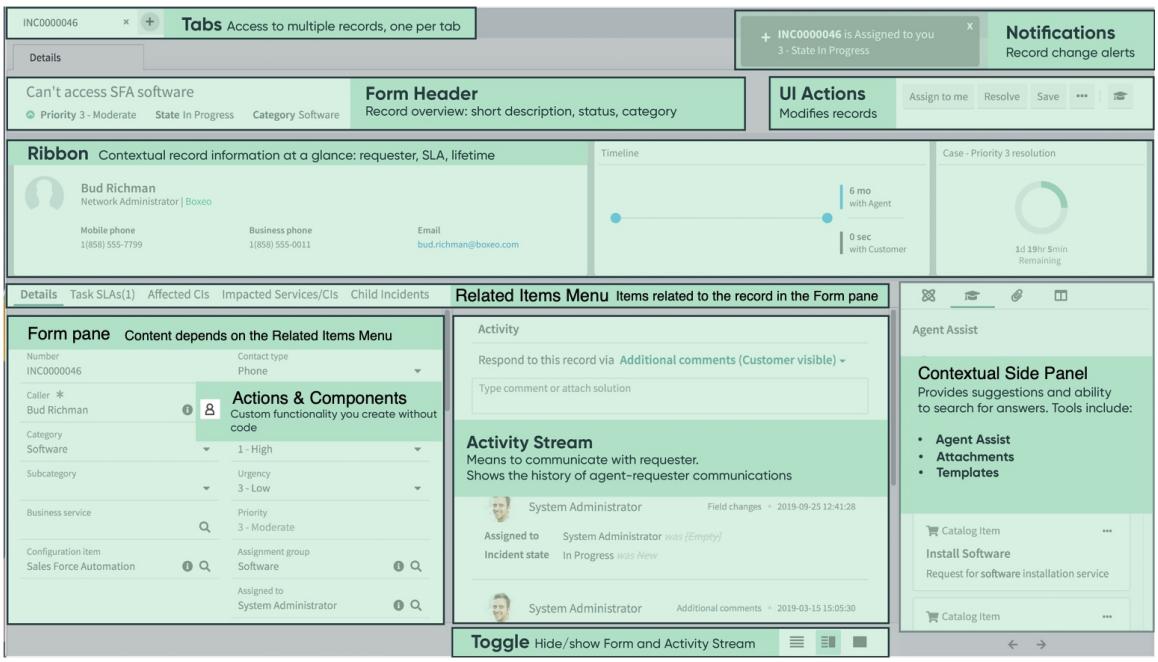
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Type de champ	Description	Propriétés prises en charge
	texte Wiki et le texte peut être prévisualisé avant d'être enregistré sur le formulaire.	
Workflow	Champ de liste de choix qui affiche une étape dans un workflow.	N/A

Suivant

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Ajouter un ID système à un formulaire

Ajoutez à un formulaire un champ contenant un identificateur numérique unique pour chaque enregistrement.

Avant de commencer

DANGER :
La modification ou la suppression d'un ID système peut entraîner des données incorrectes ou perdues.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
2. Dans la vue de l'interface utilisateur, sélectionnez un enregistrement que vous souhaitez 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.

Par exemple, **par défaut**.

3. Sélectionnez l'onglet Sections de formulaire et sélectionnez un enregistrement.
4. Sur l'enregistrement Section de formulaire, sélectionnez l'onglet **Éléments de section** .
5. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un nouvel élément de section ID système.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Nouvel enregistrement de l'élément de section

Champ	Description
Élément	L'élément que vous ajoutez à ce formulaire. Entrez sys_id.
Position	Numéro indiquant l'emplacement de l'élément de section dans la liste.
Type	Type d'élément de section que vous souhaitez créer. Sélectionnez **un élément**.

7. Sélectionnez **Envoyer**.
8. Exécutez une purge du cache en ajoutant `/cache.do` à votre URL.

Résultats

Le champ ID système est maintenant visible sur votre formulaire.

Ajouter de l'aide à une étiquette de champ

Créez de l'aide au niveau des champs dans les formulaires en plaçant des icônes d'aide dans des champs individuels et en convertissant les étiquettes de champ en liens vers des URL externes ou internes.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un lien vers n'importe quel type de fichier, de document ou de wiki, et l'ouvrir dans une fenêtre de navigateur distincte. Voici un exemple de formulaire avec l'aide d'étiquette de champ activée.

Aide d'étiquette de champ activée



Procédure

1. Ouvrez le formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Complétez le formulaire.

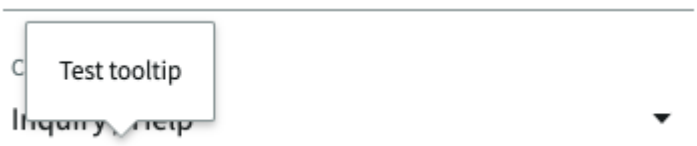
Traduction automatique

© 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.

Champ	Valeur d'entrée
Conseil	Tapez le texte à utiliser comme info-bulle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur place le curseur sur l'étiquette du champ.
URL	Entrez l'URL du fichier cible à ouvrir lorsque vous cliquez sur l'étiquette ou l'icône du champ. Il peut s'agir d'une URL complète vers un fichier en dehors de l'instance ou d'une URL relative à une cible sur l'instance. **Remarque :** Les liens ne sont pas pris en charge dans Workspace.
Cible URL	Pas utilisé(e). Le fichier d'aide s'ouvre dans un nouvel onglet, quelle que soit la valeur **cible de l'URL** .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
L'aide s'affiche lorsque vous sélectionnez ou survolez le champ.



Personnaliser les étiquettes en surbrillance dans les champs de formulaire

Alertez les agents sur les informations importantes avec des étiquettes en surbrillance personnalisées dans Espace de travail les champs de formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez Configurations des valeurs en surbrillance UX.
2. **Ouvrez Configurations des valeurs en surbrillance UX** et sélectionnez une Espace de travail expérience.
3. Appliquez l'une des configurations suivantes pour les étiquettes en surbrillance.

Configurer les annotations de formulaire

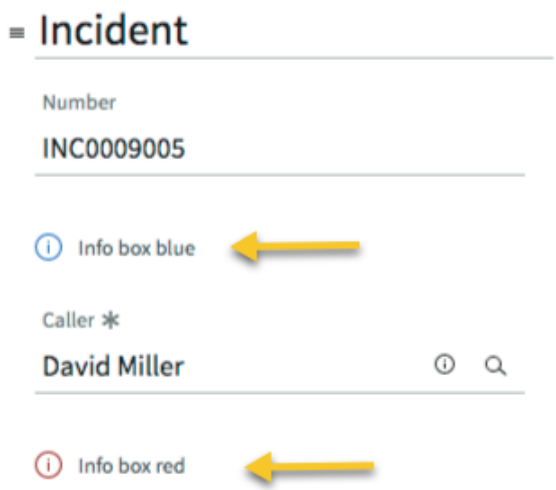
Mettez en surbrillance les éléments du formulaire en affichant des blocs de texte coloré ou des séparateurs entre les éléments du formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les annotations de formulaire sont des lignes colorées ou des lignes de texte colorées que vous pouvez insérer entre les champs du panneau de formulaire.

Traduction automatique

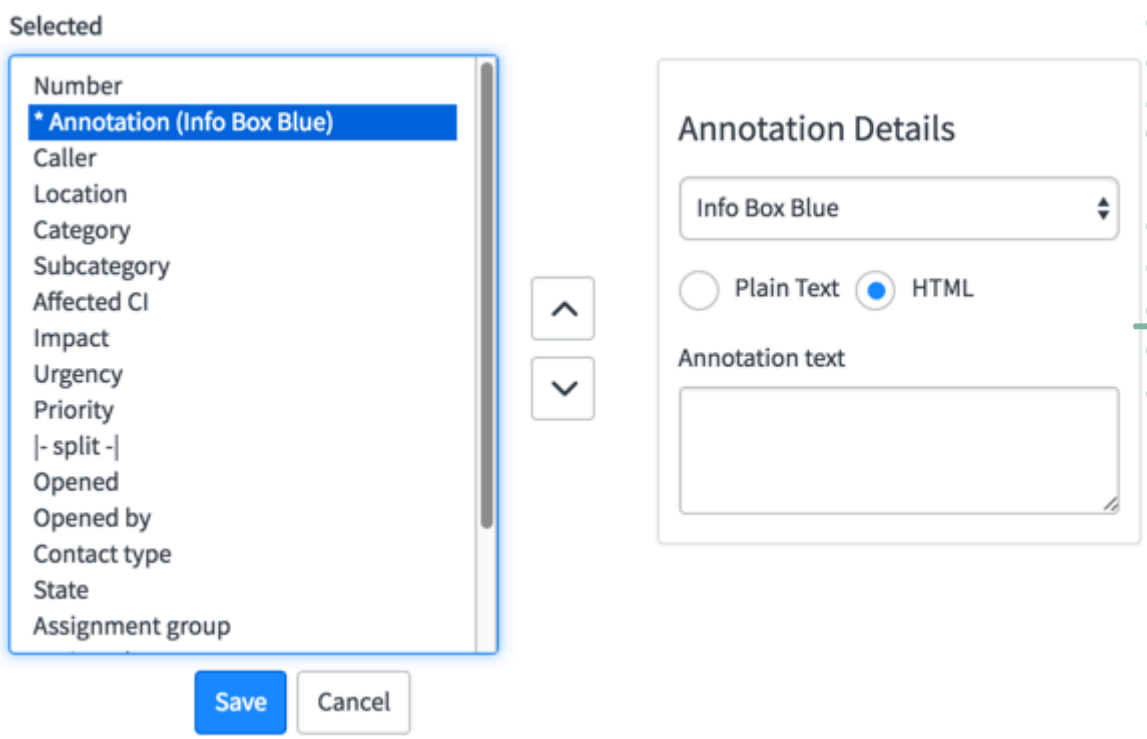
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Sous **Vue et section de formulaire**, sélectionnez une section.
4. Dans la liste Disponible, double-cliquez sur **l'annotation** * pour la déplacer vers la liste **Sélectionné** .

   La section Détails de l'annotation s'affiche.

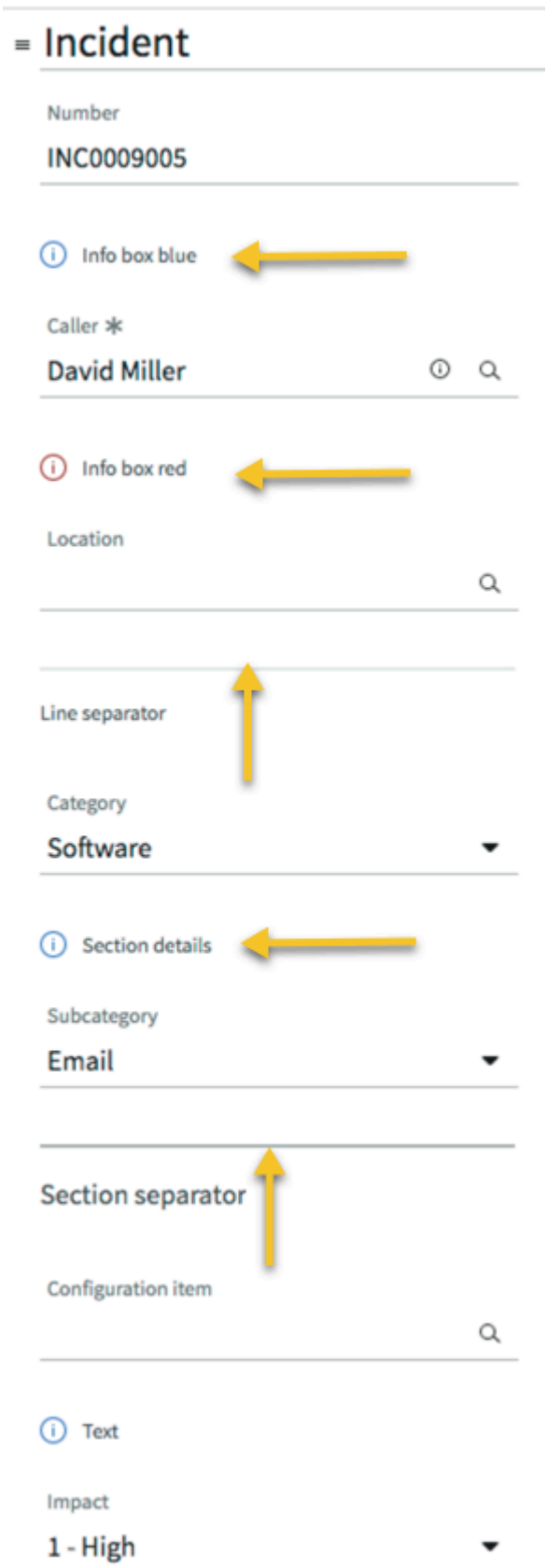


5. Placez-le au-dessus du champ à annoter.
6. Dans Détails de l'annotation, sélectionnez le type d'annotation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 types d'annotations disponibles incluent **Boîte d'informations bleue**, **Zone d'informations rouge**, **Séparateur de lignes** (tout texte que vous ajoutez apparaît sous la ligne), **Détails de section, Séparateurde section** et **Texte**.



7. Sélectionnez **Texte brut** ou **HTML** pour le type de données et entrez l'annotation dans la zone 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.

Toutes les balises HTML valides sont prises en charge.

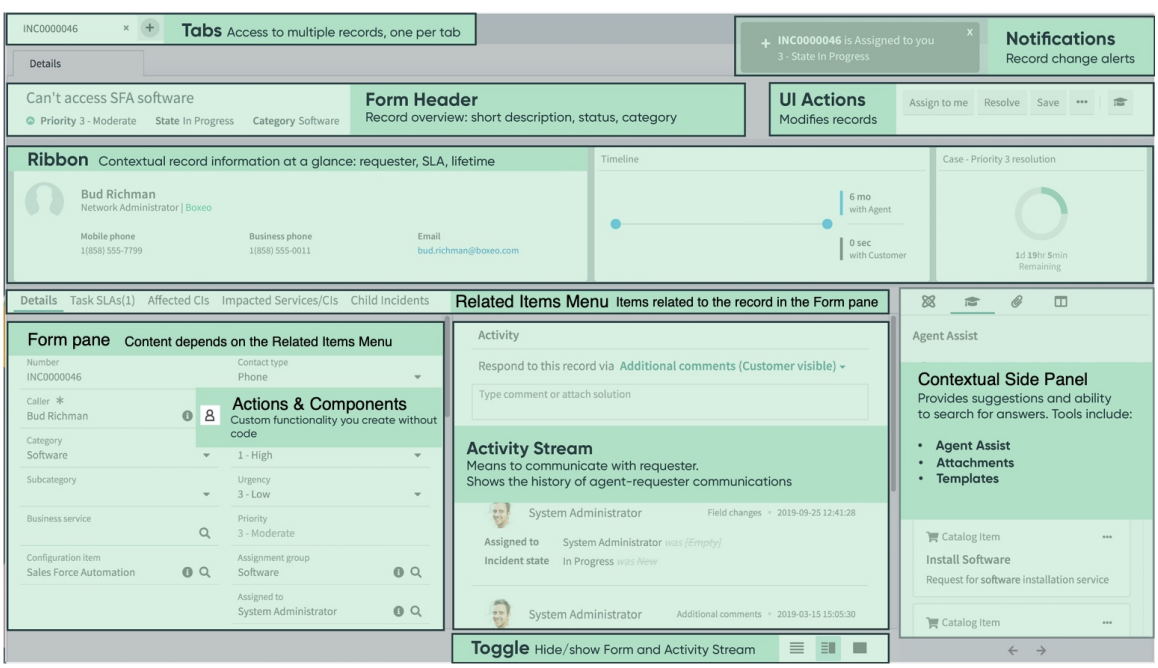
Par exemple, sélectionnez le type **d'annotation de texte** , le type de données **HTML** , puis `<span style="color:red">saisissez Sélectionner l'emplacement primaire :</span>`. Le texte apparaît en rouge sur le formulaire.

8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer les enregistrements de tâches de changement et de problème dans legacy workspace

Configurez les types d'enregistrement disponibles lorsque vous créez une tâche de changement ou de problème à partir d'une liste connexe dans Espace de travail. Cette configuration vous permet de classer vos enregistrements de tâches de changement et de problème en fonction de votre catégorisation préférée.

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

- Les types peuvent être modifiés dans le champ **Type** du Espace de travail formulaire.
- Les valeurs d'affichage apparaissent dans Espace de travail des listes.

Voici quelques exemples de types de tâches de changement et de problème.

- Changement : Normal, Standard, Urgent
- Problème : général, Analyse de la cause première

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Changement** > **Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail**.
2. Sélectionnez un sélecteur de types d'enregistrement Espace de travail ou cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Sélecteurs de types d'enregistrement d'espace de travail

Champ	Description
Table cible	Table associée à la demande de changement ou de problème. Par exemple, Demande de changement ou Tâche de problème.
Champ cible	Type de champ pour l'enregistrement. Ce champ détermine les sélections dans le champ **Type** du Espace de travail formulaire.
Valeur	Valeur spécifique du champ cible qui s'affiche sur le Espace de travail formulaire. Modifiez la valeur sur le Espace de travail formulaire en sélectionnant une autre valeur dans la liste.
Application	Application à laquelle ce Espace de travail sélecteur de types d'enregistrement s'applique. Global signifie que le sélecteur de types d'enregistrement s'applique Espace de travail à toutes les applications Workspace.
Actif	Option permettant d'activer le sélecteur de types d'enregistrement Espace de travail .
Ordre	Nombre entier qui détermine l'emplacement de ce Espace de travail sélecteur de types d'enregistrement dans la liste Sélecteurs de types d'enregistrement Espace de travail . Plus le nombre est bas, plus il apparaît tôt dans la liste. En règle générale, ces chiffres se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 et 400.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Désactiver Visionneuse de documents dans legacy workspace

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance dans Workspace pour la désactiver ou au niveau de la table pour la désactiver pour des tables spécifiques au sein de l'instance.

Traduction automatique

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

Avant de commencer

Assurez-vous que la propriété système Ajouter `com.snc.documentviewer.enable_document_viewer` () existe dans votre instance.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'aperçu de la pièce jointe du formulaire hérité s'affiche lorsque la visionneuse de documents est désactivée.

Procédure

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance ou pour des tables spécifiques.

Modifier la navigation par défaut dans la section de formulaire dans legacy workspace

Modifiez la navigation par défaut de la section de formulaire de votre Espace de travail expérience. En modifiant la navigation des sections de formulaire, vous pouvez simplifier les formulaires qui sont moins complexes et qui n'ont pas besoin de navigation dans les sections de formulaire ou de réduction.

Configurez la navigation dans les sections de formulaire.

- Réduire automatiquement les sections de formulaire lors du chargement.
- Masquer la navigation de la section.
- Désactivez la réduction de la section.

Configurer la réduction automatique de la section de formulaire lors du chargement

Configurez la réduction automatique d'une ou plusieurs sections de formulaire à l'aide de scripts clients.

Avant de commencer

Les sections réduites peuvent être développées à l'aide du contrôle Réduire ou Développer la section sur le formulaire.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts clients**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

> **Remarque :**
> Consultez l'exemple de configuration pour configurer la réduction automatique de la section.

Formulaire Script client

Champ	Description
Nom	Nom du script client.
Table	Table à associer au script client. Par exemple, **Incident**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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'interface utilisateur	Type d'interface utilisateur pour le script client. Choisissez **Bureau**, **Mobile/Service Portal** ou **Tous**.
Type	Type de script client. Sélectionnez l'événement qui déclenche l'exécution du script dans la liste Type.
Application	Périmètre de l'applicabilité du script client. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Actif	Option permettant d'activer le script client.
Hérité	Option permettant d'activer le script client hérité.
Global	Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Description	Description du script client qui s'affiche également dans la liste Scripts clients.
Messages	Informations supplémentaires sur le script client.

4. *Saisissez l'entrée* `g_aw.setSectionExpanded('section_name', false) ;` dans le champ de scripting et modifiez le nom de la section que vous souhaitez réduire automatiquement.

   Par exemple, `g_aw.setSectionExpanded('related_records', false) ;`.

   Remarque :
   Entrez toutes les sections de formulaires sur des lignes distinctes pour activer la réduction automatique au chargement de toutes les sections de formulaire.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Exemple de formulaire de script client

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour votre script client. Par exemple, Réduction automatique.
Table	Sélectionnez **Incident**.
Type d'interface utilisateur	Sélectionnez **Tout**.
Type	Sélectionnez **onLoad**.
Application	Conservez **Global** en tant qu'application.
Actif	Activer/désactiver **Active**.
Hérité	Ignorez cette option.
Global	Activer/désactiver **Global**.
Description	Ignorez ce champ.
Messages	Ignorez ce 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.

Masquer la navigation de la section de formulaire

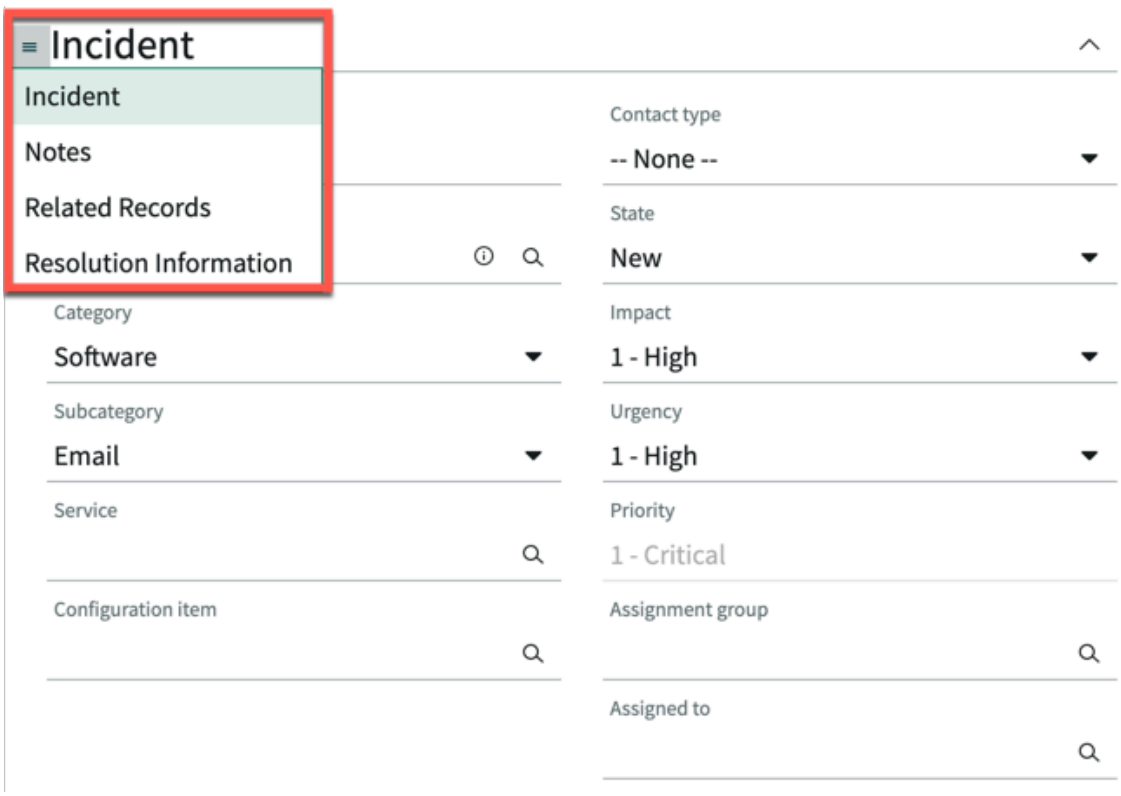
Masquez la navigation par défaut dans la section de formulaire pour désactiver la navigation d'accès à la section sur les formulaires. Simplifiez les formulaires qui sont moins complexes et qui ne bénéficient pas de la navigation dans les sections de formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le contrôle de section de formulaire s'affiche en haut d'un formulaire.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de votre Espace de travail règle de vue.
Table	Table à laquelle appliquer votre Espace de travail règle de vue. Par exemple, **Incident**.
Vue	Vue pour votre Espace de travail règle de vue.
Application	Périmètre de l'application pour votre Espace de travail règle de vue.

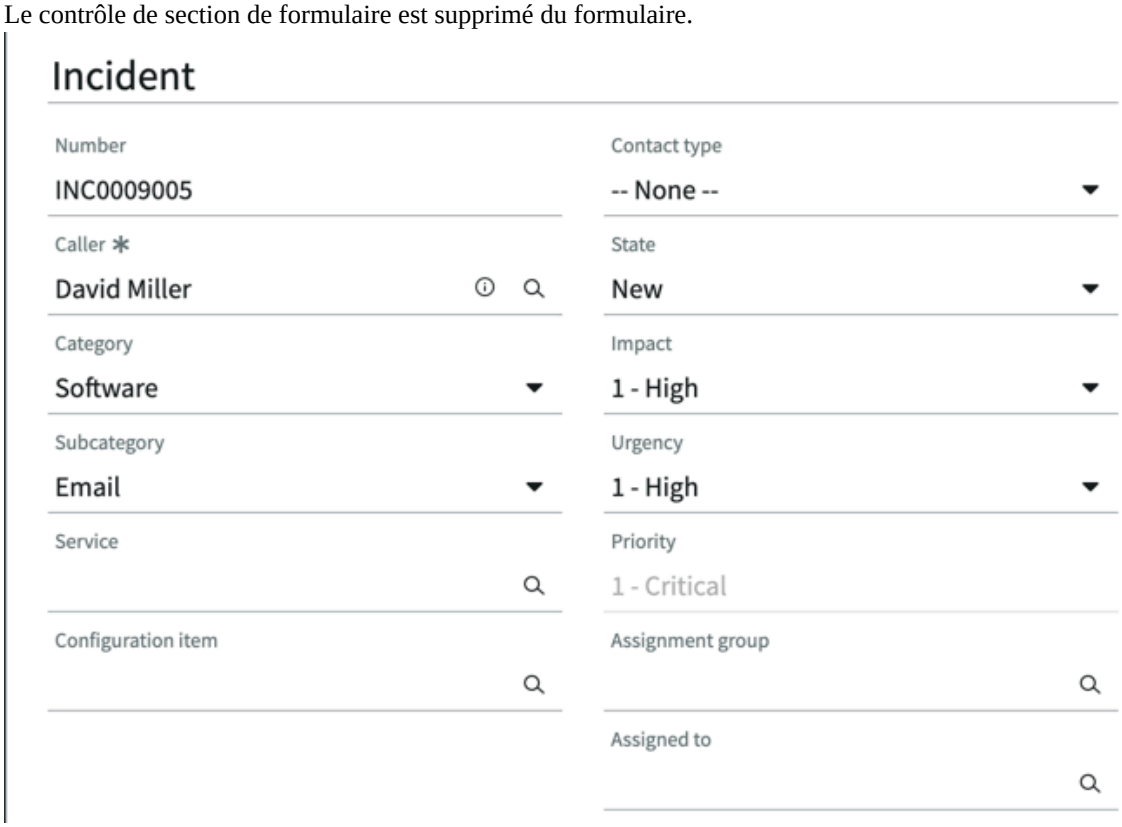
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
Espace de travail	Espace de travail pour votre Espace de travail règle de vue. Associez la règle de vue d'espace de travail à un espace de travail spécifique.
Actif	Option pour activer la règle de Espace de travail vue.

4. Dans les listes connexes, cliquez sur l'onglet **Paramètres du formulaire** .
5. Sélectionnez **Masquer la navigation de la section**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Le contrôle de section de formulaire est supprimé du formulaire.



Désactiver la réduction de la section de formulaire

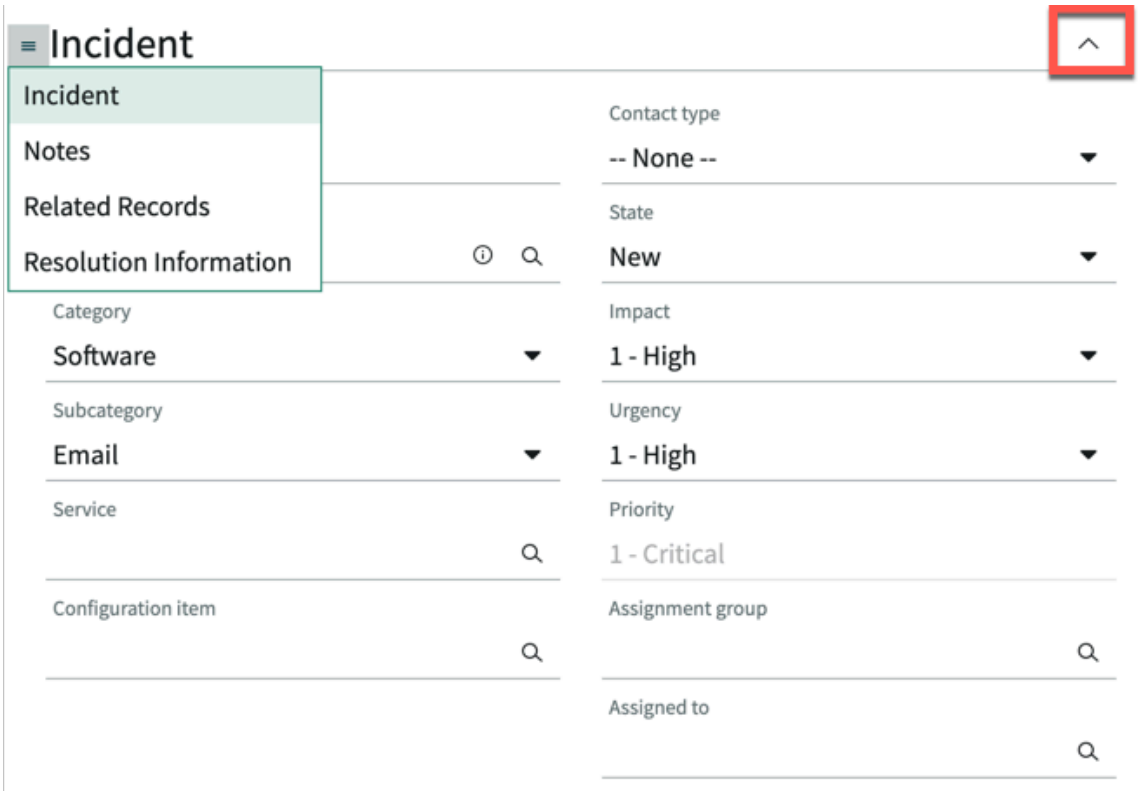
Désactivez la réduction de la section de formulaire par défaut. Simplifiez les formulaires qui sont moins complexes et qui ne bénéficient pas de la réduction des sections.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La réduction de la section de formulaire apparaît en haut de chaque section 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.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de votre règle de vue d'espace de travail.
Table	Table à laquelle appliquer votre Espace de travail règle de vue. Par exemple, **Incident**.
Vue	Vue pour votre Espace de travail règle de vue.
Application	Périmètre de l'application pour votre Espace de travail règle de vue.
Espace de travail	Espace de travail pour votre Espace de travail règle de vue. Associez Espace de travail la règle de vue à un fichier .Espace de travail
Actif	Option pour activer la règle de Espace de travail vue.

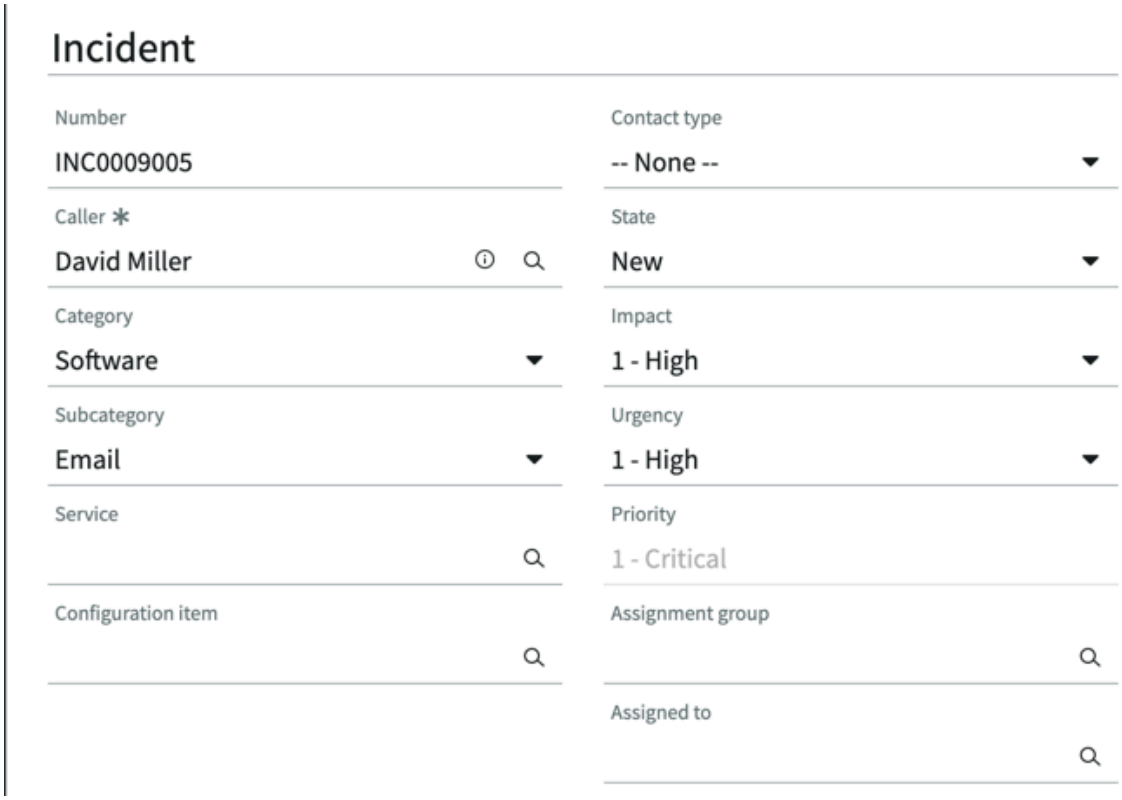
4. Cliquez sur la liste connexe **Paramètres du formulaire** .
5. Sélectionnez **Désactiver la réduction de la section**.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

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 réduction de la section de formulaire est désactivée sur le formulaire.



Spécifier un domaine pour un modèle de formulaire

Associez un modèle de formulaire à un domaine autre que global et spécifiez les utilisateurs et les groupes auxquels le modèle s'applique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, saisissez `sys_template.do`.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de votre modèle de formulaire.
Table	Table associée à votre modèle de formulaire. Par exemple, **Incident** ou **Ticket**.
Actif	Option permettant d'activer ou de désactiver le modèle de formulaire.
Application	Application pour le modèle de formulaire. Le formulaire est **Global** par défaut.
Domaine	Domaine auquel vous souhaitez associer 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
	○ Ce champ ne s'affiche que si vous avez accès à plusieurs domaines. ○ Les modèles sont globaux sauf si un domaine est spécifié. ○ Les modèles générés à partir de cet enregistrement conservent le domaine de l'enregistrement.
Utilisateur	Utilisateur ou rôle pour lequel ce modèle est spécifié.
Groupes	Groupes ayant accès à ce modèle de formulaire.
Global	Option permettant de fournir le modèle de formulaire globalement.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

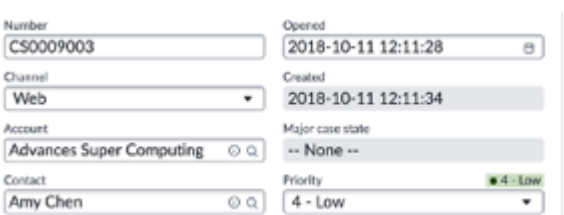
Points d'arrêt pour augmenter la densité de pages d'enregistrement

Affichez plus de champs sur Espace de travail les pages d'enregistrement avec des points d'arrêt qui augmentent la quantité de contenu affiché sur la page d'enregistrement.

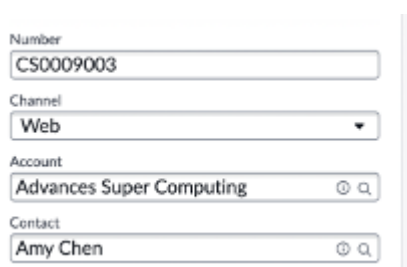
Points d'arrêt pour diminuer la taille du formulaire

Lorsque vous réduisez la taille d'un formulaire, les points d'arrêt réajustent la mise en page du formulaire en une colonne unique.

Avant le redimensionnement, la mise en page du formulaire affiche deux colonnes.



Après avoir réduit la taille du formulaire, la mise en page du formulaire affiche une seule colonne.



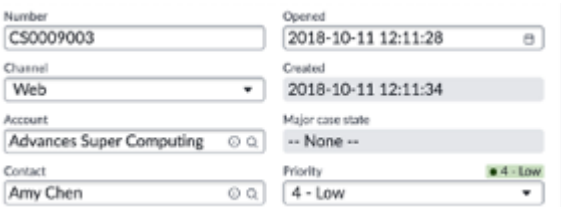
Points d'arrêt pour augmenter la taille du formulaire

Lorsque vous augmentez la taille d'un formulaire, les points d'arrêt déplacent chaque étiquette de champ à côté des valeurs de champ.

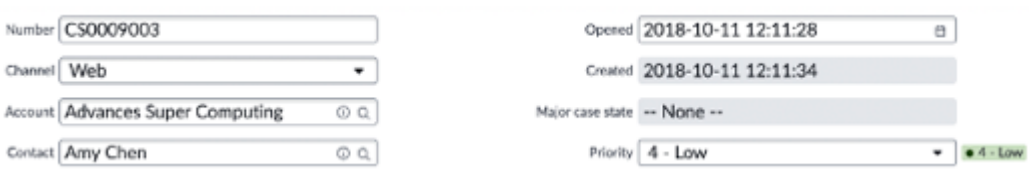
Traduction automatique

© 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.

Avant le redimensionnement, le formulaire affiche des étiquettes de champs au-dessus des valeurs de champ.



Après avoir augmenté la taille du formulaire, le formulaire affiche des étiquettes de champ à côté des valeurs de champ.



Configurer des points d'arrêt pour augmenter la densité de pages d'enregistrement

Permettez aux agents d'augmenter automatiquement la densité des pages d'enregistrement lors du redimensionnement des formulaires dans Espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Ouvrez la propriété système *`glide.ui.form.breakpoints.enable`* .
3. Remplacez la valeur Faux par Vrai.

Conserver les sélections des préférences utilisateur dans les enregistrements du même type

Permettez aux utilisateurs d'appliquer les mêmes filtres et préférences de tri entre les enregistrements du même type au sein de la page d'enregistrement Espace de travail .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.

   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.

2. Configurez les propriétés système suivantes en fonction de vos préférences.

Configurer les en-têtes de formulaire dans legacy workspace

Configurez le champ primaire et les valeurs secondaires dans les en-têtes de formulaire afin que les agents puissent rapidement s'orienter vers un problème.

Traduction automatique

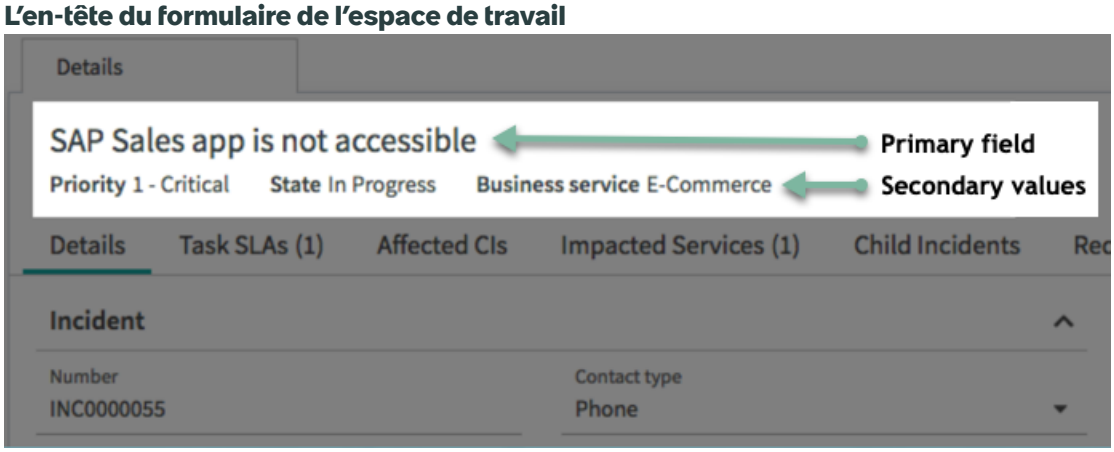
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les en-têtes de formulaire d'espace de travail fournissent une vue d'ensemble de l'enregistrement. Ils ont deux lignes :

- Champ primaire : ligne supérieure qui sert de titre à la page, par exemple **L'ordinateur portable ne démarre pas**, comme illustré dans l'image suivante. En règle générale, il s'agit de la valeur du champ **Brève description** dans l'enregistrement.
- Secondary value (Valeur secondaire) : la ligne située sous le champ primaire est constituée de paires nom-valeur en lecture seule contenant des informations d'enregistrement importantes, telles que **Priority : 5 - Planning (Priorité : 5 - Planification)**. Espace de travail Affiche jusqu'aux sept premiers champs secondaires non nuls. Vous pouvez mettre en surbrillance ces champs et les faire apparaître sous condition. Si vous ne disposez pas du rôle requis, vous ne verrez pas la valeur secondaire associée. Vous pouvez définir des conditions qui doivent être remplies pour qu'une valeur secondaire s'affiche, par exemple, Actif = vrai.

L'en-tête du formulaire de l'espace de travail



Votre tâche consiste à configurer ce qui apparaît dans les champs primaires et secondaires pour vos agents.

Les tables enfants héritent des configurations d'en-tête de formulaire de leurs tables parentes. Les configurations d'en-tête de formulaire d'espace de travail d'une table enfant ont priorité sur les configurations de tables parentes. Par exemple, si la table Incident n'a pas de configuration d'en-tête de formulaire, la table hérite de toutes les configurations d'en-tête de formulaire de son parent, la table Tâche.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Formulaires** > **en-têtes des formulaires d'espace de travail** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Nouvel enregistrement d'en-tête de formulaire d'espace de travail

Champ	Description
Table	Table associée à cet en-tête de formulaire. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, cet en-tête de formulaire s'affiche.
Champ primaire	Champ qui apparaît en haut de l'en-tête du formulaire et agit comme le titre de l'enregistrement. Normalement, le champ est unique et descriptif,

Traduction automatique

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

Champ	Description
	comme **short_description**. Ce champ aide l'agent à comprendre le sujet de l'enregistrement.
Sous en-tête	Valeur affichée dans l'en-tête du formulaire qui dépend de la sélection de table.
Image d'en-tête	Image à afficher dans l'en-tête du formulaire de l'espace de travail à partir d'un champ d'image. Les images d'en-tête donnent un contexte aux enregistrements. Ils peuvent être configurés pour afficher les avatars des agents, différencier les domaines, etc. **Remarque :** Les images d'en-tête ne peuvent être sélectionnées qu'à partir de fichiers image utilisateur.
Masquer les balises	Activez/désactivez cette option pour masquer les balises.
Ignorer la surbrillance	Activez/désactivez la mise en surbrillance (sélectionnée) dans l'en-tête du formulaire pour les champs configurés pour être mis en surbrillance.
Application	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Espace de travail	Espace de travail associé à cet en-tête de formulaire.

3. Dans la liste connexe Valeurs secondaires, sélectionnez un champ.
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Valeurs secondaires

Champ	Description
Table	Champs secondaires qui apparaissent dans l'en-tête du formulaire de l'espace de travail chaque fois que des enregistrements de cette table sont ouverts.
Champ	Nom du champ secondaire.
Actif	Activez/désactivez cette option pour faire apparaître les champs secondaires dans l'en-tête du formulaire.
Ordre	Organisation des champs secondaires. Un nombre inférieur signifie qu'il se trouve plus à gauche dans la ligne des champs.
Application	Champ d'application de ce paramètre. Global signifie que tous les espaces de travail peuvent utiliser ce paramètre.
Espace de travail	Espace de travail associé à ces valeurs secondaires.
Actif	
Conditions	Filtres qui peuvent masquer le champ secondaire. Par exemple, la valeur **du champ** , **Fermé par** , s'affiche uniquement si la condition **Active est définie sur faux**.
Rôles	Rôles qu'un utilisateur doit avoir pour que les champs secondaires apparaissent. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) et sélectionnez les rôles.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Pour ajouter des valeurs secondaires supplémentaires, cliquez sur **Nouveau** et remplissez à nouveau la table.

Traduction automatique

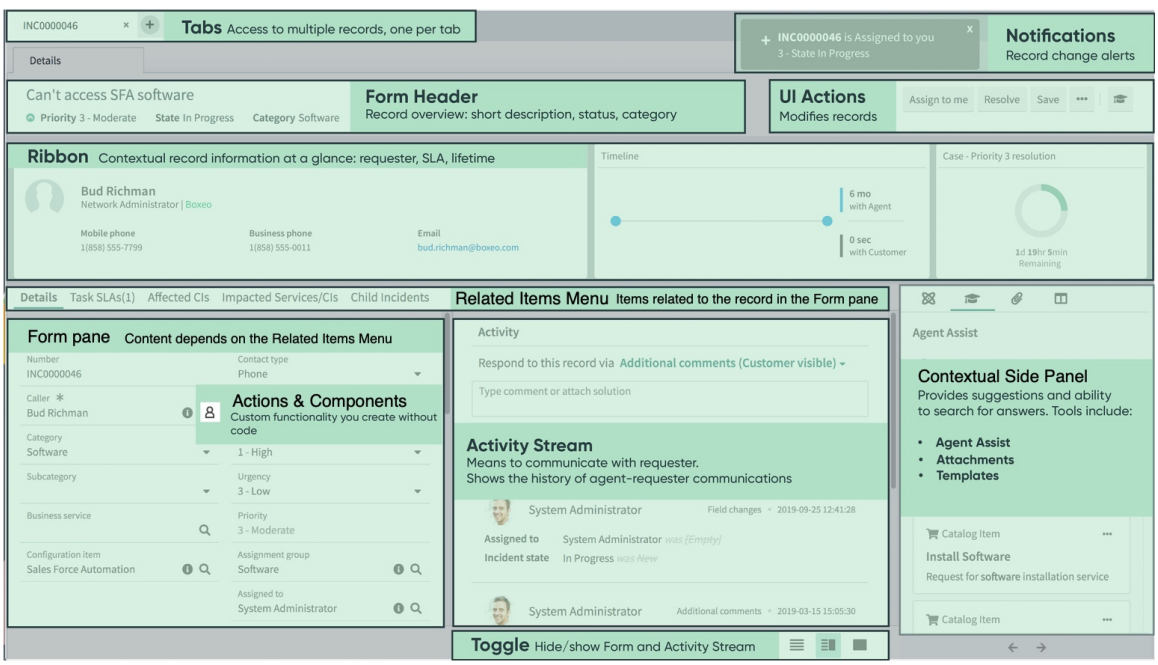
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Que faire ensuite

Mettez en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire pour attirer l'attention des agents sur celles-ci ou configurez un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Mettre en surbrillance les valeurs dans l'en-tête du formulaire

Mettez en surbrillance les valeurs de champ secondaires dans l'en-tête du Espace de travail formulaire pour alerter les agents des informations importantes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

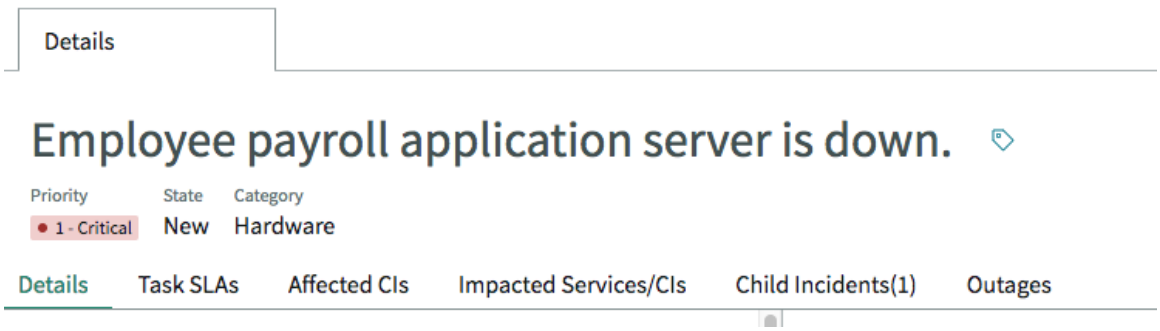
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les valeurs de champ secondaires en surbrillance apparaissent avec une couleur d'arrière-plan dans l'en-tête 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.

Valeur en surbrillance dans l'en-tête du formulaire



Pour configurer des surlignages, vous spécifiez les champs des tables qui doivent apparaître en surbrillance lorsqu'ils sont affichés dans les champs secondaires d'un en-tête de formulaire. De cette façon, chaque fois qu'un agent accède à un enregistrement à partir de la table spécifiée, les champs secondaires configurés sont mis en surbrillance.

Les valeurs en surbrillance peuvent également être configurées pour les champs de formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Administration** > **Valeurs en surbrillance** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Valeur en surbrillance

Champ	Description
Table	Table contenant le champ que vous souhaitez mettre en surbrillance dans l'en-tête du formulaire.
Champ	Champ que vous souhaitez mettre en évidence.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
4. Dans la liste Valeurs en surbrillance, cliquez sur l'enregistrement que vous avez créé.
5. Dans la liste connexe Conditions de valeur en surbrillance, cliquez sur **Nouveau**.
6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Condition de valeur en surbrillance

Champ	Description
Conditions	Créateur de condition dans lequel vous pouvez définir les conditions d'affichage de votre valeur mise en surbrillance.
Statut	Couleur d'arrière-plan. Chaque état a sa propre couleur. Par exemple, Critique affiche un arrière-plan rouge, Modéré affiche un arrière-plan violet et Informations affiche un arrière-plan bleu.
Afficher l'icône	Commutateur qui permet d'afficher un petit cercle en plus de la coloration de l'arrière-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.

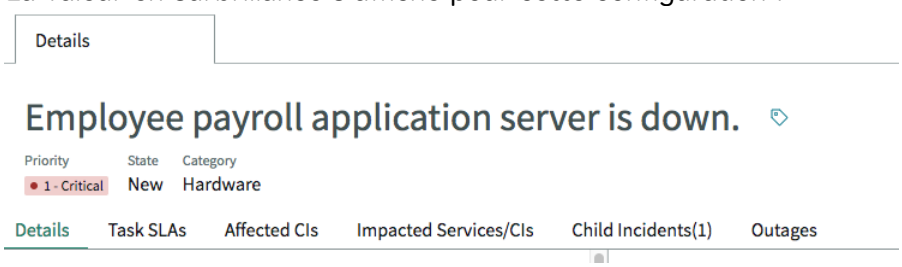
Champ	Description
Substitution de valeur	Texte qui remplace la valeur État. Par exemple, au lieu de « Critique », vous pouvez afficher « Résoudre le problème immédiatement ». Vous pouvez référencer une valeur de texte à l'aide de {{value}}.
Application	Périmètre de l'application qui contient l'enregistrement.
Ordre	Ordre dans lequel les valeurs mises en surbrillance sont évaluées.

Example: Configurer une valeur en surbrillance

Configurez une valeur en surbrillance pour le champ **Priorité** dans les enregistrements de problèmes lorsque la priorité est **de 1 - Critique**. Sélectionnez la table Incident et le champ **Priorité** lors de la création de cette valeur en surbrillance.

Dans les Conditions de valeur en surbrillance, définissez les conditions comme étant **prioritaires1 - Critique** et **État Critique** , puis cochez l'icône **Afficher**.

La valeur en surbrillance s'affiche pour cette configuration :



Que faire ensuite

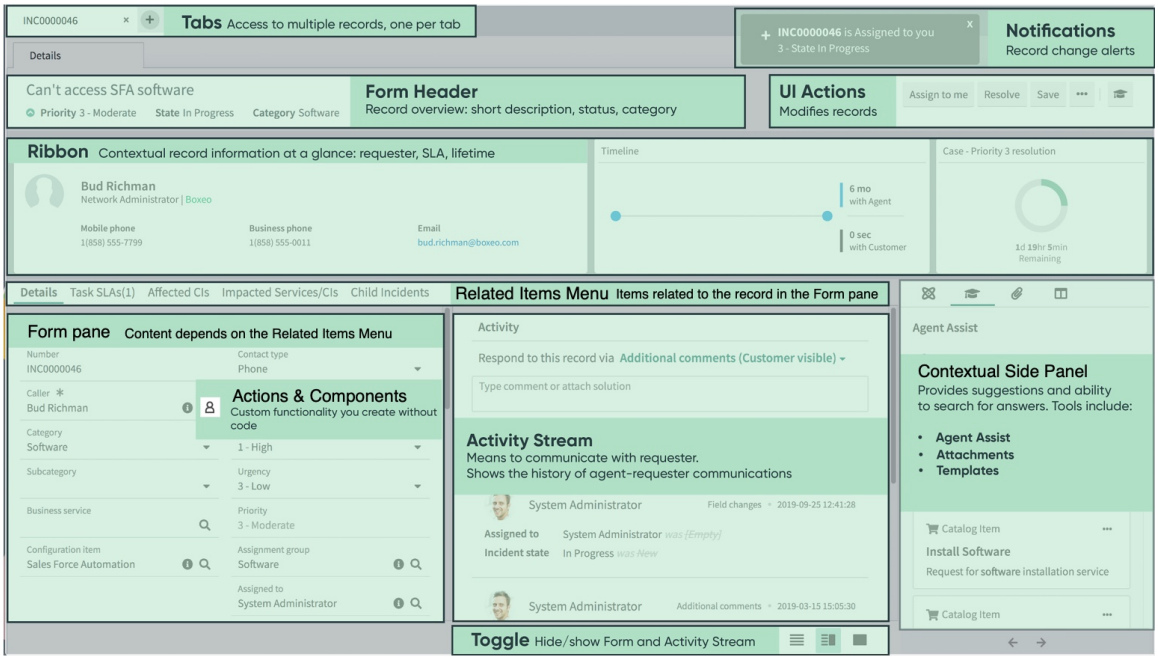
Empêchez les agents de baliser les enregistrements ou de configurer un autre composant.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Désactiver le balisage

Empêcher les agents de baliser les enregistrements dans legacy workspace.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

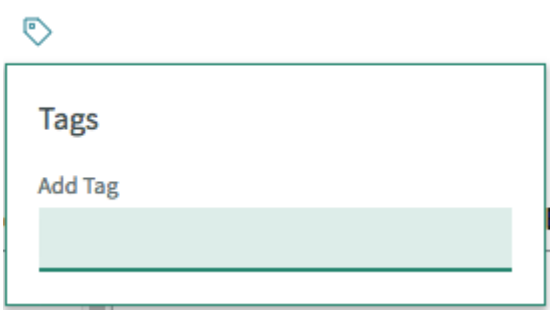
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les balises sont des étiquettes de texte que les agents ajoutent aux enregistrements pour les organiser. L'icône Balise ( ) apparaît dans l'en-tête du formulaire.

Balise dans l'en-tête du formulaire



Après avoir balisé un enregistrement, un agent peut le rechercher en saisissant le nom de la balise dans le champ de recherche globale. Les agents ajoutent des balises en cliquant sur l'icône de balise, qui affiche le champ **Ajouter une balise**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'utilisation des balises, consultez Enregistrements de balises dans Workspace.

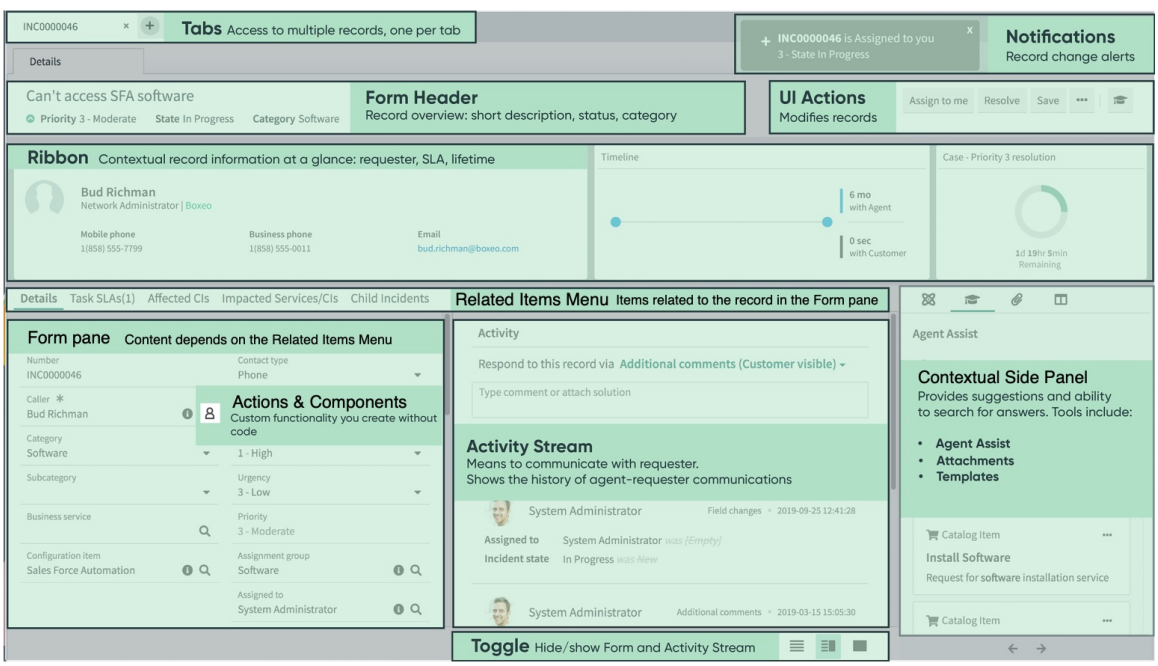
Procédure

Pour empêcher les agents de baliser des enregistrements sur une instance entière, dans la propriété système glide.ui.show_form_tags_bar , définissez `Type = true | false` et `Value = false`.
L'icône Balise n'apparaît pas sur les enregistrements stockés dans l'instance.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer des rubans dans l'espace de travail

Configurez des rubans pour legacy workspace aider les agents à analyser rapidement les informations pertinentes sur un enregistrement, telles que la chronologie de l'enregistrement, un résumé du client et des SLA d'enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

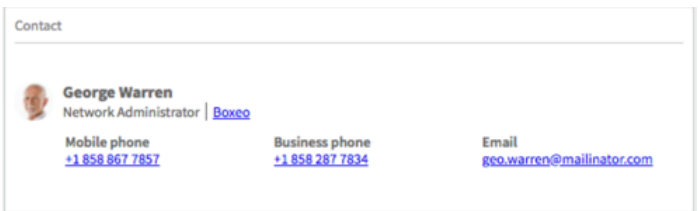
Les rubans fournissent des informations contextuelles sur l'enregistrement affiché dans le formulaire. Les rubans ne s'affichent pas par défaut. Chaque ruban peut avoir plusieurs composants et chacun peut occuper une quantité configurée d'espace à l'écran. vous ne

Traduction automatique

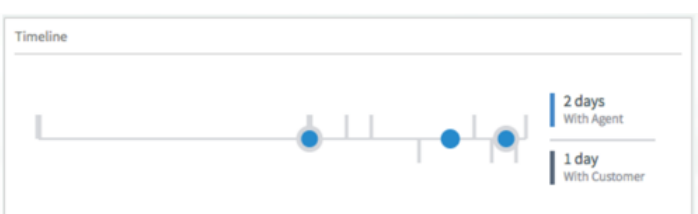
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

pouvez pas configurer le contenu de chaque composant de ruban. Les composants du ruban comprennent :

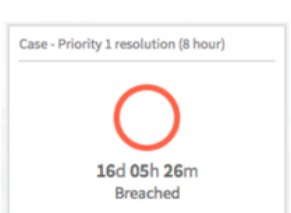
- Customer360 : fournit des informations de contact sur le compte, le contact ou le consommateur dans l'enregistrement.



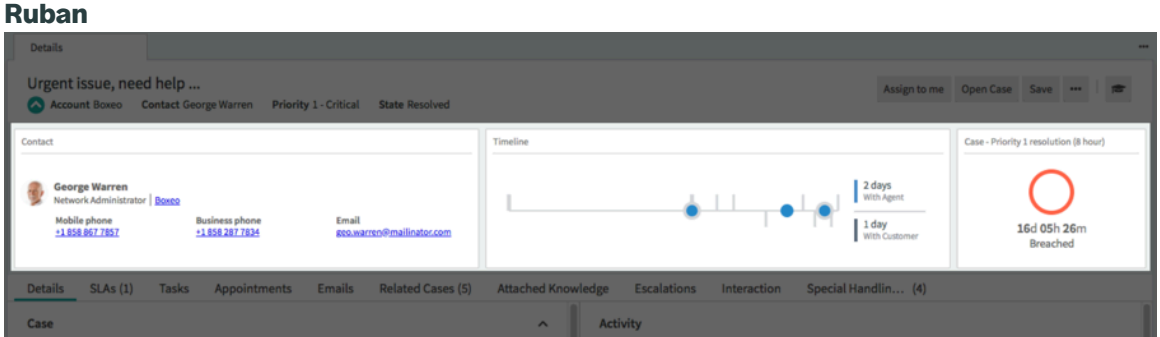
- Chronologie : affiche une vue d'ensemble des activités associées à l'enregistrement en un coup d'œil ; par exemple, y a-t-il eu beaucoup d'activité au début, puis les choses se sont calmées pendant un certain temps ? Y a-t-il eu de longs délais dans les communications entre l'agent et la réponse du client ? Sur le côté droit, la chronologie indique combien de temps l'agent a passé à travailler sur le ticket (**Avec l'agent**) et combien de temps l'agent a attendu les informations du client (**Avec client**). Un ticket est considéré comme étant avec l'agent quand il est à l'état Nouveau, Ouvert ou Fermé. Un ticket est considéré comme étant avec le client lorsqu'il est à l'état En attente d'infos ou Résolu.



- SLA actif : fournit un compte à rebours jusqu'au moment où l'enregistrement enfreint les normes SLA.



Ruban



Vous associez des rubans à des tables. Un seul ruban peut être associé à une table. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement à partir d'une table associée à un ruban, le ruban s'affiche. Si l'agent sélectionne ensuite un enregistrement à partir d'une table non associée à un ruban, le ruban disparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajoutez des composants aux rubans un par un. Pour ajouter plusieurs composants à un ruban, répétez la procédure suivante plusieurs fois, en ajoutant à chaque fois un composant différent. Vous devez également répéter la procédure suivante pour chaque table que vous souhaitez associer à un ruban.

Configurer le ruban.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Paramètres de ruban**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire « Nouvel enregistrement ».

Champ	Description
Nom	Étiquette qui décrit ce paramètre de ruban. Elle inclut souvent la table associée à ce ruban.
Composant de ruban	Composant à ajouter au ruban, y compris Client 360, Chronologie, SLA actif ou un composant de ruban personnalisé. Vous ne pouvez ajouter qu'un seul composant à la fois. Pour faire apparaître un deuxième composant dans le ruban, répétez cette procédure et ajoutez un composant différent.
Table	Table associée à ce ruban. Chaque fois qu'un agent sélectionne un enregistrement depuis cette table, le ruban s'affiche avec ce composant.
Largeur	Nombre de colonnes occupées par le composant dans le ruban. La largeur de la page est de 12 colonnes. Lors de l'utilisation de plusieurs composants, la largeur totale combinée de tous les composants doit être égale ou inférieure à 12.
Application	Champ d'application de ce ruban. Global signifie que le ruban fonctionne avec toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail qui utilise cette configuration du ruban. Si ce champ est vide, la configuration du ruban s'applique à tous les espaces de travail. Le champ **Espace de travail** est vide par défaut.
Ordre	Emplacement de ce composant dans le ruban. L'ordre des composants va de la gauche vers la droite. Par exemple, si vous associez trois composants à une table, le composant ayant l'ordre le plus bas sera à gauche et le composant ayant l'ordre le plus élevé sera à droite.
Actif	Activer ou désactiver ce composant dans le ruban pour cette table.
Héritage	Si la valeur est définie sur true, la configuration du ruban peut être héritée par des tables enfants. Pour que cela soit efficace, aucune table enfant ne devrait avoir de paramètres de ruban configurés. Le champ **Hériter** est défini par défaut sur false.
Expérience restreinte	Si la valeur est définie sur true, le composant de ruban est limité à un espace de travail configurable. Pour en savoir plus sur les espaces de travail configurables, reportez-vous à Configuration de votre Espace de travail configurable. S'il est défini sur faux, le composant de ruban est global et apparaît dans les espaces de travail de configuration. Ce champ est défini sur true 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
	Remarque : ◦ Si un espace de travail est sélectionné, ce champ est ignoré et le composant de ruban s'affiche dans l'espace de travail hérité sélectionné. ◦ Pour afficher le composant de ruban dans tous les espaces de travail hérités, définissez ce champ sur false.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'en-tête, puis sélectionnez **Enregistrer**.

   Si le **composant de ruban** est Client 360 ou Chronologie, le formulaire Attributs du **composant de ruban** s'affiche pour vous permettre de spécifier les valeurs utilisées dans le composant. Les autres attributs de type de composant de ruban ne sont pas configurables.

5. **Facultatif :** Ajoutez un composant personnalisé au ruban.

   a. Cliquez sur l'icône de loupe ( ) en regard du **composant de ruban**.

   b. Dans le formulaire Composants de ruban, cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

   Composant de ruban

Champ	Description
Nom	Nom du composant Now.
Composant UX	Cliquez sur l'icône de loupe (icône), dans la colonne **Application** , recherchez les composants associés à **Agent Workspace** et sélectionnez-en un. Vous pouvez également cliquer sur **Nouveau** pour associer un script à un nouveau composant que vous avez écrit, puis l'ajouter dans le champ **Composant UX** .
Description	Brève description du composant Now.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.

   d. Cliquez sur **Envoyer** dans le formulaire Composants de ruban.

   e. Cliquez sur **Envoyer** dans le formulaire de nouvel enregistrement pour ajouter le composant Now au ruban.

6. Renseignez les valeurs du formulaire **Attributs de composant de ruban** .
   Le formulaire dépend du **composant du ruban**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 votre **composant de ruban** est **Customer360**, remplissez le formulaire.

Les valeurs spécifient la source et le type des informations affichées dans ce composant.

Champ	Description
Utilisateur primaire	Colonne de table de la **table de référence primaire** à utiliser lors de la récupération du nom et des informations de contact pour ce composant, par exemple, **Affecté à** ou **Appelant**. Si cette valeur est manquante dans la table, Espace de travail insère les valeurs spécifiées dans **Utilisateur secondaire**.
Table de référence primaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur principal**.
Champs primaires	Valeurs des colonnes de la **table de référence primaire** affichées dans ce composant, par exemple, nom, e-mail, numéro de téléphone, etc.
Utilisateur secondaire	Colonne de table de la **table de référence secondaire** à utiliser lors de la récupération du nom et des informations de contact pour ce composant si la valeur est manquante pour **l'utilisateur principal**. Par exemple, **Affecté à**. Si cette valeur est manquante dans la table, Espace de travail insère les valeurs spécifiées dans **Utilisateur tertiaire**.
Table de référence secondaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur secondaire**.
Champs secondaires	Valeurs de colonne de la **table de référence secondaire** affichées dans ce composant, par exemple, nom, adresse e-mail, numéro de téléphone, et ainsi de suite. lorsque **l'utilisateur**Espace de travail secondaire est utilisé.
Utilisateur tertiaire	Colonne de table de la **table de référence tertiaire** à utiliser lors de la récupération du nom et des informations de contact pour ce composant si la valeur est manquante pour **l'utilisateur secondaire**. Par exemple, **Affecté à**. Si cette valeur est manquante, aucune information ne s'affiche dans ce composant.
Table de référence tertiaire	La table qui stocke les informations pour le champ **Utilisateur tertiaire**.
Domaines tertiaires	Valeurs de colonne de table dans la **table de référence secondaire** affichées dans ce composant, par exemple, nom, e-mail, numéro de téléphone, et ainsi de suite. lorsque Espace de travail**l'utilisateur Tertiaire** est utilisé.

b. Si votre **composant de ruban** est **Chronologie**, spécifiez le rôle de la personne qui travaille sur la tâche résumée dans l'enregistrement.

Généralement, le prestataire est l'agent, par exemple, **sn_esm_agent**. Le rôle de prestataire est différent selon les versions, par Espace de travailexemple ITSM et CSM. La chronologie affiche les activités effectuées par le prestataire et le demandeur. Vous pouvez configurer les étiquettes du prestataire et du demandeur dans la chronologie à l'aide du modélisateur de résolution. **L'étiquette Prestataire** dans le formulaire Configuration du modélisateur de résolution doit correspondre à l'attribut du **rôle Prestataire**. Par exemple, si le **rôle de prestataire** est défini sur **sn_esm_agent**, qui est

Traduction automatique

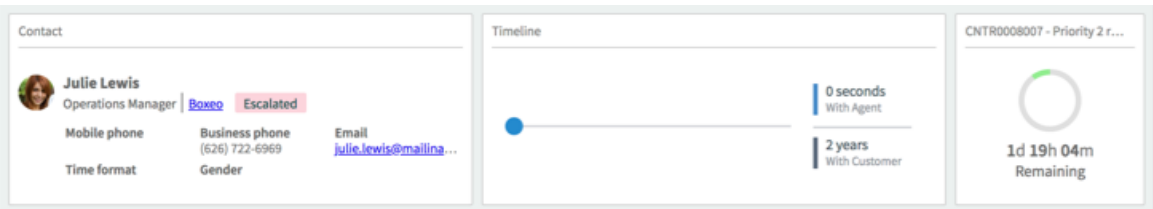
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

un rôle d'agent, l'**étiquette de prestataire** doit faire référence à un agent. Pour plus d'informations sur la configuration du modélisateur de résolution, consultez Chronologie des tickets du service client .

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Le ruban s'affiche lorsqu'un agent sélectionne un enregistrement à partir de la table spécifiée. Chaque composant est renseigné avec les informations spécifiées dans les attributs du composant de ruban.

Ruban de formulaire

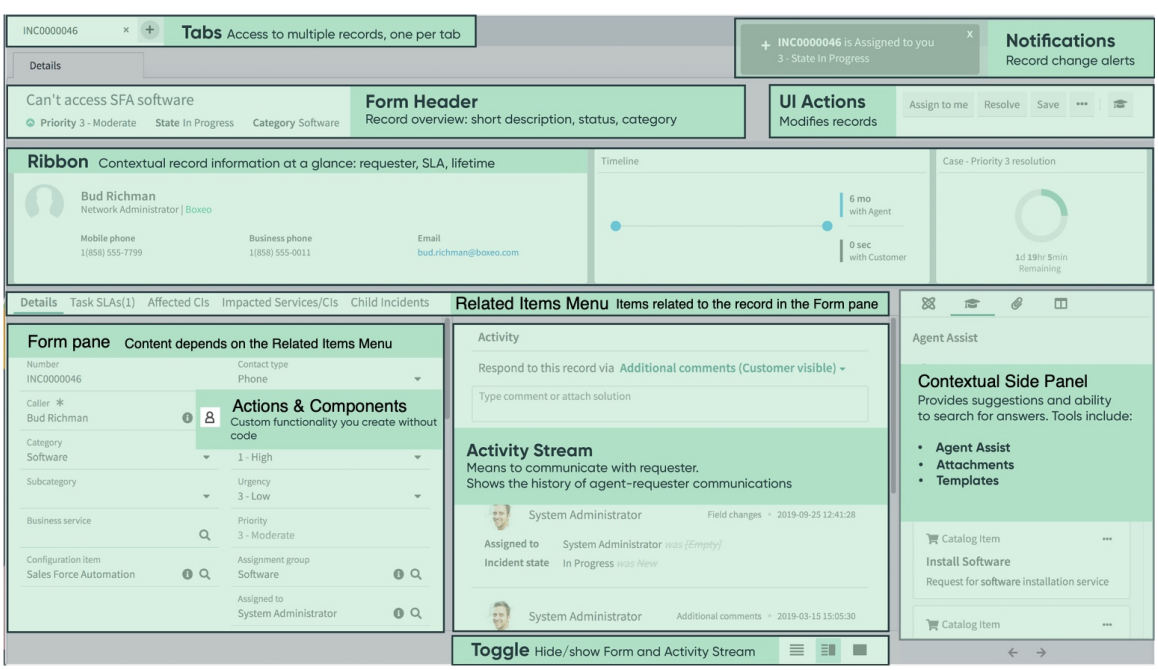


8. **Facultatif :** Répétez cette procédure si vous souhaitez ajouter un composant différent au même ruban ou si vous souhaitez ajouter un ruban à une autre table.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des éléments connexes dans legacy workspace

Configurez les éléments associés à l'enregistrement ouvert afin que les agents puissent mieux comprendre l'enregistrement et son impact.

Avant de commencer

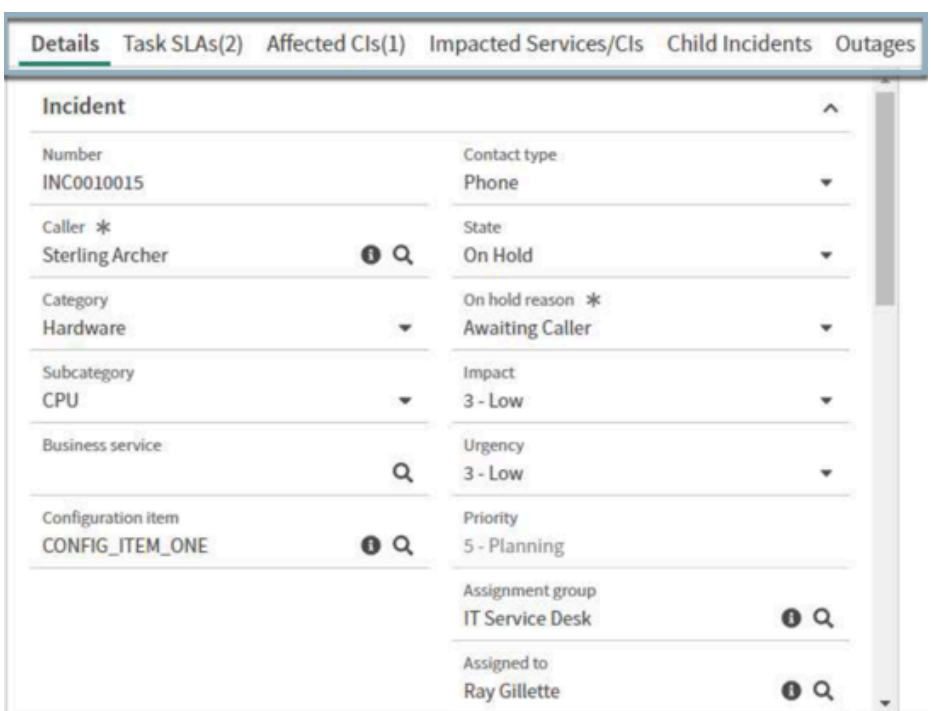
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments connexes apparaissent sous forme d'onglets au-dessus du panneau de formulaire. Il existe trois types d'éléments :

- Détails : champs de l'enregistrement ouvert. Vous pouvez spécifier les champs qui s'affichent.
- Related items (Éléments connexes) : composants autres que les listes associées à l'enregistrement ouvert. En règle générale, cet onglet affiche le composant. Par exemple, vous pouvez créer des cartes avec des champs d'enregistrement à afficher dans le panneau de formulaire.
- Listes connexes : listes associées à l'enregistrement ouvert. Ces listes sont des tables d'enregistrements.

  L'exemple suivant montre un enregistrement d'incident. La liste connexe Services impactés affiche une liste des services qui ont été impactés par cet incident. La liste connexe des incidents enfants affiche les incidents associés à celui-ci.



La section mise en surbrillance dans cette image s'appelle Éléments connexes.

Vous configurez des listes connexes pour chaque table. Par exemple, les listes connexes affichées sont les mêmes pour tous les enregistrements d'incidents. Les listes connexes affichées sont les mêmes pour tous les enregistrements de tickets, mais sont probablement différentes de celles affichées pour les enregistrements d'incidents.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Accédez à la table pour laquelle vous souhaitez créer une liste connexe.
   Par exemple, dans le filtre de navigation, saisissez Incident pour configurer des listes connexes pour tous les enregistrements d'incident.
2. Cliquez sur l'un des enregistrements pour l'ouvrir.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de menu (icône) et accédez à **Configurer** > **Liste connexe**.
4. Dans le formulaire de configuration des listes connexes, déplacez les champs souhaités dans la section des listes connexes de la colonne Disponible vers la colonne Sélectionné.
5. **Facultatif :** Sélectionnez un champ dans la colonne Sélectionné et utilisez les pointes de flèches verticales à droite pour déplacer le champ dans l'ordre de la liste.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Modifiez l'ordre des éléments dans les éléments connexes.
   Par défaut, **les détails** s'affichent à gauche.

   a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Règle de vue d'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de l'ordre des listes dans les listes connexes pour tous les enregistrements de la **table**.
Table	Table à laquelle cet ordre de listes appartient. Chaque fois qu'un enregistrement de cette table s'ouvre, ce formulaire définit l'ordre des listes dans les listes connexes.
Vue	Vue qui s'affiche lorsque les conditions sont remplies. Utiliser l'espace de travail.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel cette règle s'applique.
Actif	Activer ou désactiver cette règle (sélectionné).

   c. Dans l'onglet **Conditions** , spécifiez le **rôle** que les utilisateurs doivent avoir et les conditions de champ d'enregistrement qui doivent être remplies pour que cette réorganisation apparaisse.
   Par exemple, vous pouvez sélectionner la condition **État résolu**.

   d. Pour commander les éléments dans les éléments connexes, dans l'onglet **Onglets de formulaire** , désactivez la case à cocher **Ordre d'onglet par défaut** , puis cliquez sur l'icône de verrou ( ) en regard de **Ordre d'onglet**.
   Vous pouvez ensuite réorganiser les éléments dans les éléments connexes en sélectionnant les listes que vous souhaitez déplacer. Ensuite, utilisez les flèches vers le haut et vers le bas pour les déplacer.

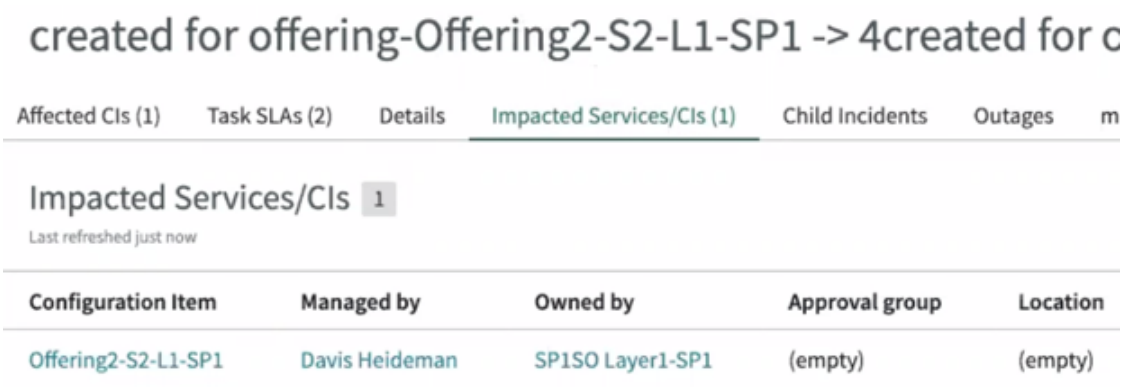
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Soumettre** , sauf si vous souhaitez sélectionner l'élément des éléments connexes qui s'affiche dans le volet de formulaire à l'ouverture de la vue d'enregistrement.

(Optional) Si vous souhaitez choisir ce qui s'affiche dans le panneau de formulaire lorsque la vue d'enregistrement s'ouvre, cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure, cliquez sur **Enregistrer**, puis passez à l'étape suivante.

L'exemple suivant montre que **l'option Détails** n'est plus à gauche.



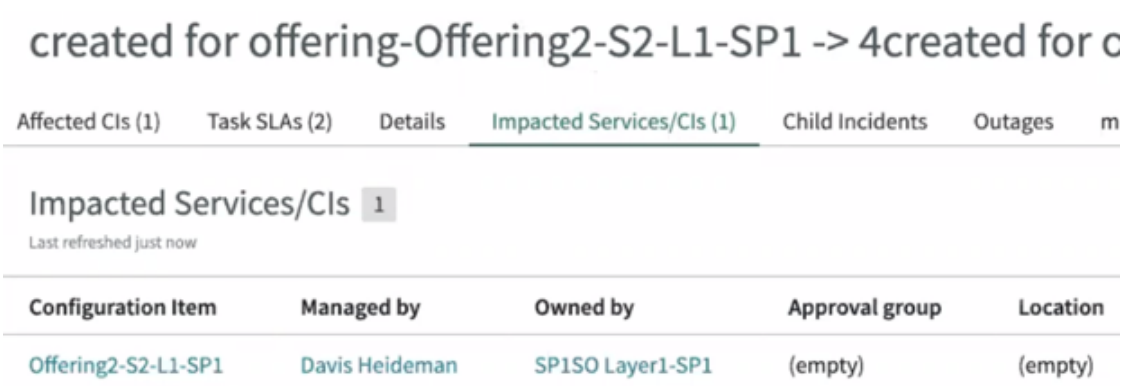
8. Facultatif : Spécifiez l'élément des éléments connexes qui s'affiche dans le volet de formulaire lorsque la vue d'enregistrement s'ouvre.
Par défaut, l'élément le plus à gauche est au premier plan lorsqu'un enregistrement s'ouvre. Vous pouvez cependant mettre l'accent sur un autre élément.

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail** et cliquez sur la règle de vue de l'espace de travail que vous souhaitez modifier.

b. Dans l'onglet **Onglets de formulaire** , ouvrez la liste **Focus d'onglet par défaut** et sélectionnez l'élément qui doit être prioritaire lorsqu'un agent ouvre un enregistrement dans la table spécifiée dans cette règle.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

(Optional) L'image suivante montre que **les services/CI impactés sont prioritaires** à l'ouverture de l'enregistrement, et non les **CI affectés** .



9. Facultatif : Accéder automatiquement à une section du panneau de formulaire lorsque les conditions sont remplies.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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) Par défaut, lorsque **les détails** sont au premier plan dans les éléments connexes, la première section s'ouvre. Vous pouvez, cependant, définir des conditions pour que les **détails** s'ouvrent dans une section différente. **Les détails** affichent généralement de nombreuses sections dans le volet de formulaire qui nécessitent un défilement pour être atteintes. S'il existe un modèle de travail typique pour les agents, vous pouvez faire gagner du temps aux agents en faisant défiler automatiquement vers la section pertinente lorsque les conditions sont remplies. Par exemple, lorsque la condition **État est En suspens** est Vrai, faites défiler automatiquement jusqu'à la dixième section dans **Détails** , car il s'agit d'une section dont les agents ont besoin pour leurs notes de résolution.

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail** et cliquez sur la règle de vue de l'espace de travail que vous souhaitez modifier.

b. Dans l'onglet **Paramètres du formulaire** , cliquez sur **Nouveau**.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Section de formulaire par défaut de l'espace de travail

Champ	Description
Nom	Nom de cette configuration où une section spécifiée dans **Détails** s'affiche automatiquement à la place de la première section.
Ordre	Ordre séquentiel dans lequel cette règle est évaluée lorsqu'il existe plusieurs règles. Plus la valeur **Ordre** est faible, plus elle est évaluée dans la séquence plus tôt.
Actif	Commutateur qui permet d'activer cette personnalisation.
Section de formulaire	Section des **détails** qui s'ouvre dans le panneau de formulaire au lieu de la première section.

d. **Facultatif :** Dans **Conditions**, ajoutez des conditions qui limitent l'ouverture de la section spécifiée de la **section de formulaire** en premier.

e. Cliquez sur **Envoyer**.

10. **Facultatif :** Créez un bouton **Ajouter** afin que les agents puissent ajouter des enregistrements aux listes connexes.

Que faire ensuite

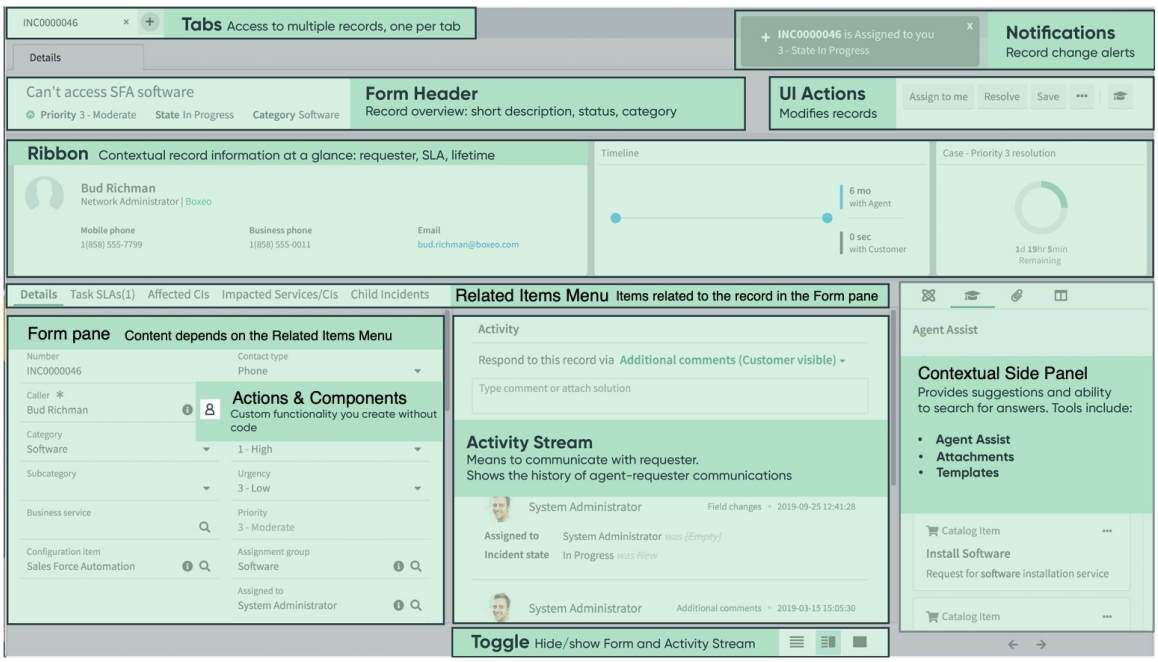
Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Configurer l'ajout d'enregistrements à une liste connexe

Créez un bouton **Ajouter** afin que les agents puissent ajouter des enregistrements à une liste connexe.

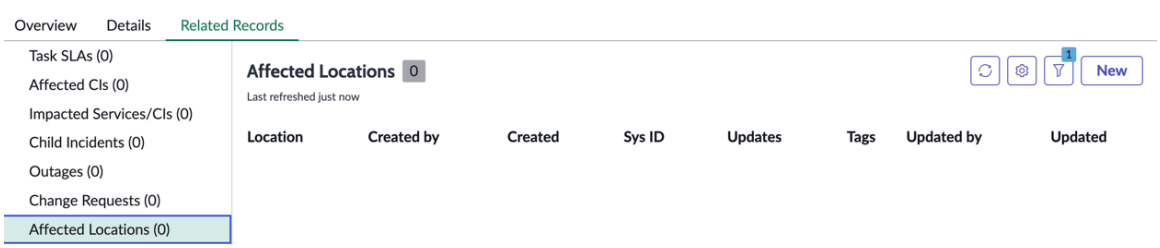
Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un bouton **Ajouter** qui permet aux agents d'ajouter des enregistrements à des listes. Cette fonctionnalité prend en charge les tables un-à-plusieurs (o2m) et plusieurs-à-plusieurs (m2m). Dans l'exemple suivant, nous utilisons les tables task_location et créons le bouton **Ajouter** pour les incidents. Ainsi, lorsque vous ouvrez un incident, vous pouvez cliquer sur la nouvelle liste connexe, **Emplacements affectés**, pour afficher les incidents (tâches) qui se sont produits au même emplacement. De nombreux incidents peuvent se produire à un seul endroit, et un incident peut impliquer plusieurs emplacements.

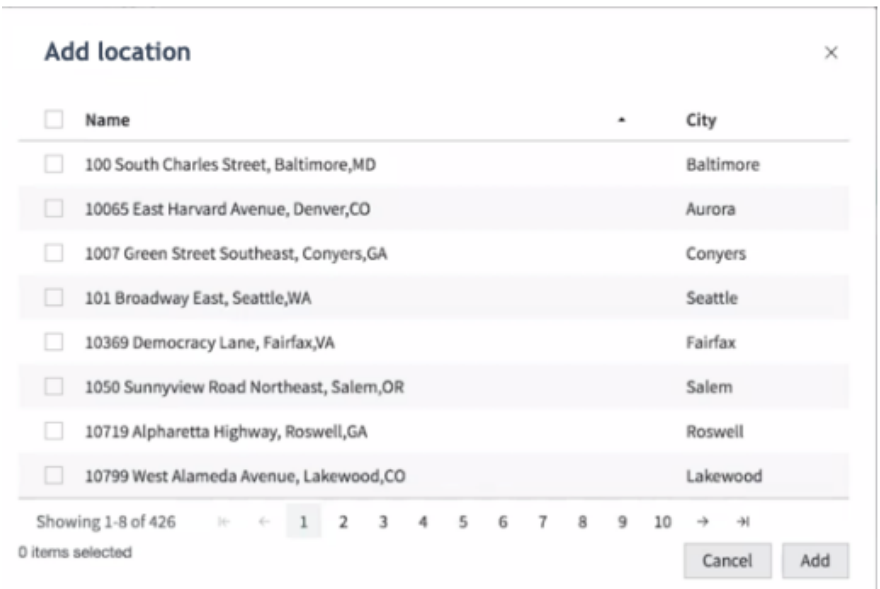
La procédure générale consiste à ajouter la liste connexe, les **emplacements affectés** associés à la table plusieurs à plusieurs, task_location, puis à créer une action d'espace de travail pour créer le bouton **Ajouter** qui ajoute, dans notre exemple, des emplacements à un incident.



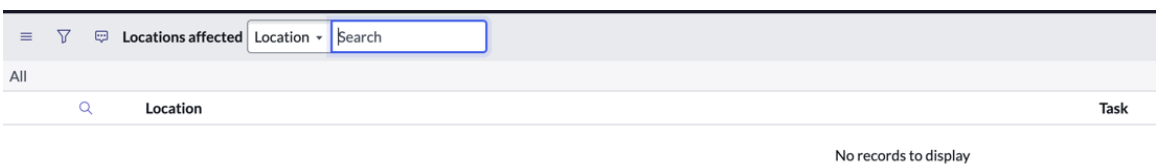
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 agent clique sur **Ajouter**, un modal s'ouvre indiquant les emplacements des agents sur lesquels l'incident peut être ajouté.



Pour comprendre l'exemple suivant, saisissez `task_location.list` dans le **navigateur de filtre** pour afficher la table task_location.



La table affiche les associations entre les tables d'emplacement (cmn_location) et de tâche (tâche). Dans l'exemple, il n'y en a pas.

Procédure

1. Ajoutez une nouvelle liste connexe, **Emplacements affectés**, qui s'ouvre avec les enregistrements d'incidents.

   a. Ouvrez un incident en accédant à **Incident** > **Ouvert** Cliquez sur un incident.

   b. Confirmez que vous êtes dans la vue Espace de travail en cliquant sur l'icône de votre profil et en sélectionnant **Configurer la page** > **Mise en page**.

   c. Configurez une liste connexe pour la table Incident en cliquant sur l'icône de votre profil (⋮), sélectionnant **Configurer la page** > **Listes connexes**.

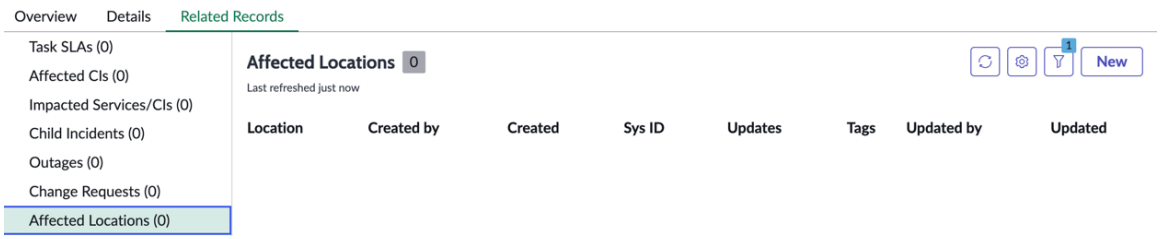
   d. Dans le formulaire Configuration des listes connexes sur Incident, dans **Nom de la vue**, sélectionnez **Espace de travail**.

   e. Sélectionnez **Emplacements affectés** et utilisez les flèches pour le déplacer dans la colonne **Sélectionné** .
   La valeur task_location s'appelle **Emplacements 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.

f. Cliquez sur **Enregistrer**.
Vous avez ajouté **les emplacements affectés** en tant que liste connexe pour tous les enregistrements d'incidents.



2. Utilisez une action d'espace de travail pour créer un bouton **Ajouter** qui permet aux agents d'ajouter des emplacements à un incident.

a. Accédez à la **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton dans la zone Listes connexes. Faites cet `ajout`. Dans l'image précédente, le bouton **Ajouter** apparaîtra à côté du bouton **Nouveau** .
Nom de l'action	Nom de cet enregistrement qui apparaît dans la liste des actions sur la liste connexe. **Cadre de travail Now Experience** > **Actions déclaratives** > **Actions sur la liste connexe**. **Remarque :** Cet enregistrement est rempli automatiquement après la création d'une étiquette d'action.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Composant d'interface utilisateur** car vous créez un bouton.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Sélectionnez **sn-multi-record-associatetor**.
Type de bouton	Sélectionnez **Primaire**. Les boutons primaires sont verts. Les boutons secondaires sont gris.
Sélection d'enregistrements obligatoire	Case à cocher pour rendre la sélection d'enregistrement obligatoire.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque les agents survolent le composant de l'interface utilisateur avec la souris.
Description	Description détaillée de cette action de l'espace de travail.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail dans lequel ce composant d'interface utilisateur apparaît.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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	Table sur laquelle cette action de liste connexe s'affiche. ▪ Pour une relation o2m, assurez-vous que la table est votre table de liste connexe o2m. Par exemple, incident. ▪ Pour une relation m2m, assurez-vous qu'il s'agit de votre table m2m. Par exemple, task_location. Dans notre exemple, sélectionnez task_location.
Vue	Sélectionnez **l'espace de travail**.
Actif	Basculez pour activer (sélectionné) et désactiver ce composant d'interface utilisateur.
Ordre	Ordre de séquence dans lequel ce composant d'interface utilisateur apparaît dans une liste horizontale de composants d'interface utilisateur. Plus la valeur est faible, plus l'emplacement s'éloigne.

c. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée** pour donner au composant les propriétés dont il a besoin pour fonctionner.

d. Dans l'onglet **Attributs du composant** , renseignez les champs.

Formulaire Attributs du composant

Champ	Description
étiquette	Nom qui apparaît en haut de la fenêtre modale lorsque vous cliquez sur le bouton **Ajouter** .
extensionPoint	Dans notre exemple, laissez ce champ vide. Ce champ filtre la liste dans le modal. Lorsqu'un agent clique sur **Ajouter**, toutes les associations possibles s'affichent entre les tables de cmn_location et de tâches. Ce champ empêche certaines de ces associations. Pour apprendre à créer un point d'extension, reportez-vous à la section Utilisation de points d'extension pour étendre les fonctionnalités d'une application .
userGivenTable	Table qui apparaît dans le modal. Dans notre exemple, nous voulons ouvrir les emplacements que les agents peuvent ajouter, alors sélectionnez cmn_location. ▪ Sélectionnez task_location pour les relations M2M. ▪ Pour les relations o2m, sélectionnez la table associée aux nombreuses parties de votre o2m. Par exemple, **Incident**.
hideSelectAll	Champ qui vous permet de masquer l'option Tout sélectionner. Sélectionnez **Vrai** pour masquer Sélectionner tout.
referencedfieldName	Champ affiché dans le modal à partir de **userGivenTable**. Dans notre exemple, entrez `l'emplacement` (en minuscules). Pour trouver le nom du champ, cliquez avec le bouton droit sur le titre du champ **Emplacement** dans le formulaire de table plusieurs-à-plusieurs. Ce champ n'est pas utilisé pour les relations o2m.
type	Type de relation d'enregistrement. Sélectionnez une relation **o2m** ou **m2m** pour 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
	▪ **O2M** active un enregistrement parent dans une table qui peut référencer plusieurs enregistrements enfants. ▪ **M2M** active plusieurs enregistrements dans une table qui sont associés à plusieurs enregistrements dans une autre table.
parentFieldName	Nom du champ à partir duquel vous faites référence, dans cet exemple, il s'agit d'une tâche. Pour trouver le nom du champ, cliquez avec le bouton droit sur le titre du champ.
colonnes	Liste séparée par des virgules des colonnes que vous souhaitez afficher dans le modal. Par exemple, dans la table cmn_location, vous voudrez peut-être le nom et la ville. Alors, entrez le nom, la ville.
vue	Vue de la liste. N'ajoutez pas de valeur ; L'affichage par défaut est FINE.

e. Cliquez sur **Mettre à jour**.
Vous avez créé un bouton **Ajouter** qui s'affiche dans la zone Listes connexes lorsqu'un enregistrement d'incident s'ouvre.

3. Assurez-vous que le bouton **Ajouter** apparaît et fonctionne.

a. Ouvrez un incident en accédant à **Incident** > **Ouvert** et en cliquant sur un incident.

b. Cliquez sur la liste connexe **Emplacements affectés** .
Vous devriez voir le bouton **Ajouter** dans les listes connexes.

c. Cliquez sur **Ajouter**.
Un modal apparaît pour ajouter un emplacement.

d. Cochez plusieurs cases pour ajouter ces adresses à l'enregistrement d'incident, puis cliquez sur **Ajouter**.
Les adresses que vous avez sélectionnées apparaissent dans **les emplacements affectés**.

e. Saisissez task_location.list dans le **navigateur de filtre** pour afficher la table task_location.
Les nouveaux emplacements doivent apparaître dans la table.

4. Ajoutez une action de suppression.

Vous pouvez créer un bouton Supprimer qui permet aux agents de supprimer des enregistrements d'une liste connexe et de dissocier cet enregistrement de la table parente. Cette fonctionnalité prend en charge les tables o2m et m2m.

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe** et cliquez sur **Nouveau**.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton dans la zone Listes connexes. Assurez-vous que l'étiquette de l'action inclut *({{count}})* .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 de l'action	Nom de cet enregistrement qui apparaît dans la liste des actions sur la liste connexe. **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe**.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Script serveur**.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Sélectionnez **sn-multi-record-associatetor**.
Type de bouton	Sélectionnez **Primaire**. Les boutons primaires sont verts. Les boutons secondaires sont gris.
Sélection d'enregistrements obligatoire	Case à cocher pour rendre la sélection d'enregistrement obligatoire. Cochez la case.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsque les agents survolent le composant de l'interface utilisateur avec la souris.
Description	Description détaillée de cette action de l'espace de travail.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail dans lequel ce composant d'interface utilisateur apparaît.
Table	Table sur laquelle cette action de liste connexe s'affiche. ▪ Pour une relation o2m, assurez-vous que la table est votre table de liste connexe o2m. Par exemple, incident. ▪ Pour une relation m2m, assurez-vous qu'il s'agit de votre table m2m. Par exemple, task_location. Dans notre exemple, sélectionnez task_location.
Vue	Sélectionnez **l'espace de travail**.
Actif	Basculez pour activer (sélectionné) et désactiver ce composant d'interface utilisateur.
Ordre	Ordre de séquence dans lequel ce composant d'interface utilisateur apparaît dans une liste horizontale de composants d'interface utilisateur. Plus la valeur est faible, plus l'emplacement s'éloigne.

c. Cliquez sur l'icône de menu (≡) et cliquez sur **Enregistrer**.

d. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Vue avancée**.

e. Cliquez sur l'onglet **Script serveur** .

f. Entrez un script serveur dans le champ de scripting. `courant.deleteEnregistrement() ;` dans le champ de script serveur.

- Pour les relations m2m, entrez `current.deleteRecord() ;`.
- Pour les relations o2m, saisissez `current.[ field_name] = '' ; current.update() ;`.

g. Sous **Liens connexes** , cliquez sur **Vue avancée**, puis sur l'onglet **Paramètres 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.

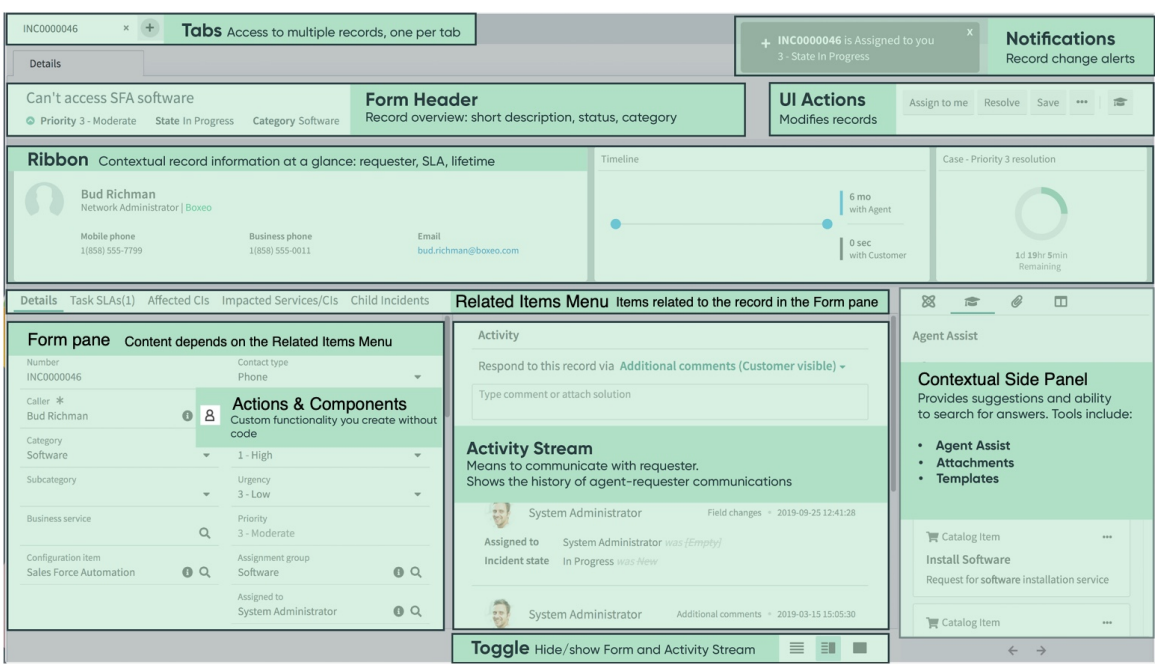
h. Confirmation d'activation/désactivation **requise**.

i. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Masquer l'onglet Détails et les actions d'interface utilisateur dans legacy workspace

Masquez l'onglet **Détails** dans le menu Éléments connexes et les actions d'interface utilisateur pour les personnes qui n'ont pas besoin de voir ce niveau de détail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Désencombrez le menu Éléments connexes en supprimant l'onglet **Détails** du panneau de formulaire et toutes les actions d'interface utilisateur pour les utilisateurs qui ne souhaitent pas consulter les détails d'un enregistrement ou effectuer des actions sur les enregistrements, comme s'affecter 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.

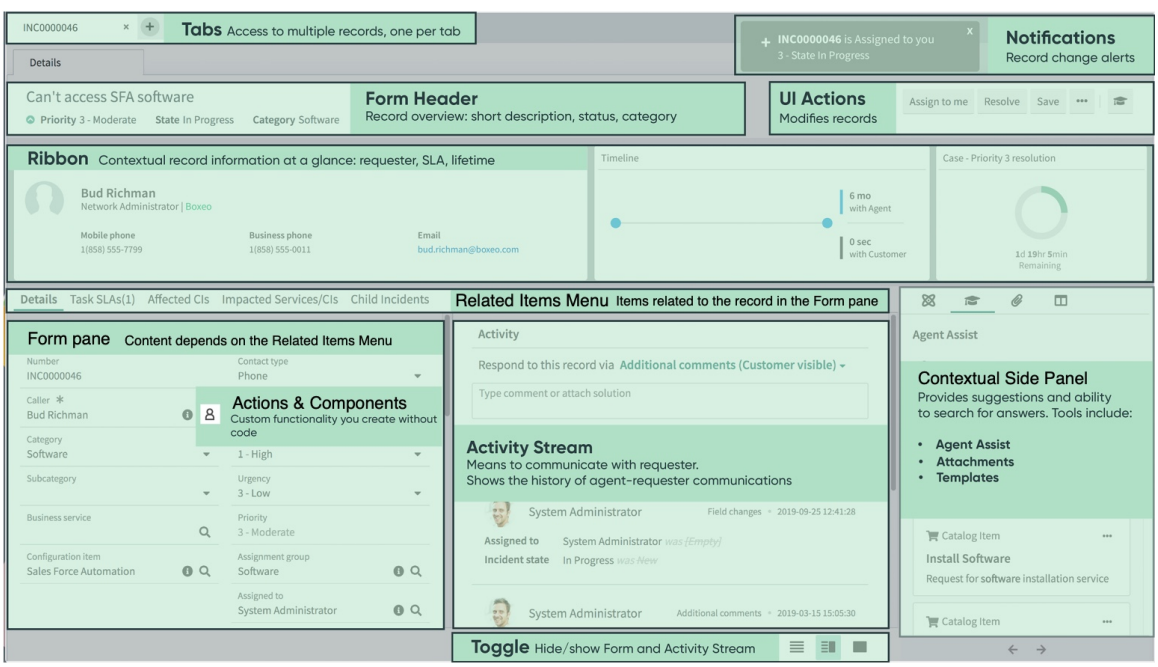
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Règles des vues d'espace de travail**.
2. Cliquez sur la règle que vous souhaitez modifier.
3. Dans l'onglet **Paramètres du formulaire** , **cochez la case Masquer les détails et les actions d'interface utilisateur** pour masquer les actions d'interface utilisateur et l'onglet **Détails** dans le menu Éléments connexes.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Créer un élément connexe dans Éléments connexes

Créez un élément connexe personnalisé qui s'affiche dans le panneau Formulaire pour aider les agents.

Avant de commencer

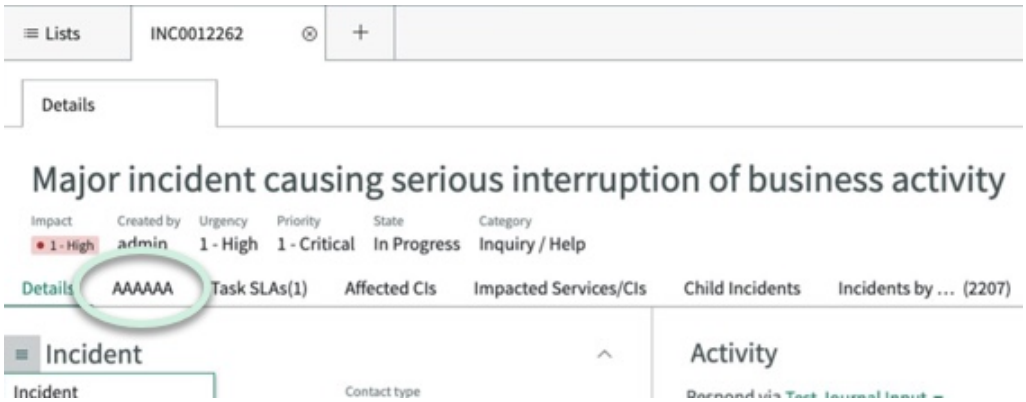
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter un élément connexe pour afficher des informations importantes relatives à l'enregistrement ouvert. L'élément associé dans l'image suivante est AAAAAA.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments BSM connexes de nouvelle génération** et cliquez sur **Nouveau**
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du composant que vous ajoutez à la barre latérale contextuelle.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	○ Composant de l'interface utilisateur : affiche une icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe pour exécuter une fonction, telle que l'ajout d'une pièce jointe à un enregistrement, l'ajout d'un composant dans le panneau latéral contextuel, l'affichage d'un formulaire à remplir par les utilisateurs ou la recherche d'un enregistrement. ○ Action du client : effectue une action côté client, comme composer un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement ou ouvrir un formulaire pour modifier un enregistrement. Il existe un nombre prédéfini d'actions du client, telles que la cote, la suppression de notification et l'affichage des notifications. Vous ne pouvez pas en créer de nouveaux. Utilisez cette option, par exemple, avec un champ de numéro de téléphone pour permettre à l'agent de composer un numéro de téléphone en cliquant sur l'icône. Les actions client associées Espace de travail d'agent ont des gestionnaires dans le navigateur qui effectuent les actions. ○ Script serveur : exécute un script sur le serveur, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu'un ou supprimer un enregistrement. Utilisez cette option chaque fois que votre action implique de modifier la base de données.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez le composant à ajouter au panneau latéral contextuel.
Icône	Icône à utiliser sur le côté droit de la barre latérale contextuelle sur laquelle les agents cliquent pour utiliser ce composant.
Info-bulle	Texte qui s'affiche quand et quand l'agent passe une souris sur 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.

Champ	Description
Description	Brève description de ce composant.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel appartient ce composant, par exemple, Agent Workspace, ITSM, CSM, etc.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, ce composant peut apparaître dans le panneau latéral contextuel.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur correspond généralement à Espace de travail.
Actif	Activez ce composant dans le panneau latéral contextuel.
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des icônes du panneau latéral contextuel. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
4. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , utilisez le créateur de condition pour créer des filtres qui empêchent l'icône du composant d'apparaître dans le panneau latéral contextuel.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de confirmation** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de ce composant.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour empêcher la table enfant d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel ou d'hériter de cette table les composants d'une table parente.

(Optional) Les composants du panneau latéral contextuel s'affichent en fonction des enregistrements ouverts dans Agent Workspace. Les tables enfants héritent de ces composants par défaut. Vous pouvez éviter que cela ne se produise.

a. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie l'icône
Table	Table associée à ce composant. L'icône de ce composant s'affiche dans le panneau latéral contextuel à chaque ouverture Espace de travail d'agent d'un enregistrement à partir de cette table.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant de sa table parente.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables **enfants de Table** d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel.

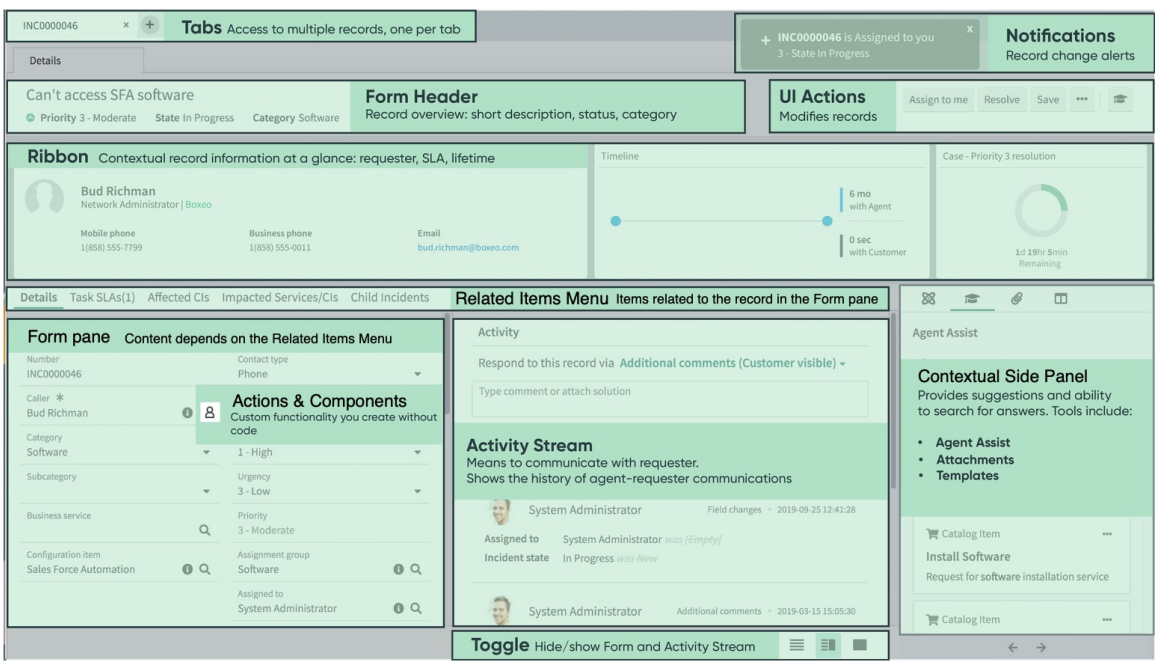
b. Cliquez sur **Envoyer**.

7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Créer une liste connexe

Créez une liste connexe pour fournir automatiquement aux agents des informations relatives à un enregistrement ouvert.

Avant de commencer

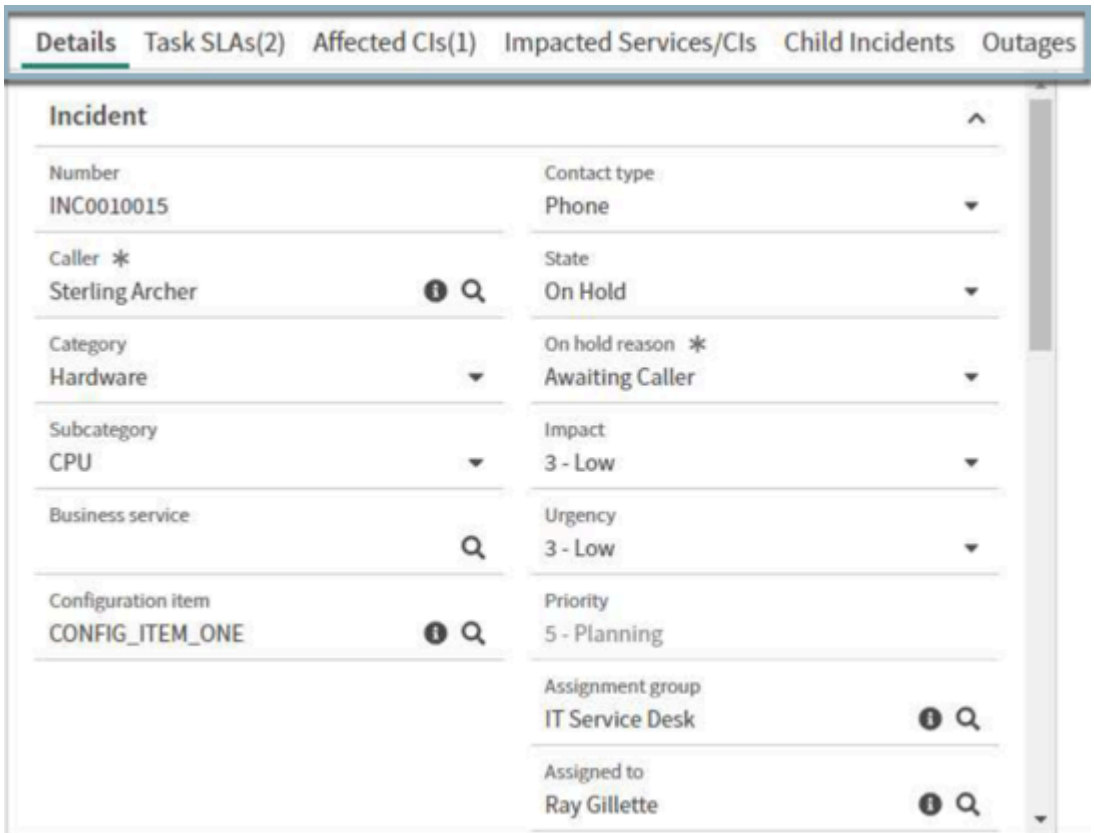
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les listes connexes s'affichent sous forme d'onglets au-dessus du volet 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.



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste connexe** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du composant que vous ajoutez en tant que liste connexe.
Nom de l'action	Nom qui décrit ce que vous ajoutez.
Implémenté en tant que	○ Composant de l'interface utilisateur : affiche une icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe pour exécuter une fonction, telle que l'ajout d'une pièce jointe à un enregistrement, l'ajout d'un composant dans le panneau latéral contextuel, l'affichage d'un formulaire à remplir par les utilisateurs ou la recherche d'un enregistrement. ○ Action du client : effectue une action côté client, comme composer un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement ou ouvrir un formulaire pour modifier un enregistrement. Il existe un nombre prédéfini d'actions du client, telles que la cote, la suppression de notification et l'affichage des notifications. Vous ne pouvez pas en créer de nouveaux. Utilisez cette option, par exemple, avec un champ de numéro de téléphone pour permettre à l'agent de composer un numéro de téléphone en cliquant sur l'icône. Les 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.

Champ	Description
	client associées Espace de travail d'agent ont des gestionnaires dans le navigateur qui effectuent les actions. ○ Script serveur : exécute un script sur le serveur, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu'un ou supprimer un enregistrement. Utilisez cette option chaque fois que votre action implique de modifier la base de données.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Affiché uniquement **lorsqu'il est implémenté en tant quecomposant d'interface utilisateur**. Cliquez sur l'icône de loupe (icône ) et sélectionnez le composant à ajouter en tant que liste connexe.
Spécifier l'action du client	**Affiché uniquement lorsqu'il est implémenté en tantqu'action du client**. Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez l'action client à ajouter en tant que liste connexe.
Icône	Icône à utiliser dans la section Éléments connexes sur laquelle les agents cliquent pour utiliser ce composant.
Info-bulle	Texte qui s'affiche quand et quand l'agent passe une souris sur l'icône.
Description	Brève description de ce composant.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel appartient ce composant, par exemple, Agent Workspace, ITSM, CSM, etc.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table est ouvert, ce composant peut s'afficher sous forme de liste connexe.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur correspond généralement à Espace de travail.
Actif	Activez ce composant en tant que liste connexe.
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des listes connexes. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
4. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , utilisez le créateur de condition pour créer des filtres empêchant l'icône du composant d'apparaître dans les listes connexes.
5. **Facultatif : S'il est implémenté en tant quescript serveur**, dans l'onglet **Script serveur**, ajoutez le script serveur.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de confirmation** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de ce composant.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour exclure la table enfant de l'héritage de ce composant en tant que liste connexe, ou de cette table l'héritage des composants d'une table parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie l'icône
Table	Table associée à ce composant. À chaque fois Espace de travail d'agent qu'un enregistrement de cette table est ouvert, l'icône de ce composant s'affiche dans la liste Éléments connexes.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant de sa table parente.
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables enfants de la **table** d'hériter de ce composant dans la liste des éléments connexes.

b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

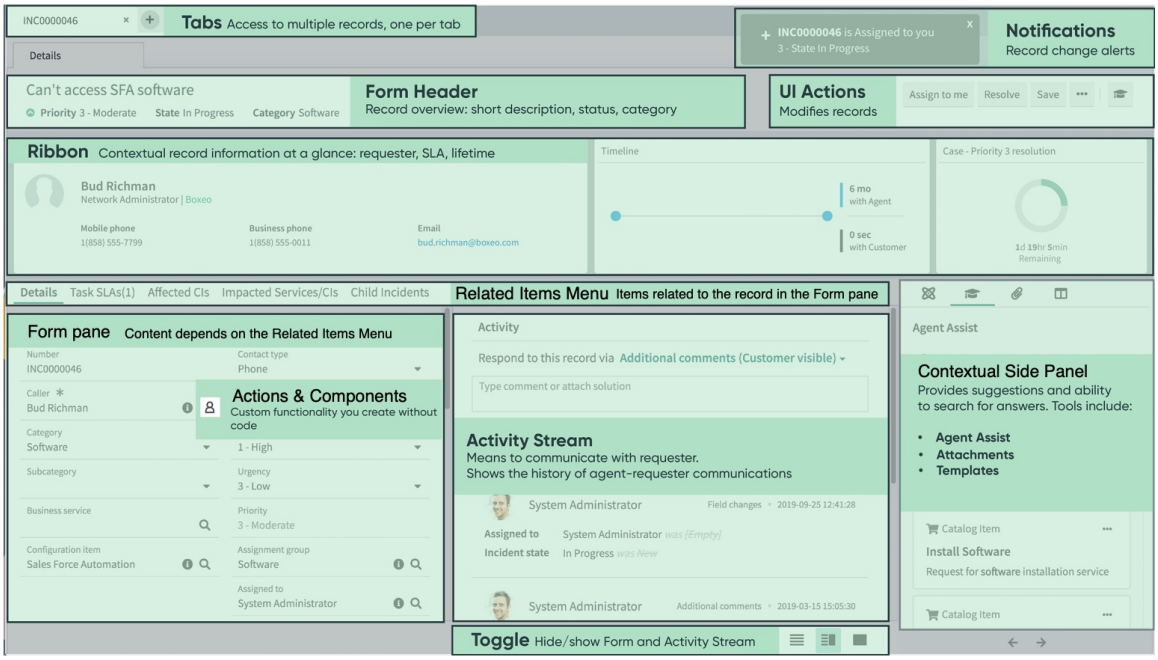
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 notification dans legacy workspace

Envoyez des notifications à un agent ou à un petit groupe d'agents lorsque des enregistrements importants sont mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin ou notification_provider_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous configurez une notification d'espace de travail, vous déterminez les éléments suivants :

- Qui reçoit la notification
- Quand les utilisateurs reçoivent la notification

Les informations affichées dans chaque notification suivent un format par défaut que vous ne pouvez pas configurer. Pour plus d'informations sur les formats par défaut, consultez Formats de notification par défaut.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Notification système** > **Fournisseur** > **Notifications**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de notifications

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications.
Application	Périmètre de l'application de la notification.
Actif	Option permettant d'activer la notification. La notification est active 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
Déclenché par	Action système qui déclenche la notification. Vous pouvez envoyer la notification après la modification d'un enregistrement ou après le déclenchement d'un événement.
Inséré	Option permettant d'envoyer la notification après l'insertion d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclenché par** .
Mis à jour	Option permettant d'envoyer la notification après la mise à jour d'un enregistrement. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Changement d'enregistrement** dans le champ **Déclenché par** .
Événement	Événement qui déclenche la notification. Par exemple, pour envoyer une notification après la fermeture ou la résolution d'un incident, vous devez sélectionner l'événement *`incident.inactive`* . Par défaut, cet événement est journalisé dans le système chaque fois qu'un utilisateur résout ou ferme un incident. **Remarque :** Vous ne pouvez sélectionner qu'un événement qui partage la même table que la notification. Ce champ s'affiche lorsque vous sélectionnez **Événement** dans le champ **Déclenché par** .
Conditions	Filtrez pour spécifier les enregistrements de table pour lesquels les utilisateurs reçoivent des notifications. Par exemple, pour envoyer des notifications sur des incidents de priorité absolue, vous devez sélectionner **Incident [incident]** dans le champ **Table** et définir les conditions sur **[Priorité] [est] [1 - Critique].**
Utilisateurs	Utilisateurs qui reçoivent la notification.
Utilisateurs dans champs	Champs d'enregistrement qui incluent les utilisateurs qui reçoivent la notification. Par exemple, pour envoyer la notification au délégataire de l'enregistrement, sélectionnez **Affecté à**.
L'utilisateur d'origine est-il inclus ?	Option permettant d'inclure l'utilisateur qui a modifié l'enregistrement ou déclenché l'événement.

3. Cliquez sur **Envoyer et ajouter un contenu commun**.
4. Sélectionnez **Espace de travail** comme type de contenu pour votre 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.



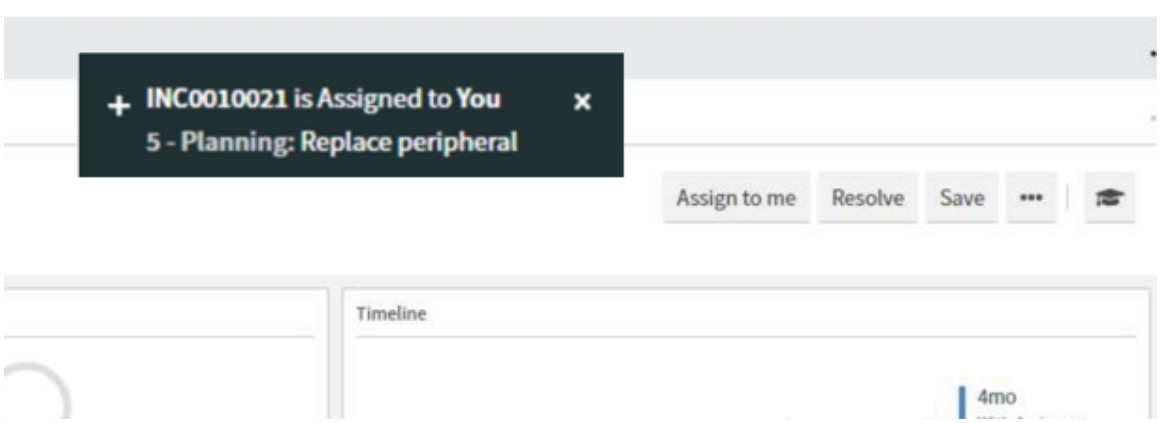
5. Renseignez les champs du formulaire pour définir le contenu de la notification.

Formulaire de notification

Champ	Description
Nom	Nom de la notification.
Notification	Notification associée au contenu. Ce champ est automatiquement renseigné avec la notification que vous avez créée.
Table	Table sur laquelle recevoir des notifications. Ce champ est automatiquement renseigné avec la table définie dans la notification.
Routage	Itinéraire par lequel la notification est envoyée au destinataire. Ce champ est automatiquement renseigné avec **Agent Workspace**.
Application	Champ d'application du contenu de la notification.
Actif	Option permettant d'activer le contenu de la notification.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Une fois la notification déclenchée, elle est envoyée aux destinataires qui ne consultent pas actuellement l'enregistrement cible. Un utilisateur clique sur la notification pour créer un lien direct vers l'enregistrement.

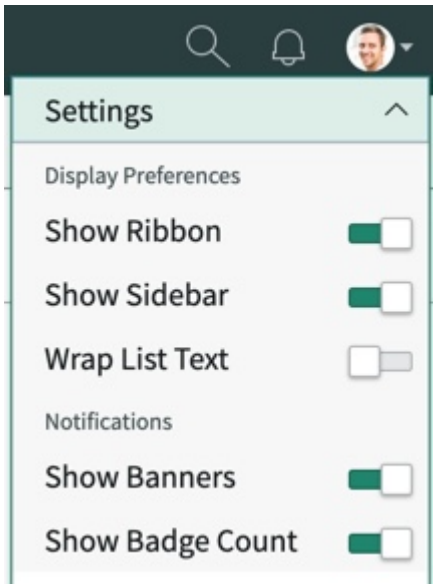


La zone de notification peut contenir jusqu'à une notification par enregistrement. Si le même enregistrement est mis à jour deux fois au cours d'une même journée, la première notification est supprimée avec l'arrivée de la deuxième notification.

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.

Les utilisateurs peuvent personnaliser leurs notifications à l'aide des paramètres de l'espace de travail. Ces options s'affichent uniquement une fois que vous avez configuré une notification active.



Si un utilisateur ne reçoit pas les notifications comme prévu, vérifiez que les notifications sont activées dans les paramètres de l'espace de travail.

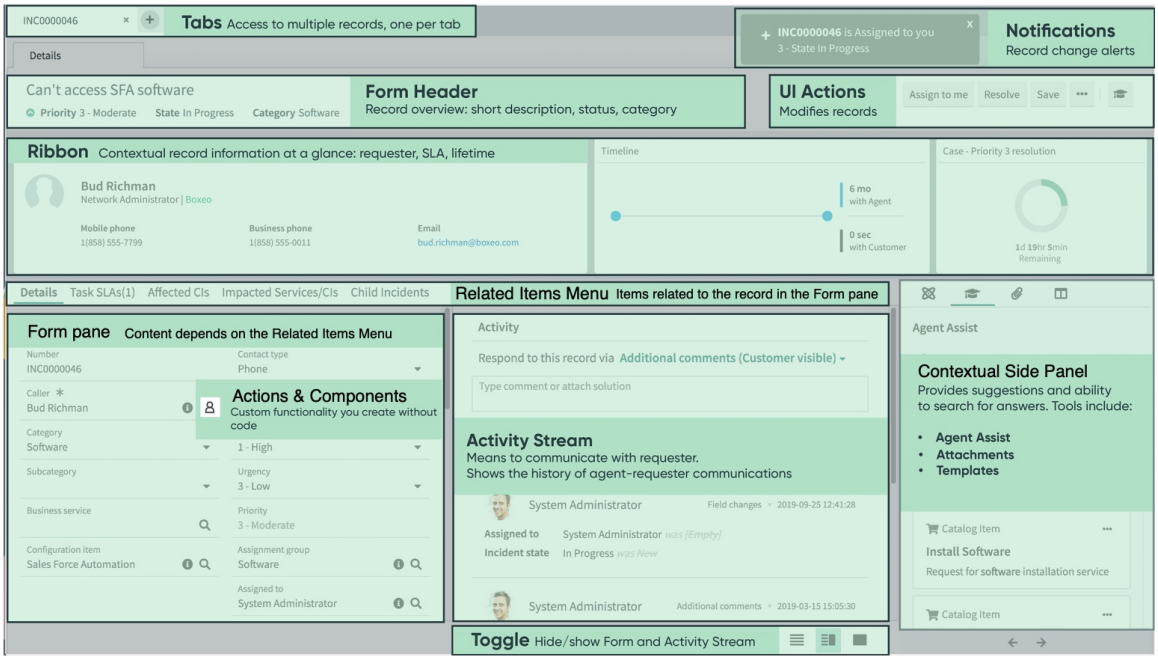
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Formats de notification par défaut

Après avoir configuré une legacy workspace notification, les informations qui s'affichent dans la notification suivent un format par défaut que vous ne pouvez pas configurer. Découvrez les formats de notification par défaut afin de savoir quelles informations sont envoyées aux destinataires des notifications.

Il existe des formats de notification pour trois cas d'utilisation différents dans l'espace de travail :

- Quelqu'un affecte un enregistrement à un agent
- Quelqu'un met à jour un champ dans un enregistrement
- Quelqu'un met à jour plusieurs champs

Chaque format utilise la valeur d'affichage de l'enregistrement cible. Une *valeur d'affichage* est une valeur de champ que le système affiche pour représenter l'enregistrement qui a été mis à jour. Par exemple, dans les enregistrements Incident [incident], la valeur d'affichage est le numéro d'incident par défaut.

Pour définir une nouvelle valeur d'affichage pour un enregistrement, suivez les étapes décrites dans Sélectionner un champ comme valeur d'affichage de la table .

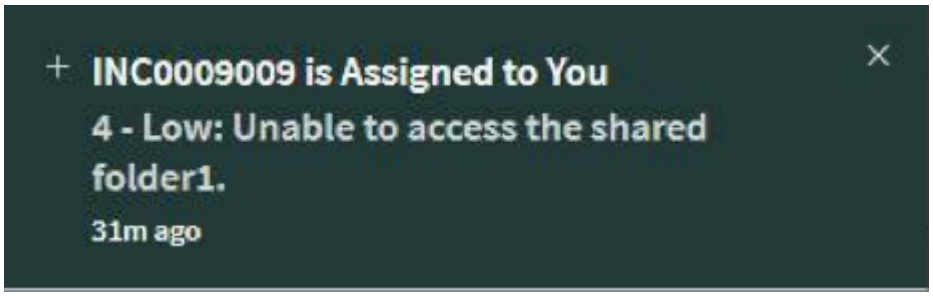
Enregistrement nouvellement affecté

Lorsqu'une personne affecte un enregistrement à un agent, la notification contient les informations suivantes :

- Valeur d'affichage de l'enregistrement affecté
- Priorité de l'enregistrement
- Description brève 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.

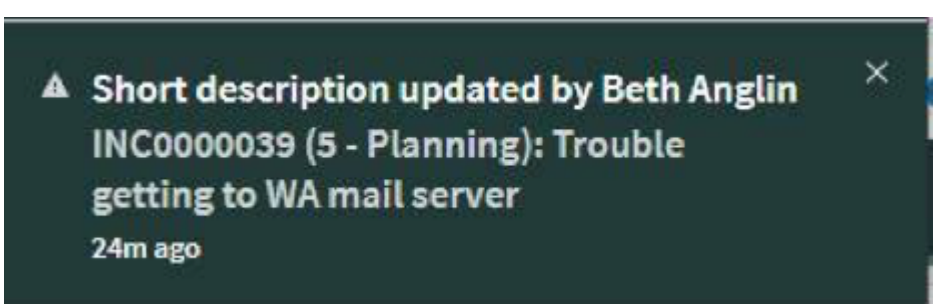


La notification affiche jusqu'à deux lignes de la brève description. Si la brève description ne peut pas être insérée dans la notification, le système ajoute des points de suspension (...) à l'endroit où la brève description est écourtée.

Mise à jour d'un champ unique

Lorsqu'une personne met à jour un champ dans un enregistrement, la notification contient les informations suivantes :

- Nom de l'utilisateur qui a mis à jour le champ
- Nom du champ que l'utilisateur a mis à jour
- Valeur d'affichage de l'enregistrement mis à jour
- Priorité de l'enregistrement mis à jour
- Description brève de l'enregistrement mis à jour



La notification affiche jusqu'à deux lignes de la brève description. Si la brève description ne peut pas être insérée dans la notification, le système ajoute des points de suspension (...) à l'endroit où la brève description est écourtée.

Mises à jour de plusieurs champs

Lorsqu'une personne met à jour plusieurs champs dans un enregistrement, la notification contient les informations suivantes :

- Nom de l'utilisateur qui a mis à jour les champs
- Valeur d'affichage de l'enregistrement mis à jour
- Priorité de l'enregistrement mis à jour
- Description brève de l'enregistrement mis à jour

Traduction automatique

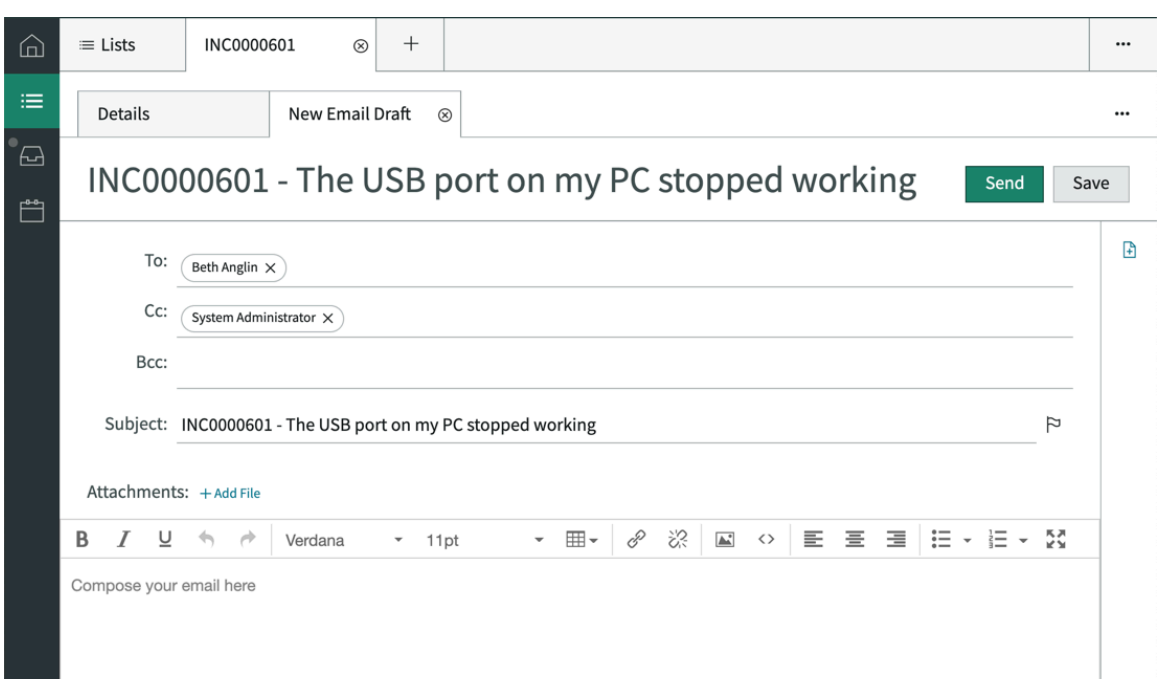
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



La notification affiche jusqu'à deux lignes de la brève description. Si la brève description ne peut pas être insérée dans la notification, le système ajoute des points de suspension (...) à l'endroit où la brève description est écourtée.

Configurer le client de legacy workspace messagerie

Configurer Espace de travail pour inclure un client de messagerie qui permet aux agents d'envoyer des e-mails aux appelants directement à partir de la vue d'enregistrement.



Pour configurer le client de messagerie de l'espace de travail, procédez comme suit :

- Désignez une personne pour configurer le client de messagerie de l'espace de travail en lui attribuant le rôle email_client_admin.
- Autorisez les agents à utiliser le client de messagerie de l'espace de travail en leur affectant le rôle email_composer.
- Permettez aux directeurs commerciaux de créer des messages rapides pour leurs agents en leur affectant le rôle email_client_quick_message_author.
- Activer legacy workspace Client de messagerie pour une table

  Activez Email Client pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l'enregistrement de table.

- Définir les qualificateurs de destinataires pour le client de legacy workspace messagerie

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configuration qui contrôle la liste de saisie semi-automatique des destinataires affichée dans Client de messagerie.

- Définir à partir des adresses pour le client de legacy workspace messagerie

  Définissez une adresse e-mail autorisée qui s'affiche dans l'Adresse de l'expéditeur d'un message envoyé à partir du client de messagerie.

- Créer une configuration de client de legacy workspace messagerie

  Définissez une configuration qui contrôle l'affichage et le comportement du client de messagerie en fonction d'une table sélectionnée ServiceNow .

- Créer un modèle de client de legacy workspace messagerie

  Vous pouvez créer un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie.

- Définir un message rapide pour le client de legacy workspace messagerie

  Créez du contenu prédéfini à ajouter dans Client de messagerie afin que les utilisateurs puissent écrire des e-mails de façon cohérente et efficace.

Information associée

Communiquer par e-mail dans Espace de travail

Client de messagerie

Configurations de client de messagerie

Activer legacy workspace Client de messagerie pour une table

Activez Email Client pour une table afin que les utilisateurs puissent envoyer des e-mails directement à partir de l'enregistrement de table.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le client de messagerie est activé par défaut sur la table Incident [incident]. Vous pouvez activer le client de messagerie pour une autre table en ajoutant l'attribut `email_client` de dictionnaire à la table.

Remarque :
Cette option n'est pas héritée par les tables qui étendent la table actuelle. Par exemple, l'activation du client de messagerie dans la table Tâche ne l'active pas pour les tables Incident ou Problème.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement dans la table pour laquelle vous souhaitez activer le client de messagerie.
   Par exemple, pour activer le client de messagerie pour la table Problème [problem], accédez à **Problème** > **Ouvert**, puis ouvrez un enregistrement de problème.
2. Sur le formulaire, cliquez sur l'icône de menu (⋮), puis cliquez sur **Configurer** > **Dictionnaire**.
3. Dans la liste Entrées du dictionnaire, ouvrez le premier enregistrement.
   Le premier enregistrement a le type d'enregistrement **Collection** et n'a pas d'entrée pour **le nom de colonne**.
4. Sur le formulaire, dans la section Liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Attributs** , saisissez `email_client=true`.
   S'il existe d'autres valeurs dans le champ, séparez l'attribut par une virgule.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Définir les qualificateurs de destinataires pour le client de legacy workspace messagerie

Créez une configuration qui contrôle la liste de saisie semi-automatique des destinataires affichée dans Client de messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier des qualificateurs de destinataires qui affichent des champs supplémentaires (à partir d'une table sélectionnée ServiceNow) dans la liste de saisie semi-automatique. Ces champs différencient les destinataires d'e-mail qui ont le même nom et prénom.

Utilisez les onglets suivants du formulaire Qualificateur du destinataire d'Email Client pour définir une configuration de destinataire.

- **Configuration d'affichage** : configurez le comportement de saisie semi-automatique des destinataires d'e-mail et sélectionnez éventuellement des champs supplémentaires pour différencier les destinataires qui ont le même nom. Les champs supplémentaires permettent de s'assurer que les utilisateurs sélectionnent le bon destinataire pour un e-mail.
- **Configuration** de la requête : spécifiez une condition ou un script qui interroge la table sélectionnée et filtre les résultats du destinataire renvoyés.

Vous pouvez définir différentes configurations de destinataires, qui peuvent être utilisées dans la configuration d'un client de messagerie.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : qualificateur du destinataire** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs en haut du formulaire Qualificateur du destinataire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration du destinataire de Client de messagerie.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Table	Table ServiceNow dans laquelle rechercher les destinataires.
Description	Brève description de cette configuration de destinataire.

3. Renseignez les champs de l'onglet **Configuration d'affichage** pour contrôler l'affichage de saisie semi-automatique dans Client de messagerie.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Adresses e-mail	Le champ de la table qui contient l'adresse e-mail du destinataire.
Nom d'affichage	Le champ de la table utilisé pour le nom du destinataire affiché.
Ordre	Ordre des résultats renvoyés par rapport aux autres qualificateurs de destinataires définis.
Champs d'affichage supplémentaires	Une liste de contenu permettant de choisir des champs supplémentaires dans la table à afficher dans la liste de saisie semi-automatique. Différencie les destinataires qui partagent le même nom.
Champs de recherche supplémentaires	Case à cocher permettant d'activer la recherche de champs supplémentaires. Développe les destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique en interrogeant (recherche) les **champs d'affichage supplémentaires**.

4. Renseignez les champs de l'onglet Configuration de la requête.

Champ	Description
Recherche de préfixe	Option permettant de trouver le destinataire souhaité à l'aide du préfixe. **Remarque :** La sélection de l'option **Recherche de préfixe** affiche le menu déroulant **Champ de nom de famille** avec des options permettant de filtrer le nom du destinataire.
Type	Sélectionnez la méthode de filtrage des destinataires renvoyés dans la liste de saisie semi-automatique : ○ Condition ○ Script
Conditions	Si vous avez sélectionné Condition pour le **type**, utilisez le créateur de condition pour spécifier les conditions qui doivent être remplies pour renvoyer les destinataires appropriés.
Script	Si vous avez sélectionné Script pour le **type**, entrez un script qui utilise ces variables pour renvoyer les destinataires appropriés : ○ `recipientQuery` : GlideRecord pour la table interrogée. ○ `targetRecord` : GlideRecord pour l'enregistrement cible à partir duquel le client de messagerie a été 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.

Champ	Description

	Par exemple, cette recipientQuery est un GlideRecord qui représente la table Contact client. La variable targetRecord est un ticket du service client à partir duquel le client de messagerie a été ouvert. Cette requête limite les résultats de saisie semi-automatique du client de messagerie aux contacts qui appartiennent au même compte que le ticket Customer Service.
	`(function (recipientQuery, targetRecord) {`
	`// Limit results to contacts belonging to the account for the case.`
	`var account = targetRecord.getValue('account');`
	`recipientQuery.addQuery('account', account);`
	`})(recipientQuery, targetRecord);`

5. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration du qualificateur de destinataire est ajoutée à la table Qualificateur de destinataire [sys_recipient_qualifier] et peut être utilisée dans la configuration d'un client de messagerie.

Définir à partir des adresses pour le client de legacy workspace messagerie

Définissez une adresse e-mail autorisée qui s'affiche dans l'Adresse de l'expéditeur d'un message envoyé à partir du client de messagerie.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Client de messagerie : adresse initiale** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Dans le **champ Nom d'affichage**, saisissez le nom à afficher dans le champ De du message du client de messagerie.
3. **Entrez une adresse e-mail** valide pour l'adresse de l'expéditeur dans le client de messagerie.
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'Adresse de l'expéditeur est ajoutée à la table Adresse d'origine [sys_email_client_from_address] du client de messagerie.

Créer une configuration de client de legacy workspace messagerie

Définissez une configuration qui contrôle l'affichage et le comportement du client de messagerie en fonction d'une table sélectionnée ServiceNow .

Avant de commencer

Rôle requis : email_client_admin ou 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

La configuration détermine les résultats de saisie semi-automatique des destinataires qui s'affichent, les adresses e-mail qui peuvent être saisies et un ensemble d'adresses d'expéditeur autorisées à utiliser lors de l'envoi d'un message avec le client.

Vous pouvez créer une configuration de client de messagerie par ServiceNow table.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Configuration de Client de messagerie** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom unique pour cette configuration de client de messagerie.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Actif	Option qui indique que la configuration est active. La configuration est active par défaut.
Table	ServiceNow Table à laquelle cette configuration du client s'applique. Sélectionnez une table dans la liste.

3. Dans la section Configuration du destinataire, sélectionnez **les qualificateurs de destinataires** à utiliser pour cette configuration client.
   a. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ).
   Par défaut, deux types de destinataires sont disponibles : les utilisateurs actifs avec des comptes de messagerie et les groupes actifs avec des comptes de messagerie.
   b. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez une configuration de destinataire dans la liste des configurations de destinataires disponibles.
   c. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) pour la verrouiller.
4. Dans la section Configuration d'affichage :
   a. Sélectionnez l'option **Afficher** l'expéditeur pour afficher l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie ou décochez la case pour masquer l'adresse e-mail de l'expéditeur dans le client de messagerie.
   b. Sélectionnez l'option **Afficher le champ Répondre** pour afficher l'adresse de réponse dans le client de messagerie ou décochez la case pour masquer l'adresse de messagerie Répondre dans le client de messagerie.
5. Dans la section Gestion des pièces jointes, sélectionnez l'un des trois choix du champ **Action d'envoi de pièce jointe** .
6. Dans la section Configuration des filtres, sélectionnez **les filtres d'adresse e-mail** à appliquer au client de messagerie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Déverrouillez l'icône de verrouillage ( ).

b. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez un ou plusieurs filtres d'adresse e-mail.

c. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) pour verrouiller **les filtres d'adresse e-mail**.

Chaque filtre que vous sélectionnez évalue une adresse e-mail donnée et détermine si l'adresse donnée peut être appliquée ou non à un e-mail sortant.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
   La configuration est ajoutée à la table Configuration de Client de messagerie [sys_email_client_configuration].

Créer un modèle de client de legacy workspace messagerie

Vous pouvez créer un modèle différent pour chaque table qui utilise le client de messagerie.

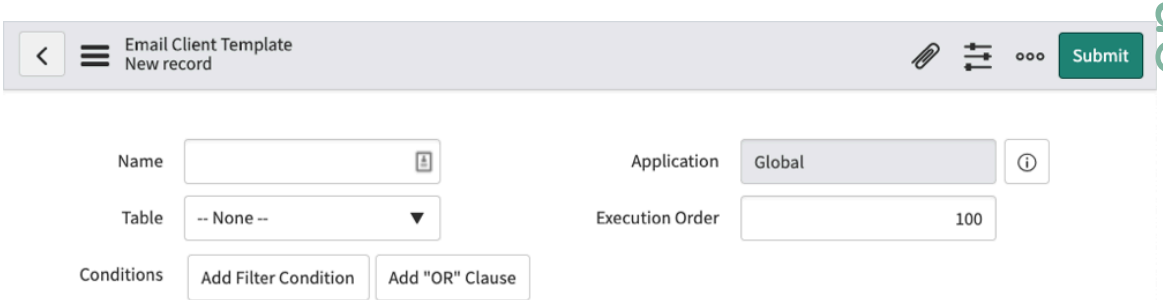
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Email Client utilise ses propres modèles d'e-mail pour définir les valeurs par défaut des champs. Utilisez les sections suivantes du formulaire Modèle de client de messagerie pour créer un modèle client :

- **Contenu** : le corps du message.
- **Destinataires** : adresses e-mail des utilisateurs qui reçoivent l'e-mail. Les adresses e-mail sont affichées dans les champs À, Cc et Cci du message.
- **Configuration de l'expéditeur** : méthode utilisée pour générer l'expéditeur de l'e-mail (Adresse e-mail d'envoi) du message.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Modèles de client de messagerie**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs en haut du formulaire Modèle de client de messagerie.



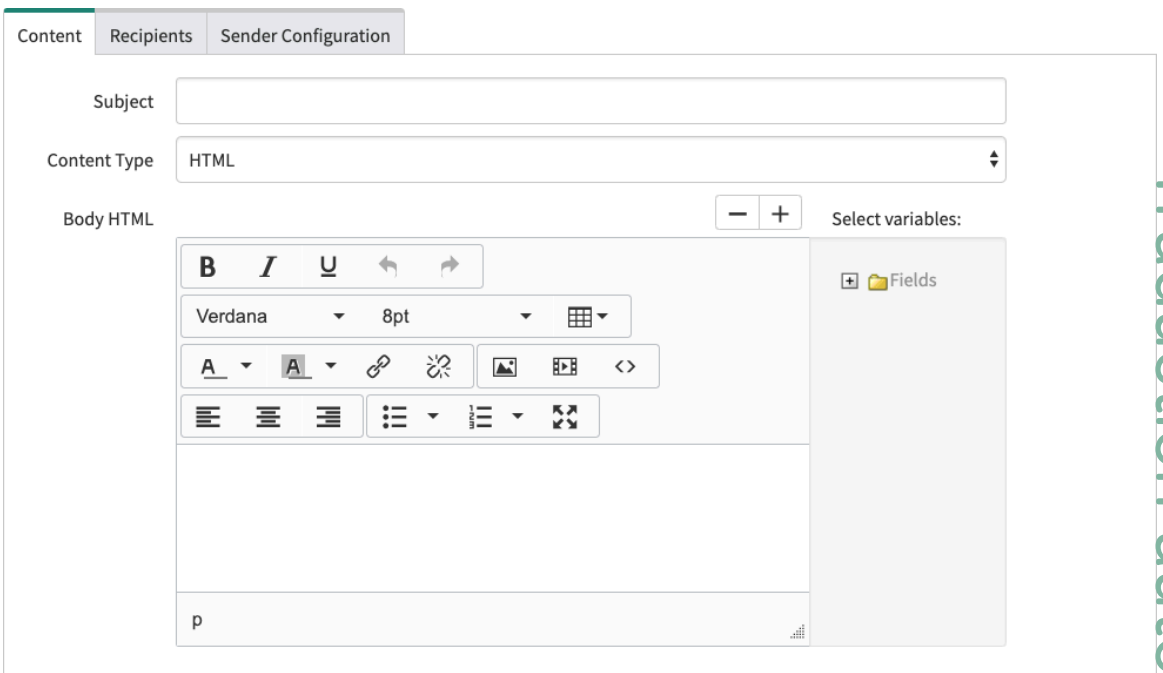
Champ	Description
Nom	Nom de modèle unique.
Table	Table à laquelle le modèle s'applique. Activez le client de messagerie pour la même table.

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.

Champ	Description
Conditions	Conditions qui déterminent quand ce modèle client est utilisé. Utilisez le créateur de condition pour identifier l'enregistrement cible qui doit correspondre avant que ce modèle soit appliqué au client de messagerie.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Ordre d'exécution	Nombre indiquant l'ordre dans lequel les conditions de modèle sont évaluées.

4. Remplissez les champs de l'onglet **Contenu** .



Champ	Description
Objet	Saisissez une description de l'e-mail. **Remarque :** Le champ **Objet** du client de messagerie autorise un nombre de caractères supérieur au paramètre par défaut du champ **Objet** de la table E-mail [sys_email]. Si le texte d'objet du client est tronqué, augmentez la valeur **Longueur maximale** du champ **Objet** dans la table E-mail.
Type de contenu	Sélectionnez le format du contenu du corps du message : HTML ou texte brut.
Corps HTML	Si vous avez sélectionné HTML comme **type de contenu**, saisissez le contenu du corps du message à l'aide de la barre d'outils de l'éditeur HTML pour mettre en forme le HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou saisissez manuellement les références des variables à l'aide de la syntaxe `${table_name.variable_name}`. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable `${current_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 : Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multilignes tels que ${description} et ${comments} dans le modèle du client de messagerie. Vous pouvez appeler un script d'e-mail en utilisant `${mail_script :nom du script}` dans le champ **HTML du corps** .
Corps de texte	Si vous avez sélectionné du texte brut pour le **type Contenu**, saisissez le texte ou le script d'e-mail que vous souhaitez voir apparaître dans le corps du message. Vous pouvez insérer un script d'e-mail dans le champ **Corps de texte** à l'aide de la syntaxe suivante : `<mail_script> [code] </mail_script>`

5. Renseignez les champs de l'onglet **Destinataires** .



Champ	Description
À	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **À** . Votre script doit commencer par le préfixe `javascript :` . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules.
Cc	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez un script include, puis appelez-le dans le champ **Cc** . Votre script doit commencer par le préfixe `javascript :` . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que le champ **À** .
Cci	Saisissez une liste séparée par des virgules des noms de champs qui contiennent des adresses e-mail d'utilisateur ou des adresses e-mail spécifiques. Pour référencer une adresse e-mail à l'aide d'un script, créez 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.

Champ	Description
	script include, puis appelez-le dans le champ **Cci** . Votre script doit commencer par le préfixe javascript : . Le script doit renvoyer les adresses e-mail dans une chaîne séparée par des virgules. Ce champ ne peut pas avoir les mêmes adresses que les champs **À** ou **Cc** .

6. Dans l'onglet **Configuration de l'expéditeur** , sélectionnez le **type de génération de l'expéditeur** pour déterminer comment l'expéditeur (Adresse de l'expéditeur) dans le message du client de messagerie est généré.
   Utilisez ce champ uniquement si vous souhaitez une adresse de l'expéditeur différente de celle définie dans votre compte de messagerie SMTP.
   - Aucun : l'adresse de l'expéditeur n'est pas générée dans le message du client de messagerie.
   - Compte de messagerie SMTP : utilisez l'adresse d'expédition du compte de messagerie SMTP de l'instance en tant qu'expéditeur.
   - Sélectionner dans la liste : choisissez parmi une liste d'adresses d'arrivée autorisées définie dans la table Client de messagerie à partir de l'adresse [sys_email_client_from_address].
   - Script : exécutez une requête GlideRecord sur le client de messagerie depuis la table Adresse [sys_email_client_from_address].

     Par exemple, le script suivant définit l'adresse de l'appelant en fonction de l'emplacement de l'appelant de l'incident :

     ```
     (function (fromAddressQuery, targetRecord) {
        // targetRecord is incident for this template
        var location = targetRecord.caller_id.country;

        if (location == 'us')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.us@example.com');
        else if (location == 'japan')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.jp@example.com');
        else if (location == 'uk')
           fromAddressQuery.addQuery('email_address', 'servicedesk.uk@example.com');

     })(fromAddressQuery, targetRecord);
     ```

   - Texte : saisissez l'adresse e-mail De l'adresse à utiliser dans le client.

Remarque :

L'adresse e-mail de l'expéditeur n'apparaît pas dans le client de messagerie, sauf si vous configurez le client de messagerie pour afficher l'adresse de l'expéditeur. Pour plus d'informations sur la gestion du comportement d'un client de messagerie, reportez-vous à la section Email client configurations .

Si le domaine de l'adresse d'origine n'est pas le domaine du serveur de compte de messagerie SMTP, le propriétaire du domaine d'origine doit configurer l'enregistrement SPF pour le domaine. Le propriétaire modifie les paramètres du domaine pour permettre à l'instance d'envoyer des e-mails comme s'ils provenaient de ce domaine. Pour plus de détails sur l'utilisation des enregistrements SPF, consultez ServiceNow KB0535456 .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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**.
   Le modèle est ajouté à la table Modèles de client de messagerie [sys_email_client_template].

Définir un message rapide pour le client de legacy workspace messagerie

Créez du contenu prédéfini à ajouter dans Client de messagerie afin que les utilisateurs puissent écrire des e-mails de façon cohérente et efficace.

Avant de commencer
Rôle requis : email_client_quick_message_author ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les agents peuvent insérer des messages rapides dans les e-mails qu'ils rédigent dans l'espace de travail. Par défaut, le contenu du message rapide est inséré à l'emplacement du curseur. Pour que le contenu d'un message rapide remplace tout le contenu existant dans un brouillon d'e-mail, définissez la `glide.email_client.quick_message.insert` propriété sur **false**.

Procédure

1. Accédez à la **Client de messagerie** > **Messages rapides**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Titre	Nom qui apparaît dans le sélecteur de message rapide.
Actif	Option d'activation du message rapide. Lorsque cette option est sélectionnée, le message rapide est disponible dans le sélecteur de message rapide.
Application	Type d'application incluse dans le périmètre.
Utilisateur	Utilisateur ayant accès à ce message rapide. La sélection d'un utilisateur restreint l'accès à cet utilisateur uniquement. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur l'utilisateur.
Groupe	Groupe dont les membres ont accès à ce message rapide. La sélection d'un groupe restreint l'accès aux membres de ce groupe uniquement. Laissez le champ vide pour n'avoir aucune restriction basée sur le groupe.
Table	Table à laquelle le message rapide s'applique. Pour rendre le message rapide disponible pour toutes les tables, laissez vide.
Conditions	Enregistrement cible qui doit correspondre aux conditions avant que le message rapide n'apparaisse pour sélection dans le client de messagerie.
Corps	Contenu à insérer dans le champ **Texte du message** dans Client de messagerie. Par défaut, le champ prend en charge le format HTML. Pour référencer les valeurs des champs, sélectionnez des variables dans la liste des variables ou saisissez manuellement les références des variables à l'aide de la syntaxe ${table_name.variable_name}. Pour référencer l'utilisateur qui lance le client de messagerie, saisissez la variable ${current_user}. Vous pouvez utiliser ces valeurs pour inclure une signature prédéfinie dans les réponses par e-mail des agents aux clients.

Traduction automatique

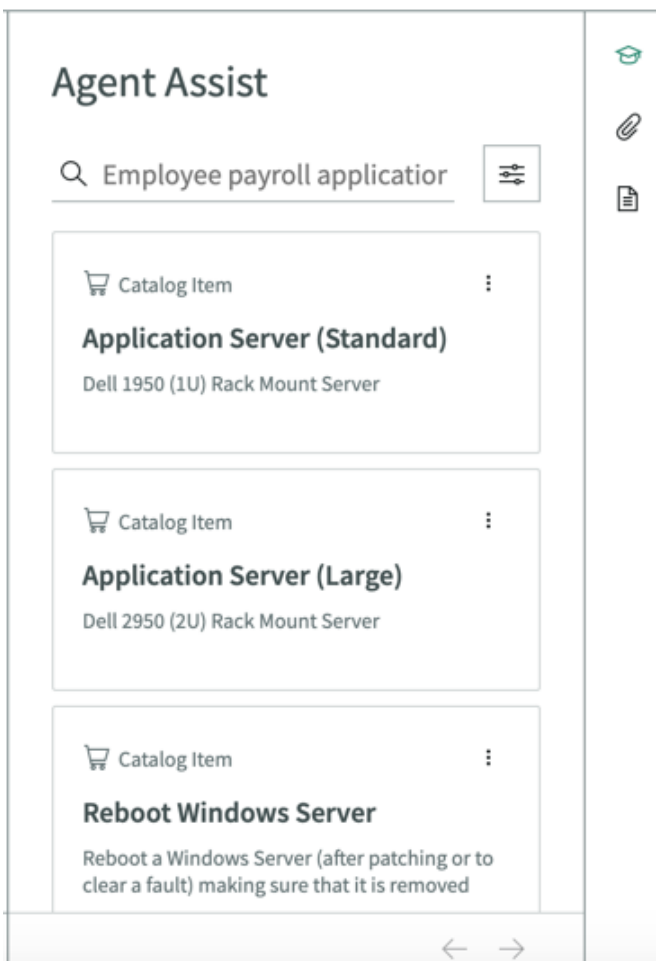
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Remarque : Les sauts de ligne n'apparaissent pas pour les champs multilignes tels que ${description} et ${comments} dans le modèle du client de messagerie.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le panneau latéral contextuel dans legacy workspace

Le panneau latéral contextuel fournit aux agents des outils pour la recherche et la résolution des problèmes. Les différents composants fournissent aux agents différents types d'aide.



Le panneau latéral contextuel est l'endroit où les agents recherchent et résolvent les problèmes. Les agents cliquent sur les icônes pour ouvrir les outils suivants :

- Assistant d'agent ( ) : affiche automatiquement les résultats de recherche en fonction de la brève description. Affiche également les problèmes similaires résolus afin que l'agent puisse déterminer si la solution s'applique dans ce cas. L'assistant d'agent tire parti de l'intelligence artificielle.
- Joindre ( ) : permet à l'agent de joindre le contenu trouvé dans la base de connaissances dans une réponse au demandeur dans le flux d'activité. Cette fonctionnalité ne nécessite pas de configuration.

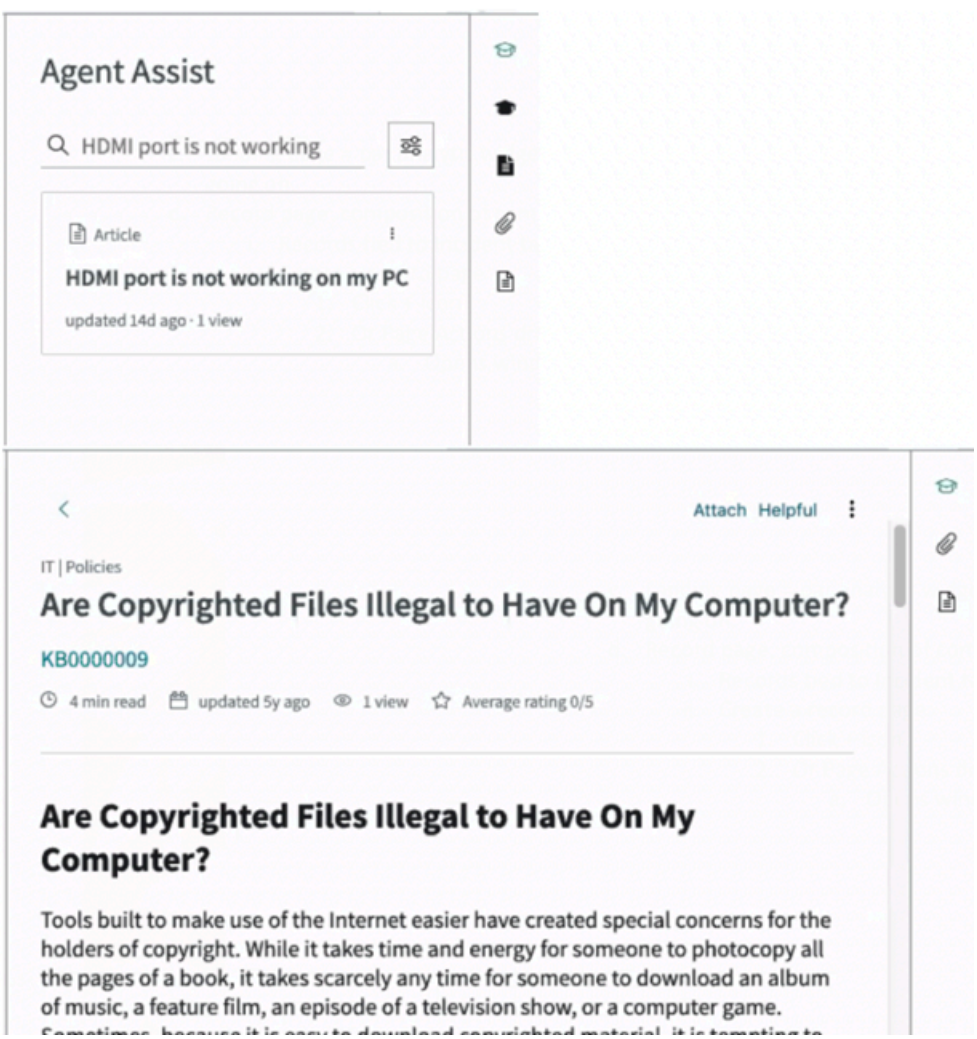
Traduction automatique

© 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.

- Playbook ( ) : permet à l'agent de travailler sur des enregistrements avec un workflow cohérent, en déplaçant l'enregistrement d'un état à un autre.
- Modèle ( ) : remplit le flux d'activité avec du contenu standard lié à la résolution du problème. De bons modèles permettent à l'agent de gagner du temps en éliminant les tâches répétitives.
- Next Experience Composants : les blocs de construction des Espace de travaillistes, des scores PAR, etc., par exemple.
- Composants que vous concevez : vous pouvez créer vos propres Espace de travail composants.

Espace de travail est livré préconfiguré avec des composants dans le panneau latéral contextuel, mais vous pouvez en ajouter d'autres. Chaque composant peut s'afficher pour toutes les tables, ou vous pouvez configurer un composant pour qu'il s'affiche uniquement lorsqu'un agent ouvre des enregistrements à partir de tables spécifiques.

Les composants du panneau latéral sont réactifs, ce qui vous permet d'élargir le panneau latéral pour, par exemple, faciliter la lecture d'un article 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.

Suivant

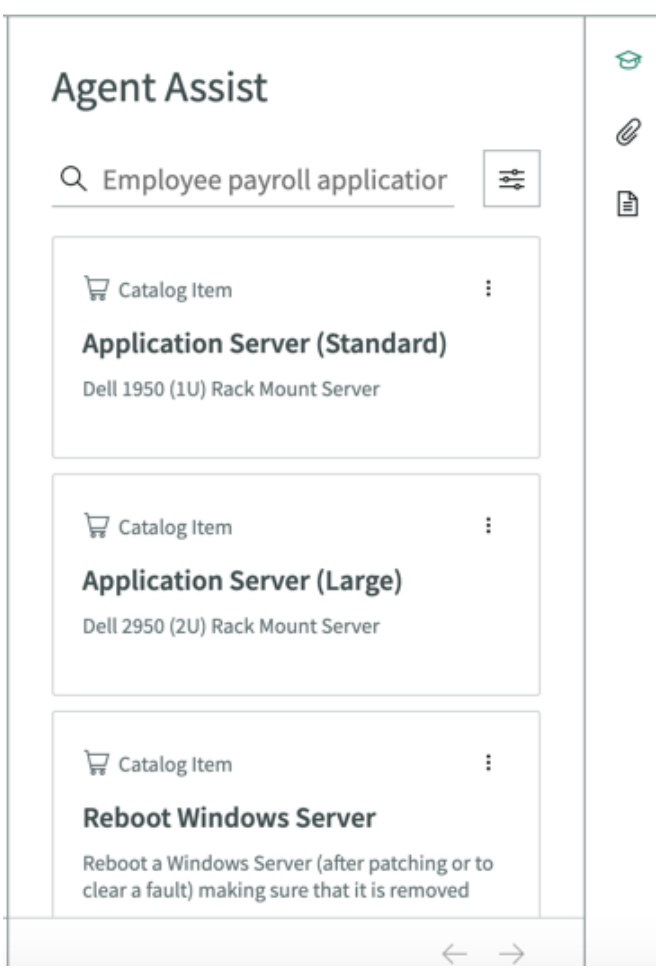
- Ajouter un composant personnalisé au panneau latéral contextuel
- Configurer des modèles qui remplissent les champs de formulaire pour les agents
- Configurez l'assistant d'agent qui fournit des solutions recommandées aux problèmes présentés dans l'enregistrement ouvert.

Ajouter des composants personnalisés au panneau latéral contextuel

Vous pouvez ajouter ou supprimer des composants dans le panneau latéral contextuel. Ces composants aident les agents à résoudre les problèmes des clients sur lesquels ils travaillent.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Espace de travail est livré préconfiguré avec des composants dans le panneau latéral contextuel, mais vous pouvez en ajouter d'autres. Chaque composant peut s'afficher pour toutes les tables, ou vous pouvez configurer un composant pour qu'il s'affiche uniquement lorsqu'un agent ouvre des enregistrements à partir de tables spécifiques. L'image suivante montre l'assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel.



Les composants déjà disponibles pour être placés dans le panneau latéral contextuel 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.

- Assistant d'agent
- Pièces jointes
- Modèles

Dans la procédure suivante, vous allez créer une action d’espace de travail qui affiche une icône dans le panneau latéral contextuel, qui ouvre un composant dans le panneau.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments du panneau latéral contextuel** et cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Affectations d’actions répertorie les composants qui apparaissent dans le panneau latéral du formulaire en fonction de la table à laquelle appartient l’enregistrement ouvert. Par exemple, vous pouvez configurer l’Assistant d’agent différemment pour chaque table.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d’action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom qui apparaît sur le composant que vous ajoutez au panneau latéral contextuel.
Nom de l’action	Nom qui apparaît pour cet enregistrement dans la liste des affectations d’actions : **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments du panneau latéral contextuel**
Implémenté en tant que	**Le composant de l’interface utilisateur** est la seule sélection valide. Un composant d’interface utilisateur affiche une icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe pour exécuter une fonction, comme l’ajout d’une pièce jointe à un enregistrement, l’ajout d’un composant dans le panneau latéral du formulaire, l’affichage d’un formulaire à remplir par les utilisateurs ou la recherche d’un enregistrement.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Cliquez sur l’icône de loupe ( ) et sélectionnez le composant à ajouter au panneau latéral du formulaire. Par exemple, pour ajouter un assistant d’agent supplémentaire, sélectionnez **now-agent-assist**.
Icône	Icône à ajouter à droite de la barre latérale du formulaire sur laquelle les agents cliquent pour utiliser ce composant.
Info-bulle	Texte qui s’affiche quand et quand l’agent passe une souris sur l’icône.
Description	Brève description de ce composant.
Application	Application à laquelle ce composant s’applique. Global signifie que le composant s’applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel appartient ce composant, par exemple, Agent Workspace, ITSM, CSM, etc.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu’un enregistrement de cette table est ouvert, ce composant peut apparaître dans le panneau latéral du formulaire.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur correspond généralement à Espace de travail.
Actif	Activez ce composant dans le panneau latéral 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
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des icônes du panneau latéral contextuel. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
4. Dans les listes connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , utilisez le créateur de condition pour créer des filtres empêchant l'icône du composant d'apparaître dans le panneau latéral du formulaire.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de confirmation** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'utilisation de ce composant.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour empêcher les tables enfants d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel, ou cette table héritant des composants d'une table parente.

   (Optional) Les composants du panneau latéral contextuel s'affichent en fonction des enregistrements ouverts dans Agent Workspace. Les tables enfants héritent de ces composants par défaut. Vous pouvez éviter que cela ne se produise.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie l'icône
Table	Table associée à ce composant. L'icône de ce composant s'affiche dans le panneau latéral contextuel à chaque ouverture Espace de travail d'un enregistrement à partir de cette table.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant de sa table parente.
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables **enfants de Table** d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

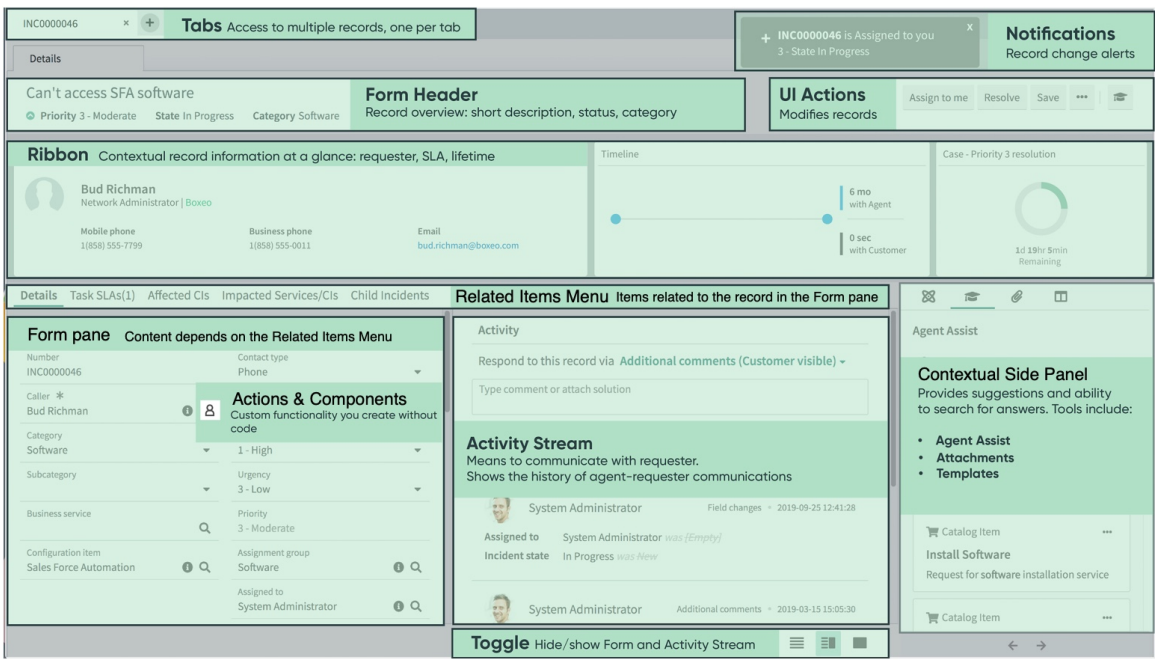
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le 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.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer des modèles dans le panneau latéral contextuel

Réduisez le temps d'un agent pour répondre aux demandeurs en renseignant automatiquement les champs d'enregistrement à l'aide d'un modèle.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Configurez les modèles.

Remarque :
Les champs multilignes ne sont pas pris en charge. Une seule ligne s'affiche dans un champ.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous associez des modèles à des tables. Chaque fois qu'un agent travaille sur un enregistrement à partir de cette table, il peut cliquer sur un modèle pour remplir les champs du formulaire. Par exemple, vous pouvez créer un modèle de priorité élevée pour la table de problèmes. Chaque fois que les agents travaillent sur un problème, s'ils cliquent sur le modèle, le champ **Urgence** de l'enregistrement de problème est **défini sur Élevée**.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modèles**.
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 de modèle

Champ	Description
Nom	Nom de ce modèle. **Remarque :** Le nom du modèle ne peut pas correspondre à un nom de table existant.
Table	Table à laquelle ce modèle s'applique. Sélectionnez **Global** afin que le modèle soit disponible pour une utilisation avec toutes les tables. **Remarque :** La liste de tables affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le modèle.
Actifs	Option permettant l'utilisation du modèle. Un modèle doit être actif pour être utilisé.
Utilisateur	Utilisateur qui peut configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un utilisateur, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Groupe	Groupe dont les membres peuvent configurer et appliquer le modèle. Si vous définissez un groupe, aucun autre utilisateur ne peut voir le modèle, sauf si vous sélectionnez l'option **Global**.
Global	Option permettant à tout utilisateur qui peut accéder aux modèles d’afficher et d’appliquer ce modèle.
Description brève	Description du modèle. **Remarque :** Ajouter du contenu à ce champ n’ajoute pas ce contenu au champ **Brève description** des formulaires qui utilisent ce modèle.
Modèle	Contenu qui remplit automatiquement les enregistrements qui sont basés sur ce modèle. Sélectionnez un champ à partir de la table spécifiée dans la colonne de gauche, puis entrez les données à renseigner automatiquement dans la colonne de droite. **Remarque :** Même si vous pouvez sélectionner des champs à remontée pas à pas dans le modèle, ils ne s’appliquent pas aux champs qui se trouvent sur le formulaire.
Élément de lien	Modèle qui relie une table enfant au modèle de la table parente. Dans le modèle de la table enfant, définissez la valeur sur le champ qui fait référence à la table parente. Une fois la valeur définie, le modèle enfant est explicitement lié à la table parente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 pas par défaut. Configurez le formulaire de modèle pour ajouter le champ.

4. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

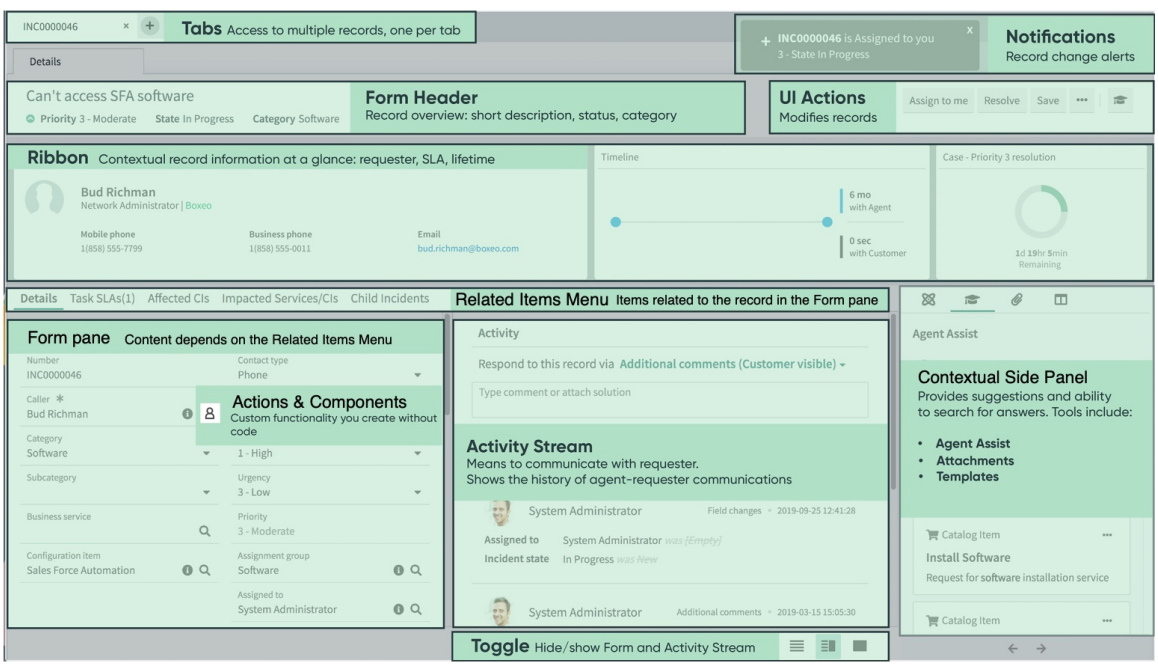
Vous pouvez également créer un modèle en enregistrant un formulaire. Pour plus d'informations, voir Créer un modèle en enregistrant un formulaire .

Que faire ensuite

Configurez l'Assistant d'agent afin que les agents reçoivent des recommandations pour les problèmes présentés dans l'enregistrement ouvert. Vous pouvez également configurer un composant différent.

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer Assistant d'agent

Configuré Assistant d'agent pour donner aux agents des résultats de recherche automatique qui montrent les solutions possibles pour les enregistrements qu'ils ouvrent. Assistant d'agent est préconfiguré pour rechercher des solutions dans les tables Incident, 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.

Changement, Pannes, Connaissances et Ticket. Vous pouvez configurer Assistant d'agent la recherche de sources d'informations supplémentaires.

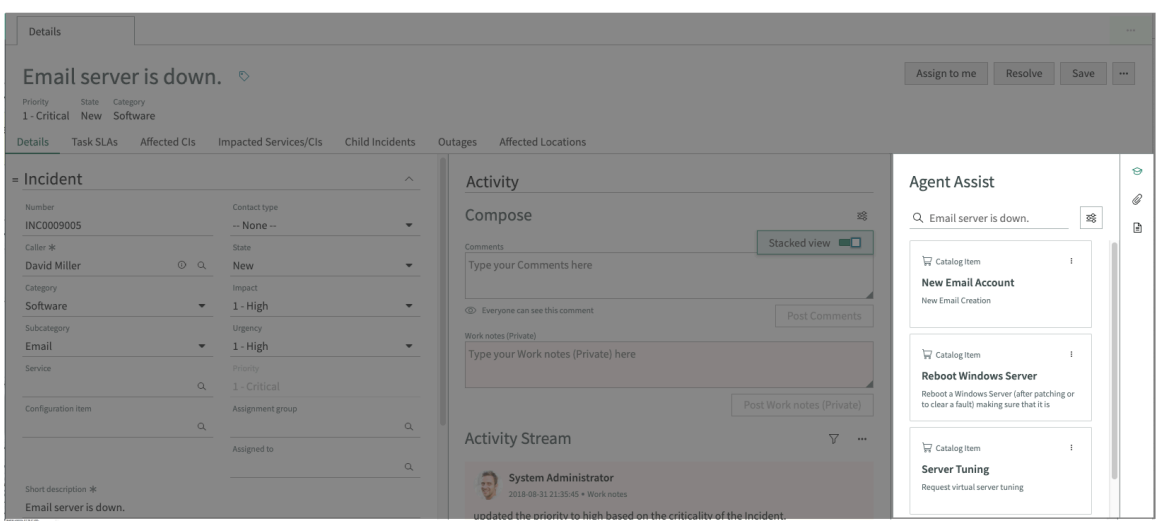
Avant de commencer

- Rôle requis : workspace_admin
- Le module d'extension ITSM, com.snc.agent_workspace.itsm, doit être activé sur votre instance.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cliquer sur l'icône de graduation ( ) dans le panneau latéral contextuel fait Assistant d'agent apparaître. Assistant d'agent utilise la recherche contextuelle et, éventuellement, l'apprentissage machine pour faire apparaître des recommandations basées sur des articles de la base de connaissances, des éléments de catalogue, ainsi que des incidents, tickets, problèmes et questions connexes pertinents pour un enregistrement sur lequel un agent travaille.

Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement, Assistant d'agent il effectue une recherche automatique en fonction d'un champ de l'enregistrement, généralement le champ de brève description. Chaque résultat de recherche apparaît dans une carte.



Les résultats de recherche renvoient généralement plusieurs cartes. Vous configurez le contenu de la carte, qui peut être des champs d'enregistrement ou un message personnalisé. Vous configurez également l'en-tête de la carte. Pour améliorer les recommandations, configurez Predictive Intelligence, qui comporte des frais d'abonnement distincts.

Vous configurez l'assistant d'agent pour chaque table accessible à vos agents. Vous pouvez même en configurer plus d'une Assistant d'agent pour chaque table. Chacun d'entre eux Assistant d'agent effectuerait une recherche dans un référentiel d'information différent.

Pour chaque Assistant d'agent, vous spécifiez la source de l'information à rechercher. Une implémentation classique recherche simplement les articles de la base de connaissances, qui comprend des articles de la communauté (anciennement appelés Social Q&A). Vous pouvez également rechercher un catalogue de services si vos agents commandent des éléments pour répondre à des demandes, par exemple, en envoyant un clavier à un demandeur. Vous pouvez également utiliser des ressources supplémentaires, c'est-à-dire des tables auxquelles vos agents doivent accéder, par exemple une table d'incidents.

Assistant d'agent, représenté par l'icône de capuchon de graduation ( ) dans le panneau latéral contextuel, est la version de l'espace de travail de Recherche contextuelle. Ainsi, la

Traduction automatique

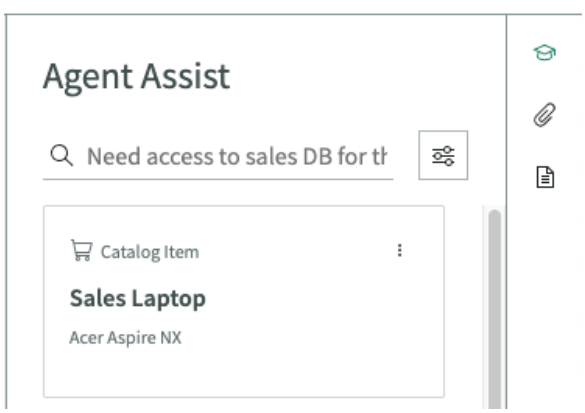
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

configuration de Assistant d'agent est presque identique à celle de Contextual Search. Pour obtenir des informations sur la configuration en plus de celles fournies dans cette rubrique, consultez Recherche contextuelle .

Procédure

1. **Facultatif :** Modifier les sources Assistant d'agent d'informations pouvant effectuer des recherches. Assistant d'agent dispose des sources d'informations par défaut qu'il recherche. Vous pouvez modifier ces sources en définissant de nouveaux contextes de recherche.
2. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration des tables

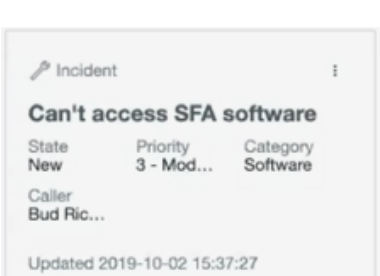
Champ	Description
Table	Nom de la table associée à ceci Assistant d'agent, par exemple Incident [incident].
Type d'interface utilisateur	Sélectionnez **Espace de travail**.
Contexte de recherche	Cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez un contexte de recherche. Les contextes de recherche sont les groupes de chercheurs utilisés comme sources d'informations pour Assistant d'agent les recherches. Les modules de recherche sont des sources d'information, telles que Connaissances, Catalogue et Épinglé. Si vous associez plus d'une Assistant d'agent table à une table, les contextes de recherche doivent être différents. Pour plus d'informations, consultez **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**ou définissez un contexte de recherche .
Titre	Titre qui apparaît en haut de Assistant d'agent. La valeur par défaut est **Assistant d'agent**. 
Activer la zone de recherche associée	Commutateur qui permet d'afficher ou de masquer la zone de recherche dans Assistant d'agent. Les agents utilisent cette zone pour saisir de nouveaux termes de recherche afin de trouver des solutions. Dans le cas contraire, l'agent devrait modifier le texte dans le champ Assistant d'agent sur lequel base sa recherche, par exemple Brève description. Ce champ est en lecture seule lorsque le **type d'interface utilisateur** est **Espace de travail**.
Afficher d'abord la configuration du module de recherche	Activez/désactivez cette option pour afficher les ressources du module de recherche avant les ressources supplémentaires dans le contexte de recherche. En général, cochez cette case. Les ressources de recherche sont des sources d'information, telles que des articles de la base de connaissances et des 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.

Champ	Description
	de catalogue. Les ressources supplémentaires sont des tables auxquelles vous donnez accès aux agents afin de résoudre les problèmes, telles que les incidents fermés, les problèmes résolus et les enregistrements d'employés.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications. Ce champ est en lecture seule.
Limite	Nombre maximal de résultats de recherche renvoyés.
Résultats par page	Nombre des résultats affichés par page.
Autoriser la recherche avec un texte de recherche vide	Basculez pour spécifier si la recherche s'exécute en l'absence de texte de recherche. Il n'y a pas de texte de recherche lorsqu'aucun **champ de recherche** n'est spécifié ou qu'un **champ de recherche** est spécifié mais qu'il est vide. Vous pouvez, par exemple, souhaiter que le champ de recherche soit vide afinAssistant d'agent qu'un agent puisse saisir le nom d'un employé pour afficher ses enregistrements. Pour rechercher des enregistrements d'employés, il ne serait pas logique d'exécuter une recherche d'échantillon sur un employé arbitraire. **Le champ de recherche** est le champ que l'enregistrement Assistant d'agent ouvert utilise comme critère de recherche. La valeur par défaut est **Description brève**. Configurez cette valeur lors des étapes suivantes.
Ce qu'il faut afficher	Conditions qui doivent être remplies pour Assistant d'agent apparaître. Par exemple, définissez **[Active] [is] [true]** pour n'apparaître Assistant d'agent que lorsque l'enregistrement est ouvert.
Recherche en tant que	Permet à l'agent d'effectuer une recherche en fonction de la valeur d'un champ dans l'enregistrement ouvert, par exemple, **Appelant**. Utilisez cette option lorsqu'un agent remplit des formulaires au nom d'un client. Dans l'onglet, sélectionnez **Activer la recherche en tant que**. Dans la liste **Champ Recherche en tant que** , sélectionnez le champ de l'enregistrement ouvert à utiliser en tant que personne effectuant la recherche.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure, puis cliquez sur **Enregistrer**.
   Les listes connexes **Champs de recherche**, **Configurations de filtre,Configurations d'e-mail** et **Configurations de l'action de recherche** s'affichent.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Champs de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour effectuer Assistant d'agent une recherche différente de la **description brève** par défaut.
6. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations de filtre**, cliquez sur **Nouveau** pour créer des conditions qui modifient statiquement ou dynamiquement les résultats de recherche qui s'affichent dans Assistant d'agent.
   Un exemple de condition statique consiste à définir la condition du champ **Catégorie** sur **Logiciel**. Dans ce cas, pour tous les résultats de recherche renvoyés, Assistant d'agent affiche uniquement ceux pour lesquels le champ **Catégorie** est **Logiciel**.



Vous pouvez également créer des filtres dynamiques, c'est-à-dire des filtres basés sur des champs dans le volet du formulaire. Par exemple, n'affichez que les articles de la base de connaissances qui ont la même catégorie que l'incident actuel. Si un agent modifie la valeur d'un champ dynamique dans le volet 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.

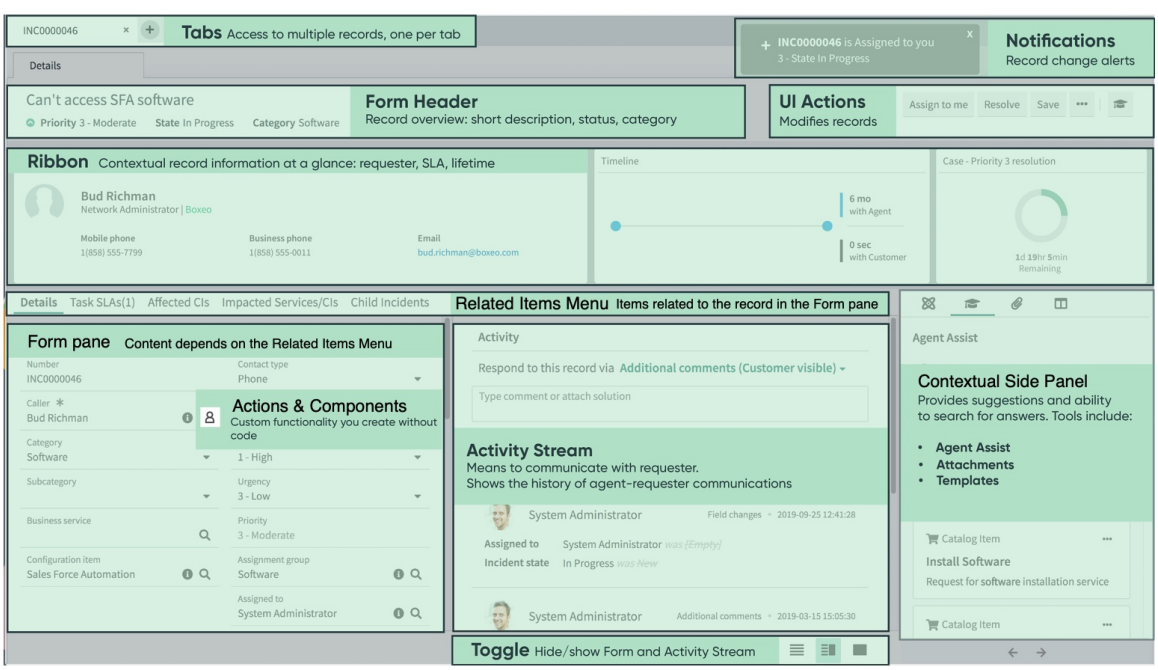
formulaire, il Assistant d'agent effectue automatiquement une autre recherche en fonction de la valeur mise à jour. Cliquez sur le lien suivant pour créer un filtre dynamique.

7. **Facultatif :** Ajouter Assistant d'agent à la barre latérale.
8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations d'e-mail**, sélectionnez **Nouveau** pour envoyer une notification par e-mail pré-écrite, telle que l'incident fermé, à un utilisateur nommé dans un champ d'enregistrement, tel que **Affecté à**.
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations des actions de recherche**, vous pouvez voir les actions qu'un agent peut effectuer avec les résultats de la recherche, par exemple, **Joindre**, **Marquer**, **Mode plein écran** et **Utile**.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.
11. **Facultatif :** Configurez Predictive Intelligence.
    Predictive Intelligence est un abonnement complémentaire qui fournit automatiquement des recommandations de solutions très précises.
12. **Facultatif :** Configurez les cartes de l'assistant d'agent.
13. **Facultatif :** Configurer plus d'un Assistant d'agent pour une table.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des sources d'information Assistant d'agent

Configurez les recherches de sources Assistant d'agent d'informations pour fournir à vos agents des solutions recommandées.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Assistant d'agent est livré avec des sources d'informations par défaut qu'il recherche. Vous pouvez modifier les sources d'information pour fournir des informations plus pertinentes. Voici quelques-unes des ressources Assistant d'agent qui peuvent faire l'objet d'une recherche :

- Base de connaissances
- Catalogues de services
- Tables
- Créateurs d'enregistrements

Ces sources d'information sont regroupées comme suit :

- Modules de recherche : catalogue, base de connaissances, épinglés et discussions. Vous ne pouvez pas les compléter. Vous pouvez voir la liste complète en accédant à **Recherche contextuelle** > **Configurations du module de recherche**.
- Ressources supplémentaires : tables pouvant faire l'objet d'une requête. Vous ne pouvez pas les compléter. Vous pouvez voir la liste complète en accédant à **Recherche contextuelle** > **Ressources supplémentaires**.
- Contextes de recherche : combine les modules de recherche et les ressources supplémentaires en une seule source d'informations pour effectuer la recherche.

Procédure

1. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom du contexte de recherche.
Description brève	Décrit ce contexte de recherche.
Configuration du module de recherche	Le groupe de chercheurs à utiliser comme source pour les recherches.
Texte du module de recherche	Étiquette pour les résultats de recherche
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Actif	Activez ce contexte de recherche.
Activer les recherches par caractères génériques	Activez cette option pour que l'astérisque regex (*) soit valide. * peut représenter n'importe quel caractère alphanumérique dans un terme de recherche. Il est recommandé d'activer cette option.
Rechercher au changement de focus	Ce champ n'est pas utilisé dans Assistant d'agent 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.

3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
4. Dans l'onglet **Configurations des ressources supplémentaires** , cliquez sur **Modifier**.
5. Dans la zone de liste double, sélectionnez les éléments de la colonne **Collection** et utilisez les pointes de flèche pour les déplacer vers la colonne **Liste des configurations des ressources supplémentaires** afin d'ajouter les éléments comme source d'informations pour Assistant d'agent la recherche.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations du créateur d'enregistrement** , cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des créateurs d'enregistrement aux recherches de ressources Assistant d'agent .

   (Optional) Un créateur d'enregistrement est un type d'élément de catalogue qui permet aux utilisateurs finaux de demander une tâche, telle que le redémarrage de Windows Server, la réinitialisation du mot de passe ou le remplacement du toner de l'imprimante. Un créateur d'enregistrement produit un enregistrement, par exemple, un ticket qui incarne la tâche.

   a. Sur le formulaire **Configuration du créateur d'enregistrement** , sélectionnez le créateur d'enregistrement à ajouter aux ressources de recherche, puis cliquez sur **Soumettre**.
   Pour en savoir plus sur la création d'un créateur d'enregistrement, reportez-vous à la rubrique Créer un créateur d'enregistrement .

8. **Facultatif :** Dans l'onglet **Configurations des tables** , cliquez sur **Nouveau** pour ajouter des tables à Assistant d'agent rechercher.

   (Optional) Dans le formulaire Configuration de table, sélectionnez la table à ajouter en tant que ressource de recherche et, éventuellement, les conditions qui empêchent l'utilisation de cette ressource supplémentaire. Pour obtenir de l'aide sur le remplissage du formulaire, consultez cette étape dans Configurer l'assistant d'agent.

Que faire ensuite

Configurer Assistant d'agent.

Configurer Intelligence prédictive dans Assistant d'agent

Configuré Intelligence prédictive pour utiliser le langage machine afin de rechercher et de créer automatiquement des recommandations pour la résolution des problèmes. Assistant d'agent fonctionne sans Intelligence prédictive, qui est une mise à niveau.

Avant de commencer

- Modules d'extension requis : com.snc.contextual_search, com.glide.platform_ml, com.snc.contextual_search_ml : permet aux clients de tirer parti des algorithmes d'apprentissage machine pour effectuer des recherches avec Recherche contextuelle.
- Ensure Intelligence prédictive est actif et configuré sur votre instance. Consultez Install Predictive Intelligence .
- Abonnement à Prediction Intelligence.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

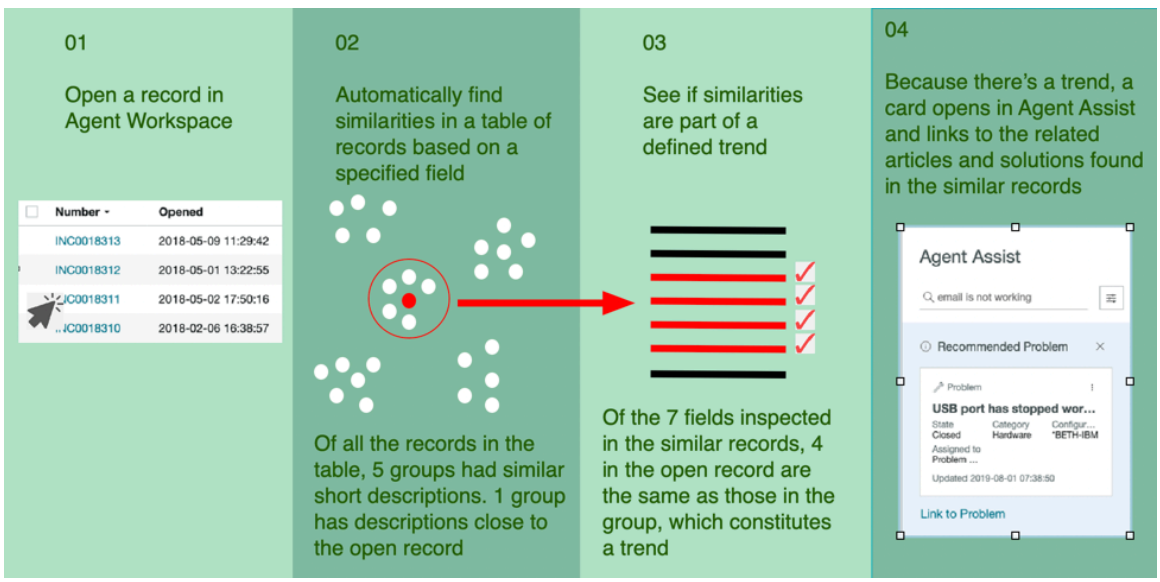
Les agents Assistant d'agent recherchent manuellement des problèmes similaires, des articles de la base de connaissances connexes et des solutions connexes. La version pro de Assistant d'agent, propulsée par Intelligence prédictive, fait tout cela automatiquement.

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.

Lorsqu'un agent ouvre un enregistrement, Assistant d'agent avec Intelligence prédictive:

1. Recherche des enregistrements similaires.
2. Trouve les points communs entre ces enregistrements, tels qu'un code de recommandation de tous les enregistrements pointant vers le même article de la base de connaissances.
3. Affiche les solutions sous forme de recommandations dans Assistant d'agent.



La ligne supérieure à côté de l'icône de loupe ( ) montre le texte recherché, qui est configurable, mais il s'agit généralement du champ de brève description dans l'enregistrement ouvert. Assistant d'agent présente une ou plusieurs recommandations. Les agents peuvent cliquer sur l'article pour en savoir plus. Pour utiliser la recommandation, les agents cliquent sur un lien qui, dans cet exemple, est **Lien vers le problème**. Les liens incluent :

- **Joindre** : permet de joindre l'article de la base de connaissances à l'enregistrement et d'inclure la pièce jointe dans le Flux d'activité.
- **Proposer un incident majeur** : étant donné que de nombreux enregistrements signalent le même incident, il est recommandé d'escalader la priorité de la résolution du problème.
- **Lien vers le changement** : puisque de nombreux enregistrements semblent signaler le même problème en raison d'un changement récent, tel qu'une version du logiciel, associez cet enregistrement au changement et proposez la solution aux enregistrements similaires utilisés.
- **Lien vers un problème** : associez cet enregistrement à un problème courant et proposez la solution aux enregistrements similaires utilisés.

Les modules suivants fonctionnent ensemble pour configurer les prédictions :

- L'intelligence prédictive et la similarité (**Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions)**: une définition de solution spécifie les points communs que vous recherchez dans les enregistrements, par exemple, tous pointent vers le même article de la base de connaissances ou tous les incidents sont liés à la même mise à niveau logicielle.
- Définitions des tendances (**Analyseur de similarité** > **Définitions des tendances**) : définit le nombre d'enregistrements qui ont quelque chose en commun qui constituent une tendance, par exemple, six enregistrements ou plus pointant vers le même article de la base de connaissances constituent une tendance.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Définissez les points communs que vous recherchez.

   a. Accédez à la **Intelligence prédictive** > **Similarité** > **Définitions des solutions)** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. Renseignez les champs du formulaire Définition de la solution.

Définition de la solution

Champ	Description
Modèle de solution	Modèle pour ce formulaire. Sélectionnez l'option qui décrit votre point commun. **Le modèle de similarité** est le modèle le plus générique. **Le modèle d'incidents similaires**recherche des enregistrements d'incidents avec des descriptions courtes similaires. **Le modèle d'incident majeur** recherche des enregistrements d'incidents ayant des descriptions courtes similaires au cours des 15 dernières minutes.
Corpus de mots	Texte qui s'affiche et Assistant d'agent qui se rapporte à la communauté définie dans ce formulaire.
Table	Table dans laquelle rechercher des enregistrements.
Champs	Un ou plusieurs champs dans les enregistrements à examiner pour voir s'il y a des valeurs communes.
Filtres	Conditions qui spécifient le point commun, par exemple, **État non résolu** + **Gravité élevée** + **Description courte contenant la version**.
Langue de traitement	Langue de l'agent.
Fréquence de la formation	Suggestion de la fréquence à laquelle reformer le modèle pour éviter qu'il ne devienne obsolète. Cette valeur n'est pas appliquée et ne reforme pas automatiquement le modèle.
Fréquence d'actualisation	Fréquence utilisée pour exécuter le modèle sur les enregistrements afin de trouver des points communs.
Étiquette	Nom du modèle de solution.
Nom	Lecture seule
Tableau à comparer	Table dans laquelle rechercher des enregistrements similaires.
Champs à comparer	Champs dans les enregistrements à rechercher pour des valeurs similaires.

2. Spécifiez ce qui constitue une tendance.

   a. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Assistant d'agent** > **Définitions des tendances** et cliquez sur **Nouveau**.

   b. 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.

Définition de tendance

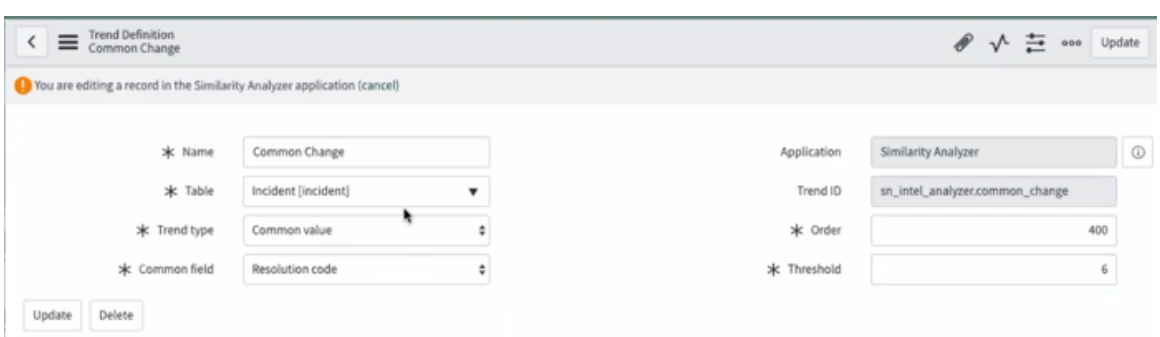
Champ	Description
Nom	Nom de la tendance, par exemple, Changement commun, car vous recherchez un changement similaire parmi les enregistrements.
Table	Table d'où proviennent les enregistrements qui ont été définis comme ayant des valeurs en commun.
Type de tendance	Points communs par lesquels la tendance est définie. Les options incluent : ▪ Common value (Valeur commune) : si un nombre d'enregistrements supérieur au seuil dans la **table** a la même valeur, il s'agit d'une tendance. Par exemple, si six enregistrements ou plus ont le même code de résolution, il s'agit d'une tendance. ▪ Référence commune : si un nombre d'enregistrements supérieur au seuil dans la **table** a la même référence à une autre table, il s'agit d'une tendance. Par exemple, si au moins le nombre seuil d'enregistrements fait référence au même article de la base de connaissances, il s'agit d'une tendance. ▪ Condition commune : si les enregistrements ont au moins le nombre seuil de conditions correspondantes, il s'agit d'une tendance. Vous pouvez définir six conditions pour les enregistrements. **Le seuil** est le nombre de conditions qui doivent correspondre pour être considérées comme une tendance. Par exemple, pour détecter des incidents majeurs, les conditions peuvent être que l'impact est élevé, que la date de création se situe dans les six dernières heures et que quatre autres conditions soient sélectionnées. Si les enregistrements ont au moins le nombre seuil de conditions de correspondance, il y a une tendance, par exemple, au moins quatre des six conditions doivent correspondre pour qu'il y ait une tendance.
Champ commun	Champ dans l'enregistrement de table à examiner pour les valeurs communes.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
ID de tendance	Lecture seule
Ordre	Ordre de séquence dans lequel Assistant d'agent évalue cette tendance. Les tendances sont évaluées dans l'ordre de la valeur **d'ordre** la plus basse à la plus élevée.
Seuil	Nombre minimum d'enregistrements ayant ce point commun. Par exemple, si la valeur est 10, 10 enregistrements ou plus doivent avoir en commun pour être considérés comme une tendance.
Condition	Spécifie quand afficher la notification, par exemple, **État non résolu** + **Gravité élevée** + Description **brève contenant la version**. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Condition commune**. Vous pouvez créer une condition selon laquelle, si cet enregistrement a été lié à un problème, vous ne souhaitez pas le lier à ce problème.
Type de référence	Référence M2M (plusieurs-à-plusieurs) ou référence un-à-un. Une référence M2M est que de nombreux incidents peuvent se rapporter à un seul

Traduction automatique

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

Champ	Description
	enregistrement, et que de nombreux enregistrements peuvent se rapporter à un seul incident. Une simple référence signifie qu'il existe une relation directe entre la cause et le changement.
Table M2M	Jointure plusieurs-à-plusieurs de deux tables. Le nom de la table doit commencer par m2m, par exemple, m2m_kb_task. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Référence commune**.
Champ source N-N	Spécifie quel champ fait référence à une autre table. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Référence commune**.
Champ destination N-N	Spécifie le champ auquel il est fait référence à partir d'une autre table. Ce champ n'apparaît que lorsque le **type de tendance** est **Référence commune**.

L'exemple suivant indique qu'une tendance est définie par au moins 6 codes de résolution (**seuil**) (**champ commun**) ayant la même valeur (**type de tendance**) dans la table d'incidents (**table**).



À ce stade, vous avez défini ce qu'est une tendance. Vous n'avez pas encore défini l'action à entreprendre en cas de tendance.

c. Cliquez sur **Envoyer**.

3. Faire correspondre les définitions de solutions aux tendances.
En d'autres termes, si la tendance A se produit, recommandez la solution A.

a. Accédez aux **recommandations d'Assistant d'agent** et cliquez sur **Nouveau** pour connecter les définitions de solutions à des définitions de tendances.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Assistant d'agent Recommandation

Champ	Description
Nom	Nom de la recommandation.
Configuration des tables	Table dans laquelle rechercher des tendances.
Type de source	Sélectionnez **Predictive Intelligence** , sauf si vous écrivez un script qui associe les tendances à des solutions.
Définition de la solution	Spécifiez la définition de la solution pour qu'elle corresponde aux tendances que vous répertorierez par la 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.

Champ	Description
Actif	Activez/désactivez cette option pour activer la recommandation.
Ordre	S'il existe plusieurs recommandations possibles, cette valeur établit la priorité de cette recommandation ; Plus la valeur est faible, plus la recommandation est élevée.

c. Cliquez avec le bouton droit sur le formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**.

d. Dans la liste connexe Recommandations de tendances, cliquez sur **Nouveau** pour associer une tendance à la **définition de la solution**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Recommandation de tendance

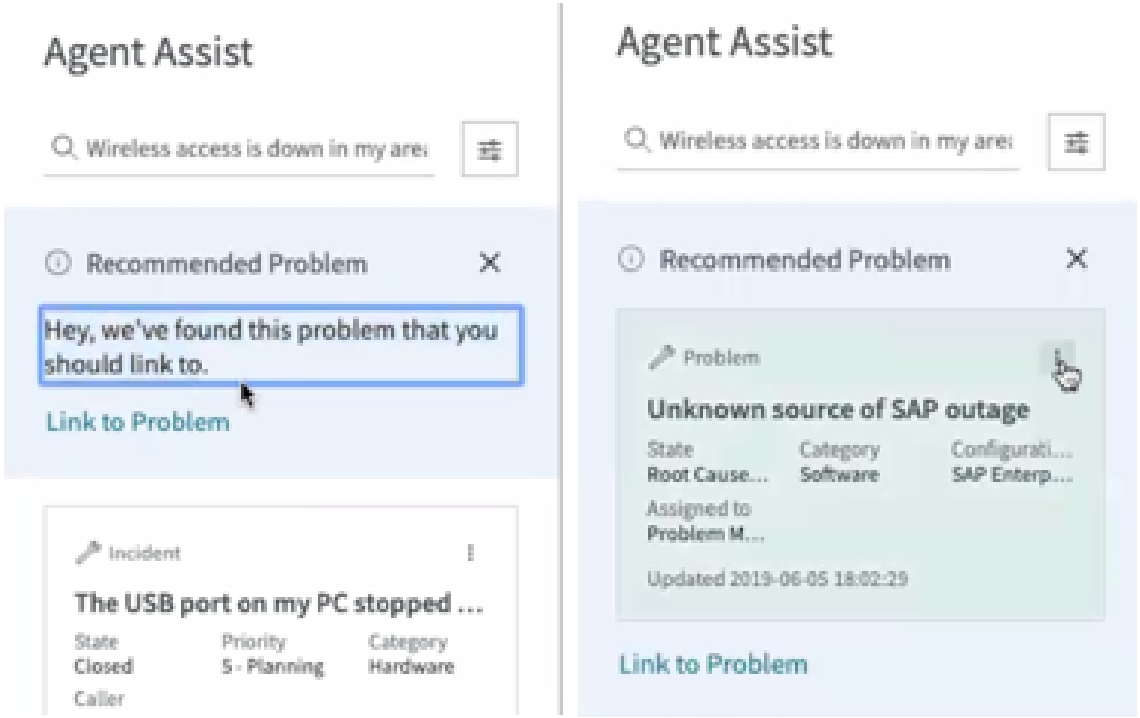
Champ	Description
Nom	Nom de la tendance.
Assistant d'agent Recommandation	Prérempli avec la valeur que vous avez spécifiée pour le nom de la recommandation.
Définition de tendance	Sélectionnez la définition de tendance que vous souhaitez associer à cette **définition de solution**.
Ordre	Si plusieurs tendances sont associées à cette **définition de solution**, la priorité de cette tendance dans cette liste. Plus ce nombre est bas, plus il apparaît haut dans la liste connexe.
Titre de recommandation	Titre de la recommandation qui apparaît dans Assistant d'agent.
Type d'interface utilisateur	Dans la recommandation qui s'affiche dans Assistant d'agent, affichez l'enregistrement ou un message, que vous saisirez.
Action primaire	Sélectionnez l'action de l'espace de travail à effectuer, par exemple, **Lien vers un problème**.
Actions supplémentaires	Espace de travail Actions supplémentaires à effectuer. Cliquez sur l'icône de verrouillage (puis sur l'icône Action de l'espace de) et utilisez la zone de sélection pour sélectionner les actions à effectuer. Ce champ ne s'affiche que si **le type d'interface utilisateur** est **Affichage d'enregistrement**.
Message de recommandation	Saisissez le message que vous souhaitez afficher dans la zone Action primaire de Assistant d'agent. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **le type d'interface utilisateur**est **Affichage du message**.
Condition d'affichage	Spécifiez éventuellement des conditions quand cette tendance doit utiliser cette **définition de solution**.

Les exemples suivants montrent quand **le type d'interface utilisateur**est **Affichage de message** et **Affichage d'enregistrement**.

Affichage du message	Affichage de l'enregistrement

Traduction automatique

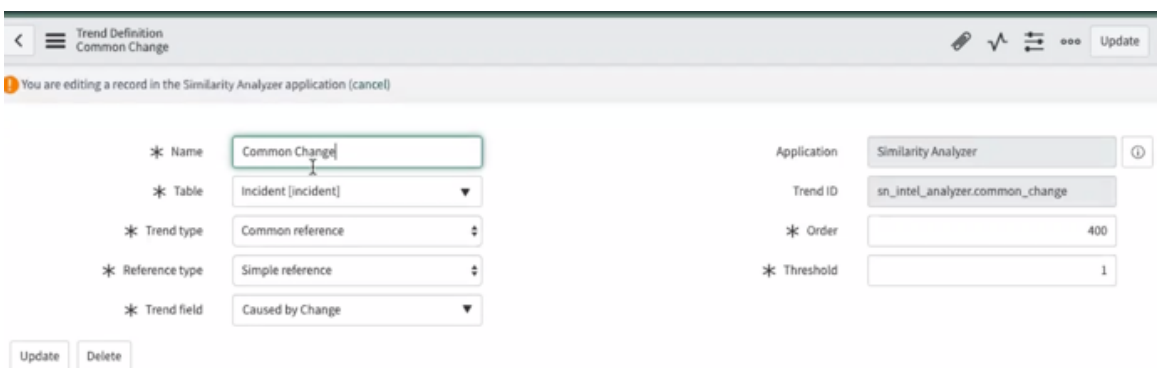
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



f. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:

- Changement commun (nom)
- Dans des enregistrements similaires (trouvés à l'étape 1) dans la table Incident (Table)
- Recherche d'une référence commune (type de tendance), ce qui signifie que l'analyseur recherche un champ de référence vers un autre enregistrement
- Recherche d'une référence de style simple (type de référence), ce qui signifie que l'analyseur recherche une relation directe entre l'incident et le changement (le changement est un parent de l'incident)



Que faire ensuite

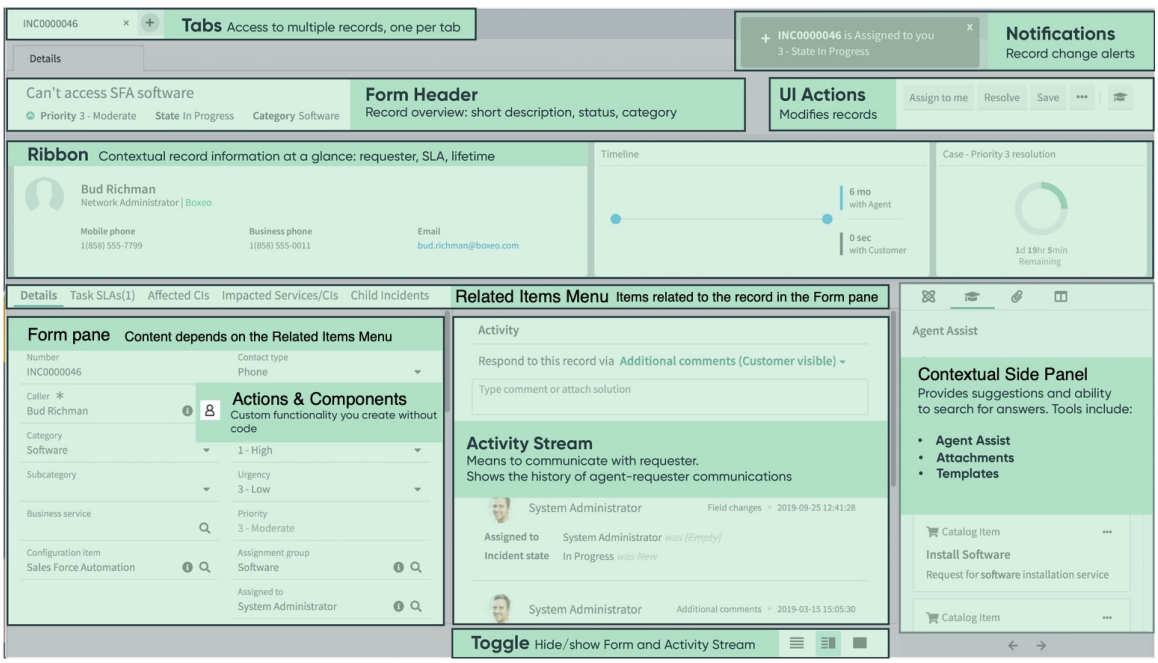
Configurez d'autres composants dans la barre latérale contextuelle ou cliquez sur un composant dans la liste suivante pour le configurer.

Cliquez sur un composant pour le 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.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Configurer Assistant d'agent les cartes

Configurez Assistant d'agent les cartes pour personnaliser l'affichage des agents d'informations en un coup d'œil.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration d'affichage des résultats de la recherche**.
2. Filtrez la liste par type d'interface utilisateur et saisissez Espace de travail dans le champ de requête.
3. Ouvrez un enregistrement de configuration de l'affichage de la carte.
4. Renseignez les champs Vue de la carte du formulaire.

Formulaire Configuration d'affichage des résultats de recherche

Champ	Description
Type d'interface utilisateur	Type d'interface utilisateur pour votre configuration. L'espace de travail s'affiche sous la forme d'une carte pour Assistant d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 est en lecture seule.
Table	Table associée à votre configuration. Par exemple, Connaissances [kb_knowledge]. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.
Icône de carte	Icône affichée sur la carte d'aperçu qui indique le type de carte. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.
Étiquette de carte	Étiquette affichée sur la carte d'aperçu. Par exemple, Article, Incident ou Demande de changement.
Champ de titre de la carte	Champ de titre. Par exemple, short_description.
Champs supplémentaires de carte	Champs supplémentaires qui s'affichent sur la carte. Par exemple assigned_to, État ou Priorité. **Remarque :** Dans l'entrée kb_knowledge, saisissez `kb_knowledge_base` dans le champ pour afficher la base de connaissances dont provient l'article.
Champ de description de carte	Champ Description.
Pied de page d'affichage de carte	Option permettant d'afficher un pied de page d'affichage de carte.
Application	Application à laquelle cette configuration s'applique. Global signifie que la règle s'applique à toutes les applications. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.
Table de contexte	Table facultative qui fournit un contexte à la configuration. **Remarque :** Ce champ est en lecture seule.

5. Renseignez les champs Vue des détails du formulaire.

Remarque : La configuration de la vue des détails n'est pas disponible pour les sources Connaissances, Catalogue et Modèles de réponse. Ces sources renvoient leur propre vue détaillée qui s'affiche Assistant d'agent .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'affichage des résultats de recherche

Champ de titre de détail	Champ Titre dans la vue de détails. Par exemple, short_description.
Champs supplémentaires de détail	Champs supplémentaires qui s'affichent sur la vue de détail. Par exemple, état, caller_id, assignment_group, assigned_to, catégorie, sous-catégorie, business_service, cmdb_ci, contact_type, impact, urgence, priorité.
Les détails affichent la dernière note de travail	Option permettant d'afficher la dernière note de travail dans la vue détaillée.

6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer plusieurs Assistant d'agent

Configurez plusieurs assistants d'agent par table afin que vos agents puissent l'utiliser Assistant d'agent pour rechercher des solutions liées aux enregistrements de la même table dans différentes sources d'informations. Par exemple, pour les enregistrements de la table de problèmes, l'un peut effectuer une recherche dans les enregistrements d'employés Assistant d'agent , un autre Assistant d'agent peut uniquement effectuer une recherche et Knowledge le Catalogue de servicesfichier .

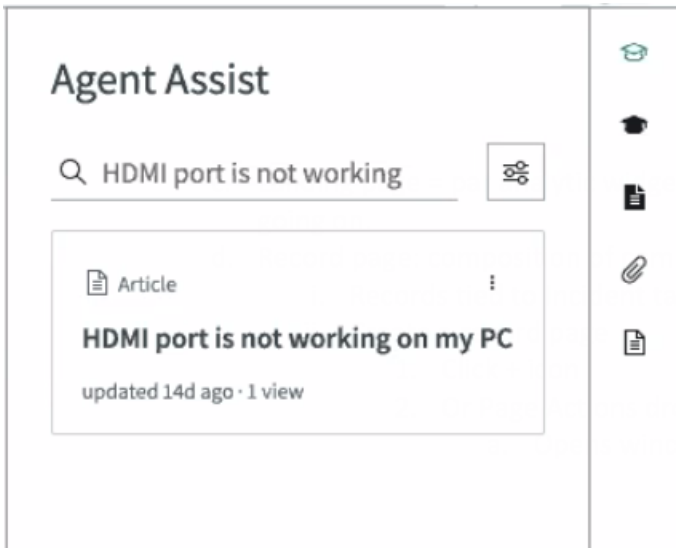
Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez combiner plusieurs sources d'informations qui font l'objet d'une recherche dans un fichier .Assistant d'agent Si vous souhaitez restreindre l'accès à certaines sources d'informations, vous pouvez configurer plusieurs assistants d'agent pour chaque source d'informations et accorder les autorisations en conséquence. Par exemple, si vous souhaitez empêcher certains agents de consulter les enregistrements des employés, créez un environnement Assistant d'agent qui utilise les enregistrements des employés comme source d'informations, mais limite les autorisations des personnes autorisées à les Assistant d'agentutiliser.

L'assistant d'agent apparaît sous forme d'icône dans le panneau latéral contextuel. L'exemple suivant montre deux assistants d'agent qui sont représentés par deux icônes de capuchon de graduation ( ). Vous pouvez choisir l'icône pour le second Assistant d'agent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez une action qui ajoute un élément supplémentaire Assistant d'agent au panneau latéral contextuel pour une table qui est déjà configurée pour Assistant d'agent.
   Pour voir comment procéder, reportez-vous à Ajouter des composants personnalisés au panneau latéral contextuel. Après avoir terminé ces étapes, vous devriez avoir une icône pour votre nouveau Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel, comme indiqué dans l'image précédente, mais lorsque vous cliquez dessus, rien n'apparaît. Les étapes suivantes font en sorte que l'icône affiche la seconde Assistant d'agent dans le panneau latéral contextuel.

   Remarque :
   Assurez-vous que le **nom de l'action** de la seconde Assistant d'agent est différent du nom de l'action de la première.Assistant d'agent Si le **nom de l'action** est le même, la seconde Assistant d'agent est remplacée.

2. Accédez à la **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables** et cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle configuration de table pour la même table de base de données pour laquelle vous avez créé une action à l'étape précédente.
   Pour savoir comment configurer et enregistrer une configuration de table, consultez Configurer l'assistant d'agent.
3. Avec la configuration de table pour le deuxième Assistant d'agent affichage, copiez la sys_id en cliquant avec le bouton droit sur la barre d'en-tête et en cliquant sur **Copier sys_id**.
   Vous utiliserez cette valeur dans les étapes suivantes.

   Vous pouvez également copier le sys_id dans l'URL.

   https://yourInstanceName.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fcxs_table_config.do%3Fsys_id%3D107eb170db6d0010a445fd441d96198b%26sysparm_record_target%3Dcxs_table_config%
4. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Panneau latéral contextuel** et cliquez sur l'action que vous avez créée pour afficher le second Assistant d'agentfichier .
5. Sur la page Affectation d'action, sous les liens connexes, cliquez sur **Vue avancée**.
6. Dans l'onglet **Attributs de composant** de `cxsTableConfig`, entrez la valeur sys_id de la configuration de table que vous avez copiée aux étapes précédentes.
7. Si vous ajoutez un , vous devez ajouter des Assistant d'agentchamps 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.

a. Cliquez avec le bouton droit sur la bannière supérieure et accédez à **Configurer** > **Mise en page**.

b. Dans le formulaire, déplacez les champs de modèle requis de la colonne Disponible vers la colonne **Sélectionné** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

c. Cliquez sur l'icône de verrouillage ( ).

d. Ajoutez ces champs de modèle : **isNewRecord**, **sysid**, **table**, **champs**.

8. Cliquez sur **Mettre à jour**.

9. Pour vérifier le fonctionnement du second Assistant d'agent:

a. Accédez à la **Expérience d'espace de travail** > **Espaces de travail** > **Page d'accueil d'Espace de travail d'agent**.

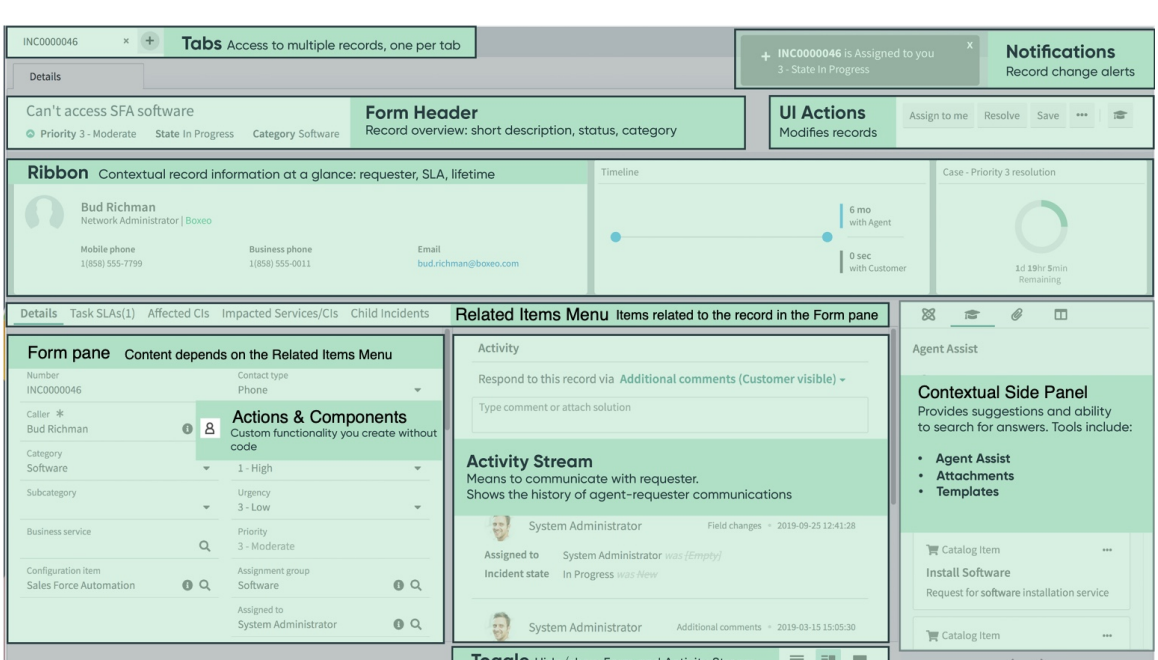
b. Ouvrez un enregistrement de la table que vous avez associée à deux assistants d'agent.

c. Dans le panneau latéral contextuel, cliquez sur les deux Assistant d'agent icônes que vous avez créées.

Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Personnaliser les Assistant d'agent résultats de recherche

Basez Assistant d'agent les résultats de recherche sur un champ dans un enregistrement pour renvoyer les résultats pour une personne autre que l'agent.

Traduction automatique

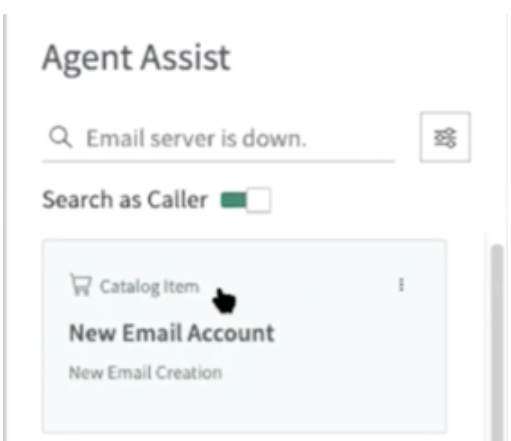
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez spécifier un champ dans un enregistrement en tant que personne effectuant une Assistant d'agent recherche. Lorsque vous identifiez ce champ, il Assistant d'agent l'observe et modifie automatiquement les résultats de recherche si la valeur de ce champ change. Vous pouvez observer un tel champ, par exemple, si les agents créent des tickets pour le compte de clients ou d'employés. La saisie de l'identité d'un client dans ce champ du volet de formulaire renvoie Assistant d'agent des résultats de recherche qui correspondent au client plutôt qu'à l'agent. Les champs communs que Assistant d'agent les observes sont *`Caller`* et *`Assigned to`*.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Ouvrez n'importe quel enregistrement dont le **type d'interface utilisateur** est **Espace de travail**.
3. Cochez la case **Activer la recherche en tant que** pour utiliser Assistant d'agent la valeur d'un champ pour l'identité du module de recherche.
4. Dans la liste **Champ Recherche en tant que** , sélectionnez le champ de l'enregistrement à utiliser en tant que personne effectuant la recherche.

   Les résultats de recherche pour l'utilisateur que vous avez défini dans le **champ secondaire** s'affichent dans un onglet distinct en regard des résultats de recherche pour l'utilisateur actuel.
5. Cliquez sur **Envoyer**.
   Cette option s'affiche sous Assistant d'agent la forme d'un curseur qu'un agent peut utiliser pour effectuer une recherche tout en empruntant l'identité de l'utilisateur configuré à l'étape précédente. Par exemple, l'image suivante montre la valeur de **l'appelant** dans l'enregistrement utilisé en tant que personne effectuant la recherche.



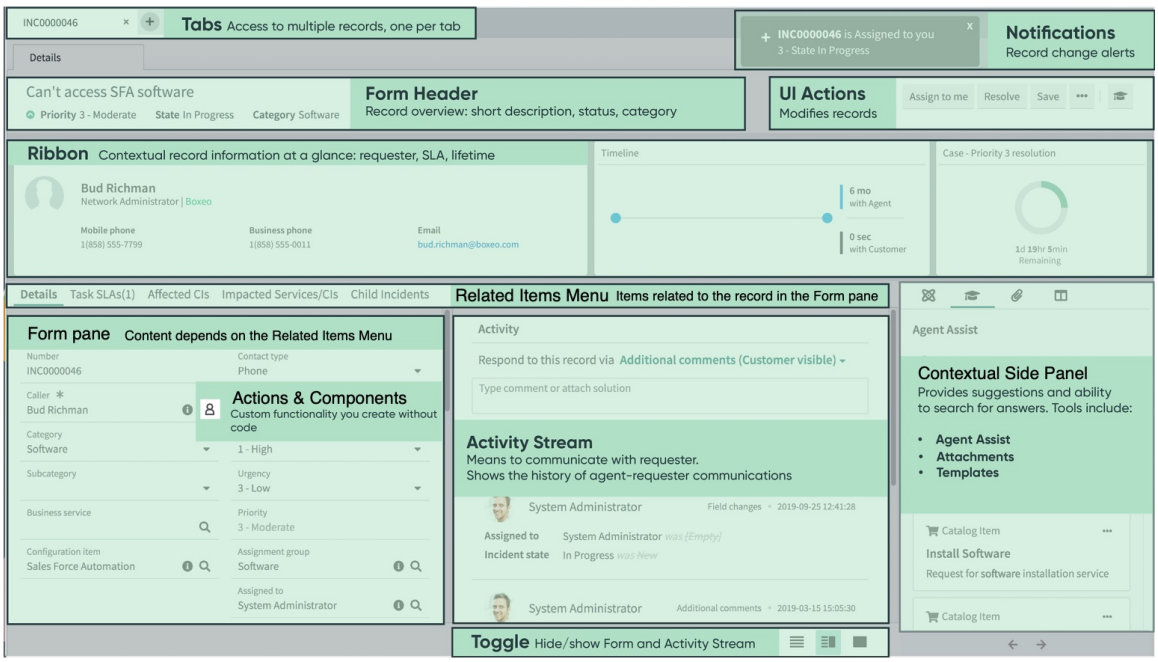
Que faire ensuite
Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Ruban
- Flux d'activité
- Notifications
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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-tête de formulaire
- Panneau du formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Actions et composants



Définir la source par défaut pour le contexte de recherche

Choisissez une ressource supplémentaire comme source ou outil de recherche par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Si vous définissez une ressource supplémentaire comme source par défaut, cette source est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous ne marquez aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la source de recherche est considérée comme la source de recherche par défaut.
- Si vous n'avez pas de module de recherche et que vous n'avez marqué aucune ressource supplémentaire comme source par défaut, la ressource supplémentaire par défaut est la ressource supplémentaire ayant la valeur la plus faible dans le champ **Ordre** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Contextes de recherche**.
2. Ouvrez l'enregistrement du contexte de recherche pour changer sa source par défaut.
3. Pour définir une ressource supplémentaire comme source de recherche par défaut :
   a. Cliquez sur la liste connexe Configuration des ressources supplémentaires.
   b. Sélectionnez l'enregistrement de configuration de la ressource de recherche et maintenez-le enfoncé (ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris), puis cliquez sur **Définir comme recherche par défaut**.
4. Pour définir une source de recherche comme source de recherche 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.

a. Cliquez sur le lien connexe **Définir le module de recherche comme recherche par défaut** pour définir le **module de recherche** comme source de recherche par défaut.

> **Remarque :**
> Le lien connexe **Définir le module de recherche comme recherche par défaut** s'affiche uniquement si une ressource supplémentaire est la source de recherche par défaut.

b. Pour effectuer une recherche dans toutes les sources de recherche ou dans une source de recherche spécifique dans la liste, sélectionnez **Toutes**.

> **Remarque :**
> Le champ **de recherche par défaut du module de recherches'affiche** uniquement lorsqu'il contient plusieurs sources.

Définir la méthode de demande d'élément de catalogue dans Assistant d'agent

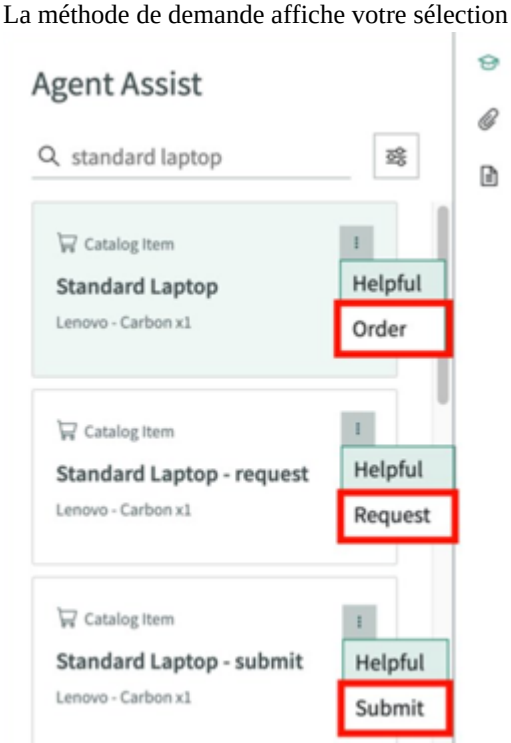
Définissez la méthode de demande pour que les éléments de catalogue correspondent à l'expérience de commande du catalogue.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Mes éléments**.
2. Sélectionnez un élément de catalogue dans la liste.
3. Dans les listes connexes, sélectionnez l'onglet **Paramètres du portail** .
4. Dans le champ **Méthode de demande** , sélectionnez **Commander**, **Demander** ou **Soumettre**.

Résultats
La méthode de demande affiche votre sélection lors de la commande de l'élément de catalogue.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 filtre dynamique pour Assistant d'agent

Utiliser les valeurs d'un legacy workspace formulaire pour filtrer dynamiquement les résultats à partir de Assistant d'agent. Si vous modifiez la valeur d'un champ dynamique dans le volet du formulaire, Assistant d'agent la recherche se base automatiquement sur la valeur mise à jour. Vous pouvez configurer un filtre dynamique pour les résultats du Assistant d'agent catalogue, les articles de la base de connaissances et les incidents ouverts.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Sélectionnez **Incident**, **Problème** ou **Changement** dans la liste.
3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Filtrer les configurations**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des filtres

Champ	Description
Configuration des ressources	Récupération des données de ressource. Par exemple, **Incidents ouverts**.
Configuration des tables	Configuration des tables pour Assistant d'agent. **Remarque :** Ce champ est automatiquement rempli avec la table que vous avez sélectionnée.
Filtre par script	Activer/désactiver pour développer un champ de script.
Application	Périmètre de l'application pour votre configuration de filtre.
Actif	Basculez pour activer le formulaire.

6. Entrez un script correspondant à la configuration de la ressource.

Remarque : Utilisez l'un de ces scripts de filtre dynamique pour configurer votre filtre dynamique.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Continuez à configurer l'assistant d'agent à partir de l'étape 7.

Scripting pour les filtres dynamiques

Saisissez les scripts suivants avec la configuration de ressource correspondante dans le formulaire Configuration de table pour configurer un filtre dynamique dans Assistant d'agent.

Traduction automatique

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

Éléments de catalogue

Filtrez les éléments de catalogue avec la catégorie sélectionnée par l'utilisateur.

Remarque :
Le catalogue doit être sélectionné dans le champ Configuration des ressources du formulaire Configuration de table.

```
(function(current, query_table){

   // Active results only.
   query_table.addActiveQuery();

   // Results matching the form selected category.
   // Note: Dot-walk from the category (ref) to the category title (category.title).
   query_table.addQuery("category.title", "=", current.getValue('category'));

   // Return the encoded query
   return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Articles de la base de connaissances

Filtre les articles de la base de connaissances dont la catégorie a été sélectionnée par l'utilisateur.

Remarque :
Les articles de la base de connaissances doivent être sélectionnés dans le champ Configuration de ressource du formulaire Configuration de table.

```
(function(current, query_table){

   // Active results only.
   query_table.addActiveQuery();

   // Results matching the form selected category.
   // Note: Dot-walk from the kb_category (ref) to the category label (kb_category.label).
   query_table.addQuery("kb_category.label", "=", current.getValue('category'));

   // Return the encoded query
   return query_table.getEncodedQuery();
})(current, query_table);
```

Incidents ouverts

Filtre les incidents avec la catégorie sélectionnée par l'utilisateur.

Remarque :
Les incidents ouverts doivent être sélectionnés dans le champ Configuration des ressources du formulaire Configuration de table.

```
(function(current, query_table) {

   // Filter based on the selected category in the form.
   query_table.addQuery('category', current.getValue('category'));
```

Traduction automatique

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

```
    // Return the encoded query
    return query_table.getEncodedQuery();

})(current, query_table);
```

Joindre des articles à un nouvel enregistrement dans Espace de travail for Assistant d'agent

Permettez aux agents de joindre des connaissances à un enregistrement Assistant d'agent pour fournir des conseils généraux.

Avant de commencer

Suivez les étapes pour permettre aux articles d'être joints Assistant d'agent lorsqu'un agent travaille sur un nouvel enregistrement, au lieu d'avoir à enregistrer d'abord l'enregistrement avant de pouvoir joindre des articles.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Recherche contextuelle** > **Configuration des tables**.
2. Sélectionnez une Espace de travail configuration à partir de la liste Configuration de table.
   Par exemple, **Incident** ou **Ticket**.
3. Sélectionnez l'onglet **Configurations de l'action de recherche** .
4. Pour chacune des actions jointes, sélectionnez **Joindre** dans la liste des configurations de l'action de recherche.
5. Sur le formulaire, sélectionnez **Afficher dans le nouvel enregistrement**.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer la fonctionnalité Recherche et vérification dans legacy workspace

Configurez une **recherche de consommateur** ou de **contact** afin que les agents puissent facilement vérifier les informations du consommateur ou du contact.

Avant de commencer

- Nécessite le module d'extension com.snc.sn_lookup_and_verify_config
- Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'ils discutent avec un client, les agents veulent souvent vérifier à qui ils parlent. Recherche et vérification récupère les informations du client afin que l'agent puisse demander au client des données personnelles, telles que son adresse personnelle, afin de vérifier l'identité de la personne au téléphone.

Deux configurations de recherche et de vérification sont fournies : une pour les contacts et l'autre pour les consommateurs. Vous pouvez configurer des paramètres dans ces configurations pour contrôler la recherche avec suggestion automatique et les informations affichées dans les résultats de recherche et la carte de vérification.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Recherche et vérification** > **Configuration**.
2. Sélectionnez une configuration 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.

3. Sélectionnez l'option **Actif**.
   Une configuration doit être active pour que l'action d'interface utilisateur connexe apparaisse sur l'enregistrement d'interaction.
4. **Facultatif :** Dans le champ **Caractères minimum pour démarrer la recherche de suggestion automatique** , entrez le nombre minimum de caractères que vous souhaitez pour votre recherche.
   Par exemple, si le nombre minimum est de 1, la suggestion automatique démarre la recherche après le premier caractère saisi par un agent. Si le nombre minimum est égal à 4, la recherche commence après que l'agent a entré un quatrième caractère. Trop peu de caractères peuvent retarder la saisie des caractères lors d'une recherche. Un trop grand nombre de caractères réduit les avantages des recherches de suggestion automatique.
5. Dans la liste **Nombre maximal de résultats** , définissez le nombre maximal de résultats de recherche jusqu'à un maximum de 10.
6. Configurez l'onglet **Résultats de recherche** .

Option	Description
Champ primaire	Sélectionnez le nom du champ que vous souhaitez qu'un agent voie dans la liste des résultats de recherche.
Champs secondaires	Déverrouiller pour accéder aux **champs secondaires** et déplacer un champ secondaire de la liste **Disponible** vers la liste **Sélectionné** . Verrouillez lorsque vous avez terminé.

7. Configurez l'onglet **Carte de vérification** .
   Déverrouillez pour accéder aux **champs d'affichage** et déplacer un champ de la liste Disponible vers la liste Sélectionné. Verrouillez lorsque vous avez terminé.
8. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer la configuration.

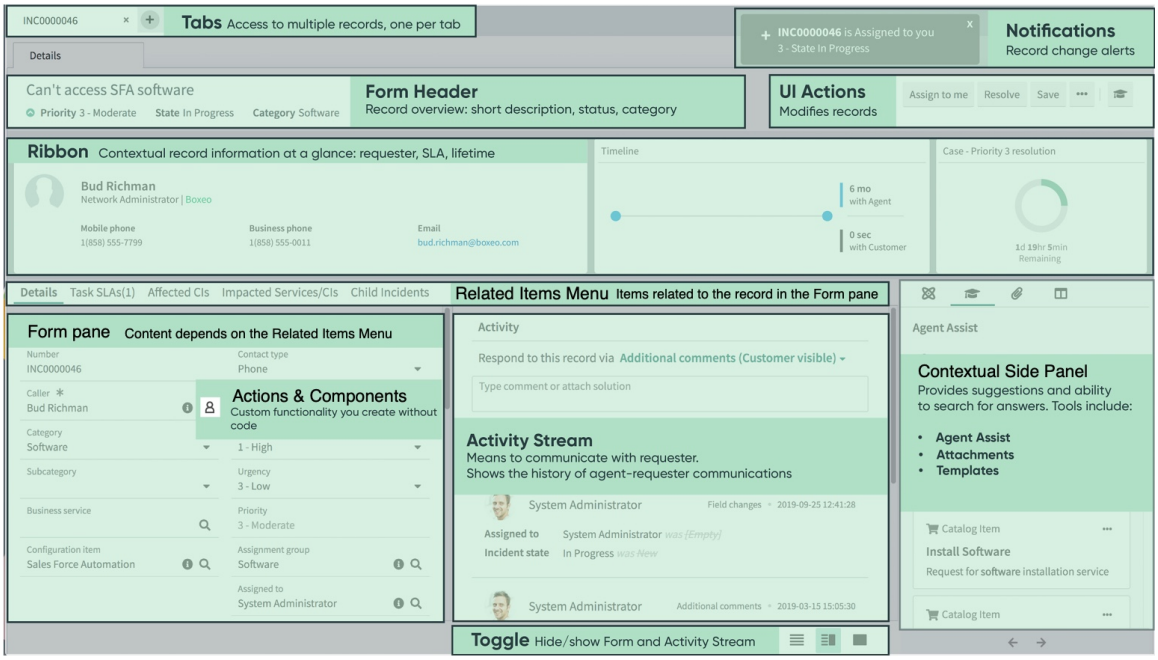
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le contact et vérifier le script client de l'action d'interface utilisateur du consommateur

La fonctionnalité de recherche et vérification utilise un script client pour les actions d'interface utilisateur **Vérifier le contact** et **Vérifier le consommateur** .

La fonction principale qui appelle le modal de recherche et de vérification a été modifiée dans la version Orlando. L'appel *`g_csm.lookupAndVerify`* de fonction a été remplacé par *`g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify`*. La gestion des rappels a également changé.

Si vous avez modifié le script d'action d'interface utilisateur Recherche et vérification dans les versions Madrid ou New York, vous devez modifier le script pour la version Orlando. Il n'est pas mis à jour automatiquement lors de la mise à niveau vers Orlando. Vous pouvez utiliser les exemples ci-dessous pour apporter les modifications nécessaires.

Script client pour l'action d'interface utilisateur Vérifier le contact (Orlando)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    var confirm_title = "Done";
    var cancel_title = "Cancel";
    getMessages([title, confirm_title, cancel_title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };
        g_modal.sn_lookup_verify.lookupVerify({
            title: messages[title],
```

Traduction automatique

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

```
            confirmTitle: messages[confirm_title],
            cancelTitle: messages[cancel_title],
            params: lookupConfig,
            disabledPrimaryButtonOnLoad: true,
            size: 'lg'
        }).then(
            function(confirm) {
                var data = confirm.data;
                var verifiedSysId = data.sysId;
                g_form.setValue('account', '');
                g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
                g_form.setValue('verified', 'true');

                var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
                ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
                ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
                ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
                ga.addParam('sysparm_fields', "account");
                ga.getXML(function(serverResponse){
                    var items =
serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                    for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                        var field = items[i].getAttribute("field");
                        if (field == "account") {
                            g_scratchpad.csaccountset = true;
                            g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                            break;
                        }
                    }
                    var info = "This contact has been verified.";
                    getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                    if (data.stringForLookup) {
                        var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                        var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                        ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                        ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                        ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                        ga.getXMLAnswer(function(answer){
                            var result = JSON.parse(answer);
                            if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                                var params = {};
                                params.sysparm_parent_table = "interaction";
                                params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                                g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                            }
                        });
                    }
                });
            },
            function(error) {
                console.log('cancel:'+error);
            }
        );
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 client pour l'action d'interface utilisateur Vérifier le contact (New York)

```
function onClick(g_form) {
    if (!g_form.isVisible("contact")) {
        var msg = "You do not have permissions to verify the contact.";
        getMessages([msg], function(messages)
{g_form.addErrorMessage(messages[msg]);});
        return;
    }

    var title = "Verify Contact";
    getMessages([title], function(messages) {
        var lookupConfig = {
            configID: '0a20d0c9b360230001f34d43c6a8dc0a',
            selectedEntityTableName: 'customer_contact',
            selectedEntitySysID: g_form.getValue('contact'),
            selectedEntityDisplayVal: g_form.getDisplayValue('contact'),
            modalTitle: messages[title]
        };

        var onConfirm = function(data) {
            var verifiedSysId = data.sys_id;
            g_form.setValue('account', '');
            g_form.setValue('contact', verifiedSysId);
            g_form.setValue('verified', true);

            var ga = new GlideAjax('global.CSManagementUtils');
            ga.addParam('sysparm_name', 'getGlideRecordData');
            ga.addParam('sysparm_table_name', "customer_contact");
            ga.addParam('sysparm_sys_id', verifiedSysId);
            ga.addParam('sysparm_fields', "account");
            ga.getXML(function(serverResponse){
                var items = serverResponse.responseXML.getElementsByTagName("item");
                for(var i = 0; i < items.length; i++) {
                    var field = items[i].getAttribute("field");
                    if (field == "account") {
                        g_scratchpad.csaccountset = true;
                        g_form.setValue("account", items[i].getAttribute("value"),
items[i].getAttribute("display_value"));
                        break;
                    }
                }
                var info = "This contact has been verified.";
                getMessages([info], function(messages)
{g_form.addInfoMessage(messages[info], 'info', "");});
                if (data.stringForLookup) {
                    var interactionId = g_form.getUniqueValue();
                    var ga = new GlideAjax('sn_lookup_verify.LookupVerifyUtil');
                    ga.addParam('sysparm_name', 'associateRecordToInteraction');
                    ga.addParam('sysparm_term', data.stringForLookup);
                    ga.addParam('sysparm_interaction_id', interactionId);
                    ga.getXMLAnswer(function(answer){
                        var result = JSON.parse(answer);
```

Traduction automatique

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

```
                        if (result != null && result.table != null && result.sysId != null) {
                            var params = {};
                            params.sysparm_parent_table = "interaction";
                            params.sysparm_parent_sys_id = g_form.getSysId();
                            g_service_catalog.openCatalogItem(result.table, result.sysId,
params);
                        }
                    });
                }
            });
        };
        g_csm.lookupAndVerify(lookupConfig, onConfirm);
    });
}
```

Configurer Flux d'activité

Configurez les options de façon dont les agents peuvent interagir Flux d'activité pour faciliter leur travail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

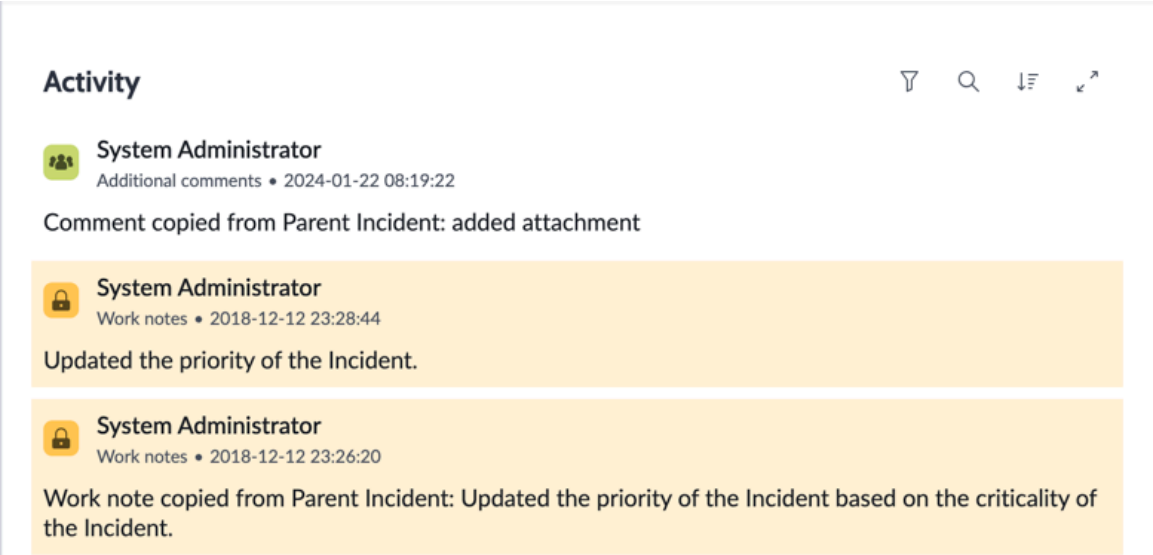
- Une fois que vous avez utilisé les propriétés système pour activer ces options, les curseurs du menu de configuration s'affichent.
- Les entrées de journal d'un enregistrement généré via un script sont insérées dans la table de sys_journal_field et référencent le document applicable. Si des entrées n'apparaissent pas dans l'enregistrement Flux d'activité , définissez le workflow sur false.

Flux d'activité permet aux agents de communiquer avec les demandeurs et de prendre des notes internes sur le travail effectué sur un enregistrement. Les notes internes ne sont visibles que par les autres agents. Les commentaires externes sont visibles par les agents et les demandeurs.

Dans Flux d'activité, les agents peuvent intégrer des articles de la base de connaissances, importer des solutions à partir de l'assistant d'agent et demander plus d'informations aux demandeurs.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des propriétés système qui donnent aux agents la possibilité d'utiliser :

- Éditeur de texte enrichi.

  L'éditeur de texte enrichi comprend les icônes de mise en forme pour le gras, l'italique, le soulignement, la police, etc., comme illustré dans l'image suivante.

- Zone unique ou zones de texte distinctes pour saisir des commentaires internes et externes.

Procédure

1. Dans le navigateur de filtre, entrez `sys_properties.list`.
   La liste des propriétés système s'affiche.
2. Pour donner aux agents l'option de vue empilée (zones distinctes pour les communications internes et externes), recherchez et définissez la `glide.ui.activity.journal.stacked` propriété sur **true** et assurez-vous qu'aucun champ obligatoire n'est présent dans le Flux d'activité.

   Remarque :
   Les champs obligatoires de l'option Flux d'activité empêchent l'affichage de la vue empilée.

3. Pour donner aux agents la possibilité d'utiliser un éditeur de texte enrichi, recherchez et définissez la `glide.ui.journal.use_html` propriété sur **true** .

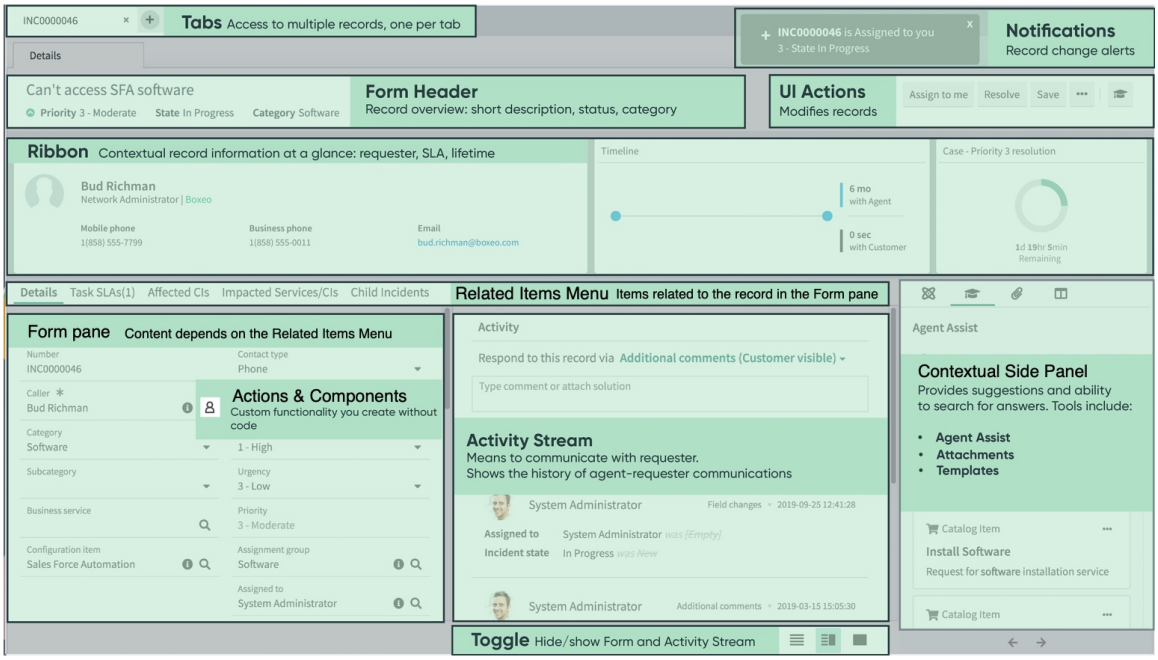
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le configurer.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel

Traduction automatique

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



Désactiver le bouton Publier pour qu'il ne disparaisse pas dans Flux d'activité

Désactivez le bouton Publier pour qu'il disparaisse lorsque Flux d'activité les champs obligatoires ne sont pas renseignés. Le bouton Publier est fonctionnel même lorsque les champs obligatoires ne sont pas remplis.

Avant de commencer

Le bouton **Publier** disparaît par défaut lorsque les champs Commentaires ou Notes de travail sont rendus obligatoires par une politique d'interface utilisateur sur la table incident_task. Cette tâche vous permet de désactiver cette fonctionnalité afin que le bouton soit visible et utilisable même lorsque les champs obligatoires ne sont pas renseignés.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le **navigateur de filtre**.
2. Sélectionnez **glide.activity.compose.can_post_mandatory_fields** dans la liste.
3. Dans le champ **Valeur**, définissez la valeur sur **vrai**.

Afficher les avatars sur Flux d'activité les mosaïques

Configurez Flux d'activité les vignettes pour afficher des avatars au lieu d'icônes, ou à la fois avatars et icônes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Affichez des avatars sur Flux d'activité les mosaïques.
   a. Dans le navigateur de filtre, entrez `glide.activity.show_tile_icons`.
   b. Sélectionnez la propriété et saisissez `true` dans le champ de valeur.

Traduction automatique

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

c. Définissez la propriété sur **vrai**.
Par défaut, cette propriété est définie sur **faux**.

d. Sélectionnez **Mettre à jour**.

2. Désactivez les icônes sur Flux d'activité les vignettes.

a. Dans le navigateur de filtre, entrez `glide.asys`.

b. Sélectionnez la propriété et saisissez `false` dans le champ de valeur.
Cette propriété est définie sur **true** par défaut. Si vous laissez ce champ **défini sur vrai** , les avatars et les icônes s'affichent.

c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activez le lien Afficher plus dans le Flux d'activité

Activez le lien Afficher plus pour Flux d'activité configurer les détails que vous souhaitez afficher dans les e-mails affichés dans le Flux d'activité. Vous pouvez sélectionner les détails de l'e-mail que vous souhaitez voir, par exemple les e-mails envoyés/reçus.

Avant de commencer

Assurez-vous que la valeur de la *`glide.ui.activity.email_roles`*propriété est mise à jour avec le rôle de l'utilisateur afin qu'il puisse afficher l'option d'e-mail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le lien Afficher les détails de l'e-mail vous permet de sélectionner ou de désélectionner les détails suivants : Affecté à, pièces jointes, éléments de configuration, impact, état de l'incident, ouvert par, priorité, changements de relation, code de résolution, notes de résolution, e-mails envoyés/reçus et notes de travail.

Le lien **Afficher plus** apparaît au bas d'une publication dans Flux d'activité.

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez **glide.email.smtp.active** dans la liste.
3. Définissez le champ Valeur sur `vrai`.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Si vous effectuez un test sur une instance OOB, définissez l'adresse e-mail de test dans la propriété système glide.email.test.user.

Créer des jeux de filtres dans le flux d'activité

Créez des jeux de filtres avec des paramètres de filtre personnalisés dans le Flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : 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. Ouvrez un Espace de travail enregistrement dans votre instance.
2. Dans , Flux d'activitésélectionnez l'icône de filtre ( ).
3. Sélectionnez la liste **Types de publication** , puis sélectionnez les valeurs que vous souhaitez filtrer.
4. Sélectionnez la liste **Changements de champ** , puis sélectionnez les valeurs que vous souhaitez filtrer.
5. Sélectionner **Ensembles de filtres** > **Créer un nouvel ensemble de filtres**.
6. Dans la fenêtre *Créer un nouvel ensemble de filtres* , saisissez un nom pour l'ensemble de filtres.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Votre nouvel ensemble de filtres apparaît dans la liste **Jeux de filtres** .
8. Modifiez ou supprimez votre jeu de filtres en sélectionnant l'icône de crayon ( ) pour le jeu de filtres dans la liste **Jeux de filtres** , puis apportez des modifications au jeu de filtres.

Limiter l'accès à la création d'ensembles de filtres dans le flux d'activité

Empêcher les agents spécifiés de créer des ensembles de filtres dans le Flux d'activité.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_user.list.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Sélectionnez un utilisateur.
3. Dans l'onglet **Rôles** , sélectionnez **Modifier**.
4. Ajoutez **workspace.activity_stream_restrict_create_filter_set** à la liste des rôles.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Le profil d'utilisateur restreint ne peut plus créer d'ensembles de filtres dans le Flux d'activité.

Configurer Expériences Playbook

ServiceNow® Les expériences Playbook vous permettent de personnaliser l'expérience utilisateur Playbook par défaut pour interagir avec le workflow de processus business souhaité.

Vue d'ensemble

Playbook fournit aux prestataires un moyen de visualiser les workflows de processus business dans une vue simple et axée sur les tâches. Ce flux de travail garantit des réponses cohérentes aux situations couramment rencontrées. Ces workflows de processus business sont conçus avec Playbooks .

Remarque :
La documentation suivante est destinée à être utilisée avec les playbooks créés à l'aide de Playbooks. Si vous recherchez des informations relatives aux playbooks Security Incident Response, consultez Ressources sur les playbooks Security Incident Response .

Traduction automatique

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

Installation

Playbook est disponible à partir du ServiceNow Store. Pour plus d'informations, consultez Installer Playbook Experience.

Personnaliser des expériences Playbook

Playbook est doté d'un enregistrement Expérience de playbook global qui définit une configuration de playbook par défaut. Vous pouvez utiliser cet enregistrement sans aucune configuration supplémentaire. Par défaut, cet enregistrement définit un ensemble de remplacements pour contrôler l'affichage des activités individuelles dans Playbook. Les remplacements d'activité vous permettent de remplacer l'interface utilisateur du playbook.

Vous pouvez personnaliser n'importe lequel de ces comportements en créant une expérience Playbook personnalisée avec vos propres configurations et remplacements d'activités. Ces enregistrements étendront ou, éventuellement, remplaceront l'expérience Playbook globale.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans le formulaire de communauté Playbook
- Présentation de Playbooks et Process Automation Designer sur ServiceNow University
- En savoir plus sur les notions fondamentales de Playbooks et Process Automation Designer sur ServiceNow University
- Découvrez comment tirer parti des données arbitraires dans les playbooks avec Process Automation Designer sur le site Now Community
- Blog : Présentation de Process Automation Designer sur le site Now Community
- Blog : Expérience de playbook : le visage du workflow sur le site Now Community
- Podcast : Process Automation Designer et Playbook
- Boîte à outils du créateur - Playbooks in Rome sur YouTube

Mise en route

Installer Playbook Experience

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Playbook Experience (com.snc :playbook-experience).

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 Expérience de playbook :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- Tables

Traduction automatique

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

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Playbook.

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 Playbook Experience (com.snc :playbook-experience).

   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 ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer Expérience de playbook.
4. Sélectionnez **Installer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez installer la démo de l'expérience d'automatisation des processus, qui contient des exemples de définitions de processus, de définitions d'activités, de flux et d'enregistrements de contexte permettant d'afficher un playbook dans Espace de travail d'agent. Pour plus d'informations, consultez Installer la démo de l'expérience d'automatisation des processus.

Composants installés avec Playbook

Plusieurs types de composants sont installés avec l'activation de l'application Playbook, y compris les tables et les rôles d'utilisateur.

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 Playbook

Des rôles sont ajoutés avec l'activation de l'application Playbook.

Rôles installés

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur de l'expérience de playbook [playbook_experience.admin]	Rôle requis pour configurer les tables utilisées pour afficher l'expérience de playbook.	• pd_shared.admin • uxframework_user • sn_slm_timer.sla_timer_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
Administrateur partagé Playbook [pd_shared.admin]	Rôle requis pour les opérations CRUD sur les tables partagées.	pd_shared.user

Tables installées avec Playbook

Des tables sont ajoutées avec l'activation de Playbook

Tables installées

Table	Description
Remplacement de l'activité Playbook [sys_playbook_activity_renderer]	Liste des remplacements qui peuvent être appliqués aux activités Playbook.
Expérience de playbook [sys_playbook_experience]	Liste des configurations de Playbook Experience.
Carte d'affectation de l'action d'Expérience de playbook [sys_playbook_experience_action_assignment_map]	Liste qui mappe les actions déclaratives aux expériences Playbook.
Configuration Playbook [sys_playbook_experience_configuration]	Liste des configurations de Playbook.
Générateur d'enregistrement d'Expérience de playbook [sys_playbook_experience_record_generator]	Liste des configurations du générateur d'enregistrement de playbook.
Mappage de l'état de l'activité d'Expérience de playbook à l'état d'expérience [sys_playbook_experience_state_to_status]	Liste utilisée pour mapper les enregistrements des états des expériences aux états des activités.
Mappage de l'état d'Expérience de playbook [sys_playbook_experience_status_mapping]	Liste des enregistrements de mappage d'état utilisés dans la carte de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état de l'expérience.
Mappage de l'état d'Expérience de playbook à l'état d'activité [sys_playbook_experience_status_to_state]	Liste des enregistrements de mappage de l'état de l'activité utilisés dans le mappage de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état de l'expérience.

Remarque :
Toutes les tables supplémentaires installées par les modules d'extension dépendants sont également nécessaires pour Playbook.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la démo de l'expérience d'automatisation des processus

Vous devez disposer du rôle administrateur pour installer l'application Process Automation Experience Demo (sn_pad_demo). 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 la démo d'expérience d'automatisation des processus :

- Modules d'extension
- Applications de stockage
- Rôles
- 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 Process Automation Experience Demo (sn_pad_demo).

   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 ou des applications qui doivent être installés, vous devez les installer avant de pouvoir installer la démo de l'expérience d'automatisation des processus.
4. Sélectionnez **Installer**.

Configurer une expérience utilisateur Playbook

Créez un conteneur pour votre expérience Playbook. Votre expérience Playbook personnalisée sert de conteneur pour vos configurations et remplacements d'activités.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

La sys_id de l'enregistrement Expérience de playbook est utilisée lors de l'intégration de Playbook dans l'espace de travail ou d'une page créée avec UI Builder.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Entrez un nom et sélectionnez l'application et le domaine que vous souhaitez associer à l'expérience Playbook.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Expérience de playbook

Champ	Description
Nom	Nom de votre expérience Playbook.
Application	Application à laquelle cette expérience Playbook s'applique. Global signifie que l'expérience Playbook s'applique à toutes les applications.
Domaine	Domaine pour le playbook, s'il n'est pas Global. Un domaine associe des enregistrements avec des appelants et des entreprises spécifiques. Sélectionnez un domaine auquel l'expérience Playbook est associée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Créez une configuration Playbook pour votre expérience Playbook.

Créer des configurations d'expérience playbook

Définissez une configuration personnalisée pour cette expérience Playbook. Personnalisez l'expérience utilisateur Playbook notamment les filtres d'activité, les badges d'affectation, les formulaires incorporés et les minuteurs SLA dans chaque activité.

Avant de commencer
Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette tâche est facultative. Si vous ne définissez pas de configuration personnalisée pour votre expérience Playbook, la configuration globale de l'expérience Playbook est utilisée à la place.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Cliquez sur la liste connexe **Configurations** .
4. Sélectionnez une configuration de playbook ou cliquez sur **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 Playbook

Champ	Description
Afficher l'état de l'activité	Option permettant d'afficher l'état de l'activité dans la carte d'activité pour orienter l'utilisateur.
Champs de filtres	Liste des noms de champs qui apparaissent dans un filtre déroulant en haut du Playbook. Par exemple : assigned_to ou État. Séparez chaque nom de champ par une virgule. Les valeurs de champ proviennent de l'enregistrement associé à une activité.
Filtrer sur l'état de la carte du manuel	Option permettant d'inclure les états d'activité dans le filtre déroulant. **Remarque :** L'état d'une activité est différent de l'état de son enregistrement associé.
Champ Affecté à	Champ utilisé pour renseigner un badge et un avatar Affecté à qui s'affichent sur chaque carte Playbook. La valeur du champ provient de l'enregistrement associé à l'activité.
Nombre maximum de champs de formulaire sur la carte	Nombre maximal de champs de formulaire dans une carte Playbook. Les formulaires qui dépassent cette taille s'affichent plutôt dans un modal.
Développer automatiquement la première carte classée par ordre de priorité	Développez la première carte classée par ordre de priorité à chaque étape du playbook.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette configuration par rapport à d'autres configurations correspondantes dans cette expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu'il soit sélectionné par rapport à une autre configuration. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Actif	Option permettant d'activer la configuration de votre playbook.
Application	Application à laquelle cette configuration du playbook s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Expérience Playbook	Playbook associé à cette configuration. Ce champ est automatiquement renseigné lorsque vous configurez le formulaire Expérience de playbook.
Table Playbook	Table permettant de limiter cette configuration à un Playbook spécifique. Spécifiez la table qui contient le Playbook. Si le Playbook a été créé avec Playbooks, sélectionnez Définition de processus <sys_pd_process_definition>.
Enregistrement Playbook	Playbook pour limiter cette configuration à un Playbook spécifique. Choisissez 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
	dans la table qui apparaît dans le champ **Table Playbook** . Par exemple, sélectionnez une définition de processus spécifique.
Configuration SLA	Les activités peuvent être configurées pour afficher un minuteur SLA pour l'enregistrement de tâche associé aux activités. Spécifiez un enregistrement de configuration SLA utilisé pour sélectionner le SLA correct à afficher dans ce ticket. Si aucune configuration de SLA n'est sélectionnée, le SLA qui viole en premier est utilisé. Les configurations SLA incluent : ○ Ne pas afficher le minuteur SLA ○ Équipe de réponse aux incidents et de résolution ○ Afficher le SLA qui sera non respecté en premier
Visibilité des données inaccessibles	Option pour masquer les données ou les activités auxquelles l'utilisateur connecté ne peut pas accéder.
Visibilité de l'élément en attente	Option permettant de masquer les activités ou les étapes qui ne sont pas encore déclenchées.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Configurez des remplacements d'activité Playbook supplémentaires.

Créer des interfaces utilisateur de l'activité Playbook personnalisées

Créez des interfaces utilisateur d'activité personnalisées pour vos activités de playbook.

Créez vos propres interfaces utilisateur d'activité pour Générateur d'IU remplacer l'expérience utilisateur par défaut d'une activité Playbook. Générateur d'IU fournit un environnement low-code pour créer et mettre à jour des interfaces utilisateur d'activité personnalisées. Vous pouvez combiner plusieurs Générateur d'IU composants en une seule activité Playbook. Générateur d'IU utilise des interfaces utilisateur d'activité prêtes à l'emploi comme modèle que vous pouvez personnaliser.

Utilisez cette propriété Générateur d'IU pour personnaliser l'expérience utilisateur pour une activité dans une expérience Playbook. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes dans Générateur d'IU:

- Créez une activité à partir d'un modèle d'interface utilisateur vide contenant une coquille de carte.
- Créez une activité à partir d'un modèle d'interface utilisateur existant contenant du contenu dans le shell d'une carte.
- Mappez les propriétés de l'expérience d'activité Playbook aux composants avec une liaison 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.

- Définissez des règles pour spécifier quelle interface utilisateur d'activité doit être utilisée avec quelle activité.
- Reflétez les changements en temps réel apportés aux propriétés d'expérience d'activité au fur et à mesure de l'exécution d'un processus sous-jacent.

Créer des interfaces utilisateur d'activité personnalisées pour le playbook

Créez des interfaces utilisateur d'activité personnalisées pour Générateur d'IU les activités de playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Playbook

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Interfaces utilisateur de l'activité**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

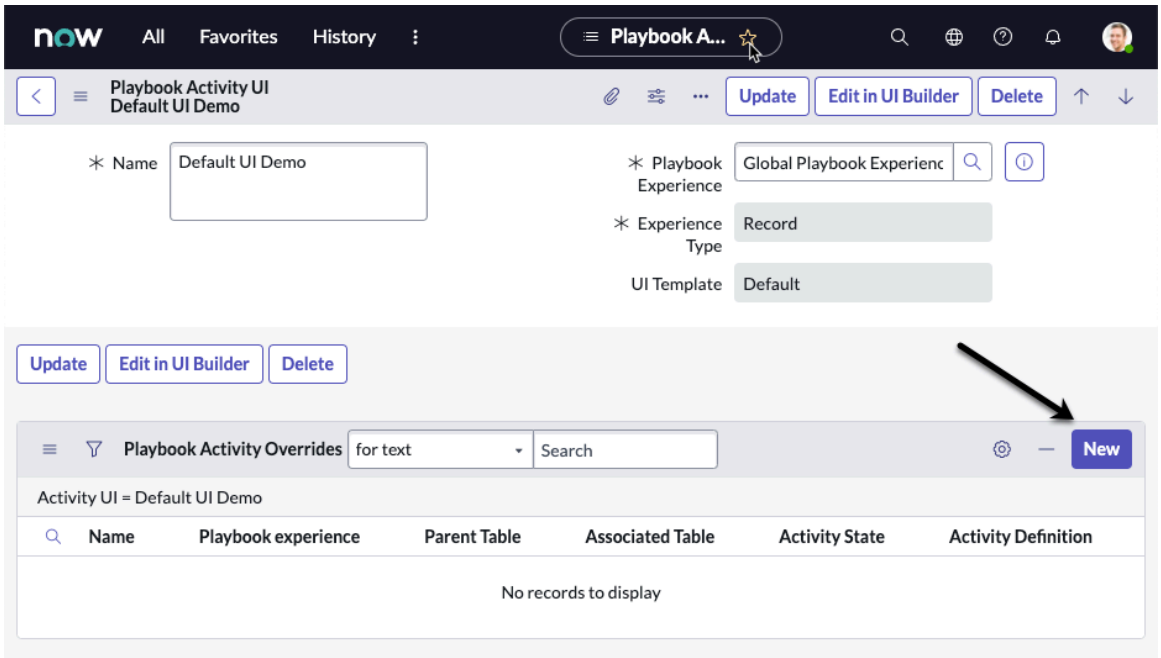
Formulaire d'interface utilisateur de l'activité Playbook

Champ	Description
Nom	Nom de votre interface utilisateur d'activité.
Expérience de playbook	Sélectionnez l'expérience de playbook dans laquelle vous souhaitez utiliser l'interface utilisateur de l'activité. Sélectionnez **Expérience de playbook globale** pour rendre votre interface utilisateur d'activité disponible pour toutes les Expériences de playbook.
Type d'expérience	Sélectionnez le type d'expérience que vous souhaitez appliquer à l'interface utilisateur de l'activité. Pour en savoir plus sur les types d'expérience, consultez Types d'expérience .
Modèle d'interface utilisateur	Sélectionnez le modèle d'interface utilisateur que vous souhaitez cloner pour votre interface utilisateur d'activité. Le modèle vide est appliqué si aucun modèle **d'interface** utilisateur n'est sélectionné. Si vous sélectionnez un modèle d'interface utilisateur dont le type d'expérience est différent du type d'expérience de vos interfaces utilisateur d'activité, il se peut qu'il ne soit pas entièrement compatible sans modifications supplémentaires.

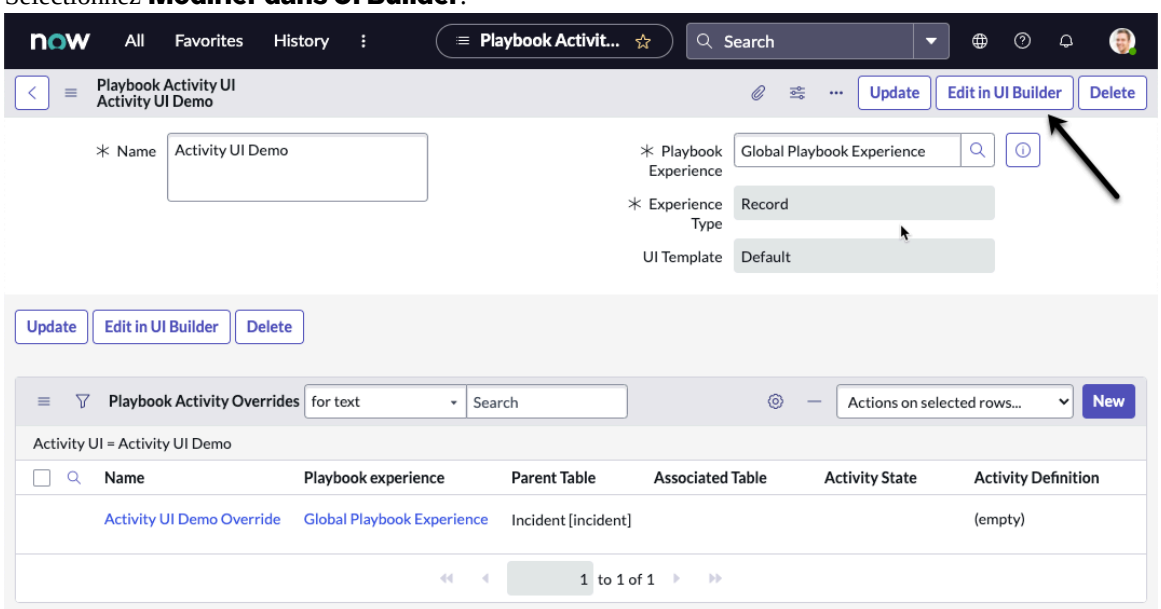
4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Sélectionnez l'interface utilisateur de l'activité que vous avez créée dans la liste.
6. Sélectionnez **Nouveau** dans la table **Remplacements de l'activité Playbook** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Remplissez le formulaire Remplacement d'activité pour spécifier quand l'interface utilisateur de votre activité doit remplacer l'interface utilisateur de l'activité par défaut.
   Consultez Configurer les remplacements d'activité du playbook pour plus d'informations.
8. Sélectionnez **Modifier dans UI Builder**.

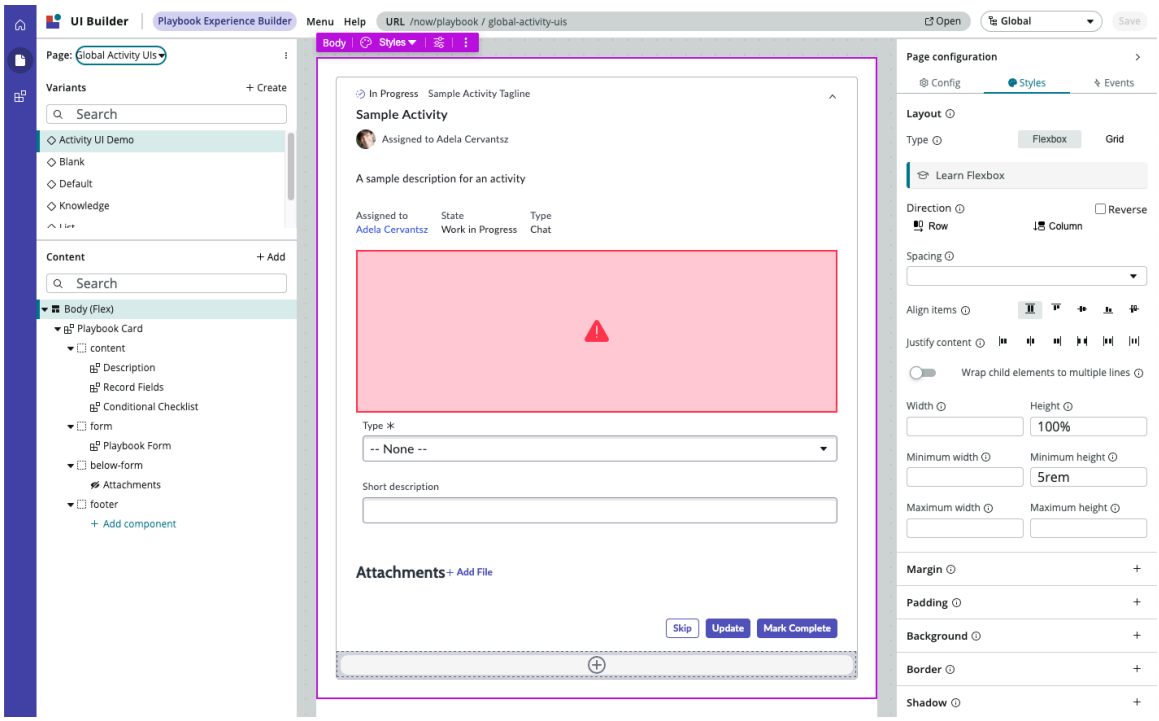


Résultats

Générateur d'IU s'ouvre dans un nouvel onglet affichant l'interface utilisateur de votre activité. Modifiez votre interface utilisateur d'activité personnalisée à l'aide de Générateur d'IU. Consultez UI Builder pour plus d'informations.

Traduction automatique

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



Configurer les interfaces utilisateur d’activité avec Générateur d'IU

Vous pouvez personnaliser les interfaces utilisateur d’activité Générateur d'IU des manières suivantes.

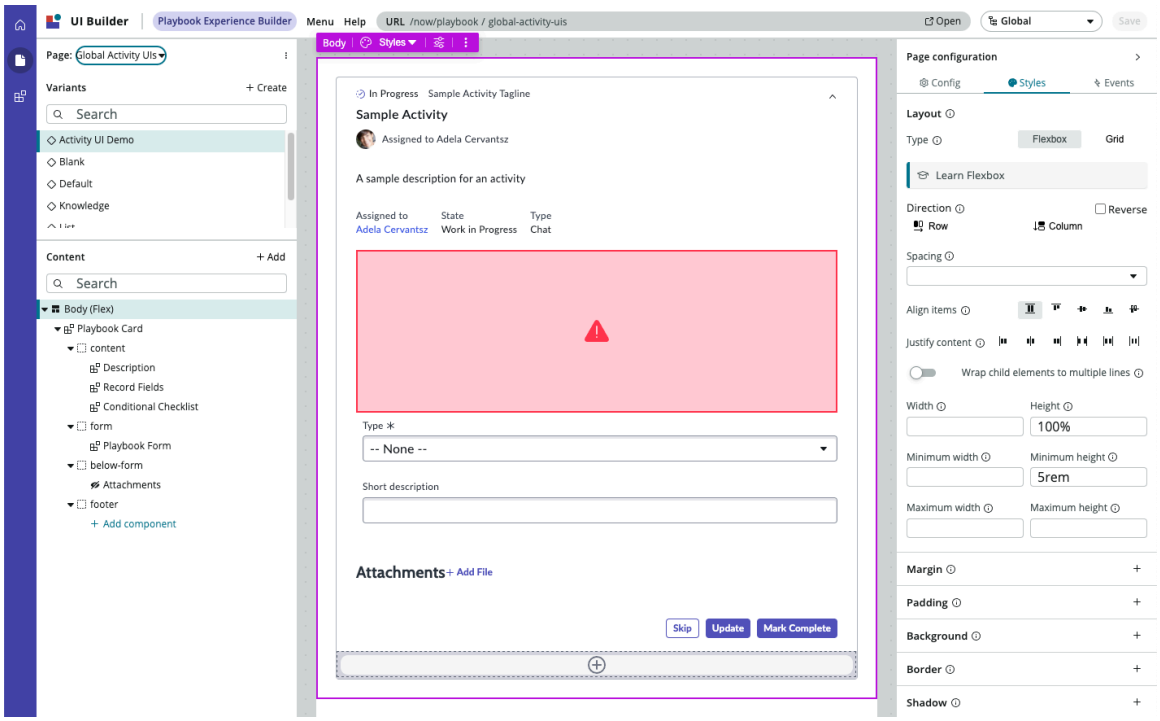
Utiliser des modèles d’interface utilisateur dans Générateur d'IU

Les interfaces utilisateur d’activité s’ouvrent dans UI Builder en tant que modèle d’interface utilisateur que vous avez sélectionné lors de la création d’une interface utilisateur d’activité personnalisée. Chaque modèle d’interface utilisateur contient des composants préconfigurés qui peuvent être personnalisés dans Générateur d'IU. Par exemple, l’interface utilisateur d’activité par défaut inclut la prise en charge des éléments suivants :

- Description en texte enrichi
- Paires étiquette-valeur empilée pour les champs d’enregistrement
- Liste de vérification (conditionnel à la sélection de la propriété Afficher l’expérience de liste de vérification)
- Formulaire
- Pièces jointes
- Pied de page

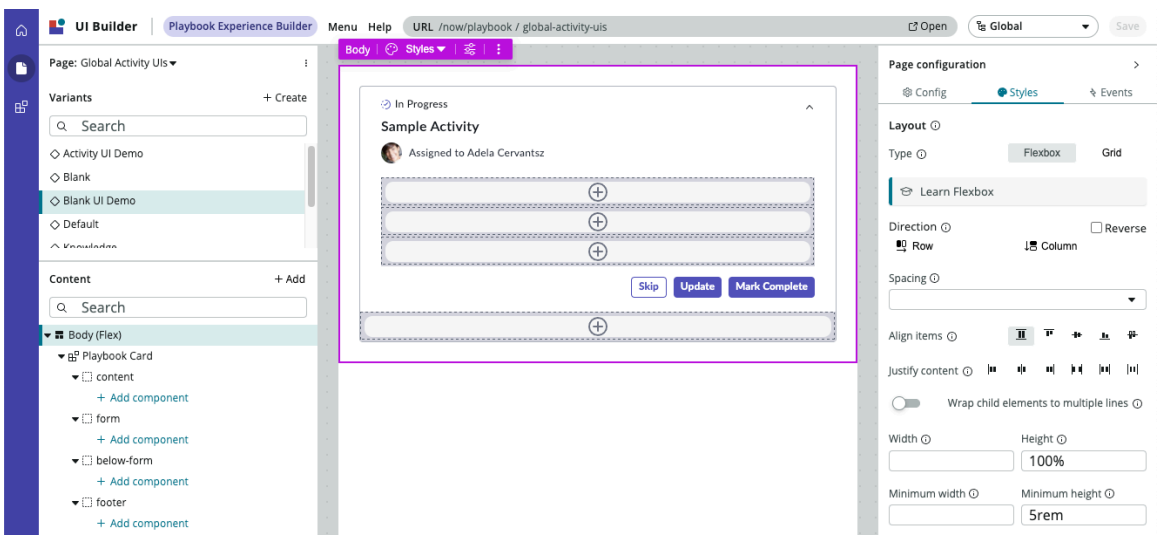
Traduction automatique

© 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.



Si vous n'avez pas sélectionné de modèle d'interface utilisateur, une carte Playbook vierge contenant l'enveloppe extérieure de la carte s'affiche Générateur d'IU . Tous les modèles, y compris le modèle vide, comprennent les éléments suivants :

- Étiquette d'activité
- État de l'activité
- Minuteur SLA
- Pied de page
- Actions déclaratives



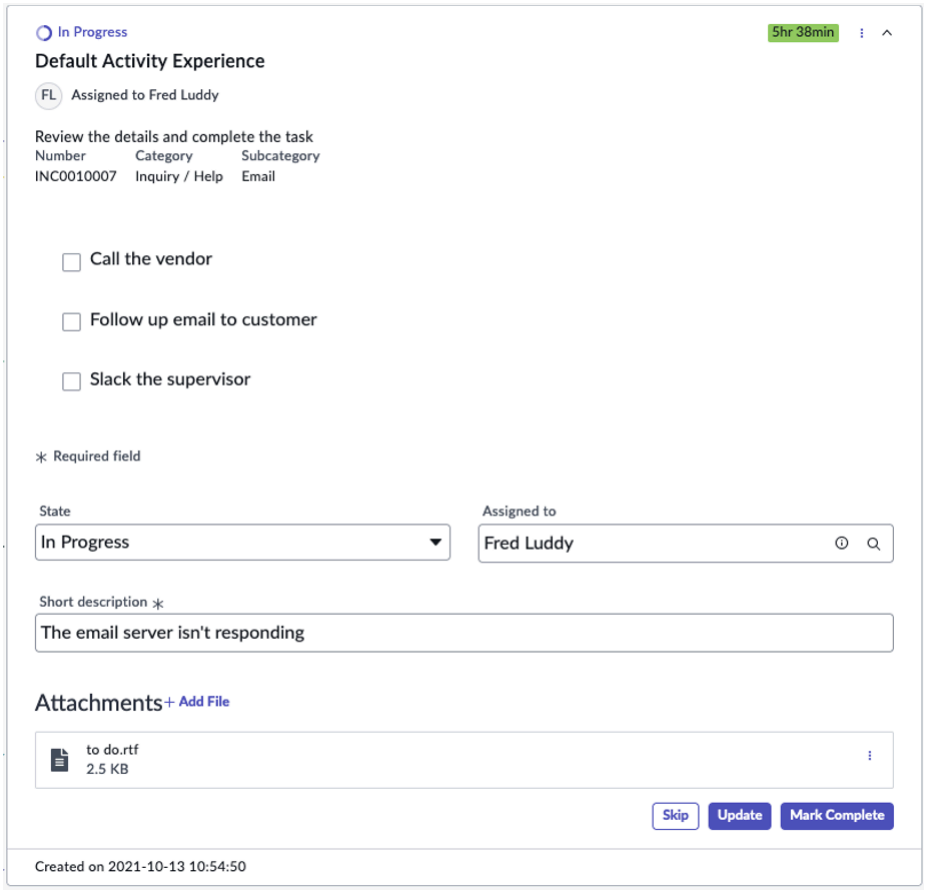
Interfaces utilisateur d'activité prêtes à l'emploi

Playbook comprend les interfaces utilisateur d'activité suivantes :

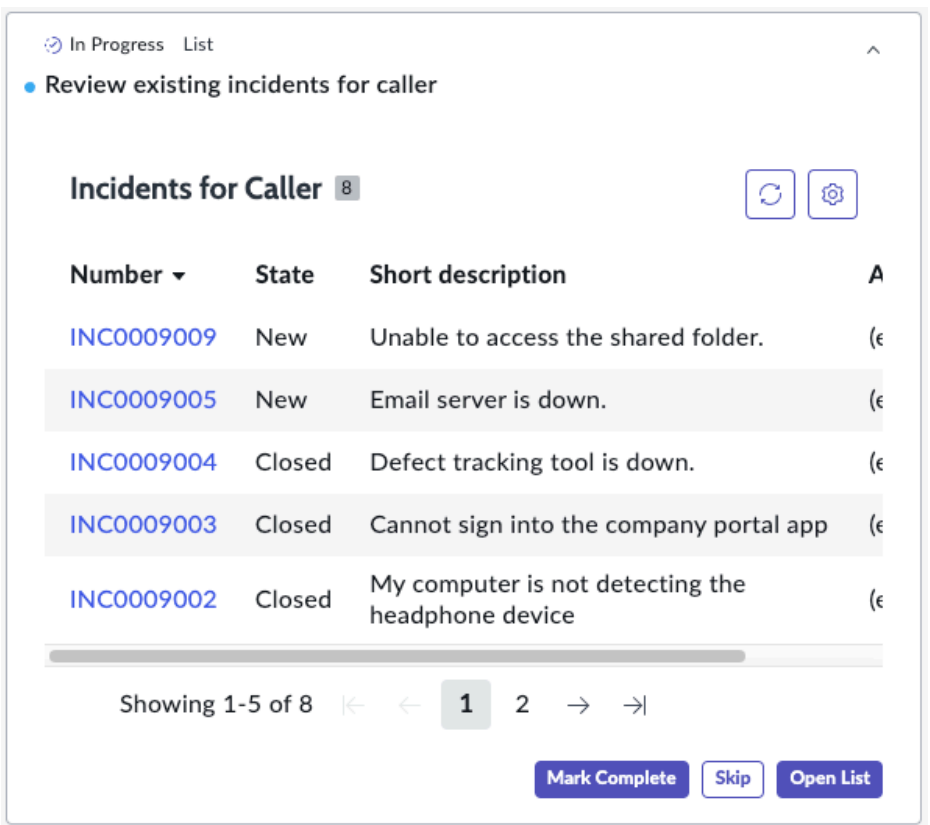
Par défaut

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.



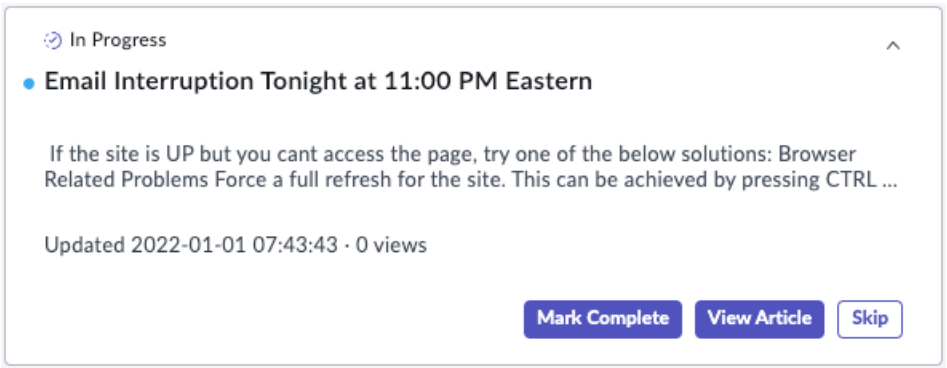
Liste



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.



Générateur d'enregistrement



Ajouter du contenu à l'interface utilisateur de votre activité

Le panneau **Contenu** affiche les composants dans votre interface utilisateur d'activité. Toutes les interfaces utilisateur d'activité contiennent le composant Carte Playbook en tant que composant le plus externe encapsulant l'intégralité de l'interface utilisateur de l'activité.

Vous pouvez ajouter des composants à n'importe quel emplacement de carte Playbook :

Emplacement de carte Playbook	Description
Contenu	Ajoutez du contenu général que vous souhaitez afficher dans la carte du playbook.
Formulaire	L'emplacement de formulaire est réservé au composant de formulaire Playbook. Les formulaires s'affichent dans un modal s'ils sont trop grands pour tenir dans une carte Playbook
Formulaire ci-dessous	Ajoutez le contenu que vous souhaitez afficher sous le formulaire.
Pied de page	Ajoutez le contenu que vous souhaitez afficher dans le pied de page de la carte.

Lier les données à votre interface utilisateur d'activité

Utilisez la liaison de données pour Générateur d'IU lier les propriétés de l'expérience de playbook à l'interface utilisateur de votre activité. Ces ressources de données d'expérience

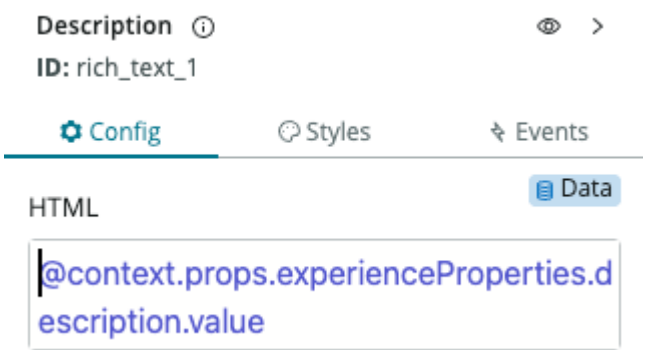
Traduction automatique

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

Playbook exposent dynamiquement vos données aux composants de l'interface utilisateur de votre activité.

Chaque interface utilisateur d'activité a un type d'expérience qui définit une collection de propriétés d'expérience qui sont transmises à votre activité lors de l'exécution par Playbooks. Par exemple, le type d'expérience d'enregistrement inclut une propriété d'expérience de vue de formulaire qui détermine quel formulaire est affiché dans une activité Playbook.

Vous pouvez trouver les liaisons de données dans l'onglet **Configuration** du panneau de configuration dans Générateur d'IU.



Par exemple, la propriété HTML de ce composant de texte enrichi est liée à la propriété d'expérience de description. La liaison de données prend la forme suivante : **@context.props.experienceProperties.description.value**. Si la propriété d'expérience de description change, ce composant est mis à jour pour refléter cette nouvelle valeur.

Générateur d'IU fournit des valeurs d'exécution automatique au fur et à mesure que vous tapez pour vous guider vers la propriété d'expérience appropriée. Propriétés d'expérience qui se complètent automatiquement pour correspondre au type d'expérience que Générateur d'IU vous avez choisi pour l'interface utilisateur de votre activité. Si des propriétés d'expérience sont ajoutées à un type d'expérience, elles s'affichent automatiquement.

En plus de experienceProperties, l'objet @context.props inclut d'autres données utiles auxquelles vous pouvez vous lier, telles que activityState ou parentTable. Commencez à taper @context.props pour voir ce qui est disponible.

Pour plus d'informations sur la liaison de données dans Générateur d'IU, consultez Ressources de données dans UI Builder .

Prévisualiser les interfaces utilisateur d'activité personnalisées dans Générateur d'IU

Prévisualisez votre interface utilisateur d'activité personnalisée dans Générateur d'IU. Vous pouvez fournir des exemples de données pour prévisualiser l'apparence des composants dans un playbook en cours d'exécution.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur de playbook ou auteur d'activités

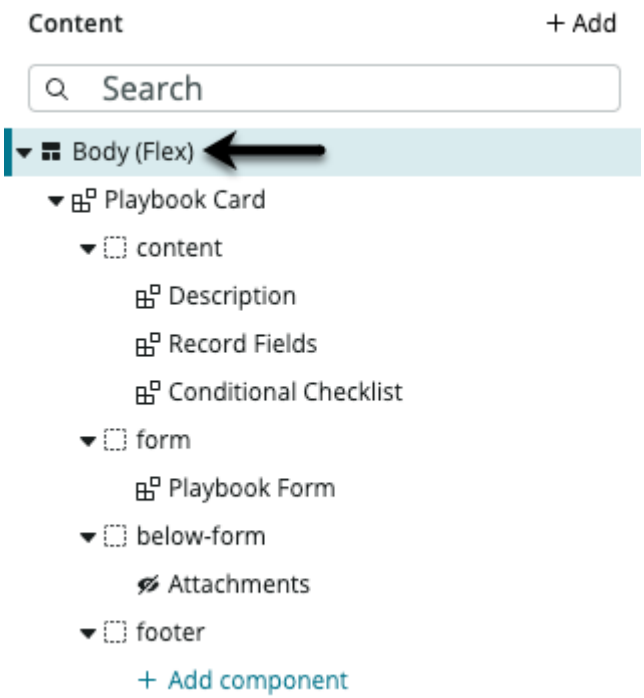
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Prévisualisez les interfaces utilisateur de l'activité que vous avez créées dans Générateur d'IU. Modifiez les exemples de données pour prévisualiser l'apparence des activités dans un playbook en cours d'exécution. Les changements apportés au panneau de configuration de cette tâche n'affectent pas l'interface utilisateur de l'activité lors de l'exécution. Elle n'affecte que l'aperçu dans Générateur d'IU. Les valeurs par défaut d'exécution pour chaque propriété d'expérience sont définies lors de la création de la propriété d'expérience.

Traduction automatique

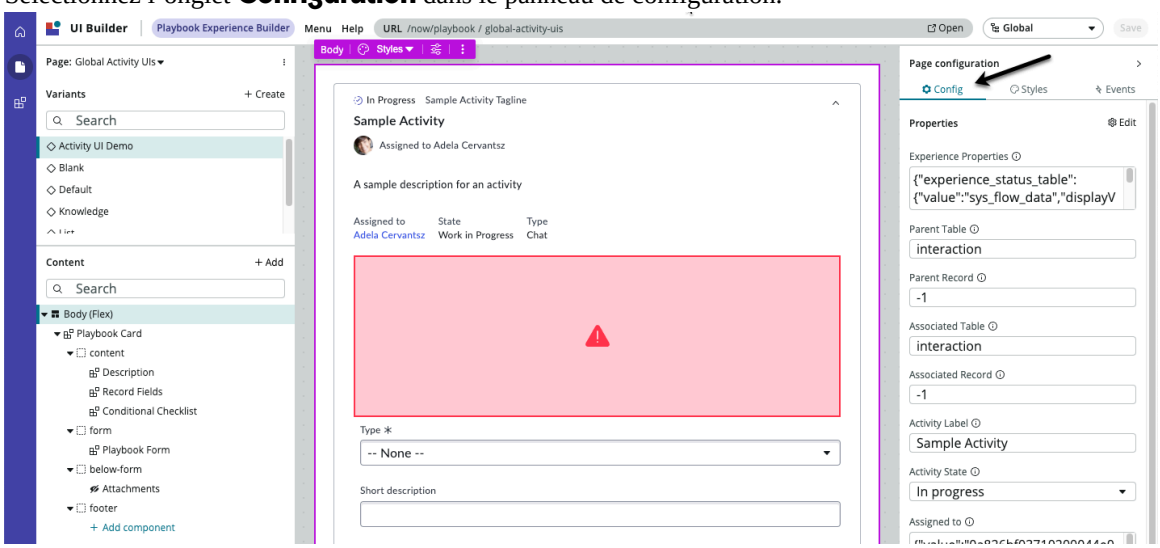
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Interfaces utilisateur de l'activité**.
2. Sélectionnez l'interface utilisateur de l'activité que vous souhaitez prévisualiser.
3. Sélectionnez **Modifier dans UI Builder**.
4. Sélectionnez **Corps** dans le panneau de contenu.



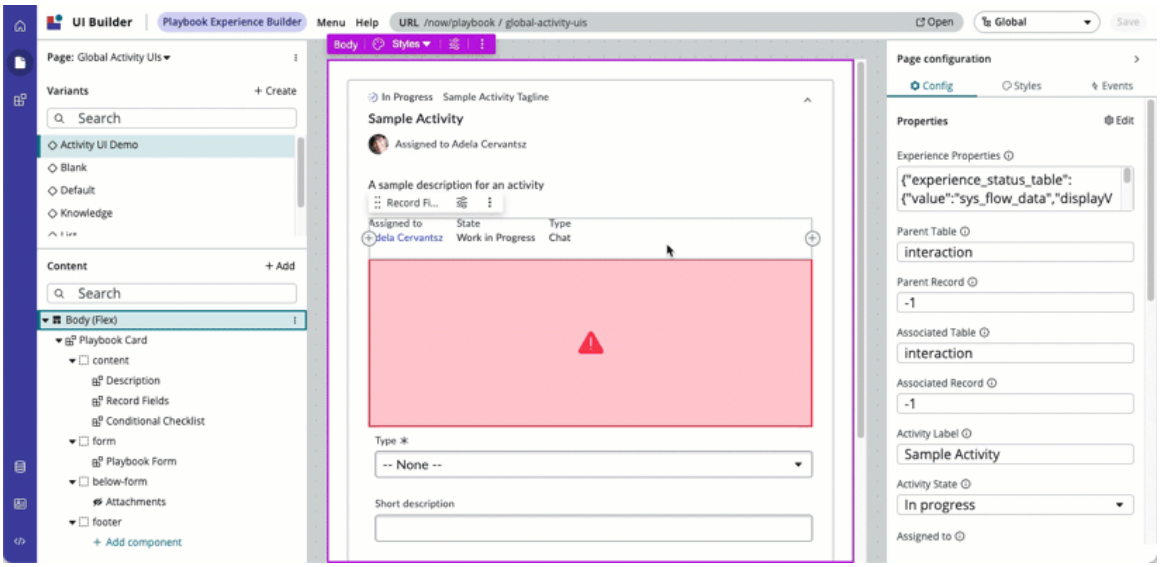
5. Sélectionnez l'onglet **Configuration** dans le panneau de configuration.



6. Sélectionnez **Modifier** dans le champ **Propriétés de l'expérience** .
   Les propriétés de l'expérience définissent le contenu fourni lors de l'exécution Playbooks . Vous pouvez modifier les exemples de données fournis pour prévisualiser l'interface utilisateur de votre activité. La personnalisation de ces données n'affecte pas ce que votre interface utilisateur d'activité affiche dans un Playbook en cours d'exécution.
7. Modifiez la propriété JSON de l'expérience.
8. Sélectionnez **Appliquer**.

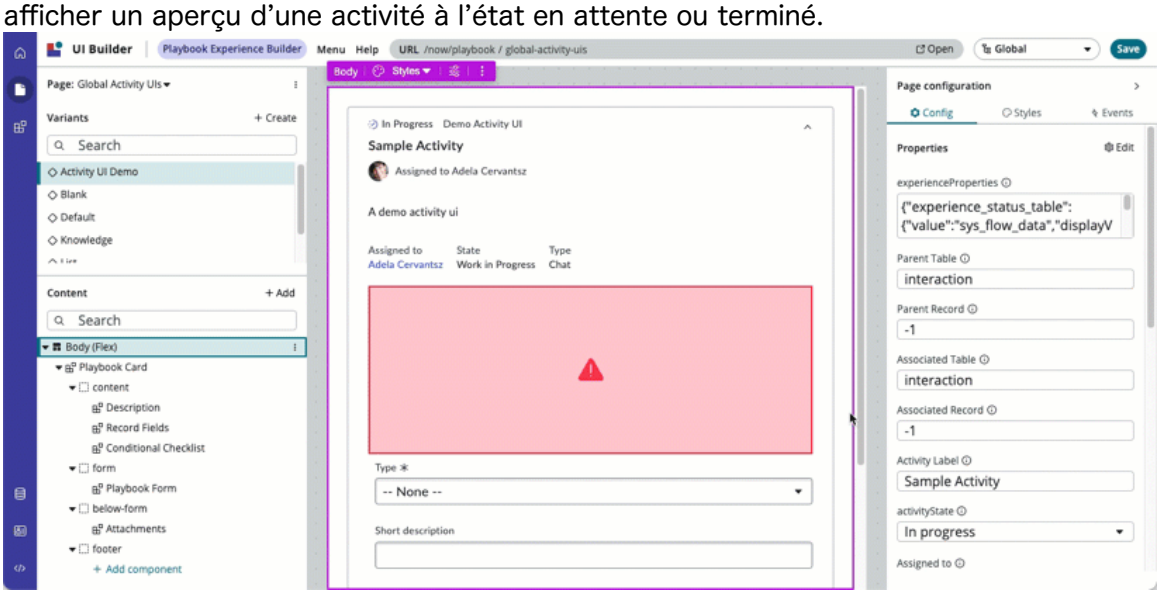
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Vous pouvez modifier les autres propriétés dans l'onglet **Configuration** pour personnaliser l'interface utilisateur de l'activité.

   Par exemple, vous pouvez modifier **l'état activityState** pour afficher un aperçu d'une activité à l'état en attente ou terminé.



10. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Les Générateur d'IU modifications que vous avez apportées s'affichent dans l'onglet **Configuration** .

Configurer les remplacements d'activité du playbook

Créez des remplacements d'activités supplémentaires qui étendent ou remplacent les remplacements définis par l'expérience de playbook globale. Les remplacements d'activité Playbook vous permettent de remplacer le comportement d'affichage par défaut des activités individuelles de votre Playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : administrateur playbook_experience

Traduction automatique

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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Après avoir spécifié un ensemble de conditions, vous pouvez remplacer l'interface utilisateur. Ce remplacement vous permet de modifier l'état classé par défaut par ordre de priorité, les rôles requis et le composant d'interface utilisateur utilisé pour afficher les activités correspondantes dans un playbook pour une expérience de playbook spécifique. Par défaut, tous les remplacements d'activités définis pour l'expérience Playbook globale sont utilisés. Vous pouvez étendre ou remplacer ces enregistrements par vos propres enregistrements pour votre expérience Playbook.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Cliquez sur la liste connexe **Remplacements d'activité** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Remplacement de l'activité Playbook

Champ	Description
Nom	Nom de votre remplacement d'activité.
Ordre	Nombre entier qui détermine la priorité de ce remplacement d'activité par rapport à d'autres remplacements de correspondance dans cette expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu'il soit sélectionné par rapport à d'autres remplacements. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Application	Application pour le remplacement d'activité.
Actif	Cochez la case pour activer le remplacement.
Expérience Playbook	Expérience Playbook associée à ce remplacement d'activité. Ce champ est automatiquement renseigné lorsque vous créez la configuration à partir du formulaire Expérience de playbook.
Description	Description du remplacement d'activité. Cette description s'affiche dans la liste Remplacements de l'activité Playbook et fournit un contexte sur le formulaire.
Type d'expérience	Sélectionnez le type d'activité que vous souhaitez remplacer. Cliquez sur l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un type d'activité, ou cliquez sur **Nouveau** sur le formulaire Type d'activité pour créer un nouveau type d'activité.

6. Cliquez sur **l'onglet Quand appliquer** .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.
   Ce formulaire vous permet de spécifier les activités auxquelles ce remplacement s'applique.

Formulaire Quand appliquer

Champ	Description
Table parente	Table parente de l'enregistrement. Faites correspondre la table à l'enregistrement d'entrée qui a déclenché le playbook.
Conditions de la table parente	Conditions évaluées par rapport à l'enregistrement parent qui a déclenché le Playbook.
État de l'activité	Correspondance avec un état d'activité spécifique, tel que « En cours »
Table associée	Table associée à une activité.
Conditions d'enregistrement associées	Conditions évaluées par rapport à l'enregistrement associé à l'activité.
Conditions sur les propriétés d'expérience	Conditions évaluées par rapport aux propriétés de l'activité et définies par la sélection du champ **Type** .
Définition d'activité	Sélectionnez la définition d'activité à laquelle ce remplacement d'activité s'applique.

8. Cliquez sur l'onglet **Ce qu'il faut remplacer** .

9. Renseignez les champs du formulaire.
   Ce formulaire vous permet de spécifier le comportement que vous souhaitez remplacer dans les activités correspondantes.

Formulaire Élément à remplacer

Champ	Description
Interface utilisateur	Composant de l'interface utilisateur utilisé pour restituer les activités correspondantes dans Playbook. Si aucun composant d'interface utilisateur n'est sélectionné, l'interface utilisateur par défaut est utilisée.
Interface utilisateur de l'activité	Sélectionnez l'interface utilisateur de l'activité qui remplace l'interface utilisateur par défaut.
Classé par ordre de priorité	Option permettant de classer les activités correspondantes par ordre de priorité. Sélectionnez **Aucun**, **Oui** ou **Non**. Si **Aucun** est sélectionné, les activités sont priorisées lorsqu'elles sont en cours. La première activité prioritaire d'une étape est développée par défaut. Toutes les autres activités classées par ordre de priorité à la même étape présentent un point bleu lorsqu'elles sont réduites. Un badge dans la navigation d'étape affiche le nombre d'activités prioritaires de chaque 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.

Champ	Description
Rôles requis	Rôles requis pour afficher les activités correspondantes. Sauf indication contraire, les utilisateurs peuvent afficher toutes les activités dans un playbook. **Remarque :** Les utilisateurs peuvent uniquement afficher un playbook s'ils ont un accès en lecture à l'enregistrement d'entrée qui a déclenché le playbook.

10. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Définissez des actions Playbook.

Générateur d'enregistrement Playbook

En tant qu'auteur de playbook,activez les agents ou les prestataires de créer un enregistrement pour une exécution de playbook sans avoir besoin de quitter le playbook.

Playbooks sont déclenchés lorsqu'un enregistrement est créé ou mis à jour. Ajoutez un générateur d'enregistrement à un playbook pour Studio de workflow permettre aux agents et aux prestataires de créer l'enregistrement pendant une exécution de playbook, au lieu de naviguer en dehors du playbook pour créerl'enregistrement. Ensuite, configurez votre espace de travail ou Générateur d'IU votre page pour afficher le composant d'expérience de playbook du générateur d'enregistrements à la place du formulaire de nouvel enregistrement standard lorsqu'un agent ou un prestataire ouvre un nouvel onglet d'enregistrement.

Lorsqu'un auteur de playbook ajoute un générateur d'enregistrement à un playbook dans Studio de workflow, une activité de générateur d'enregistrement est insérée comme première étape du playbook. L'activité de générateur d'enregistrement contient un nouveau formulaire d'enregistrement. Lorsqu'un agent ou un prestataire soumet le formulaire, le playbook s'actualise et guide l'agent ou le prestataire dans le reste de la création de l'enregistrement. Si aucun playbook n'est en cours d'exécution après l'envoi du formulaire Nouvel enregistrement, le playbook déclenche manuellement le playbook présenté à l'agent ou au prestataire avant la création de l'enregistrement.

Dans Studio de workflow, les auteurs de playbooks peuvent spécifier le nom de l'activité de générateur d'enregistrement, la vue de formulaire et le playbook affiché à l'agent ou au prestataire avant la création de l'enregistrement. Les auteurs de playbooks peuvent également configurer l'action déclarative utilisée pour soumettre le formulaire.

Configurer les générateurs d'enregistrements Playbook

Utilisez le générateur d'enregistrement Playbook pour afficher un processus avant la création d'un enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur Playbook

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour une table à partir de laquelle je souhaite déclencher un playbook, je veux fournir un formulaire qu'un agent ou un prestataire remplit, ce qui crée un enregistrement. Utilisez

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 générateurs d’enregistrement de playbook pour créer des enregistrements à l’aide d’un playbook. Les agents n’ont plus besoin de créer des enregistrements avant d’exécuter un playbook.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Générateurs d'enregistrements**
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Générateur d'enregistrement d'Expérience de playbook

Champ	Description
Table	Sélectionnez la table pour laquelle la nouvelle page d’enregistrement doit utiliser l’entrée du générateur d’enregistrement.
Définition de processus	Sélectionnez le playbook que vous souhaitez afficher avant la création d’un enregistrement. Toutes les activités seront marquées comme étant en attente. Si aucun playbook n’est en cours d’exécution après la création de l’enregistrement, ce playbook est déclenché manuellement.
Créer un nom d'activité d'enregistrement	Saisissez un nom à afficher sur l’activité qui est insérée comme première étape dans le playbook.
Actif	Option permettant d’activer le générateur d’enregistrements.
Commande	Nombre entier qui détermine la priorité de cette configuration par rapport aux autres activités d’une expérience Playbook. Plus le nombre est bas, plus il est probable qu’il soit sélectionné par rapport à une autre configuration. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Créer une vue de formulaire d'enregistrement	Sélectionnez la vue de formulaire à utiliser pour la nouvelle activité de formulaire d’enregistrement.
Champs de modèle	Valeurs de champ facultatives qui peuvent être préremplies dans le nouveau formulaire d’enregistrement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Vous pouvez remplacer le bouton **Continuer** associé au générateur d’enregistrement playbook par vos propres conditions, étiquettes et couleurs personnalisées en créant une nouvelle action déclarative. Utilisez le même nom que l’action déclarative associée à l’expérience de playbook globale et associez-la à votre expérience de playbook personnalisée. Pour plus d'informations, consultez Actions Playbook personnalisées.

Prévisualiser un playbook

Prévisualisez les playbooks en temps réel dans un environnement de non-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.

Avant de commencer

Rôle requis : pd_author, pd_operator, pd_trigger_author, pd_content_author, pd_shared.admin, pd_admin, pd_shared.user ou playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l’aperçu du playbook pour tester les processus créés dans Playbooks HR Événements de cycle de vie , notamment les suivants :

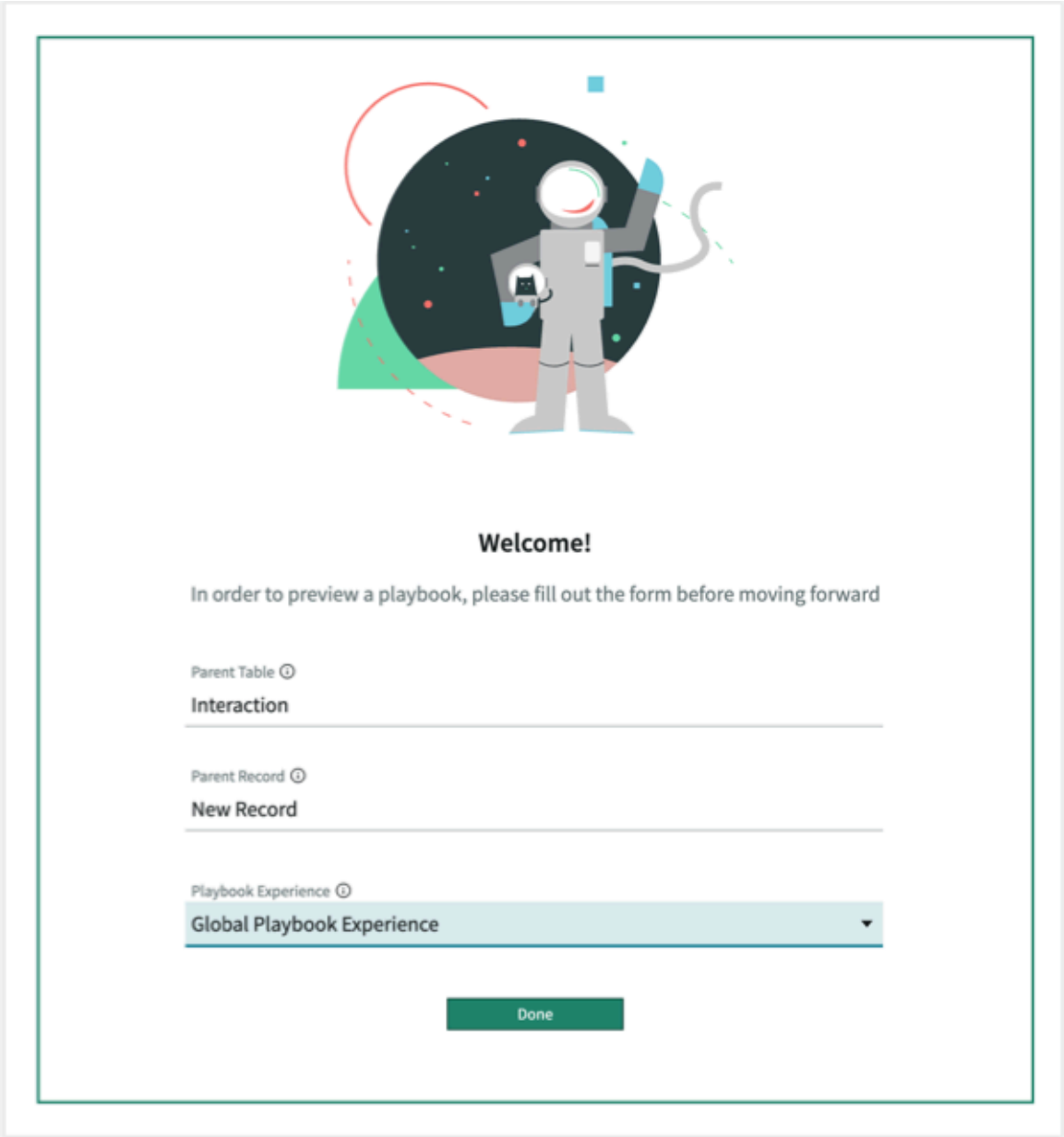
- Définitions d'activité
- Actions déclaratives
- Configurations du générateur d’enregistrement
- Configurations de Playbook Experience
- Remplacement des activités

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Aperçu Playbook**.
2. Un nouvel onglet de navigateur s’ouvre.

Traduction automatique

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

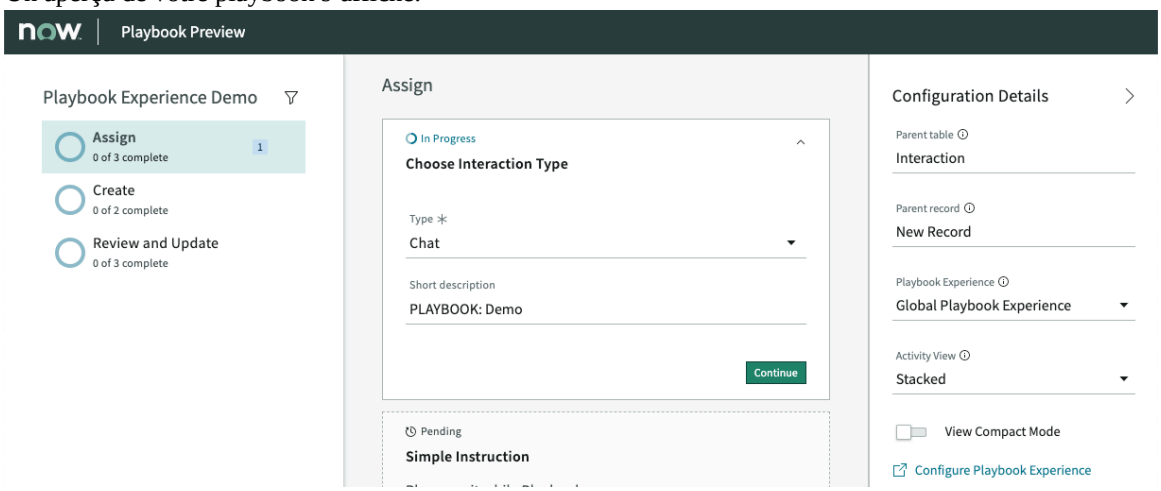


3. Sélectionnez une **table parente**.
4. Sélectionnez un **enregistrement parent**.
   Vous pouvez sélectionner un enregistrement existant ou **un nouvel enregistrement** pour prévisualiser le processus de générateur d'enregistrement de playbook dans la table actuellement sélectionnée.
5. Sélectionnez une **expérience playbook**.
6. Cliquez sur **Terminé**.

Traduction automatique

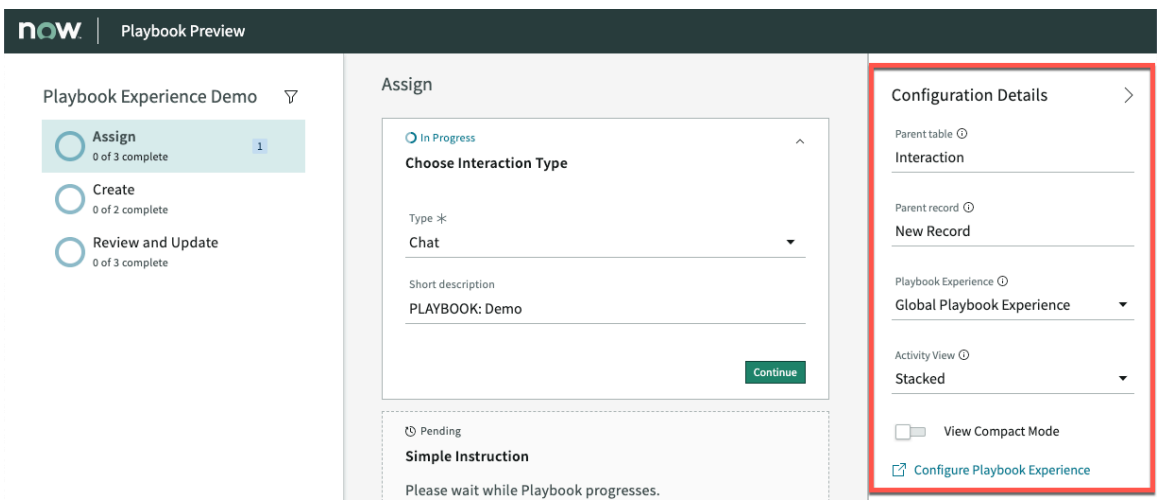
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

7. Un aperçu de votre playbook s’affiche.



Détails de la configuration de l’aperçu Playbook

Personnalisez un playbook dans l’aperçu du playbook avec le panneau latéral des détails de configuration.



Le panneau latéral Détails de la configuration de l’aperçu du playbook est l’endroit où vous pouvez modifier l’aperçu du playbook. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **Table parente** : sélectionnez la table parente contenant l’enregistrement pour lequel vous souhaitez consulter un playbook.
- **Enregistrement parent (Parent Record)** : sélectionnez un enregistrement parent ou **un nouvel enregistrement.**
- **Expérience de playbook** : sélectionnez l’expérience de playbook
- **Vue de l’activité** : sélectionnez la vue empilée ou axée
- **Afficher le mode compact** : option permettant de prévisualiser votre playbook en mode compact.

La barre latérale des détails de configuration de l’aperçu du playbook est automatiquement affichée lors de l’aperçu d’un playbook. Vous pouvez masquer la barre latérale en cliquant sur la flèche en haut à droite de la barre latérale. Si la barre latérale n’est pas exposée, cliquez sur l’icône d’engrenage pour ouvrir la barre latérale des détails de la configuration.

Traduction automatique

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

L'URL d'aperçu du playbook se met à jour au fur et à mesure que des modifications sont apportées dans le panneau latéral des détails de la configuration. Vous pouvez placer des signets sur les aperçus du playbook afin d'accéder facilement à des configurations spécifiques à l'avenir.

Actions Playbook personnalisées

Personnalisez les interactions Playbook en configurant des conditions qui ajoutent des boutons, des listes déroulantes, des éléments de liste et des icônes interactives. Cette personnalisation vous permet de soumettre des formulaires, d'ouvrir des enregistrements, ainsi que d'effectuer et d'ignorer des activités dans toutes les expériences Playbook.

Vue d'ensemble

Les actions Playbook peuvent exécuter des scripts serveur, répartir des actions client ou afficher des composants d'interface utilisateur lorsqu'elles sont déclenchées. Lors de l'exécution de scripts serveur, la variable actuelle est liée à l'enregistrement associé à l'activité. Si vous souhaitez que les actions du client déclenchent des événements dans Générateur d'IU, reportez-vous à la section Configurer les actions du client UXF pour le playbook.

Les enregistrements de données de flux (sys_flow_data) sont souvent utilisés en tant qu'enregistrements associés pour contrôler la configuration d'un flux via un script serveur d'action. Ces scripts serveur peuvent définir l'état des flux sur Terminé ou Ignoré, ce qui permet à un agent d'affecter directement la logique d'un flux.

Les enregistrements de données de flux peuvent également collecter des données utilisateur auprès d'un agent pour les utiliser dans un flux.

Un enregistrement associé peut être lié à n'importe quelle table. Vous pouvez définir vos propres actions au-delà de ces actions par défaut pour exécuter la logique de workflow de processus business que vous souhaitez.

Vous pouvez activer la fonctionnalité Enregistrer et puis sur toutes les actions de script non serveur en cochant la case **Requiert des champs de formulaire** . Une action dotée de la fonctionnalité « enregistrer puis » soumet un formulaire, effectue des scripts clients et des validations de règles métier, et exécute l'action une fois l'enregistrement enregistré. L'action ne s'exécute pas si une validation ou une règle métier empêche l'enregistrement de sauvegarder. Par défaut, cette action déclenche **l'envoi** du formulaire par l'action d'interface utilisateur sysverb_ws_save, mais peut être remplacée en spécifiant une autre action d'interface utilisateur dans une propriété **uiActionName** de la charge utile de l'action client.

Actions par défaut

Les actions par défaut suivantes sont prises en charge dans Playbook.

Nom de l'action	Description
Ignorer skip_instructional	Ignore une étape du processus d'instruction
Ignorer skip_email	Ignore l'envoi d'un e-mail
Ignorer	Ignore une étape du processus 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.

Nom de l'action	Description
skip_knowledge	
Ignorer skip_update	Ignore une étape du processus de mise à jour de l'enregistrement
Ignorer skip_list	Ignore une étape de processus de liste
Ignorer skip_create	Ignore une étape du processus de création d'un enregistrement
Marquer comme terminé complete_activity	Marquer une activité comme terminée
Créer un enregistrement create_record	Créer un enregistrement à partir d'un formulaire d'enregistrement
Envoyer un e-mail send_email	Informe l'automatisation des processus pour l'envoi d'e-mails
Redémarrer restart_activity	Redémarre l'activité
Ignorer skip_activity	Marquez les activités utilisant un enregistrement de l'état de l'expérience comme ignorées.
Afficher l'enregistrement Afficher l'enregistrement	Afficher l'enregistrement actuel
Enregistrer save_record	Enregistrer l'enregistrement actuel
Afficher les approbateurs Approbateurs des vues de Playbook	Afficher les approbateurs de cet enregistrement
Marquer comme terminé mark_complete_knowledge	Marque une étape de processus de connaissances comme terminée
Marquer comme terminé mark_complete_instructional	Marque une étape du processus d'instruction comme terminée
Marquer comme terminé mark_complete_list	Marque une étape de processus de liste 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.

Nom de l'action	Description
Marquer comme terminé mark_complete	Marque le processus actuel comme terminé
Marquer comme terminé save_and_complete_activity	Enregistrer l'enregistrement actuel et marquer le processus comme terminé

Personnaliser les actions Playbook

Personnalisez les actions Playbook à l'aide de formulaires, de conditions, de scripts, de composants ou d'actions client. Cette personnalisation permet aux utilisateurs de soumettre des formulaires, d'ouvrir des enregistrements, d'effectuer et d'ignorer des activités.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Les actions par défaut ne peuvent pas être modifiées. Ces actions sont affichées en lecture seule.
- Les actions ne peuvent s'appliquer qu'à un seul enregistrement.

Procédure

1. Créez l'action et spécifiez les détails.

a. Accédez à la **Expérience de playbook** > **Actions Actions Playbook**, **actions d'étape** ou **actions d'activité**.

b. Sélectionnez une affectation d'action ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle.

> **Remarque :**
> Pour obtenir la liste des actions par défaut, consultez Actions Playbook.

c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'actions. Une affectation d'action en remplace d'autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	Type d'action implémentée. Par exemple, Composant de l'interface utilisateur.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Lorsque le champ **Implémenté en tant que** est défini sur Composant d'interface utilisateur, ce champ spécifie un composant d'interface utilisateur qui s'affiche lorsque l'action 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.

Champ	Description
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une icône.
Icône	Icône qui s'affiche dans la carte d'activité.
Mode de rendu	Mode de rendu sur une carte Playbook. Spécifiez le mode de rendu de l'action sur la carte Playbook. **Sélectionnez un bouton**, **une liste déroulante d'en-tête** ou **une icône d'en-tête**.
Type de bouton	Type de bouton affiché dans l'interface utilisateur de Playbook. Sélectionnez Primaire, **Secondaire** ou **Tertiaire**.
Champs de formulaire requis	Option qui indique que l'action nécessite des données de l'utilisateur pour se poursuivre. Ce champ est utilisé dans l'interface utilisateur Playbook Experience de la manière suivante. i. Lorsqu'une activité contient un formulaire trop grand pour tenir sur une carte, le formulaire est masqué dans un modal. ii. Lorsqu'une activité contient un formulaire, mais qu'elle ne comporte pas d'actions nécessitant des champs de formulaire, le formulaire n'est pas affiché. Au lieu de cela, les champs du formulaire sont restitués sous la forme d'une collection empilée de paires étiquette-valeur. Ce champ peut être remplacé par la création d'un convertisseur d'activité personnalisé.
Description	Description de l'action qui s'affiche dans la liste Affectations d'action.
Application	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il est

Traduction automatique

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

Champ	Description
	susceptible d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.

2. Configurez les conditions de l'action.

   a. Cliquez sur l'onglet **Conditions** .

   b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de conditions

Champ	Description
Condition de script	Condition de script pour l'affectation d'action. Saisissez `sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(current)`. Ce script vous permet d'afficher un Playbook uniquement lorsque l'enregistrement a déclenché l'exécution d'un processus. **Remarque :** L'ajout de requêtes impliquant plusieurs jointures peut altérer les performances.
Conditions du client	Choisissez des conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Conditions d'enregistrement	Choisissez des conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Rôles requis	Rôles pour limiter l'accès au Playbook.
Nécessite la création de l'accès	Options pour exiger la création de l'accès.
Nécessite l'accès en lecture	Option pour exiger l'accès en lecture.
Nécessite l'accès en écriture	Options pour exiger l'accès en écriture.
Nécessite la suppression de l'accès	Options pour exiger la suppression de l'accès.

3. Si **Script serveur** est sélectionné dans le champ **Implémenté en tant que** , fournissez un script pour l'action.
   - Les scripts serveur peuvent référencer l'enregistrement associé d'une activité à l'aide de la `Current` variable.
   - L'appel `current.update()` met à jour l'enregistrement associé avec les valeurs fournies par l'utilisateur à partir des formulaires incorporés sur les cartes Playbook.
4. Si **l'action du client** est sélectionnée dans le champ **Implémenté en tant que** , spécifiez éventuellement le mappage de charge utile dans l'onglet **Attributs d'action** .

   Le mappage de charge utile vous permet de remplacer des portions de la charge utile répartie par l'action du client. Par exemple, l'action du client Afficher un aperçu 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.

l'enregistrement vous permet d'ouvrir un enregistrement dans un nouvel Espace de travail onglet. À l'aide du mappage de charge utile, vous pouvez spécifier un onglet d'élément connexe qui s'affiche lorsque le formulaire s'ouvre. Définissez le **defaultTab** pour ce faire.

5. Si **Composant d'interface utilisateur** est sélectionné dans le champ **Implémenté en tant que** , spécifiez éventuellement les attributs du composant dans l'onglet **Attributs du composant** .
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Appliquer des actions Playbook à des expériences Playbook

Appliquer des actions playbook par défaut ou personnalisées aux expériences playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook**.
2. Sélectionner une expérience playbook.
3. Cliquez sur la liste connexe Mappage des actions.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Renseignez les champs du formulaire.

Carte d'affectation de l'action d'Expérience de playbook

Champ	Description
Affectation d'action	Sélectionner l'affectation de l'action déclarative
Expérience de playbook	Choisir l'expérience de playbook à laquelle appliquer l'action
Application	Application dans laquelle l'action est appliquée
Définition d'activité	Sélectionner la définition d'activité pour appliquer l'action

6. Cliquez sur **Envoyer**.
7. Dans la section Liens connexes, sélectionnez l'onglet **Mappage de l'expérience de playbook** .
8. Vérifiez que l'expérience de playbook a été ajoutée à la table.

Que faire ensuite

Intégrez votre expérience Playbook à Espace de travail.

Configurer les actions du client UXF pour le playbook

Créez des actions du client UXF Playbook à utiliser dans Générateur d'IU.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Utilisez les actions du client UXF pour déclencher des événements dans Générateur d'IU. Les actions du client UXF peuvent être utilisées dans les actions de playbook, d'étape et 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Actions Actions Playbook**, **actions d'étape** ou **actions d'activité**.
2. Sélectionnez une affectation d'action ou cliquez sur **Nouveau** pour en créer une nouvelle.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'actions. Une affectation d'action en remplace d'autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Action du client UXF**.
Spécifier l'action du client	Sélectionnez l'icône de la loupe ( ) et choisissez une **action du client**.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une icône.
Icône	Icône qui s'affiche dans la carte d'activité.
Mode de rendu	Mode de rendu sur une carte Playbook. Spécifiez le mode de rendu de l'action sur la carte Playbook. **Sélectionnez un bouton**, **une liste déroulante d'en-tête** ou **une icône d'en-tête**.
Type de bouton	Type de bouton affiché dans l'interface utilisateur de Playbook. Sélectionnez Primaire, **Secondaire** ou **Tertiaire**.
Champs de formulaire requis	Option qui indique que l'action nécessite des données de l'utilisateur pour se poursuivre. Ce champ est utilisé dans l'interface utilisateur Playbook Experience de la manière suivante. **a.** Lorsqu'une activité contient un formulaire trop grand pour tenir sur une carte, le formulaire est masqué dans un modal. **b.** Lorsqu'une activité contient un formulaire, mais qu'elle ne comporte pas d'actions nécessitant des champs de formulaire, le formulaire n'est pas affiché. Au lieu de cela, les champs du formulaire sont restitués sous la forme d'une collection empilée de paires étiquette-valeur. Ce champ peut être remplacé par la création d'un convertisseur d'activité personnalisé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 de l'action qui s'affiche dans la liste Affectations d'action.
Application	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il est susceptible d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Implémenter l'action du client UXF pour le playbook à l'aide de Générateur d'IU.

Intégrer Playbook à Espace de travail

Intégrer Playbook dans l'onglet Éléments connexes ou le panneau latéral contextuel dans Espace de travail

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Éléments BSM connexes de nouvelle génération** ou **Panneau latéral contextuel**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette de l'élément connexe ou de l'onglet du panneau latéral contextuel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 de l’action	Nom unique de votre élément. Ce nom peut être remplacé.
Implémenté en tant que	Sélectionnez un **composant d’interface utilisateur**.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Composant de l’interface utilisateur associé à l’action. C’est là qu’intervient `now-playbook-experience`.
Icône	Icône qui s’affiche dans le panneau latéral contextuel pour se différencier des autres composants. **Remarque :** Ce champ est disponible uniquement pour le panneau latéral contextuel.
Application	Application pour l’affectation d’action.
Espace de travail	Option permettant de limiter un élément connexe ou un panneau latéral contextuel à un espace de travail spécifique. Par exemple, Agent Workspace ou HR Workspace.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle vous souhaitez afficher l’élément connexe ou le panneau latéral contextuel.
Vue	Champ permettant d’afficher un Playbook uniquement lorsque cette vue de formulaire est sélectionnée sur l’enregistrement parent.
Actif	Option permettant d’activer l’affectation d’action.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il est susceptible d’être sélectionné par rapport à d’autres actions. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Info-bulle	Message qui s’affiche lorsque votre souris pointe sur l’onglet Élément connexe ou sur l’icône du panneau latéral contextuel.
Description	Description de l’affectation d’action. Cette description s’affiche dans la liste Affectation d’action et fournit un contexte sur le formulaire.

4. Cliquez sur le lien connexe **Vue avancée** .
5. Cliquez sur l’onglet **Attributs du composant** .
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 Attributs du composant

Nom d'attribut	Description
playbookExperienceId	ID d'expérience Playbook associé. Copiez et collez les sys_id d'un enregistrement d'expérience de playbook. **Remarque :** Si aucun ID d'expérience Playbook n'est fourni, l'expérience Playbook globale est utilisée par défaut.
parentSysId	Parent associé sys_id. Entrez {{sysId}} pour prendre automatiquement le parentSysId de l'enregistrement que vous consultez.
parentTable	Table parente associée. Entrez {{table}} pour prendre automatiquement le parentSysId de l'enregistrement que vous consultez.
compactMode	Option permettant d'afficher un Playbook en mode compact. Généralement défini sur vrai pour le panneau latéral contextuel et sur faux pour l'élément connexe.
recordGeneratorQuery	Non pris en charge actuellement dans Agent Workspace.
isNewParentRecord	Défini sur {{isNewRecord}}.

Remarque : Sélectionnez un **autre composant d'interface utilisateur** si les attributs sont manquants dans votre formulaire. **Remplacez le composant d'interface utilisateur** par **now-playbook-experience** et les attributs apparaîtront.

7. Cliquez sur l'icône des actions supplémentaires (icône) et sélectionnez **Enregistrer**.
8. Cliquez sur l'onglet **Conditions** .
9. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de conditions

Champ	Description
Condition de script	Condition de script pour l'affectation d'action. Saisissez sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(current).P La condition de script vous permet d'afficher un Playbook uniquement lorsque l'enregistrement a déclenché l'exécution d'un processus.
Conditions du client	Choisissez des conditions pour limiter les collisions en fonction de votre cas d'utilisation.
Conditions d'enregistrement	Choisissez des conditions pour limiter les collisions en fonction de votre 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.

Champ	Description
Rôles requis	Rôles pour limiter l’accès au Playbook.
Nécessite la création de l'accès	Option pour exiger la création de l’accès.
Nécessite l'accès en lecture	Option pour exiger l’accès en lecture.
Nécessite l'accès en écriture	Option pour exiger l’accès en écriture.
Nécessite la suppression de l'accès	Option pour exiger la suppression de l’accès.

10. Cliquez sur l’icône Actions supplémentaires (icône) et cliquez sur **Enregistrer**.

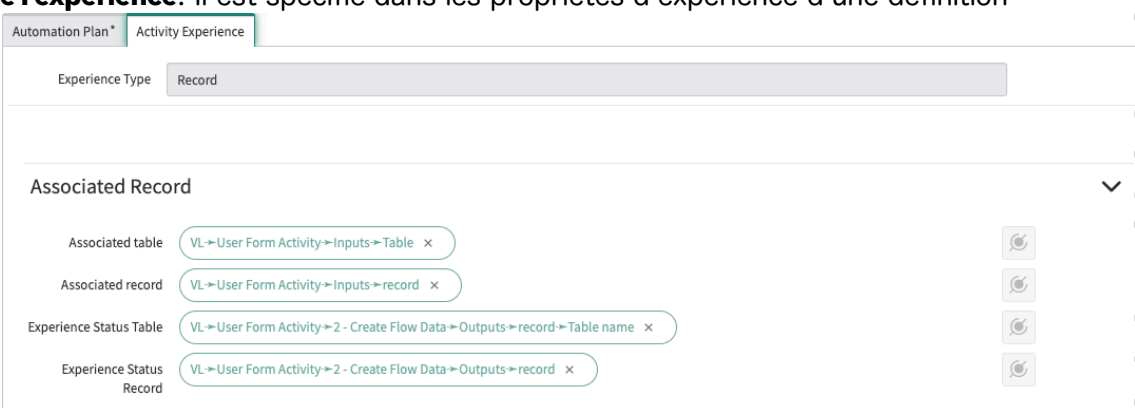
Mappage de l’état de l’activité Playbook

Utilisez le mappage de l’état de l’activité du playbook pour remplacer l’état d’une carte du playbook.

Vue d'ensemble

L’état d’une carte Playbook provient de l’état Activité par défaut. Les états d’activité proviennent du flux secondaire ou de l’action de flux alimentant l’activité.

Les auteurs de définitions d’activités peuvent spécifier un enregistrement pour fournir l’état indiqué dans les cartes de playbook. Cet enregistrement est appelé **enregistrement de l’état de l’expérience**. Il est spécifié dans les propriétés d’expérience d’une définition d’activité.

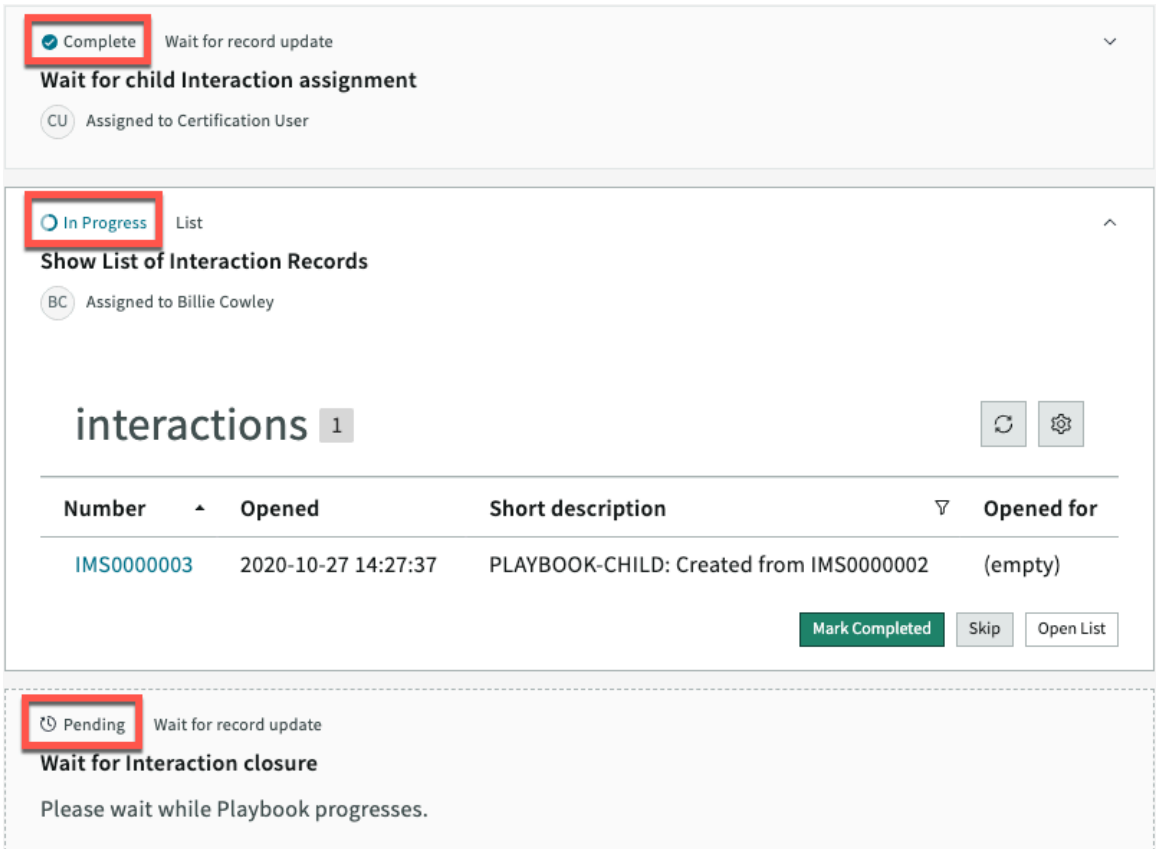


Tout enregistrement de n’importe quelle table peut être utilisé comme enregistrement de l’état de l’expérience. Les définitions d’activité par défaut utilisent **sys_flow_data** enregistrements comme enregistrement de l’état de leur expérience.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 activités affichés dans la vue de la carte



États des activités par défaut

États d'activité par défaut prêts à l'emploi dans sys_flow_data enregistrement

Statut	État du flux
En attente	Le flux n'a pas démarré
En cours	Le flux est en cours d'exécution
Terminé	Le flux est terminé
Ignoré	Le flux a été ignoré en raison des conditions
« Erreur »	Le flux a rencontré une erreur

Les états d'activité sont utilisés dans les éléments suivants :

- Conditions de l'action déclarative
- Conditions de remplacement de l'activité
- Animations
- Expérience visuelle de la carte

Exceptions

La logique métier ne s'aligne pas toujours individuellement avec le flux. Voici des exemples d'exceptions :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 agent clique sur **Ignorer** sur une carte d'instructions. Le flux s'affiche comme terminé, mais la logique métier est ignorée.
- Un agent clique sur **Redémarrer** sur une carte d'instruction terminée. Le flux ne redémarre pas, mettez simplement à jour l'enregistrement **des données de flux** .
- Un flux peut ne jamais se terminer si une tâche attend l'entrée d'un agent pour redémarrer une boucle. La tâche associée est effectivement terminée dans cet état.

Règles de mappage de l'état de l'activité Playbook

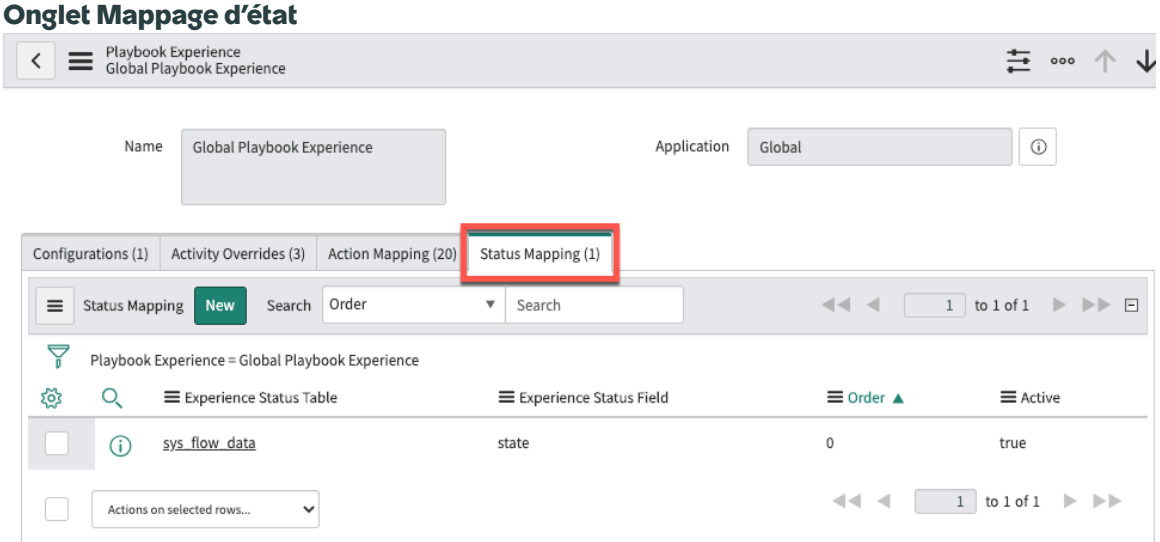
Utilisez des règles de mappage d'état d'activité pour contrôler quel état d'activité est affiché dans une carte pour un enregistrement d'état d'expérience donné.

Des règles de mappage de l'état de l'activité sont requises pour chaque table de l'état de l'expérience. Ces règles déterminent comment mettre à jour l'enregistrement de l'état de l'expérience lorsqu'un utilisateur de playbook met à jour un état d'activité, tel que l'achèvement d'une activité.

L'expérience de playbook globale prête à l'emploi inclut un ensemble de règles par défaut pour la table **sys_flow_data** . Cet ensemble de règles est suffisant pour la plupart des activités de playbook, mais des règles supplémentaires peuvent être créées pour les tables personnalisées si nécessaire.

Les règles de mappage de l'état de l'activité pour une table d'état d'expérience donnée sont uniques pour chaque expérience de playbook et peuvent être consultées dans les onglets connexes en cliquant sur **Mappage d'état**.

Onglet Mappage d'état



Enregistrements des mappages des états des expériences

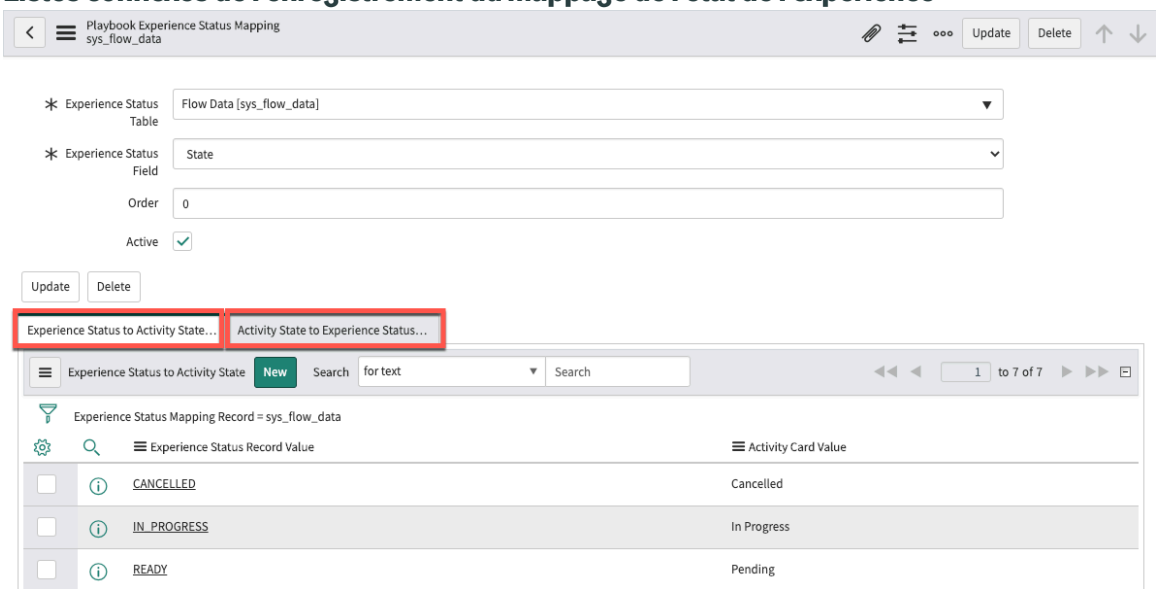
Chaque enregistrement de mappage de l'état de l'expérience spécifie le champ des **tables de l'état de l'expérience** qui contient la **valeur de l'état de l'expérience**. Les enregistrements de mappage de l'état de l'expérience ont également les listes connexes suivantes.

- **Règles de l'état de l'expérience à l'état d'activité**
- **Règles de l'état d'activité à l'état de l'expérience**

Traduction automatique

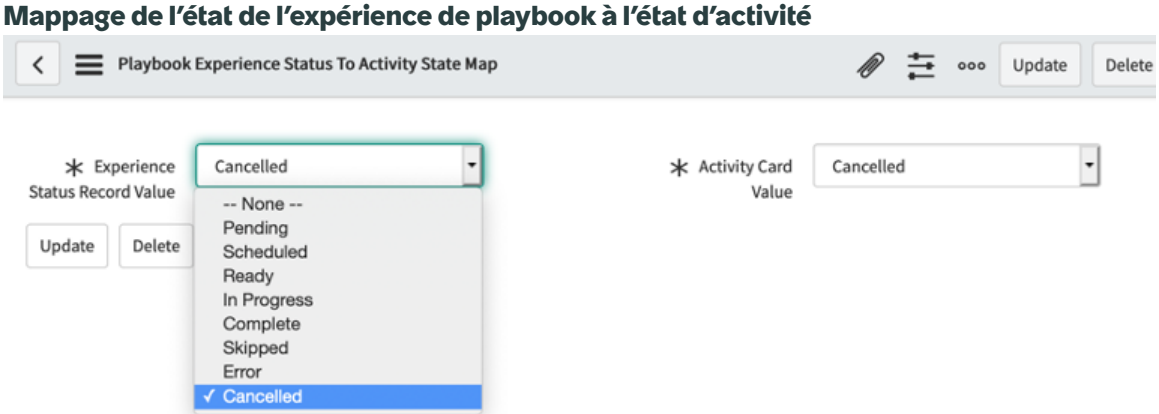
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Listes connexes de l'enregistrement du mappage de l'état de l'expérience



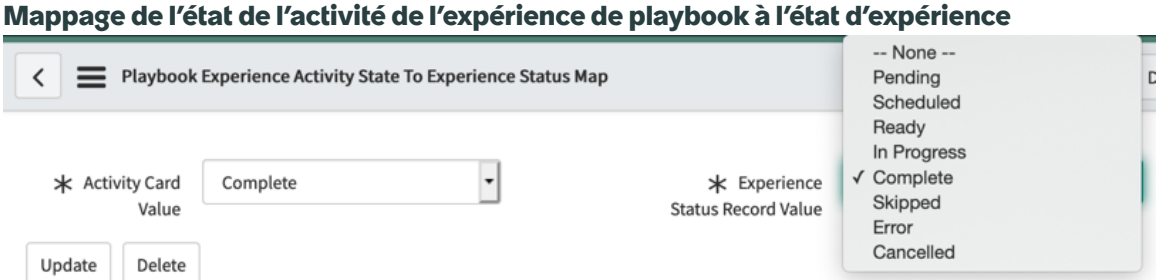
Le formulaire **État de l'expérience à l'état d'activité** détermine l'état de l'activité affiché dans une carte pour une valeur d'enregistrement de l'état de l'expérience donnée. Le formulaire remplit la liste **Valeur de l'enregistrement de l'état de l'expérience** avec les valeurs de choix du **champ de l'état de l'expérience**.

Mappage de l'état de l'expérience de playbook à l'état d'activité



Le formulaire État d'activité à État de l'expérience contrôle la façon dont l'enregistrement de l'état de l'expérience est mis à jour lorsqu'un utilisateur du playbook met à jour un état d'activité, par exemple en ignorant une activité. Le formulaire remplit la liste **Valeur d'enregistrement de l'état de l'expérience** avec la valeur de choix du **champ de l'état de l'expérience**.

Mappage de l'état de l'activité de l'expérience de playbook à l'état d'expérience



Traduction automatique

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

Autorisations de mappage de l'état de l'activité Playbook

Des autorisations utilisateur doivent être affectées pour permettre aux agents de terminer, ignorer ou redémarrer des activités dans le playbook à l'aide du mappage d'état d'activité.

Les autorisations **Peut terminer**, **Peut ignorer** et **Peut redémarrer** sont déterminées chaque fois qu'une activité est récupérée en fonction des conditions suivantes :

- **L'enregistrement de l'état de l'expérience** doit être défini
- Les utilisateurs doivent avoir un accès en écriture sur **l'enregistrement de l'état de l'expérience**
- L'ensemble de règles de mappage de l'état de l'activité doit exister pour la **table de l'état de l'expérience**
- L'utilisateur doit avoir un accès en écriture au **champ de l'état de l'expérience** pour cette table.
- Une règle de mappage **de l'état de l'activité à l'état de l'expérience** doit exister pour cette opération correspondante :

Activités Playbook	État de l'activité
Peut terminer	Terminé
Ignorer	Ignoré
Redémarrer	En cours

Si les autorisations ne sont pas valides, les utilisateurs ne peuvent pas effectuer cette opération. Les actions déclaratives correspondantes qui utilisent les conditions client **Peut compléter**, **Peut ignorer** et **Peut redémarrer** ne s'afficheront pas.

Remarque :
Si un utilisateur n'a pas accès en lecture au **champ État de l'expérience** de l'enregistrement de l'état de l'expérience, l'état d'activité par défaut sera utilisé à la place. L'état d'activité par défaut est l'état du flux alimentant l'activité.

Configurer le mappage de l'état de l'expérience

Configurez le mappage de l'état de l'expérience pour le mappage de l'état du playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : playbook_experience.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Expériences Playbook** et sélectionnez une expérience playbook.
2. Sélectionnez **Mappage d'état**.
3. 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 Mappage de l’état de l’expérience de playbook

Champ	Description
Table de l'état de l'expérience	À quelle table de l’état de l’expérience ce mappage est-il destiné ?
Champ de l'état de l'expérience	Quel champ de choix de la table contient la valeur de l’état de l’expérience
Ordre	Ordre de priorité de plusieurs enregistrements de mappage sur la même table
Actif	Case à cocher qui active ou désactive la table de mappage d’état.

5. Cliquez sur **Envoyer**.
6. Sélectionnez l’onglet **État de l’expérience à l’état d’activité** .
7. Cliquez sur **Nouveau**.
8. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de l’état de l’expérience de playbook à l’état d’activité

Champ	Description
Valeur de l'enregistrement de l'état de l'expérience	Choisir un état d’expérience à mapper à un état d’activité Playbook
Valeur de la carte d'activité	Choisir un état d’activité Playbook correspondant à afficher dans une carte pour l’état de l’expérience donné

9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Répétez les étapes 7 à 9 jusqu’à ce que toutes les valeurs aient été ajoutées pour chaque état d’expérience possible.
11. Sélectionnez **l’onglet État d’activité sur État de l’expérience** .
12. Cliquez sur **Nouveau**.
13. Renseignez les champs du formulaire.

Mappage de l’état de l’activité de l’expérience de playbook à l’état d’expérience

Champ	Description
Valeur de la carte d'activité	Choisir un état d’activité Playbook à mapper à un état d’expérience
Valeur de l'enregistrement de l'état de l'expérience	Choisir la valeur qui doit être définie sur l’enregistrement de l’état de l’expérience lorsqu’un utilisateur Playbook affecte cet état d’activité à une 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.

14. Cliquez sur **Envoyer**.
15. Répétez les étapes 12 à 14 jusqu'à ce que toutes les valeurs aient été ajoutées pour chaque état d'activité possible.

Déclencher manuellement un Playbook

Utilisez un script serveur pour déclencher manuellement un playbook.

Fonction Playbook de déclenchement

Déclenchez manuellement un Playbook à l'aide d'une fonction de script serveur avec le code suivant :

```
sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('<scoped name>',parentRecord);
```

Remplacez `<nom défini dans le champ d'application>` par le nom défini dans le champ d'application de votre playbook. Pour trouver le nom inclus dans le périmètre, recherchez la définition du processus dans la table **sys_pd_process_definition** et copiez les champs nom et périmètre de l'application. Remplacez `parentRecord` par l'entrée/l'enregistrement parent sur lequel vous souhaitez exécuter le processus.

Le script de serveur lève une exception en cas d'échec. Vous pouvez ajouter un message d'information en cas de réussite et un message d'erreur en cas d'échec.

Fonctions d'aide

Utilisez la fonction scriptable suivante pour déterminer si un Playbook est déjà en cours d'exécution sur un enregistrement avant d'afficher une action d'interface utilisateur ou une action déclarative pour le déclencher.

```
sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(parentRecord, '<scoped
 name>')
```

Pour afficher tous les playbooks en cours d'exécution sur un enregistrement parent donné, utilisez le code suivant :

```
sn_playbook.PlaybookExperience.getPlaybooksForParentRecord(parentRecord)
```

Ces informations peuvent être utilisées pour contrôler quand afficher une action de playbook de déclencheur telle qu'une action d'interface utilisateur.

La section suivante est un exemple d'utilisation de la fonction de déclencheur du playbook pour créer un bouton Ajouter un playbook.

Créer une action d'interface utilisateur Ajouter un Playbook

Créez une action d'interface utilisateur Ajouter un Playbook dans l'espace de travail.

Avant de commencer

Rôle requis : workspace_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définitions du système** > **Actions d'interface utilisateur**.
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.

Remarque :
D'autres champs que ceux de la table suivante apparaissent dans le formulaire, mais ils ne fonctionnent pas dans les espaces de travail. Pour en savoir plus sur chaque champ du formulaire Actions d'interface utilisateur, reportez-vous à Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace.

Formulaire Action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. Cela apparaît dans l'interface utilisateur de l'espace de travail, par exemple, Ajouter un playbook d'embauche.
Table	Table à laquelle l'action d'interface utilisateur s'applique. Chaque fois qu'un agent affiche un enregistrement à partir de cette table, cette action d'interface utilisateur s'affiche.
Ordre	Placement dans la liste horizontale des actions d'interface utilisateur. De gauche à droite, les numéros de commande vont du plus petit au plus grand.
Nom de l'action	Équivalent du **nom** qui apparaît dans les journaux et les colonnes de table, par exemple, interaction_add_onboarding
Actif	Basculez pour faire apparaître l'action d'interface utilisateur.
Afficher la mise à jour	Activez/désactivez cette option pour afficher la mise à jour dans la **table**.
Condition	Conditions qui doivent être remplies pour que l'action d'interface utilisateur apparaisse, par exemple, current.canWrite() && !sn_playbook.PlaybookExperience.parentRecordContainsPlaybook(current, « sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo »).
Script	Script côté serveur qui implémente l'action d'interface utilisateur.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.

4. Pour créer un script côté serveur qui implémente l'action d'ajout de playbook, saisissez le script dans le champ **Script** .

```
try{
 current.update();
 sn_playbook.PlaybookExperience.triggerPlaybook('sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo
',current);
 gs.addInfoMessage(gs.getMessage("Onboarding Playbook added to Interaction."));
} catch(e){
```

Traduction automatique

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

```
  gs.addErrorMessage(e.getMessage());
}
```

Le système ignore tous les scripts clients inclus dans ce champ. Vous ne pouvez utiliser le champ de script client de l'espace de travail que pour les scripts clients. Remplacez `sn_pad_demo.playbook_onboarding_demo` par le nom inclus dans le champ d'application de votre playbook. Pour trouver le nom inclus dans le périmètre, recherchez la définition du processus dans la table **sys_pd_process_definition** et copiez les champs nom et périmètre de l'application.

5. Dans l'onglet **Espace de travail** , sélectionnez : **Bouton de formulaire d'espace de travail** pour faire apparaître le bouton Ajouter un playbook sur la ligne des actions d'interface utilisateur ou **Menu de formulaire d'espace de travail** pour le faire apparaître sous forme de liste dans la liste de menus.
6. Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , créez un script client spécifique à l'espace de travail.
   Workspace présente des limitations de scripting client similaires à celles de Portail de services. Par exemple, pour ouvrir un formulaire en cliquant dessus, vous pouvez ajouter le script client suivant :

```
function onClick(g_form) {

}
```

Ajouter une action playbook d'annulation

Ajoutez une action playbook d'annulation au menu des actions playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : playbook_experience.admin

Procédure

1. Créez l'action d'annulation et spécifiez les détails.

   a. Accédez à la **Expérience de playbook** > **Actions Actions Playbook**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action. Par exemple, `Annuler le Playbook`.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'actions. Par exemple, `cancel_student_playbook`. Une affectation d'action en remplace d'autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Action du client**.
Spécifier l'action du client	Sélectionnez **Annuler le Playbook**.
Info-bulle	Texte qui s'affiche lorsqu'un agent pointe son curseur sur un bouton ou une 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.

Champ	Description
Description	Description de l'action qui s'affiche dans la liste Affectations d'action.
Application	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il est susceptible d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.

2. Configurez des attributs d'action.
   a. Sélectionnez l'onglet **Attributs d'action** .
   b. Sélectionnez **playbookContextId** dans la liste déroulante **Carte de charge utile** .
   c. Entrez {{playbook_context_id}} dans le champ de valeur.
3. Configurez les conditions de l'action.
   a. Cliquez sur l'onglet **Conditions** .
   b. Sélectionnez **L'état du playbook est en cours** dans la liste déroulante **Conditions du client** .
   c. Sélectionnez **Nécessite l'accès en écriture**.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Intégrer un formulaire dans un playbook

Utilisez la définition d'activité **Formulaire utilisateur** lors de la création d'un formulaire dans lequel un agent peut décider quand une activité est terminée.

La définition **de l'activité de formulaire utilisateur** permet au propriétaire du processus de spécifier une table, un enregistrement, une vue de formulaire, des champs de formulaire, des champs d'affichage, un minuteur SLA, une liste de vérification et des pièces jointes, et d'afficher automatiquement le formulaire correspondant.

Le formulaire affiche automatiquement 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.

- Un bouton **Mettre à jour** qui enregistre la progression de l'agent.
- Un bouton **Marquer comme terminé** qui permet à l'agent de spécifier quand il a terminé la mise à jour de l'enregistrement et est prêt à passer à l'étape suivante.
- Un bouton **Ignorer** pour passer à l'activité suivante sans remplir le formulaire.
- Un bouton **Redémarrer** apparaît une fois que l'activité est marquée comme terminée ou ignorée par l'agent. L'agent peut redémarrer l'activité si nécessaire.

Créez votre propre définition d'activité personnalisée en fonction de la définition d'activité du formulaire utilisateur si vous souhaitez personnaliser la logique. Le propriétaire du processus peut éventuellement spécifier les champs **Affecté à** ou **Groupe d'affectation** pour contrôler quels utilisateurs peuvent marquer l'activité comme terminée.

Actions déclaratives qui nécessitent des champs de formulaire

Un formulaire sans bouton Soumettre est affiché en lecture seule pour permettre au propriétaire du processus de contrôler quand un agent peut remplir un formulaire. Par exemple, vous pouvez configurer un formulaire qui ne peut être soumis que si l'agent est membre du rôle d'utilisateur ITIL, si l'activité est en cours et si l'incident est de priorité élevée. Toutes les conditions doivent être remplies, sinon le formulaire reste en lecture seule.

Créer un formulaire d'utilisateur pour Playbook

Créez un formulaire d'utilisateur modifiable dans un playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : process_automation.admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez un processus dans la liste ou créez un nouveau processus.
3. Sélectionnez **Ajouter une activité**.
4. Sélectionnez **Global**.
5. Sélectionnez **Formulaire utilisateur**.
6. Sélectionnez **Configurer l'activité** sous **Propriétés de l'activité**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Configurer votre activité

Champ	Description
Étiquette	Nom de l'activité à afficher aux utilisateurs dans Concepteur d'automatisation de processus.
Règle de début	Sélectionnez le moment où l'activité doit commencer à s'exécuter.
Voie	Sélectionnez l'étape dans laquelle l'activité s'exécute.
Définition d'activité	Sélectionnez la définition 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
Description	Description facultative de l’activité.
Table	Nom de la table dont l’activité peut accéder aux enregistrements en tant qu’entrées. En règle générale, cette table est soit la table Tâche [task], soit la table globale [global].
Enregistrement	Référence à l’enregistrement associé à l’activité.
Groupe d'affectation	Groupe responsable de l’achèvement de la tâche associée à l’activité.
Affecter à	Utilisateur responsable de l’achèvement de la tâche associée à l’activité.
Vue du formulaire	Vue de l’interface utilisateur utilisée pour afficher un formulaire pour la modification de l’enregistrement associé via des actions déclaratives.
Champs de formulaire	Suit les mêmes règles que la **vue Formulaire** , mais affiche uniquement les champs spécifiés dans une liste séparée par des virgules. Les champs de formulaire spécifiés doivent se trouver dans la **vue de formulaire** correspondante à des fins de liste de contrôle d’accès. Si aucune **vue de formulaire** n’est spécifiée, la **vue de formulaire** est utilisée. Les champs sont restitués sans environnement de script client, ce qui signifie que les politiques d’interface utilisateur, les scripts clients et les décorateurs de champ ne fonctionneront pas. Par conséquent, cette option ne doit être utilisée que si la création d’une vue d’interface utilisateur pour chaque combinaison de champs nécessaires est trop onéreuse pour votre cas d’utilisation.
Champs d'affichage	Sélectionnez des champs d’enregistrement supplémentaires à afficher dans le formulaire utilisateur.
Pied de page	Texte affiché dans le pied de page de la carte.
Afficher les pièces jointes	Déroulant affichant les pièces jointes jointes à l’enregistrement parent, à l’enregistrement associé ou à aucun.
Afficher le SLA	Option permettant d’afficher un minuteur SLA dans l’en-tête de la carte pour l’enregistrement associé. Le SLA est choisi en fonction de l’enregistrement de configuration SLA spécifié dans la configuration du playbook.
Afficher la liste de vérification	Option permettant d’afficher une liste de vérification jointe à l’enregistrement associé. Les listes de vérification sont modifiables et les changements sont enregistrés sans nécessiter d’action déclarative.

8. Sélectionnez **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.

Configurer le flux d'activité pour le playbook

Fournissez aux agents un moyen d'afficher l'historique d'un enregistrement parent ou d'un enregistrement associé dans le playbook.

Avant de commencer

Rôle requis : process_automation.admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les flux d'activité au niveau du playbook et de l'étape affichent uniquement l'historique de l'enregistrement parent. Les actions d'activité affichent l'historique des enregistrements associés.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience de playbook** > **Actions** et sélectionnez **Actions Playbook**, **Actions d'étape** ou **Actions d'activité**.
2. Sur le formulaire, dans les champs.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Étiquette qui apparaît sur le bouton créé via l'action.
Nom de l'action	Nom de votre action qui apparaît dans la liste d'affectation d'actions. Une affectation d'action en remplace d'autres portant le même nom.
Implémenté en tant que	Sélectionnez **Composant d'interface utilisateur** dans la liste.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Entrez `now-playbook-activity-stream-modal-connected`.
Icône	Icône qui s'affiche dans la carte d'activité.
Mode de rendu	Mode de rendu sur une carte Playbook. Spécifiez le mode de rendu de l'action sur la carte Playbook. Sélectionnez un bouton, une liste déroulante d'en-tête ou une icône d'en-tête.
Type de bouton	Type de bouton affiché dans l'interface utilisateur de Playbook. Sélectionnez Primaire, **Secondaire** ou **Tertiaire**.
Champs de formulaire requis	Option qui indique que l'action nécessite des données de l'utilisateur pour se poursuivre. Ce champ est utilisé dans l'interface utilisateur Playbook Experience de la manière suivante. **a.** Lorsqu'une activité contient un formulaire trop grand pour tenir sur une carte, le formulaire est masqué dans un modal. **b.** Lorsqu'une activité contient un formulaire, mais qu'elle ne comporte pas d'actions nécessitant des champs de formulaire, le formulaire n'est 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
	affiché. Au lieu de cela, les champs du formulaire sont restitués sous la forme d'une collection empilée de paires étiquette-valeur. Ce champ peut être remplacé par la création d'un convertisseur d'activité personnalisé.
Application	Application pour l'affectation d'action.
Espace de travail	Espace de travail auquel l'action de playbook est associée. Par exemple, ServiceNow® ITSM ou RH. **Remarque :** Ce champ n'est pas obligatoire.
Table	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette table associée.
Vue	Champ permettant de limiter cette action aux activités avec cette vue de formulaire.
Actif	Option permettant d'activer l'action.
Ordre	Entier qui détermine la priorité de cette action par rapport aux actions correspondantes portant le même nom. Plus le nombre est bas, plus il est susceptible d'être sélectionné par rapport à d'autres actions. Cet ordre vous permet de remplacer d'autres actions par les vôtres. La pratique typique consiste à utiliser des nombres qui se comptent par centaines. Par exemple, 100, 200, 300 ou 400.
Description	Description de l'action qui s'affiche dans la liste Affectations d'action.

3. Sélectionnez l'onglet **Attributs du composant** .
4. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Attributs du composant

Champ	Description
table	Sélectionnez la table pour laquelle vous souhaitez afficher un flux d'activité. ○ Pour le playbook et le niveau de l'étape, {{table}} affiche un flux d'activité pour la table parente. ○ Pour le niveau d'activité, {{table}} affiche un flux d'activité pour une table associée.
sysId	Sélectionnez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez afficher un flux 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
	○ Pour le playbook et l'étape level, {{sysId}} affiche un flux d'activité pour l'enregistrement parent. ○ Pour le niveau d'activité, {{sysId}} affiche un flux d'activité pour un enregistrement associé.
modalTitle	Fournissez un titre pour le flux d'activités modal.

5. Sélectionnez l'onglet **Conditions**.
6. Définissez les conditions d'affichage du flux d'activité.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer le formulaire Attendre une condition

Configurez le formulaire d'attente de condition à utiliser dans le playbook.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Utilisez la définition d'activité Attendre une condition pour mettre à jour des enregistrements avec un formulaire dans le playbook. Les instructions suivantes spécifient quand une activité est terminée. Par exemple, vous souhaitez qu'un agent définisse le champ Affecté à d'un incident et fournisse une brève description. Vous pouvez utiliser le créateur de condition Attendre une condition pour spécifier :

- La description courte n'est pas vide
- Affecté à non vide (ou changé)

Dès qu'un agent remplit la brève description et affecte aux champs dans le playbook, l'espace de travail, l'interface utilisateur héritée ou mobile, l'activité se termine. L'activité n'est liée à aucune expérience utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Administration de l'automatisation des processus** > **Définitions d'activités** et sélectionnez **l'option Attendre une condition**.
2. Basculez vers la vue avancée de l'activité dans **Process Automation Designer**.
3. Sélectionnez l'onglet **Expérience d'activité** .
4. Choisissez la table correspondante pour **la table associée**.
5. Utilisez le sélecteur de pastilles pour mapper **l'enregistrement associé** au même enregistrement utilisé dans la condition d'attente :
   VL > **Attendre une condition** > **Entrées** > **Enregistrement**
6. **Facultatif :** Ajoutez un titre et une description.
   a. Mappez le **titre** à **l'étiquette** de l'activité et la **description** à la **description** de l'activité afin que le propriétaire du processus puisse facilement modifier ces propriétés sans passer à la vue avancée à l'avenir.
7. Spécifiez une **vue de formulaire** que vous souhaitez afficher et/ou une liste de champs de formulaire séparés par des **virgules**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 spécifiez une liste de **champs de formulaire** séparés par des virgules, ces champs doivent se trouver dans la **vue de formulaire** sélectionnée. Si vous spécifiez uniquement à partir des champs sans spécifier de vue de formulaire, ces champs doivent être dans la vue par défaut.

a. La vue par défaut n'est généralement pas prise en charge dans l'espace de travail et entraîne l'erreur « ce formulaire n'est pas configuré pour l'espace de travail » lorsque le formulaire est rendu.
Procédez comme suit pour résoudre les problèmes.

- Spécifier **l'espace de travail** en tant que vue de formulaire.
- Ajoutez le nom de la table à la propriété système `sn_agent_workspace.default_view_editable_tables`.
- Créez une vue personnalisée.

8. Facultatif : Fournissez un pied de page, un minuteur SLA, des pièces jointes ou une liste de vérification.

Mise à niveau des playbooks pour Quebec

Mettez à niveau les playbooks créés à Paris pour la version Quebec.

Plusieurs nouvelles fonctionnalités de la plateforme ont été ajoutées à l'Expérience Playbook au Québec. Ces fonctionnalités sont rétrocompatibles avec les Playbooks intégrés à la version Paris, de sorte qu'elles ne perturbent pas le comportement existant.

Certaines fonctionnalités nécessitent des étapes de mise à niveau manuelles pour en tirer parti sur les playbooks, les définitions d'activité et les actions déclaratives existants.

Les playbooks doivent être mis à niveau pour afficher correctement les boutons **Terminer** et **Ignorer** . Utilisez les instructions suivantes pour mettre à jour vos playbooks existants pour Quebec.

Mettre à niveau les playbooks pour Quebec

Mettez à niveau les playbooks créés en Paris pour les intégrer aux versions ultérieures.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'automatisation des processus

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le processus que vous souhaitez mettre à niveau dans la liste.
3. Sélectionnez une activité pédagogique.
4. Sélectionnez **Configurer l'activité**.
5. Sélectionnez **Vue avancée**.
6. Utilisez le sélecteur de pastilles pour **l'enregistrement de l'état de l'expérience** afin de choisir la sortie de l'enregistrement par la première étape de collecte des données de flux.
7. Sélectionnez **Mettre à jour**.
8. Sélectionnez **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.

Mettre à niveau les définitions d'activité existantes pour Playbook dans Quebec

Les définitions d'activité sont rétrocompatibles avec Playbook dans la version Quebec, mais elles nécessitent une légère modification pour s'afficher correctement.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur d'automatisation des processus

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Automatisation des processus** > **Concepteur d'automatisation de processus**.
2. Sélectionnez le processus que vous souhaitez mettre à niveau dans la liste.
3. Sélectionnez une activité.
4. Apportez n'importe quel changement à l'activité.
5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. Cliquez sur **Activer**.

Résultats
La définition de l'activité est maintenant mise à jour pour fonctionner avec la version Quebec.

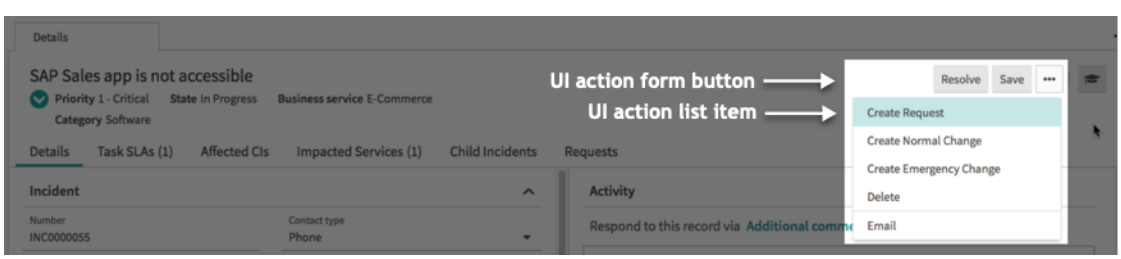
Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace

Configurez des actions d'interface utilisateur à personnaliser legacy workspace pour votre organisation. Les actions d'interface utilisateur comprennent des boutons personnalisés, des éléments de menu et la limitation de l'accès aux formulaires en fonction du rôle d'un utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : workspace_admin

Actions d'interface utilisateur personnalisées.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions d'interface utilisateur s'affichent sous la forme de boutons de formulaire ou d'éléments de liste dans le menu d'action d'interface utilisateur.



Chaque espace de travail est préconfiguré avec des actions d'interface utilisateur. Vous pouvez toutefois ajouter ou supprimer des actions d'interface utilisateur préconfigurées.

Vous pouvez masquer les actions d'interface utilisateur pour les personnes qui n'ont pas besoin d'agir sur les enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Masquer l'onglet Détails et les actions 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.

Procédure

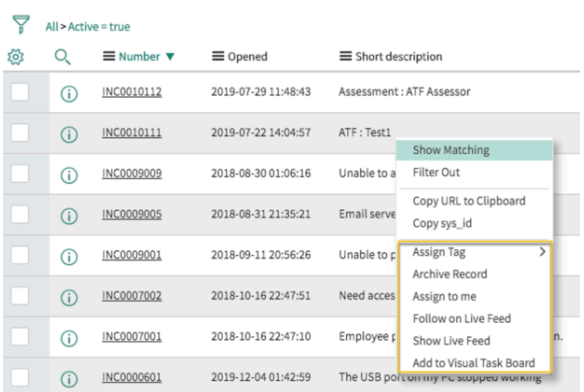
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Actions d'interface utilisateur** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Remarque :
D'autres champs que ceux de la table suivante apparaissent dans le formulaire, mais ils ne fonctionnent pas dans les espaces de travail. Pour plus d'informations sur chaque champ du formulaire Actions d'interface utilisateur, consultez Actions d'interface utilisateur .

Nom	Nom de l'action d'interface utilisateur. Cela apparaît dans l'interface utilisateur de l'espace de travail, par exemple, Affecter un incident.
Table	Table à laquelle l'action d'interface utilisateur s'applique. Chaque fois qu'un agent affiche un enregistrement à partir de cette table, cette action d'interface utilisateur s'affiche.
Ordre	Placement dans la liste horizontale des actions d'interface utilisateur. De gauche à droite, les numéros de commande vont du plus petit au plus grand.
Nom de l'action	Équivalent du **nom** qui apparaît dans les journaux et les colonnes de table, par exemple, assign_incident_to_me
Actif	Basculez pour faire apparaître l'action d'interface utilisateur.
Afficher l'insertion	Basculez pour insérer le changement d'enregistrement dans la **table**.
Afficher la mise à jour	Activez/désactivez cette option pour afficher la mise à jour dans la **table**.
Client	Activez/désactivez cette option pour que le système vérifie les scripts côté client. Par défaut, il s'agit de scripts côté serveur. Utilisez l'API GlideAgentWorkspace dans un script pour ouvrir un enregistrement et Espace de travail un onglet spécifiés.
Remplacements	Actions d'interface utilisateur qui remplacent cette action d'interface utilisateur.
Commentaires	Description de cette action d'interface utilisateur.
Conseil	Décrit l'action d'interface utilisateur lorsque la souris survole l'action d'interface utilisateur.
Onclick	Action effectuée avec un clic de souris sur l'action d'interface utilisateur, par exemple, confirmAndDeleteFromForm().
Condition	Conditions qui doivent être remplies pour que l'action d'interface utilisateur apparaisse, par exemple, current.isValidRecord() & & current.canDelete().
Script	Script côté serveur qui implémente l'action d'interface utilisateur.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Bouton du formulaire	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous la forme d'un bouton dans le panneau 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.

Menu contextuel du formulaire	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme d'onglet dans le menu Éléments connexes.
Lien du formulaire	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de lien dans le panneau de formulaire.
Style du formulaire	○ Primaire : colore l'action d'interface utilisateur en bleu. ○ Destructif (Destructif) : colore l'action d'interface utilisateur en rouge. ○ Sans style : ne colore pas l'action d'interface utilisateur.
Bouton de bannière de la liste	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de bouton dans la bannière de liste.
Bouton de bas de liste	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous la forme d'un bouton au bas de la liste des enregistrements.
Menu contextuel de la liste	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur en tant qu'entrée dans le menu contextuel de la liste. 
Choix de la liste	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous la forme d'une liste déroulante de choix dans la vue de liste.
Lien de la liste	Activez/désactivez cette option pour afficher l'action d'interface utilisateur sous forme de lien dans la vue de liste.
Style de la liste	○ Primaire : colore l'action d'interface utilisateur en bleu. ○ Destructif (Destructif) : colore l'action d'interface utilisateur en rouge. ○ Sans style : ne colore pas l'action d'interface utilisateur.

3. **Facultatif :** Pour créer un script côté serveur qui implémente l'action d'interface utilisateur, saisissez le script dans le champ **Script** .
Par exemple, si vous souhaitez inclure le nom de l'appelant et la brève description dans un incident créé à partir d'un enregistrement d'interaction, vous pouvez utiliser le script suivant qui utilise GlideRecord

```
if(current.update()){
 var inc = new GlideRecord("incident");
 inc.newRecord();
 inc.caller_id = current.opened_for;
 inc.short_description = current.short_description;
 action.openGlideRecord(inc);
}
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ignore tous les scripts clients inclus dans ce champ. Vous ne pouvez utiliser le champ de script client de l'espace de travail que pour les scripts clients.

4. **Facultatif :** Pour créer un script côté client qui implémente l'action d'interface utilisateur, consultez Types de scripts clients et API pris en charge et Service Portal et scripts clients.

   Remarque :
   Dans le formulaire de script client, vous devez sélectionner l'option **Isoler le script** pour qu'un script client fonctionne dans un legacy workspacefichier .

5. Dans l'onglet **Espace de travail** , sélectionnez : **Bouton de formulaire d'espace de travail** pour faire apparaître l'action d'interface utilisateur sur la ligne des actions d'interface utilisateur ou **Menu de formulaire d'espace de travail** pour l'afficher sous la forme d'un élément de liste dans la liste de menus.
   - **Formulaire Espace de travail Bouton** permettant d'afficher l'action d'interface utilisateur dans la liste des actions d'interface utilisateur.
   - **Menu de formulaire d'espace de travail** permettant d'afficher l'action d'interface utilisateur sous la forme d'un élément de liste dans le menu associé aux actions d'interface utilisateur.
   - **Format de l'espace de travail configurable** permet à l'action d'interface utilisateur d'apparaître dans les espaces de travail configurables.

     Remarque :
     Pour les nouvelles actions d'interface utilisateur, si un utilisateur sélectionne le **bouton du formulaire d'espace de travail** ou le **menu du formulaire d'espace de travail**, cette propriété est automatiquement sélectionnée.
     - Si un utilisateur tente de sélectionner **Format de l'espace de travail configurable** avant de sélectionner le **bouton du formulaire d'espace de travail** ou le **menu du formulaire d'espace de travail**, un message d'erreur s'affiche.
     - Si un utilisateur souhaite uniquement que l'action apparaisse dans AWS hérité (non configurable), il doit décocher cette case.
     - Si un utilisateur souhaite qu'une action d'interface utilisateur existante s'affiche dans les espaces de travail configurables, il doit cocher cette case et sauvegarder l'enregistrement.

6. **Facultatif :** Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , créez un script client spécifique à l'espace de travail.
   Workspace présente des limitations de scripting client similaires à celles de Portail de services. Par exemple, pour ouvrir un formulaire en cliquant dessus, vous pouvez ajouter le script client suivant :

```
function onClick(g_form) {

}
```

7. Dans l'onglet **Requiert un rôle** de la section de l'espace de travail, ajoutez tous les rôles auxquels vous souhaitez limiter l'accès à l'action d'interface utilisateur.
8. Cliquez sur **Envoyer** ou **Mettre à jour**.

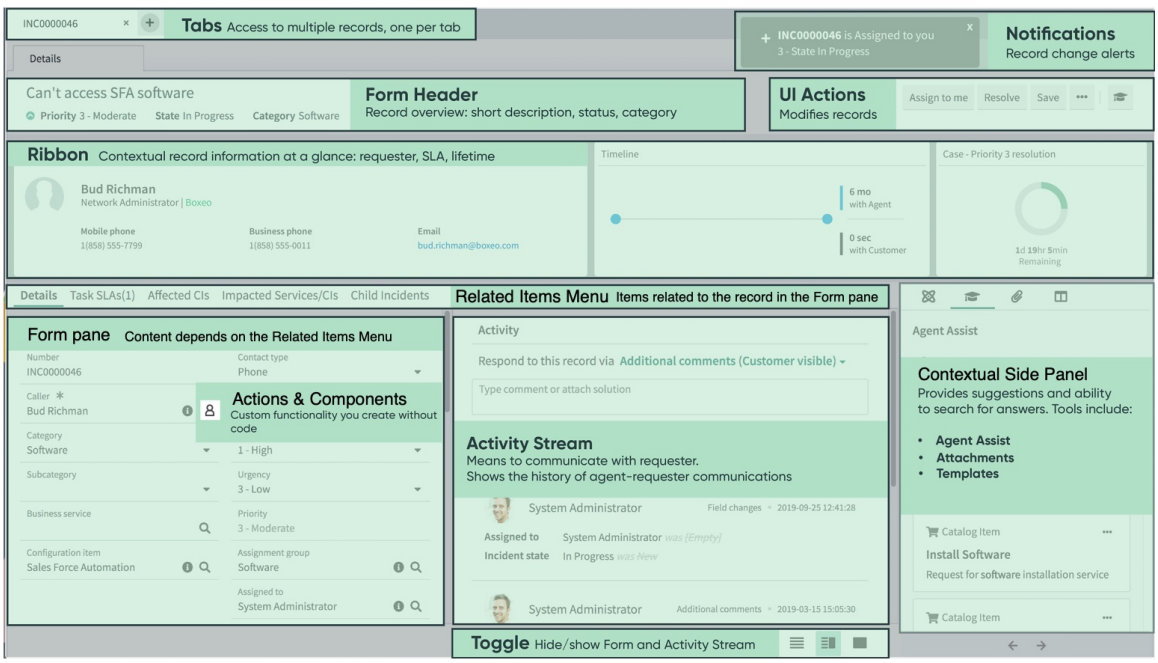
Que faire ensuite

Cliquez sur un composant pour le 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.

- Onglets
- Notifications
- En-tête de formulaire
- Actions d'interface utilisateur
- Ruban
- Éléments BSM connexes de nouvelle génération
- Panneau du formulaire
- Actions et composants
- Flux d'activité
- Panneau latéral contextuel



Afficher un composant dans un modal

Utilisez une action d'interface utilisateur pour lancer un composant personnalisé dans un modal afin qu'un agent n'ait pas besoin d'accéder à un autre écran pour accomplir une tâche.

Avant de commencer

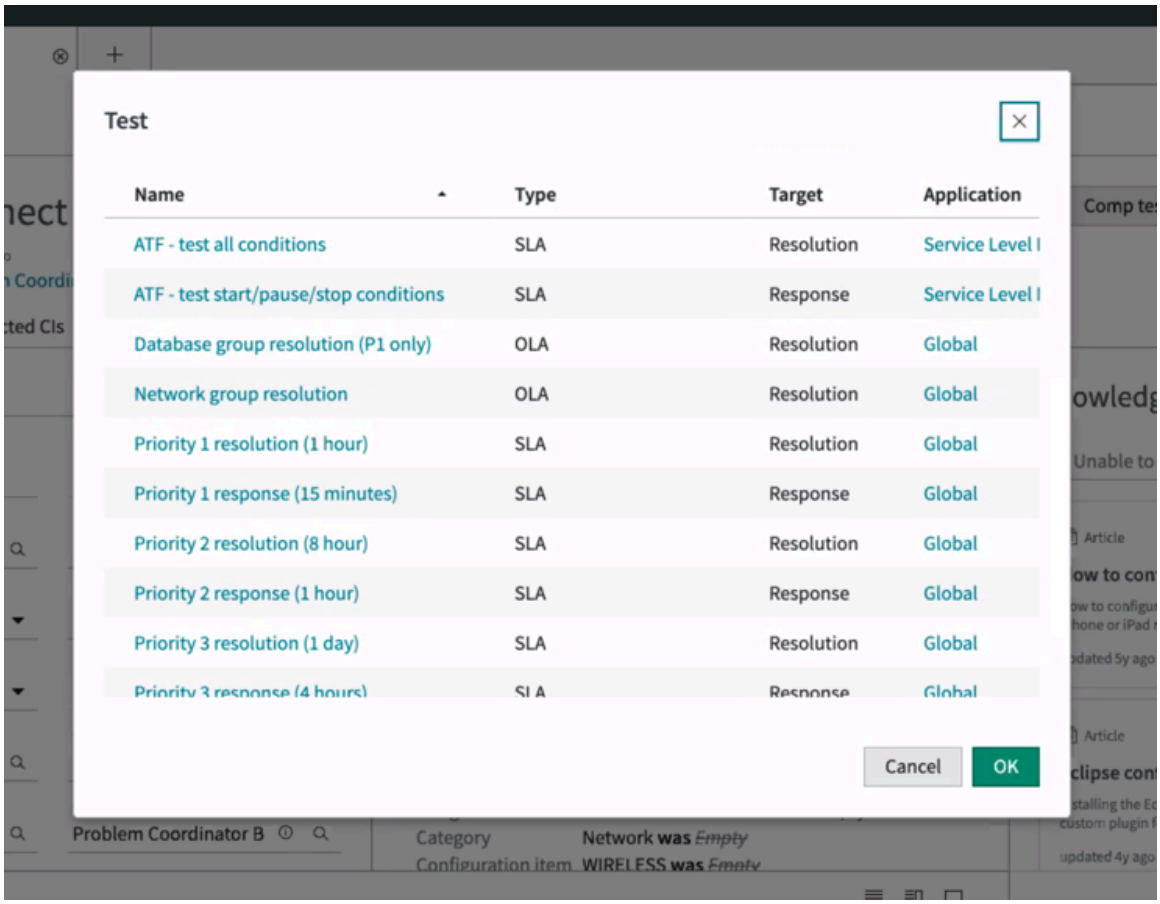
Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lancez un composant personnalisé dans un modal afin qu'un agent n'ait pas à quitter l'écran actuel. Par exemple, vous pouvez lancer un modal contenant les informations de contact du client nommé dans un enregistrement ouvert afin qu'un agent puisse demander aux appelants de confirmer leur identité. L'exemple suivant montre une liste dans un modal.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Développez et déployez un composant personnalisé sur votre instance.
   Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Composants personnalisés .
2. Créez une entrée dans le modal de scripting enregistré.

   a. Dans le Navigateur de filtre, entrez **sys_aw_registered_scripting_modal.list** pour ouvrir cette table.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

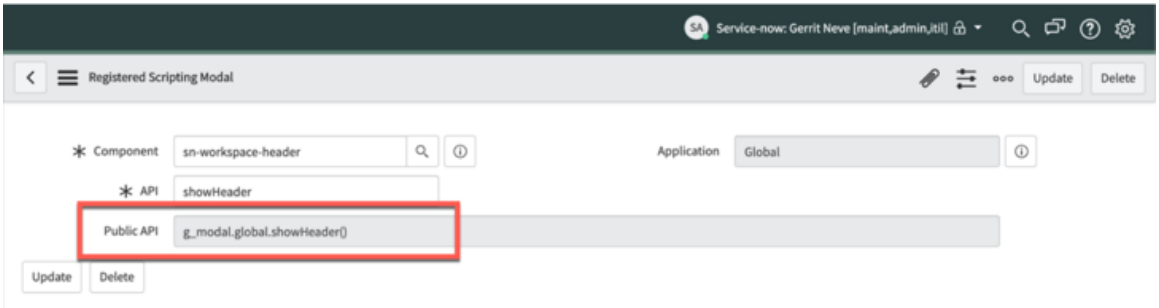
   c. Utilisez l'icône de recherche ( ) pour sélectionner un composant, dans ce cas, **utilisez sn-workspace-header**.

   d. Entrez le nom de **l'API**, dans ce cas **showHeader**.

   e. **L'API publique** est renseignée 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.

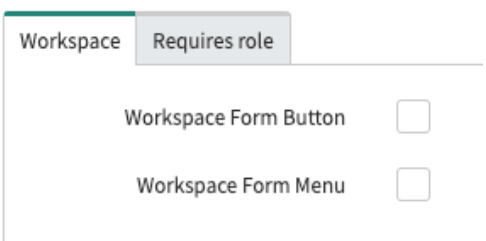


f. Cliquez sur **Enregistrer**.

3. Créez votre action d'interface utilisateur pour afficher votre composant dans un modal.

a. Créez une nouvelle action d'interface utilisateur pour la table appropriée et, dans l'onglet **Espace de travail** , sélectionnez le **bouton du formulaire d'espace de travail** ou le **bouton de menu de l'espace de travail** en fonction de l'endroit et de la façon dont vous souhaitez que l'action d'interface utilisateur apparaisse.

Pour en savoir plus sur la création d'une action d'interface utilisateur, reportez-vous à Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans legacy workspace.



Lorsque vous cochez l'une des cases, la zone de texte **Script client d'espace de travail** s'affiche.

b. Entrez le code suivant dans la zone de texte **Script client d'espace de travail** :

```
function onClick(g_form) {
  g_modal.global.showHeader({
    title: 'Test custom modal',
    confirmTitle:'YES',
    params: {
      primaryValue: 'THIS IS A PRIMARY VALUE',
      secondaryItems:{}
    }
  }).then(function(result){
    alert('confirm:'+result);
  }, function(error) {
    alert('cancel:'+error);
  });
}
```

4. Testez maintenant l'action d'interface utilisateur en ouvrant un enregistrement à Espace de travail partir de la table que vous avez sélectionnée lors de la création de cette action d'interface utilisateur.
L'action d'interface utilisateur doit apparaître dans le panneau 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.

Fermer l'onglet et Enregistrer et fermer les actions d'interface utilisateur de l'onglet Enregistrer et fermer

Utilisez la méthode `closeRecord()` pour fermer un onglet, ou enregistrez et fermez un onglet.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez utiliser la méthode `closeRecord()` pour créer une action d'interface utilisateur qui ferme un onglet.

Procédure

1. Suivez les instructions de la Configurer des actions d'interface utilisateur personnalisées dans Espace de travail pour configurer une action d'interface utilisateur côté client.
2. Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , ajoutez l'action d'interface utilisateur du script client suivante pour fermer un onglet.

```
function onClick(g_form)
{g_aw.closeRecord();
}
```

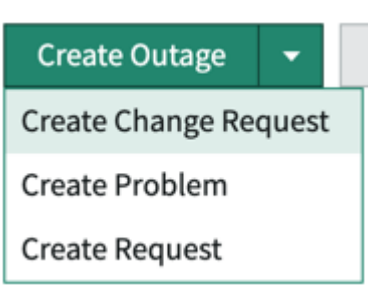
3. Dans le champ **Script client de l'espace de travail** , ajoutez l'action d'interface utilisateur de script client suivante pour enregistrer le contenu de l'onglet et le fermer.

```
function onClick(g_form) {
  g_form.save().then(function(){
    g_aw.closeRecord();
  });
}
```

Actions d'interface utilisateur de groupe dans legacy workspace

Définissez un groupe d'une ou de plusieurs actions d'interface utilisateur pour personnaliser les actions dans le menu d'en-tête du formulaire.

Le groupe d'actions d'interface utilisateur s'affiche dans l'en-tête du formulaire sous un bouton de menu unique ou un bouton de fractionnement. Pour regrouper vos actions d'interface utilisateur, créez d'abord une mise en page, puis regroupez les actions d'interface utilisateur.



Créer une mise en page pour votre vue de table

Créez une mise en page pour votre vue de table afin de regrouper vos actions d'interface utilisateur.

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

Les mises en page créent un emplacement où vos groupes d'actions d'interface utilisateur sont placés. Vous pouvez créer des mises en page spécifiques à une vue de formulaire. Sélectionnez une table spécifique à la vue de formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Mises en page de l'action d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Mises en page de l'action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom de mise en page	Nom de la mise en page de votre action d'interface utilisateur.
Application	Périmètre de l'application pour la mise en page de votre action d'interface utilisateur. **Remarque :** Le périmètre de l'application correspond au périmètre dans lequel vous vous trouvez et est en lecture seule.
Espace de travail	Espace de travail pour la mise en page de votre action d'interface utilisateur. Associez la mise en page des actions d'interface utilisateur à un espace de travail spécifique. **Remarque :** L'espace de travail est **par défaut global** lorsqu'il est laissé vide.
Table	Table pour la mise en page de votre action d'interface utilisateur.
Vue	Vue de la mise en page de votre action d'interface utilisateur. **Remarque :** La vue est **globale** par défaut lorsqu'elle est laissée vide.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Actions d'interface utilisateur de groupe dans legacy workspace

Créez un groupe d'actions d'interface utilisateur. Définissez la table, la vue et l'espace de travail qui affichent la mise en page des actions d'interface utilisateur et les groupes d'actions d'interface utilisateur. Définissez la couleur d'affichage du menu ou du bouton fractionné sur primaire, secondaire ou sans style.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Créez une mise en page pour votre vue de table avant d'effectuer cette tâche.
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- Votre action d'interface utilisateur s'affiche en tant qu'action d'interface utilisateur autonome lorsqu'une seule action d'interface utilisateur du groupe est affichée.
- Pour réorganiser vos actions d'interface utilisateur, ouvrez l'enregistrement du groupe et cliquez sur l'icône de verrouillage (Réorganisez vos actions d'interface utilisateur, puis appuyez à nouveau sur l'icône de verrouillage pour la verrouiller.
- Pour organiser votre bouton fractionner, modifiez le champ Commande sur le formulaire de groupe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Formulaires** > **Groupes d'action d'interface utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Groupes d'action d'interface utilisateur.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Groupe d'action d'interface utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de votre groupe d'actions d'interface utilisateur.
Type	Type de groupe d'actions d'interface utilisateur. Choisissez entre **Menu** et **Bouton Diviser**.
Débordement	Option permettant de placer le groupe d'actions d'interface utilisateur dans le menu de débordement par défaut.
Couleur	Couleur de votre groupe d'actions d'interface utilisateur. Sélectionnez**Primaire** (vert), **Secondaire** (rouge) ou **Sans style** (gris).
Ordre	Ordre pour votre groupe d'actions d'interface utilisateur.
Application	Périmètre de l'application pour votre groupe d'actions d'interface utilisateur. **Remarque :** L'application correspond au périmètre dans lequel vous vous trouvez et est en lecture seule.
Mise en page de l'action d'interface utilisateur	Mise en page de l'action d'interface utilisateur à laquelle votre groupe d'interface utilisateur est appliqué. Sélectionnez la mise en page de l'action d'interface utilisateur que vous avez précédemment configurée.
Actions d'interface utilisateur	Action d'interface utilisateur à 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.

Champ	Description
	Remarque : Les actions d'interface utilisateur s'évaluent en fonction des conditions individuelles.
Actif	Option permettant d'activer le formulaire.
Description	Description de votre groupe d'actions d'interface utilisateur.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Personnalisation legacy workspace

Personnalisez vos legacy workspace formulaires, champs, listes et listes connexes.

Dans l'espace de travail, vous pouvez créer des actions et des composants qui effectuent une action, comme composer un numéro de téléphone, ajouter un composant au panneau latéral contextuel, supprimer une liste connexe ou ajouter un enregistrement à la base de données. L'ajout d'actions et de composants en tant qu'icônes dans l'espace de travail permet à vos agents d'effectuer des actions tout en restant dans l'espace de travail plutôt que d'ouvrir de nouvelles fenêtres de navigateur. Par exemple, vous pouvez créer une action qui fait apparaître un modal avec les informations personnelles d'un appelant afin qu'un agent puisse vérifier l'identité de l'appelant au lieu de forcer l'agent à ouvrir une nouvelle fenêtre avec les informations de l'appelant pour accomplir la même tâche. Vous pouvez créer toutes ces actions avec peu ou pas de scripts.

Types d'actions

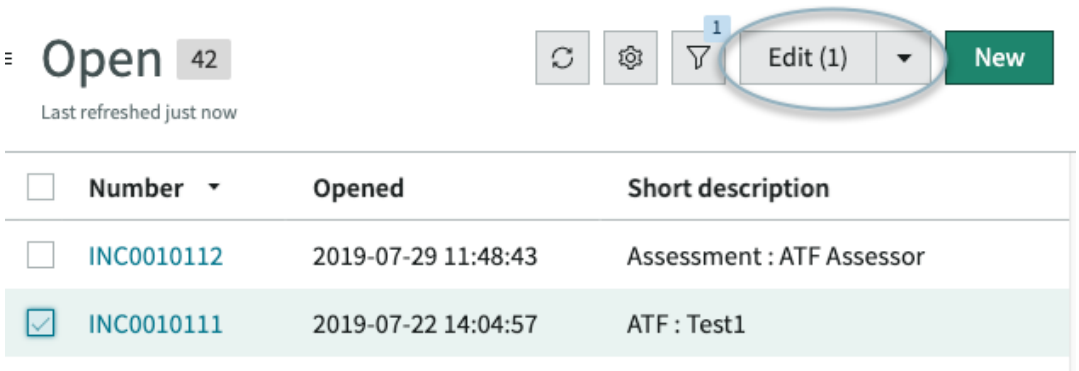
- Composant de l'interface utilisateur : place un composant dans l'espace de travail, par exemple, un Assistant d'agent composant dans le panneau latéral contextuel.
- Action client : répartit une action effectuée par le navigateur. Espace de travail fournit un nombre limité d'actions du client, notamment la composition d'un numéro de téléphone, l'ouverture d'un enregistrement, l'ouverture d'un formulaire pour modifier le contenu d'un enregistrement et l'ouverture d'une URL.
- Script serveur : exécute un script sur le serveur pour modifier la base de données, par exemple, pour affecter un enregistrement à quelqu'un, pour supprimer un enregistrement ou pour ajouter un enregistrement.
- Action du client UXF : déclenche des événements dans Générateur d'IU.
- Script client : permet d'exécuter un script dans l'interface Espace de travail utilisateur pour gérer les formulaires et les champs pendant que l'utilisateur utilise le formulaire.

Emplacements d'action

Les actions ne peuvent apparaître que dans un nombre limité d'emplacements dans l'espace de travail. Par exemple, la vue de liste n'a qu'une seule action, appelée action de liste, qui ne peut apparaître qu'au-dessus de la liste.

Traduction automatique

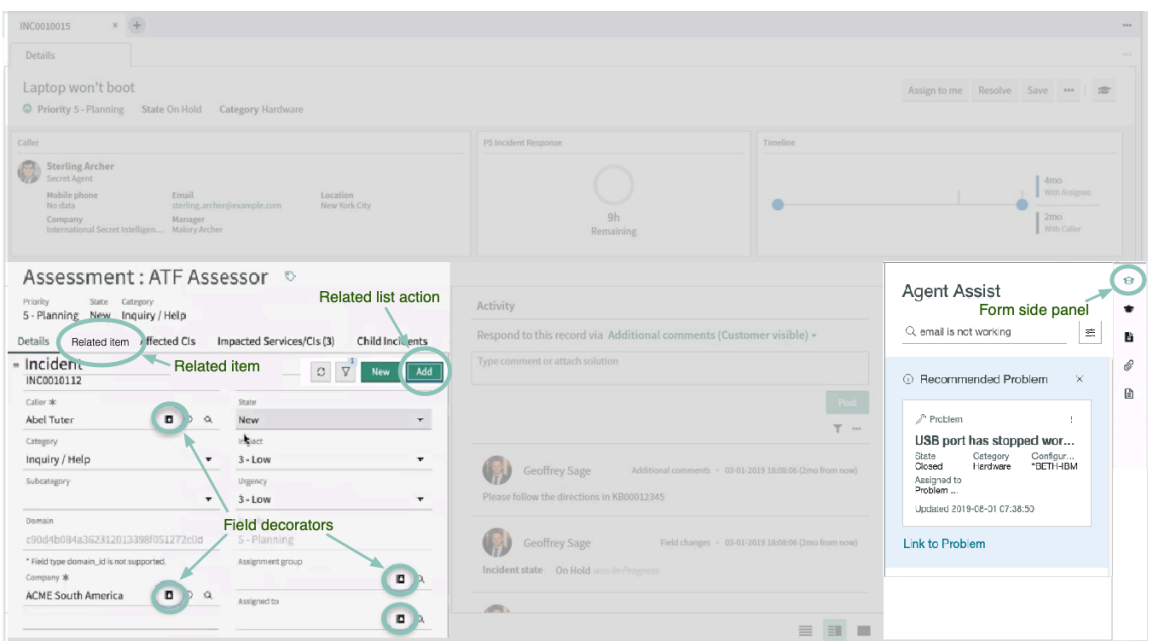
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Les actions dans la vue d'enregistrement ne peuvent apparaître que dans les emplacements suivants :

- Décorateur de champ : affiche une icône dans un ou plusieurs champs d'un enregistrement ouvert. Un agent peut cliquer sur ces icônes, par exemple pour appeler un numéro de téléphone ou afficher des informations supplémentaires.
- Action de la liste connexe (Related List) : un bouton s'affiche dans le menu Related Items (Éléments connexes). Il peut s'agir, par exemple, d'ajouter ou de supprimer une liste connexe.
- Éléments du panneau latéral contextuel : apparaît sous forme d'icône dans le panneau latéral contextuel. En cliquant sur le panneau, un agent peut faire apparaître un composant dans le panneau latéral contextuel. Par exemple, un agent peut afficher des assistants d'agent supplémentaires dans le panneau latéral contextuel.
- Éléments connexes : ils apparaissent sous la forme d'une entrée dans le menu Éléments connexes. L'entrée fonctionne comme un onglet et se situe, par défaut, entre **Détails** et les listes connexes. Les listes connexes agissent comme des onglets qui affichent des informations provenant de tables associées à l'enregistrement ouvert. Les éléments connexes font apparaître n'importe quel composant dans le panneau de formulaire.

Cette figure montre les seuls endroits où les actions peuvent apparaître dans la vue d'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.

Création d'actions

Pour apprendre à créer des actions dans tous les emplacements de l'espace de travail, consultez les liens suivants :

- Action de la liste
- Panneau latéral contextuel
- Listes connexes
- Éléments connexes
- Décorateurs de champ

Utilisation des actions et des composants fournis

L'interface de l'espace de travail intègre les actions et composants suivants.

Actions et composants fournis avec votre instance

Action	L'action est disponible sur	Description
Assistant d'agent	Formulaire	Ajoute les informations du formulaire à Assistant d'agent.
Mes affectations	Liste, Liste connexe	Affecte un enregistrement à l'utilisateur.
Pièces jointes	Formulaire	Ajoute une pièce jointe à un enregistrement dans un formulaire.
Numéro d'appel	Champ	Appelle le numéro de téléphone indiqué dans le champ.
Créer	Liste	Crée un nouvel enregistrement dans la liste.
Créer	Liste connexe	Crée un nouvel enregistrement dans une liste connexe.
Supprimer	Liste, Liste connexe	Supprime un enregistrement d'une liste.
Modifier	Liste	Ouvre un modal pour modifier un enregistrement.
Ouvrir l'enregistrement	Champ	Ouvre un enregistrement dans un nouveau sous-onglet.
Recherche de référence	Champ	Ouvre un modal pour permettre aux utilisateurs de rechercher une table de référence.
Modèles	Formulaire	Ouvre un modèle sur un formulaire.

Tables d'actions et de composants

Remarque :
L'action déclarative est l'ancien nom des actions et des composants.

Tables d'actions et de composants

Nom	Autorisations	Description
Définition du modèle d'action déclarative [sys_declarative_action_model_definition]	Lecture seule pour l'administrateur	Définit la section dans l'espace de travail où une action déclarative peut exister et affiche les données disponibles. Les modèles incluent la liste, la liste connexe, le formulaire et le 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.

Tables d'actions et de composants (suite)

Nom	Autorisations	Description
Champ du modèle d'action déclarative [sys_declarative_action_model_field]	Lecture seule pour l'administrateur	Représente un champ dans un modèle spécifique. Un modèle peut avoir plusieurs champs.
Définition de l'action déclarative [sys_declarative_action_definition]	Lecture seule pour l'administrateur	Cumule toutes les actions déclaratives.
Affectation de l'action déclarative [sys_declarative_action_assignment]	Administrateur uniquement	Définit où et quand une action déclarative s'exécute.
Groupe d'actions déclaratives [sys_declarative_action_group]	Administrateur uniquement	Permet d'associer plusieurs actions déclaratives dans un groupe. Cette action est uniquement prise en charge pour le modèle de liste.

Configurer des actions personnalisées sur des champs d'enregistrement dans legacy workspace

Configurez l'utilisation d'une valeur dans un champ de référence pour effectuer une action. Par exemple, ajoutez une icône dans un champ avec un numéro de téléphone pour composer ce numéro de téléphone. Vous pouvez également ajouter une icône dans un champ de référence qui ouvre un enregistrement utilisateur dans un onglet.

Avant de commencer

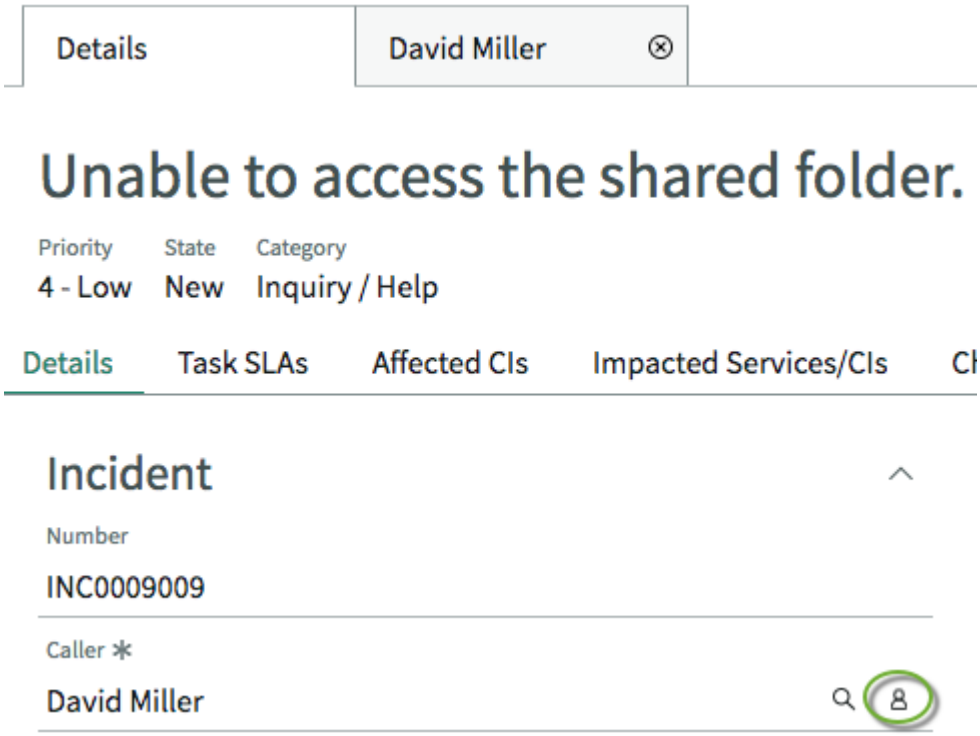
Rôle requis : admin

Un décorateur de champ est une icône ajoutée à un champ de référence dans le volet Formulaire sur laquelle un agent peut cliquer pour effectuer une action. Workspace prend en charge jusqu'à trois décorateurs par champ.

L'objectif de la configuration des décorateurs de champ d'action d'espace de travail est de permettre aux agents d'effectuer sur une page des actions qui, autrement, nécessiteraient l'ouverture de pages supplémentaires. Par exemple, au lieu d'ouvrir une autre page pour afficher l'enregistrement de l'utilisateur nommé dans un incident, l'agent clique simplement sur le décorateur de champ Action d'espace de travail dans le champ **Appelant** pour ouvrir l'enregistrement utilisateur dans un 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.



L'action de champ, Ouvrir l'enregistrement, doit exister en tant que définition d'action d'espace de travail avant de créer une nouvelle affectation d'action. L'icône, icon-user, doit être une icône disponible dans votre instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Décorateurs de champ**.
   Une liste des décorateurs de champ existants s'affiche.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

   La table suivante ajoute une icône de décorateur de champ aux champs URL. Lorsque les agents cliquent sur l'icône, l'URL s'ouvre.

Formulaire Affectation d'action

Champ	Description
Étiquette de l'action	Nom du décorateur de champ, par exemple, **Ouvrir une URL.** Vous pouvez utiliser des accolades doubles, {{}}, pour insérer des valeurs dans le texte lors de l'exécution, par exemple, {{count}}. Par exemple, vous pouvez afficher le nombre d'enregistrements qu'un agent sélectionne à l'aide d'accolades.
Nom de l'action	Nom qui apparaît pour cet enregistrement dans la liste des affectations d'actions : **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Décorateurs de champ**, par exemple, `open_a_url`.
Implémenté en tant que	**L'action du client** est la seule sélection valide pour les décorateurs de champ. Le décorateur de champ apparaît sous forme d'icône dans un champ, un formulaire, une liste ou une liste connexe. Lorsque vous cliquez dessus, le décorateur effectue une action, comme appeler un numéro de téléphone, ouvrir un enregistrement, mettre à jour du contenu ou ouvrir une URL.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 composant d'interface utilisateur est un élément d'interface utilisateur que vous pouvez placer dans de nombreuses zones de Espace de travail. **L'action du client** répartit une action spécifiée dans **Spécifier l'action du client**. **Les scripts serveur** effectuent des actions sur le serveur en modifiant les enregistrements de base de données, telles que leur ajout, leur suppression ou leur modification.
Spécifier l'action du client	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez l'action à effectuer. Pour ouvrir une URL, sélectionnez **Ouvrir l'URL.** Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il est implémenté en tant **qu'action client**. Vous ne pouvez pas ajouter d'actions personnalisées à cette liste.
Spécifier le composant d'interface utilisateur	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez le composant à ajouter. Ce champ s'affiche uniquement lorsqu'il est implémenté en tant que **composant d'interface utilisateur**.
Le décorateur s'applique à	**Le type de champ** signifie que le décorateur apparaît pour tous les champs de ce type. **Un champ spécifique** signifie que le décorateur s'affiche uniquement lorsque le champ que vous spécifiez est ouvert. De nombreux champs spécifiques sont du même type de champ. Par exemple, sélectionnez **Type de champ** pour appliquer cette icône de décorateur de champ à tous les champs URL.
Type de champ	Sélectionnez le type de champ dans lequel vous souhaitez que le décorateur de champ apparaisse, par exemple, **Référence**. De nombreux champs sont de type **Référence**. Autre exemple, pour composer un numéro de téléphone, sélectionnez **Numéro de téléphone**. Ce champ, **Type de champ** , **n'apparaît que lorsque le décorateur s'applique à**est **Type de champ**.
Nom de champ	Sélectionnez le champ dans lequel vous souhaitez que le décorateur de champ s'affiche. Les choix des champs dépendent de la valeur de **Table**. Par exemple, sélectionnez **Date**. Ce champ n'apparaît que lorsque **le décorateur s'applique à**un **champ spécifique**.
Icône	Icône cliquable qui apparaît dans le champ spécifié par **Type de champ** ou **Nom de champ** qui lance l'action.
Info-bulle	Texte qui s'affiche quand et quand l'agent passe une souris sur l'icône.
Description	Brève description de ce composant.
Application	Application à laquelle ce composant s'applique. Global signifie que le composant s'applique à toutes les applications.
Espace de travail	Espace de travail auquel appartient ce composant, par exemple, Agent Workspace, ITSM, CSM, etc.
Table	Table à laquelle ce composant est lié. Lorsqu'un enregistrement de cette table s'ouvre, le décorateur de champ apparaît dans le(s) champ(s) spécifié(s) par Type de **champ** ou **Nom de champ**. La valeur par défaut est Global. Vous pouvez conserver la valeur par défaut afin que l'icône de décorateur de champ apparaisse pour tout enregistrement ouvert dont le champ est spécifié par **Type de champ**. Si vous spécifiez une table, l'icône de décorateur de champ peut apparaître uniquement lorsque les enregistrements de cette table sont ouverts.
Vue	Un ensemble de configurations visuelles. Cette valeur correspond généralement à 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.

Champ	Description
Actif	Basculez pour que ce décorateur de champ apparaisse (sélectionné) ou non.
Ordre	Nombre entier qui régit le placement de cette icône dans la liste des décorateurs de champ d'un champ. Plus le nombre est bas, plus il est à gauche dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.

4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la bannière supérieure et sélectionnez **Enregistrer**.
   Des liens connexes s'affichent.
5. **Facultatif :** Dans l'onglet **Exclusion d'action** , cliquez sur **Nouveau** pour empêcher les tables enfants d'hériter de ce composant dans le panneau latéral contextuel, ou cette table héritant des composants d'une table parente.
   Les composants du panneau latéral contextuel s'affichent en fonction des enregistrements ouverts dans Agent Workspace. Les tables enfants héritent de ces composants par défaut. Vous pouvez éviter que cela ne se produise.

   a. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Exclusion d'action

Champ	Description
Affectation d'action	Cliquez sur l'icône de loupe ( ) et sélectionnez une affectation d'action, qui spécifie l'affectation d'action.
Table	Table associée à ce composant. L'icône de ce composant s'affiche dans le panneau latéral contextuel à chaque ouverture Espace de travail d'un enregistrement à partir de cette table.
Exclure cette table	Activez cette option pour empêcher cette **table** d'hériter de ce composant à partir de ses tables parentes.
Exclure toutes les tables enfants	Activez cette option pour empêcher les tables enfants de **Table** d'hériter de ce décorateur de champ.

   b. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Vue avancée**.
   Jusqu'à présent, vous n'avez pas spécifié l'URL que vous souhaitez ouvrir lorsqu'un agent clique sur l'icône du décorateur de champ. Il s'agit de la tâche à effectuer dans la **vue avancée**.
7. Dans l'onglet **Attributs d'action** , dans la **carte de charge utile**, sélectionnez l'attribut d'action que vous souhaitez définir.
   Dans cet exemple, sélectionnez **url**.
8. Dans le champ de valeur, entrez l'URL à ouvrir.
9. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , dans **Condition de script**, entrez un script qui peut masquer le décorateur de champ.
10. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , dans Conditions **client**, spécifiez les conditions sur le client qui masqueraient le décorateur de champ.

    (Optional) Les conditions du client sont réévaluées chaque fois qu'un agent apporte un changement à une liste d'enregistrements. Par exemple, vous pouvez masquer 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.

bouton pour une action de liste jusqu'à ce qu'un agent sélectionne un ou plusieurs enregistrements dans une liste. La condition du client est alors « le nombre est supérieur à zéro », où nombre est le nombre d'enregistrements sélectionnés.

11. **Facultatif :** Sous l'onglet **Conditions** , dans **Conditions d'enregistrement**, spécifiez un champ et une valeur de sorte que si un enregistrement ouvert possède un champ avec cette valeur, l'icône de décorateur de champ n'apparaisse pas.
12. **Facultatif :** Dans l'onglet **Conditions** , dans **Rôles requis**, spécifiez les rôles qu'un agent doit avoir pour voir le décorateur de champ.
13. **Facultatif :** Dans l'onglet **Paramètres de confirmation** , cochez la case **Confirmation requise** si vous souhaitez afficher une fenêtre contextuelle demandant à l'agent de confirmer l'action effectuée par le décorateur de champ.
14. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

L'icône de décorateur de champ apparaît dans tous les champs d'enregistrement de type de référence pour toutes les tables que vous avez spécifiées dans **Table**. Un clic sur une icône ouvre l'URL spécifiée dans la **carte de charge utile**.



Utiliser l'API GlideList client dans l'interface Expérience d'espace de travail utilisateur

Ajoutez un bouton personnalisé à la page Listes qui renvoie les Espace de travail d'agent informations de la liste dans la vue actuelle. Définissez les informations à renvoyer en ajoutant des méthodes d'API `GlideList` clientes à une affectation d'action.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Liste Glide Les méthodes API sont fournies dans la vue **Action de liste** Affectations d'actions [sys_declarative_action_assignment]. Vous pouvez ajouter la fonctionnalité `GlideList` à un bouton personnalisé dans l'interface Expérience d'espace de travail utilisateur. Vous pouvez utiliser le bouton pour appliquer une méthode `GlideList` à la vue courante. Utilisez les méthodes `GlideList` pour gérer les listes de tables en obtenant les détails de la vue de liste, en définissant des filtres, en triant par colonne, etc.

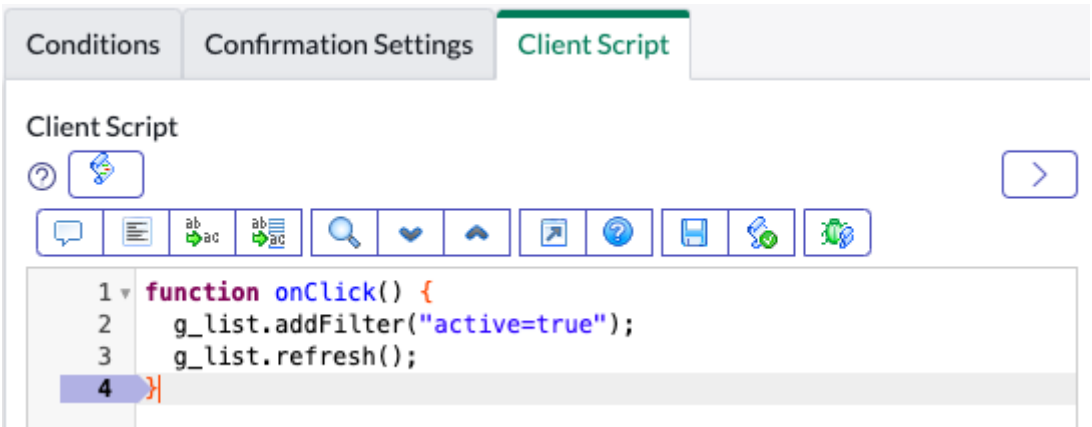
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Expérience d'espace de travail** > **Actions et composants** > **Actions sur la liste**.
   Si vous utilisez `getFixedQuery()`, accédez à **Actions sur la liste connexe** au lieu d'Actions sur **la liste**.
2. Créez une nouvelle affectation d'action en **sélectionnant Nouveau**.
3. Dans le champ **Étiquette de l'action** , saisissez une étiquette de bouton.
4. Saisissez un nom dans le champ Nom de **l'action** .
   Fournir du texte dans ce champ vous permet d'ajouter plusieurs boutons à la vue.
5. Dans le menu **Implémenté en tant que** , sélectionnez **Script client**.
6. Faites un clic droit dans l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer**.
7. Sélectionnez **Vue avancée**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’onglet **Script client** et ajoutez un ou plusieurs appels de méthode dans la définition de méthode `onClick{}` .
   Cette méthode définit les actions à effectuer lorsque le bouton est sélectionné. Pour obtenir une liste des méthodes disponibles, consultez GlideList (Now Experience).



9. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Vous pouvez tester votre bouton dans une Expérience d'espace de travail vue de liste de tables.

> **Remarque :**
> Si le bouton utilise la méthode `getFixedQuery()`, sélectionnez l’onglet d’un enregistrement dans une Expérience d'espace de travail liste pour tester votre bouton.

Le tableau suivant illustre l’implémentation réussie du bouton dans la table Espace de travail d'agent **Incidents (Tous).** Le bouton implémente la méthode `GlideList addFilter()` pour afficher uniquement les enregistrements actifs.

Exemple d’action de bouton appliquant un filtre à une liste

Liste avant de cliquer	Liste après avoir cliqué sur
Avant de sélectionner le bouton, un assortiment d’enregistrements actifs et inactifs (fermés) s’affiche dans la vue.	La sélection du bouton permet de filtrer la vue pour afficher uniquement les enregistrements actifs.

Number	State	Priority	Category
INC0014078	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014055	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014074	Closed	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Number	State	Priority	Category
INC0014049	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0014061	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0010003	New	5 - Planning	Inquiry / Help
INC0013965	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013816	On Hold	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013779	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013692	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013677	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013675	New	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013648	In Progress	1 - Critical	Inquiry / Help
INC0013599	New	1 - Critical	Inquiry / Help

Traduction automatique

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

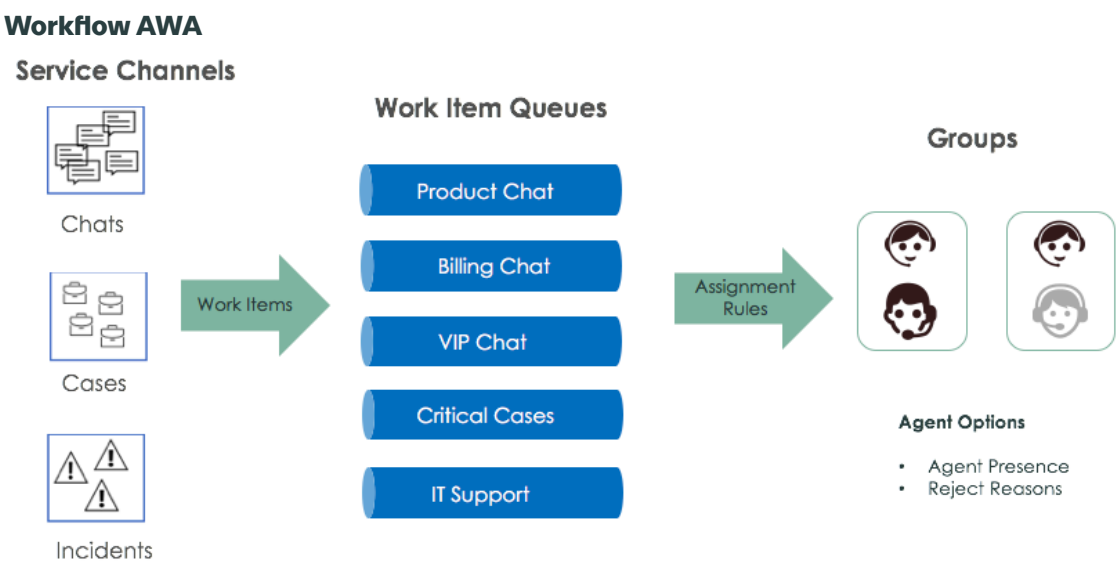
Configurer Affectation de travail avancée (AWA)

Affectation de travail avancée (AWA) achemine automatiquement les éléments de travail vers les agents lorsque vous définissez les critères de disponibilité, de capacité et de compétences de l'agent. Avec AWA, les agents peuvent accéder à leurs affectations d'éléments de travail à partir de leur legacy workspace boîte de réception.

AWA utilise des canaux de service pour organiser les éléments de travail entrants, tels que les conversations de messagerie instantanée, les tickets et les incidents. AWA achemine ces éléments de travail vers des files d'attente d'éléments de travail spécifiques, telles que la messagerie instantanée de produit, la messagerie instantanée de facturation, la messagerie instantanée VIP, les tickets critiques et les files d'attente d'assistance informatique. Vous pouvez définir la capacité d'un agent, qui correspond au nombre d'éléments de travail sur un canal de service particulier qu'un agent peut traiter activement. Vous pouvez définir des règles d'affectation pour déterminer comment AWA acheminer les éléments de travail vers un groupe d'agents. Si un agent rejette un élément de travail, l'élément est réacheminé vers un autre agent.

Remarque :

Espace de travail est nécessaire pour utiliser Affectation de travail avancée.



AWA Composants de configuration

Introduction à Affectation de travail avancée

Pour implémenter AWA, effectuez ces étapes initiales de configuration et de configuration.

Canaux des services

Les agents reçoivent des éléments de travail par l'intermédiaire des canaux de service, qui sont des canaux de travail préconfigurés. Vous pouvez personnaliser les conditions du canal, définir la mise en page de la boîte de réception pour les agents, créer des files d'attente supplémentaires et définir la capacité pour des agents spécifiques. Espace de travail comprend deux canaux de service préconfigurés, Messagerie instantanée et Ticket.

Éléments de travail

Chaque élément de travail est un élément de travail unique qui est géré par un agent, comme une messagerie instantanée entrante ou un ticket. Les éléments de travail transitent par une file d'attente d'éléments de travail, qui dispose de calendriers définissables, de délais d'attente cibles et de conditions d'acheminement.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 groupes

Vous pouvez utiliser des groupes d'affectation pour regrouper les agents et fournir des détails concernant le nom et la description, le gestionnaire et l'e-mail de groupe. Vous pouvez utiliser les listes connexes pour configurer les rôles, les groupes et membres du groupe, les files d'attente et les remplacements de capacité d'agent pour le pool d'agents.

Configurer les règles d'affectation de l'agent

Les règles d'affectation déterminent comment les éléments de travail, tels que les tickets, les conversations de messagerie instantanée ou les incidents, sont acheminés vers un groupe d'affectation. Vous pouvez définir les critères pour affecter des éléments de travail aux agents et créer des règles d'affectation personnalisées pour déterminer l'affectation et la gestion des éléments de travail. Vous pouvez définir les compétences des agents à l'aide de la fonctionnalité Gestion des compétences.

Configurer les états de présence de l'agent

Un état de présence de l'agent indique si un agent est en ligne et disponible pour recevoir les éléments de travail entrants, ou s'il est absent ou hors ligne. Vous pouvez créer ou modifier ces états de disponibilité pour les agents.

Configurer les motifs de rejet des éléments de travail

Vous pouvez définir les motifs utilisés par les agents pour rejeter un élément de travail, par exemple pour déjeuner ou en pause.

Configurer Messagerie instantanée d'agent dans legacy workspace

Configurez legacy workspace Messagerie instantanée d'agent pour activer le chat d'agent en direct avec les clients. Grâce à Messagerie instantanée d'agent, les agents interagissent avec les clients, créent des enregistrements d'incidents ou de tickets, ou transfèrent des conversations de messagerie instantanée à un autre agent ou à une autre file d'attente.

Avant de commencer

https://www.youtube.com/embed/iYl9ZNVZUFk

Regardez la vidéo ci-dessus pour vous initier à Workspace Messagerie instantanée d'agent.

Configurez les éléments suivants avant de démarrer cette tâche :

- Installez le module d'extension Messagerie instantanée d'agent (com.glide.interaction.awa).
- Dans Affectation de travail avancée :
  - Configurez les canaux de service .
  - définir les files d'attente des éléments de travail .
  - Configurez les affectations de travail .
- Mettez à jour votre profil Flux en direct pour afficher les noms et avatars des agents dans le client de messagerie instantanée.

Rôle requis : workspace_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez l'installation de messagerie instantanée pour configurer ces fonctionnalités :

- Activez ou désactivez la messagerie instantanée en direct (activée par défaut).
- Activez ou désactivez le téléchargement de la transcription.
- Activez l'affichage du temps d'attente estimé pour la prise en charge par messagerie instantanée (transfert de Virtual Agent vers un agent réel).

Traduction automatique

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

- Contrôlez l’affichage des noms et des avatars des agents dans la fenêtre de messagerie instantanée.
- Activez les notifications à envoyer via le Agent virtuel chatbot dans le client de messagerie instantanée Web et mobile.
- Activez cette option Chuchotage pour permettre aux superviseurs d’envoyer des messages privés aux agents lorsque ceux-ci interagissent avec un demandeur. Pour les nouvelles instances, Chuchotage est activé par défaut.

  Si vous effectuez une mise à niveau à partir d’une version précédente, vous devez activer Chuchotage.
- Définissez les messages système qui s’affichent lors d’un transfert d’agent actif.
- Activez ou désactivez l’option Activer les messages système du client de pilote automatique de conversation.

La configuration de la messagerie instantanée inclut également la liste connexe Contexte pour définir des variables de contexte de messagerie instantanée pouvant être utilisées dans Agent virtuel les scripts de rubriques ou dans les fonctionnalités liées à la messagerie instantanée. Par exemple, vous pouvez utiliser des variables contextuelles de messagerie instantanée pour transmettre certaines informations de la rubrique à partager avec l’agent actif ou contrôler l’acheminement des conversations de bot vers les agents actifs. Pour en savoir plus sur l’utilisation et les Agent actif variables contextuelles, reportez-vous à la section Virtual Agent scripts .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interfaces conversationnelles** > **Configuration de la messagerie instantanée**.

   Remarque :
   Le module Conversational Interfaces n’est pas lié au module d’extension Collaboration.

2. Renseignez les champs du formulaire, qui diffèrent selon que vous êtes un nouveau client ou que vous effectuez une mise à niveau à partir d’une version précédente.

Formulaire de configuration de la messagerie instantanée pour les nouveaux clients dans la Washington DC version

Champ	Description
Nom	Agent actif Configurer la configuration.
Messagerie instantanée activée	Option pour activer la messagerie instantanée en direct. Si vous ne souhaitez pas utiliser la messagerie instantanée en direct, désactivez cette case.
Autoriser le téléchargement de la transcription	Option permettant au demandeur de télécharger une transcription de la conversation.
Afficher les noms et les avatars des agents	Option permettant d’afficher les noms et avatars des agents dans le Messagerie instantanée d'agent client lorsqu’un agent actif entre, transfère ou quitte une messagerie instantanée. Les agents définissent leurs noms et leurs photos dans leurs profils Flux en direct.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 elle est activée, **l'option Afficher le nom de l'agent dans l'en-tête de la messagerie instantanée** apparaît pour contrôler de manière sélective l'affichage du nom de l'agent dans l'en-tête de la messagerie instantanée. ○ Si elle n'est pas activée, l'identité des agents reste anonyme. Aucun nom ou avatar n'est affiché dans la fenêtre de messagerie instantanée.
Afficher le nom de l'agent dans l'en-tête de la messagerie instantanée	Option permettant de supprimer sélectivement l'affichage du nom de l'agent dans l'en-tête de la fenêtre de messagerie instantanée. Cette option est activée par défaut. Ce champ s'affiche si **l'option Afficher les noms et avatars des agents** est activée.
Activer les notifications pour tous les utilisateurs	Option permettant d'activer la livraison de notifications à l'aide du Agent virtuel bot dans le client de messagerie instantanée web.
Chuchotage	Option d'activation Chuchotage, qui permet aux superviseurs d'envoyer des messages privés aux agents lorsque ceux-ci interagissent avec un demandeur. **Remarque :** Si vous désactivez Chuchotage, vous devez désactiver manuellement l'action rapide /aide.
Emoji activé	Option pour activer les emojis. Consultez la section Utilisation d'emojis dans la Messagerie instantanée d'agent pour plus d'informations.
État en attente de messagerie instantanée	Option permettant d'afficher le temps d'attente estimé pour l'assistance d'un agent actif dans le menu de messagerie instantanée des clients Web. Si vous utilisez l'intégration de messagerie Microsoft Teams, le temps d'attente s'affiche dans une carte qui affiche le temps d'attente approximatif pour discuter avec un agent. ○ Le temps d'attente est le temps estimé, en minutes, pour le transfert de Virtual Agent vers un agent réel. ○ Le temps d'attente est mis à jour une fois par minute. Le temps d'attente est basé sur le temps d'attente moyen de la file d'attente moins le temps d'attente.
Champs associés au module d'extension Support de Connexion	
Si vous utilisez Support de Connexion actuellement la Washington DC version et que vous la mettez à niveau, remplissez les champs Interface utilisateur, File d'attente et 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.

Champ	Description
de transfert. Ces champs s’affichent uniquement si le module d’extension Support de Connexion est installé.	
Interface utilisateur de prestataire CSM	Interface d’assistance par messagerie instantanée : Support de Connexion ou Espace de travail. **Remarque :** Si vous effectuez une migration vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez**Agent Workspace** comme interface utilisateur de prestataires.
File d'attente CSM	Agent actif La file d’attente de messagerie instantanée est utilisée si elle n’est pas spécifiée dans l’interface de messagerie instantanée Gestion du service clientèle (CSM) ou modifiée par une Agent virtuel rubrique. **Remarque :** Si vous utilisez Espace de travail, aucune CSM file d’attente n’est nécessaire.
Interface utilisateur de prestataire RH	Interface d’assistance par messagerie instantanée : Support de Connexion ou Espace de travail. **Remarque :** Si vous effectuez une migration vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez**Agent Workspace** comme interface utilisateur de prestataires.
File d'attente RH	Agent actif La file d’attente de messagerie instantanée est utilisée pour les RH si elle n’est pas spécifiée dans l’interface de messagerie instantanée ou modifiée par une Agent virtuel rubrique. **Remarque :** Si vous effectuez une migration vers Espace de travail, aucune file d’attente RH n’est requise.
ITSM Interface utilisateur de prestataire	Interface d’assistance par messagerie instantanée : Support de Connexion ou Espace de travail. **Remarque :** Si vous effectuez une migration vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez**Agent Workspace** comme interface utilisateur de prestataires.
ITSM File d’attente	Agent actif La file d’attente de support de messagerie instantanée est utilisée si Gestion des services informatiques elle n’est pas spécifiée via l’interface de messagerie instantanée ou spécifiée par une Agent virtuel rubrique.
Interface utilisateur de prestataire global	Interface d’assistance par messagerie instantanée pour la plateforme : Support de Connexion ou 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.

Champ	Description
	Remarque : Si vous effectuez une migration vers Messagerie instantanée d'agent, sélectionnez **Agent Workspace** comme interface utilisateur de prestataire globale.
File d'attente globale	File d'attente utilisée si Agent virtuel ne contient pas d'informations sur la file d'attente provenant de l'interface de messagerie instantanée ou d'une Agent virtuel rubrique. **Remarque :** Si vous effectuez une migration vers Espace de travail, aucune file d'attente globale n'est requise.
Message de transfert	Message que les utilisateurs voient lorsqu'ils sont transférés vers un agent actif ou une autre file d'attente. Par exemple : « Veuillez patienter pendant que je vous connecte à un agent opérationnel. » **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul message de transfert, qui s'affiche pour toutes les files d'attente de votre instance.
Champ	Description
Message signalant qu'aucun agent n'est disponible	Message que les utilisateurs voient quand un agent actif n'est pas disponible. Par exemple : « Aucun agent n'est disponible pour l'instant. Veuillez réessayer plus tard. **Remarque :** Vous ne pouvez définir qu'un seul message de disponibilité de l'agent, qui s'affiche pour toutes les files d'attente de votre instance.
Activer les notifications du client de pilote automatique de conversation	Option pour recevoir des notifications liées au pilote automatique de conversation. Le pilote automatique de conversation permet aux agents d'utiliser des actions rapides de pilote automatique pour appeler Agent virtuel des rubriques.

3. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Que faire ensuite

Vous avez presque terminé la Messagerie instantanée d'agent configuration. À partir d'ici, vous pouvez configurer des variables contextuelles pour stocker des informations liées à la messagerie instantanée afin de capturer des informations qui peuvent être utilisées dans d'autres fonctionnalités liées à la messagerie instantanée.

La dernière étape consiste à activer le client de messagerie instantanée sur votre portail d'utilisateur final, communément appelé .Portail de services Une fois cette étape terminée, vous avez terminé la configuration Messagerie instantanée d'agentde .

Deux options sont disponibles pour définir le client de Portail de services messagerie instantanée pour Agent virtuel et Agent 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.

- Configurer Messagerie instantanée d'agent dans un portail: définissez une configuration qui permet au client de messagerie instantanée de persister sur toutes les pages du portail pour les portails sélectionnés. Les utilisateurs finaux peuvent participer à la messagerie instantanée sur n'importe quelle page du portail dans les portails spécifiés.
- Configurer le widget Portail de services hérité pour Agent virtuel : ajoutez le widget hérité Agent virtuel Portail de services à une seule page de portail sélectionnée, à partir de laquelle vos utilisateurs finaux exécutent le client de messagerie instantanée.

Configuration des téléphones dans legacy workspace

Permettez aux agents de recevoir et de passer des appels téléphoniques avec les demandeurs.

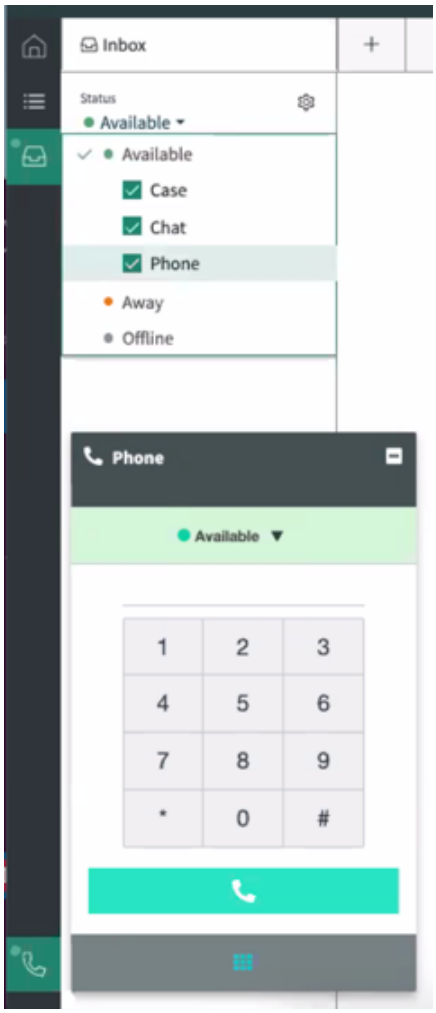
Lorsque vous connectez l'espace de travail à votre système de téléphonie, les agents peuvent passer et recevoir des appels avec les demandeurs. Lors de la réception d'appels, l'espace de travail crée automatiquement un enregistrement d'interaction qu'un agent utilise pour saisir les détails de la demande d'appel téléphonique.

Workspace affiche une icône de téléphone () que les agents utilisent pour accepter et passer des appels téléphoniques. L'icône affiche un numéro lorsque les appels téléphoniques attendent une réponse. Les agents définissent leur statut sur **Disponible** ou **Absent** pour autoriser ou empêcher l'acheminement des appels téléphoniques vers eux.

L'interface téléphonique est intégrée à l'espace de travail afin que les agents puissent parler tout en travaillant à l'écran avec toutes les autres fonctionnalités fournies par 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.



Suivant

Configurez l'intégration du téléphone.

legacy Espace de travail intégration téléphonique avec OpenFrame et le couplage téléphonie-informatique (CTI)

OpenFrame et le CTI permettent des intégrations téléphoniques tierces pour l'utilisation du téléphone par les agents dans legacy workspace.

- OpenFrame active le CTI avec des fournisseurs de services de téléphonie (TSP) tiers tels que Twilio.
- CTI s'intègre aux et aux FST pour prendre en charge les Now Platform appels entrants et sortants.

Lorsque vous intégrez OpenFrame et CTI à un fournisseur de services de transfert, les agents peuvent Espace de travail utiliser les éléments suivants :

- Un softphone intégré pour passer et recevoir les appels des clients.
- Aptitude « cliquer pour appeler » à partir des champs de numéro de téléphone sur les formulaires et du composant du ruban de Client 360.
- Identification contextuelle pour les appels entrants.
- Une fenêtre supplémentaire qui contient des liens contextuels dans la fenêtre softphone et ouvre les enregistrements 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.

OpenFrame et CTI peuvent également s’intégrer à l’Interaction Management System (IMS), qui vous permet de gérer le cycle de vie de l’interaction téléphonique. Grâce à cette intégration, les appels entrants et sortants créent des enregistrements d’interactions téléphoniques.

Information associée

Vue d'ensemble d'OpenFrame

Créer une configuration OpenFrame

Utiliser des softphones intégrés avec legacy workspace

Configurez legacy workspace la prise en charge des softphones incorporés afin que les agents puissent recevoir des appels entrants et passer des appels sortants.

Appels entrants

Les agents reçoivent les appels entrants dans la fenêtre OpenFrame. Des informations contextuelles, telles que le compte, le contact, le consommateur et le numéro de ticket, sont affichées dans la fenêtre.

Les agents cliquent sur les liens des informations contextuelles de la fenêtre OpenFrame pour ouvrir les enregistrements correspondants dans Espace de travail. Les agents peuvent ouvrir les formulaires dans des onglets primaires ou enfants selon la configuration de l’onglet de l’espace de travail.

- Avec l’intégration de l’Interaction Management System (IMS), ces enregistrements s’ouvrent en tant que sous-onglets de l’enregistrement d’interaction.
- Sans l’intégration IMS, ces enregistrements s’ouvrent en tant qu’onglets principaux.

Pour plus d’informations, consultez la vue d’ensemble d’OpenFrame .

Appels sortants

Les agents peuvent passer des appels sortants à partir des champs de numéro de téléphone d’un formulaire ou du ruban du formulaire de ticket.

En cliquant sur ces champs téléphoniques, les agents accèdent à la fenêtre OpenFrame, dans laquelle ils peuvent appeler le numéro qui s’affiche à l’écran.

Intégration avec le système de gestion des interactions (IMS)

Avec OpenFrame, le couplage téléphonie-informatique (CTI) et l’intégration IMS, les appels entrants et sortants créent des enregistrements d’interaction.

Recevoir des appels entrants via Espace de travail

Lorsqu’un agent répond à un appel entrant à partir de la fenêtre OpenFrame, un enregistrement d’interaction s’ouvre dans un onglet parent à l’état Nouveau avec le champ du **canal** défini sur Téléphone.

S’ils sont disponibles pour votre installation, les informations de compte, de contact ou de consommateur sont ajoutées à l’enregistrement d’interaction. Le numéro de ticket est également ajouté à l’enregistrement si l’appelant le fournit à l’agent. Si un agent clique sur un lien dans la fenêtre OpenFrame, comme le numéro de compte, de contact, de consommateur ou de ticket, l’enregistrement correspondant s’ouvre dans un sous-onglet sous l’enregistrement d’interaction.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'appel est transféré à un agent. L'enregistrement d'interaction est affecté à l'agent et l'état est défini sur Acceptation en attente. L'enregistrement d'interaction s'affiche dans l'espace de travail de l'agent et inclut tous les détails fournis par le client.

L'agent peut accepter ou rejeter l'appel :

- S'il est accepté, l'état de l'enregistrement d'interaction est défini sur Travail en cours.
- S'il est rejeté, l'état de l'enregistrement d'interaction est défini sur Fermé terminé.
- Si l'appel n'est pas pris ou si l'appelant raccroche avant que l'agent puisse décrocher, l'état de l'interaction est défini sur Fermé terminé.

Lorsqu'un appel est terminé, un enregistrement de journal téléphonique est créé pour l'interaction et l'état de l'enregistrement d'interaction est défini sur Fermé terminé.

Passer des appels sortants via Espace de travail

Pour les appels sortants, la propriété **sn_openframe.create_interaction** détermine si un enregistrement d'interaction est créé ou non.

Lorsqu'un agent passe un appel sortant à l'aide d'un champ de téléphone activé « cliquer pour appeler », le système collecte des informations contextuelles sur l'appel, y compris les détails du compte, du contact ou du consommateur.

Si la propriété **sn_openframe.create_interaction** est définie sur true :

- Un enregistrement d'interaction est créé à l'état Travail en cours. L'enregistrement est renseigné avec les informations contextuelles et est affecté à l'agent.
- L'enregistrement d'interaction et les informations pertinentes sont transmis à OpenFrame.
- CTI reçoit l'interaction, lance l'appel et gère le cycle de vie de l'interaction.
- Si l'appel sortant reste sans réponse, l'enregistrement d'interaction est défini sur Fermé terminé.

Si la propriété **sn_openframe.create_interaction** est définie sur faux :

- Les informations contextuelles sont transmises à OpenFrame.
- CTI reçoit les informations contextuelles et lance l'appel.

Transfert d'appels vers d'autres agents

Si un agent transfère un appel à un autre agent, l'enregistrement d'interaction est également transféré et un enregistrement de transfert est créé. L'appel s'affiche dans la fenêtre OpenFrame de l'espace de travail du nouvel agent. L'enregistrement d'interaction est affecté au nouvel agent à l'état Acceptation en attente et s'affiche dans l'espace de travail de l'agent. L'état devient Travail en cours lorsque l'agent accepte l'appel.

Intégration au serveur vocal interactif (IVR)

Avec l'intégration IVR, un enregistrement d'interaction est créé dès que l'appelant se connecte et reçoit un message IVR. Les sélections effectuées par l'appelant sont capturées et ajoutées à l'enregistrement d'interaction. Si l'appelant saisit un numéro de ticket, le ticket est ajouté en tant qu'enregistrement connexe à l'interaction.

Traduction automatique

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

Limiter la croissance des données de conversation

Au fur et à mesure que les opérations sont effectuées, les tables liées à la conversation augmentent en taille et peuvent finir par affecter les performances du système. Pour améliorer les performances tout en conservant suffisamment d'enregistrements, configurez un processus pour archiver les données passées et nettoyer les tables utilisées pour les conversations en cours.

Activations recommandées

Pour limiter la croissance des données associée à une utilisation intensive de Agent virtuel et Messagerie instantanée d'agent, activez les tâches plus propres dans la table suivante :

Nom de la table	Résumé de la tâche de nettoyeur	Recommandation
AWA Disponibilité du canal de l'agent [awa_agent_channel_availability]	Supprime AWA les journaux de disponibilité du canal de l'agent de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
AWA Présence de l'agent [awa_agent_presence]	Supprime AWA les journaux de présence de l'agent datant de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
AWA Historique de présence de l'agent [awa_agent_presence_history]	Supprime AWA les journaux d'historique de présence de l'agent datant de plus de 180 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activé.
AWA Taille du document [awa_document_size]	Supprime AWA les journaux de format de document de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
AWA Statistiques d'instance [awa_instance_stats]	Supprime AWA les journaux de statistiques d'instance datant de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activé.
AWA Statistiques de file d'attente [awa_queue_stats]	Supprime AWA les journaux de statistiques de file d'attente de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activé.
AWA Statistiques du canal de service [awa_service_channel_stats]	Supprime AWA les journaux des statistiques des canaux de service datant de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activé.
AWA Élément de travail [awa_work_item]	Supprime AWA les journaux d'éléments de travail qui ont été acceptés ou annulés et qui datent de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
Interaction [interaction]	Supprime les journaux d'interaction de plus de 90 jours.	Activation recommandée.
Blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]	Supprime les journaux blob JSON d'interaction de plus de 60 jours.	Activation recommandée.
Profil de groupe actif [live_group_profile]	Supprime les journaux de profil de groupe actifs datant de plus de 60 jours.	Activation recommandée.
Consommateur [sys_cs_consumer]	Supprime les journaux de consommateur qui ont un ID utilisateur	Déjà défini sur Actif ou ajoutez Nom [name] = Utilisateur invité à la condition.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la table	Résumé de la tâche de nettoyeur	Recommandation
	[user_id]=5136503cc611227c0183e96598c4f706 et qui datent de plus de 60 jours.	
Contexte de l'appareil consommateur [sys_cs_consumer_device_context]	Ajoute la règle de cascade de référence [reference_cascade_rule]=règle de suppression à la colonne Compte de consommateur [consumer_account].	Aucune action n'est requise.
Conversation [sys_cs_conversation]	Supprime les journaux de conversation de plus de 60 jours.	Aucune action nécessaire, déjà activé.

Quelles tables doivent être nettoyées

Ces tables doivent être nettoyées, car elles peuvent atteindre des millions d'enregistrements dans des instances de longue durée :

- Historique de présence de l'agent [awa_agent_presence_history]
- AWA Taille du document [awa_document_size]
- AWA Élément de travail [awa_work_item]
- Consommateur [sys_cs_consumer]
- Contexte de l'appareil consommateur [sys_cs_consumer_device_context]
- Conversation [sys_cs_conversation]
- Interaction [interaction]
- Blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]
- Profil de groupe actif [live_group_profile]

Il existe d'autres tables connexes, telles que les tables Message de conversation [sys_cs_message] et Message Flux en direct [live_message], qui peuvent également devenir volumineuses. Ces tables possèdent `reference_cascade_rule_delete` des attributs qui entraînent leur nettoyage en tant qu'effet secondaire du nettoyage des tables de la liste précédente.

Quels enregistrements des tables doivent être supprimés

La configuration Auto Flush vous permet de sélectionner les champs **Matchfield** et Age in seconds (Champ de correspondance) et **Age in seconds (Âge en secondes**). Le champ **Matchfield** correspond à une colonne de date dans la table et le champ **Âge en secondes** indique quand les suppressions sont déclenchées. Lorsqu'un enregistrement atteint un point où le champ **Champ de correspondance** a une date plus éloignée dans le passé que le champ **Âge en secondes** , le nettoyeur supprime l'enregistrement lors de son exécution.

Idéalement, le champ **Champ de correspondance** doit indiquer depuis combien de temps l'enregistrement est actif. Les colonnes de la table suivante fonctionnent bien comme le champ **Champ de correspondance** pour les tables en question, avec la condition supplémentaire dans le champ **Conditions** lorsque cela est indiqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Colonne	La colonne est-elle indexée ?	Condition supplémentaire
AWA Disponibilité du canal de l'agent [awa_agent_channel_availability]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	agent.active=false
AWA Présence de l'agent [awa_agent_presence]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
AWA Historique de présence de l'agent [awa_agent_presence_history]	Mis à jour (sys_updated_on)	Oui	
AWA Taille du document [awa_document_size]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
AWA Élément de travail [awa_work_item]	Mis à jour (sys_updated_on)	Oui	stateINaccepted,cancelled
Interaction [interaction]	Mis à jour (sys_updated_on)	Oui	
Blob JSON d'interaction [interaction_json_blob]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
Profil de groupe actif [live_group_profile]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	
Consommateur [sys_cs_consumer]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	name=Utilisateur invité
Conversation [sys_cs_conversation]	Mis à jour (sys_updated_on)	Non	

interaction.closed_at et sys_cs_conversation.conversation_completed ne sont pas de bonnes options pour le champ **Matchfield** , car elles n'ont pas de valeurs pour les conversations défectueuses et certaines interactions fermées. Les écarts peuvent être comblés avec des règles métier qui fixent cette date si elle est vide lorsqu'un changement d'état approprié se produit, mais pour simplifier, utilisez le champ sys_updated_on pour ces tables.

D'autres tables peuvent être limitées par des conditions du champ État qui garantissent que seules les messageries instantanées fermées sont supprimées. Étant donné que les interactions ne doivent jamais être laissées ouvertes pendant plus de quelques jours en général, ces conditions peuvent être laissées de côté pour rendre les requêtes plus simples et s'exécuter plus rapidement après la dernière mise à jour. L'état de la table awa_work_item peut être plus important car les tâches plus longues, telles que les tickets, sont également représentées.

Le problème avec la table sys_cs_consumer est que, bien que vous souhaitiez normalement conserver ces enregistrements pour faire correspondre les nouvelles conversations aux utilisateurs existants, dans le cas des utilisateurs invités, un enregistrement différent est créé pour chaque conversation.

Pour la table sys_cs_consumer_device_context, il existe une référence à la table Compte de consommateur CS [sys_cs_consumer_account] (qui a elle-même une référence à la table sys_cs_consumer), mais la référence n'est pas marquée avec reference_cascade_rule=delete. Il est recommandé d'ajouter cette règle à la référence du compte de consommateur. De cette façon, lorsque le nettoyeur supprime 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.

enregistrements des tables sys_cs_consumer et sys_cs_consumer_account, il les supprime également.

Les tables awa_agent_presence et awa_agent_channel_availability ne s'agrandissent pas de la même manière que les autres tables, mais sont régulièrement consultées par le moteur d'affectation et peuvent se retrouver avec des entrées périmées d'utilisateurs qui ne sont plus actifs. Les longues entrées inutilisées doivent également être nettoyées ici. Il faut faire très attention à la colonne awa_agent_channel_availability car elle peut ne pas être mise à jour souvent. Pour cette raison, une condition supplémentaire doit être ajoutée à ce nettoyeur afin que seuls les enregistrements associés à des utilisateurs inactifs puissent être supprimés.

Quand les enregistrements peuvent-ils être supprimés en toute sécurité ?

Plusieurs éléments doivent être pris en compte pour déterminer à quel moment les enregistrements peuvent être supprimés en toute sécurité :

- Ne supprimez pas les enregistrements des conversations en cours.

  Pour les conversations instantanées basées sur une session, le seuil d'âge est de quelques jours seulement. Si les conversations par SMS/messagerie sont incluses, le seuil d'âge peut s'étendre à quelques semaines ou plus. Une façon d'évaluer cela est de parcourir toutes les propriétés du formulaire com.glide.cs.*_idle_timeout et de localiser celle avec la valeur la plus élevée.

- Ne supprimez pas les enregistrements qui contribuent aux tableaux de bord/rapports sur l'activité récente.

  Le AWA tableau de bord d'analyse avancée des interactions comprend un indicateur de tendances hebdomadaires qui effectue une rétrospective de trois mois. Pour une prise en charge complète, vous devez conserver les enregistrements d'interaction et de awa_work_item pendant au moins 90 jours.

- Ne supprimez pas les enregistrements si l'une de leurs données doit être archivée pour référence ultérieure.

  Le moment de cette opération dépend du moment où toute logique personnalisée est ajoutée pour effectuer l'archivage nécessaire. Vous devriez pouvoir le configurer de manière à ce qu'il s'exécute suffisamment tôt pour ne pas être le facteur décisif.

Compte tenu de ce qui précède, les seuils d'âge en secondes suivants sont recommandés :

- interaction, awa_work_item : 7776000 (90 jours - mais cela peut être réduit si vous n'utilisez pas l'indicateur Tendances hebdomadaires ou si vous êtes prêt à définir la rétrospective sur une période plus courte).
- sys_cs_conversation, live_group_profile, interaction_json_blob, sys_cs_consumer : 2592 000 (30 jours) ou 5184 000 (60 jours).

Considérations relatives aux performances

Des index sys_updated_on sont-ils nécessaires pour les tables qui en sont dépourvues ?

Les tests ont été exécutés sur une instance qui avait 12 000 000+ interactions, avec un nettoyage de table configuré pour une table ayant un index sur sys_updated_on champ (interaction) et une autre qui n'en a pas (interaction_json_blob). Dans les deux cas, pour les exécutions initiales et suivantes, le temps consacré aux suppressions (potentiellement plusieurs minutes) l'emportait largement sur le temps consacré à l'interrogation des enregistrements (2 secondes ou moins). Compte tenu de ce résultat, il n'est pas 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.

d'ajouter des indices supplémentaires aux tables, car l'impact sur les performances serait minime.

Quand les tâches initiales et répétées du nettoyeur de table doivent-elles s'exécuter ?

Normalement, le sys_trigger nettoyeur de table s'exécute une fois par heure. Si un ou plusieurs nettoyeurs sont définis sur des tables contenant de nombreux enregistrements obsolètes, le nombre de suppressions effectuées au cours de cette première exécution peut être très élevé et imposer une charge supplémentaire au système. Avant d'ajuster et d'activer la configuration de nettoyage de table, modifiez temporairement ce programme de nettoyage de table afin que sa prochaine exécution se produise en dehors des heures de travail (heure à laquelle le système est généralement soumis à une charge plus légère).

S'il n'y a pas d'heures creuses, certaines propriétés régissent les nettoyeurs de table qui peuvent aider. En particulier, glide.db.tablecleaner.chunk_delete_max_time_spent limite le temps que le nettoyeur passe à essayer de supprimer des enregistrements par lots au cours d'une seule exécution. La valeur est exprimée en secondes et est définie par défaut sur 1200 (20 minutes). Cela signifie que dans la configuration du système de base, le nettoyeur de tables s'exécute toutes les heures pendant un maximum de 20 minutes (à titre de référence, au cours d'un test, environ 400 000 interactions pourraient être supprimées en 20 minutes, y compris les suppressions en cascade). Si 20 minutes toutes les heures sont trop agressives, la valeur de la propriété peut être réduite.

Utiliser l'interface utilisateur principale

Découvrez les fonctionnalités de l'interface utilisateur principale antérieures Next Experienceà .

Interface utilisateur principale

L'interface utilisateur principale offre une apparence mise à jour et des améliorations de la convivialité.

Cette vidéo couvre le menu utilisateur, l'aide, la recherche globale, la messagerie instantanée de Connect, les paramètres système pour l'utilisateur connecté, ainsi que le logo et le texte de la bannière.

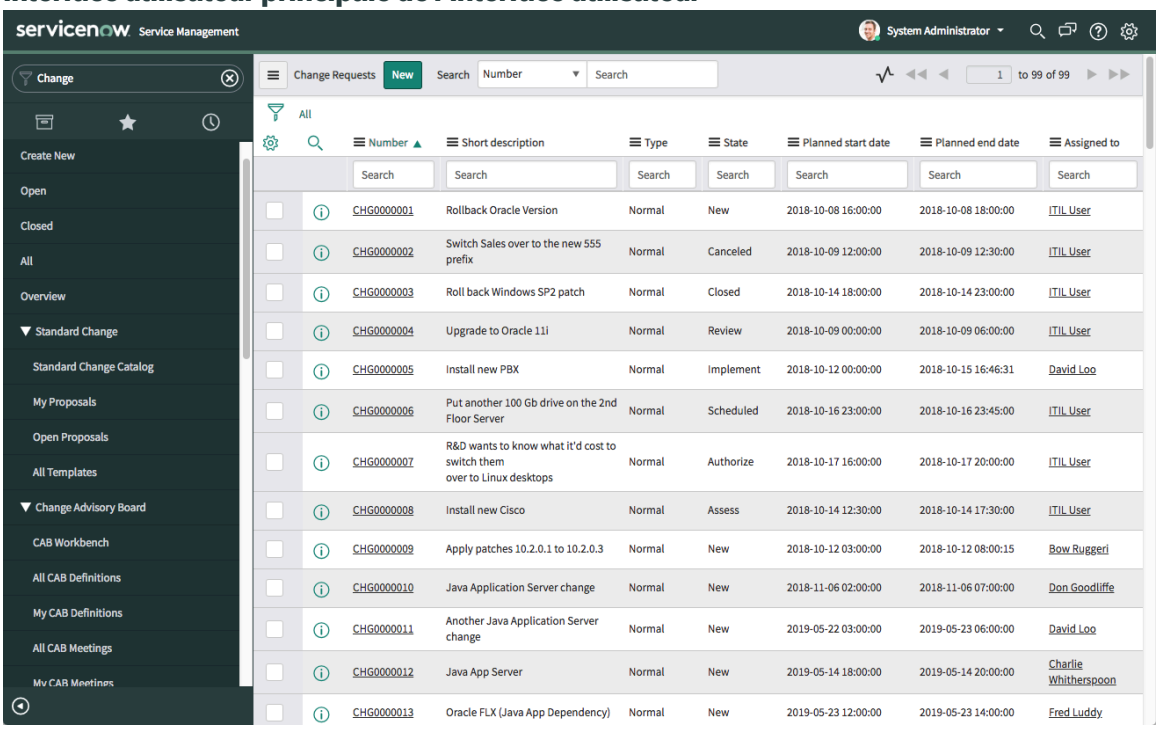
Regardez la vidéo ci-dessus pour en savoir plus sur les éléments de l'interface utilisateur principale.

Parmi les fonctionnalités notables, citons la mise à jour des formulaires en temps réel, la présence de l'utilisateur, un navigateur d'application repensé avec des onglets pour les favoris et l'historique, ainsi que des flux d'activité améliorés. L'interface utilisateur principale est l'interface utilisateur par défaut pour les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, un administrateur doit activer 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.

Interface utilisateur principale de l'interface utilisateur



Composants principaux de l'interface utilisateur

Composant	Description
Bannière	S'affiche en haut de chaque page et contient un logo ainsi que les informations, contrôles et outils suivants. • Le menu utilisateur offre des options pour accéder à votre profil et à vos préférences. Les administrateurs peuvent emprunter l'identité d'utilisateurs et élever leur rôle de sécurité. • Icône de la barre latérale de Connexion ( ) : permet de commencer ou de poursuivre des conversations. Cette icône est disponible si Connect est activé. • Icône de recherche de texte global ( ) : trouve les enregistrements de plusieurs tables. • Icône d'aide ( ) : ouvre le panneau d'aide avec l'aide incorporée, le cas échéant. S'il n'y a pas d'aide incorporée, elle offre des options de recherche d'aide. • Icône d'engrenage (icône) : ouvre les paramètres système de l'interface utilisateur. Paramètres système pour le Interface utilisateur principale
Navigateur d'application	Aussi appelée barre de navigation de gauche. Fournit des liens vers toutes les applications et tous les modules. Reportez-vous à la section Navigateur d'applications Navigateur d'application de l'interface utilisateur principale.
Cadre de contenu	Affiche des informations telles que des listes, des formulaires, des tableaux de bord et des assistants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 principaux de l’interface utilisateur (suite)

Composant	Description
L’avantage	Le dispositif Edge est supprimé dans l’interface utilisateur principale. La vue réduite du navigateur d’application de l’interface utilisateur principale est similaire à celle du dispositif Edge.

Information associée

Configurer le logo, les couleurs et les valeurs système par défaut pour Interface utilisateur principale

Activer l’interface utilisateur principale

Interface utilisateur principale est l’interface utilisateur par défaut pour les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d’extension Core UI (com.glide.ui.ui16) si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Vérifiez que la mise à niveau de l’instance s’est terminée avec succès en consultant le moniteur de mise à niveau.

Rôle requis : admin

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

Navigateur d’application de l’interface utilisateur principale

Le Interface utilisateur principale navigateur d’application s’affiche à gauche de l’interface et donne accès à toutes les applications et modules disponibles, aux favoris et aux éléments récemment consultés.

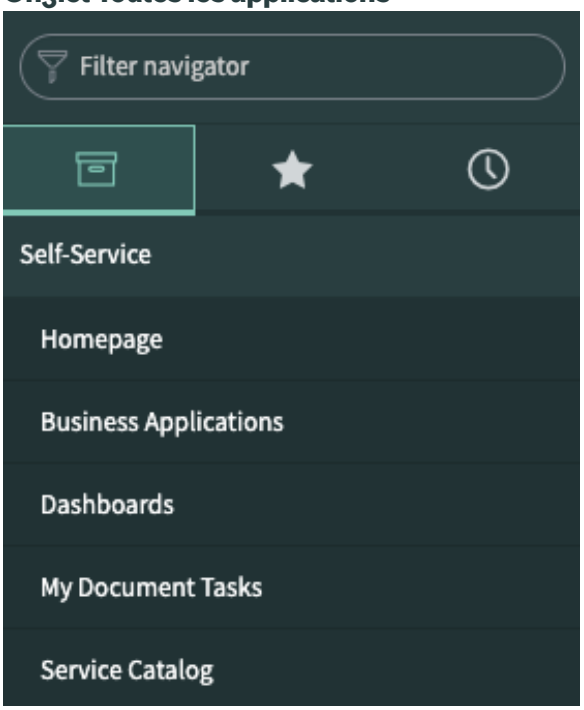
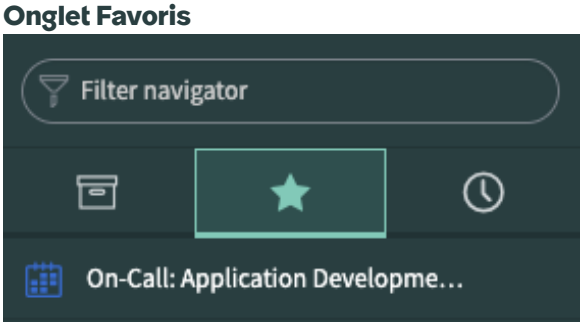
Utilisez le navigateur d’application pour trouver rapidement des informations et des services.

Le navigateur d’application se compose d’un filtre de navigation et des 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.

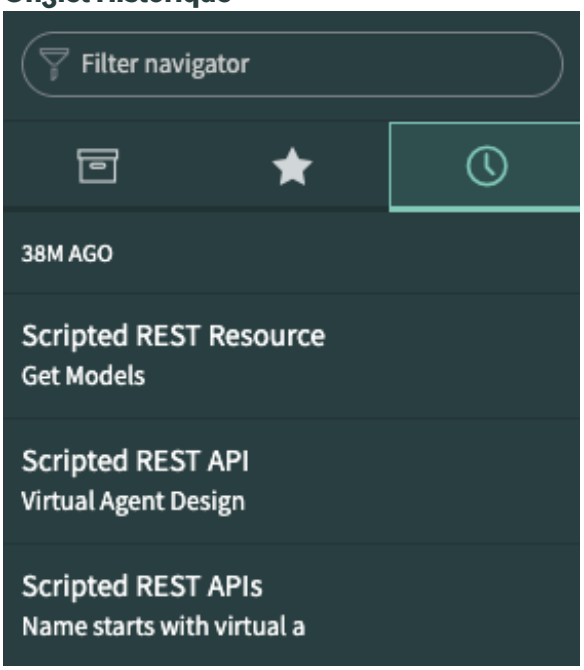
Interface utilisateur principale Onglets Navigateur d'application

Onglet	Description
Toutes les applications	Affiche tous les menus d'application et modules. Chaque application apparaît sous la forme d'une section dans le navigateur d'applications désignée par une étiquette d'application. L'onglet répertorie les modules par nom sous chaque étiquette d'application. **Onglet Toutes les applications** 
Favoris	Affiche les éléments que vous avez ajoutés en tant que favoris. **Onglet Favoris** 
Historique	Affiche les éléments auxquels vous avez récemment accédé.

Traduction automatique

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

Interface utilisateur principale Onglets Navigateur d'application (suite)

Onglet	Description
	Onglet Historique 

Saisissez du texte dans le filtre de navigation pour afficher les applications, modules et favoris correspondants. Les favoris correspondants apparaissent en haut des résultats. Vous pouvez également utiliser le filtre de navigation pour accéder rapidement à une table spécifique. Pour plus d'informations, consultez Accéder directement à une table.

Utilisation du Interface utilisateur principale navigateur

Vous pouvez réduire et développer le navigateur, utiliser les favoris et afficher l'historique de navigation dans Interface utilisateur principale.

Travailler avec le navigateur dans Interface utilisateur principale:

- Réduire ou développer les informations dans le navigateur d'application Interface utilisateur principale
- Ajouter ou modifier des favoris dans Interface utilisateur principale
- Afficher votre historique de navigation

Réduire ou développer les informations dans le navigateur d'application Interface utilisateur principale

Vous pouvez réduire ou développer les informations dans le navigateur d'application pour afficher uniquement ce que vous voulez voir.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

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
Réduire ou développer une application ou une section d'application	Cliquez sur l'étiquette de l'application ou de la section d'application.
Réduire ou développer toutes les applications	Double-cliquez sur l'icône de l'onglet Toutes les applications ( ).
Réduire ou développer le navigateur d'application	Cliquez sur l'icône de flèche au bas du navigateur d'application. Dans la vue réduite, le navigateur d'application affiche uniquement les favoris. Cliquez sur l'icône de filtre ou l'icône de flèche dans la vue réduite pour développer le navigateur d'application.

Navigateur réduit



Ajouter ou modifier des favoris dans Interface utilisateur principale

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des favoris pour les éléments fréquemment consultés dans le navigateur d'application.

Avant de commencer

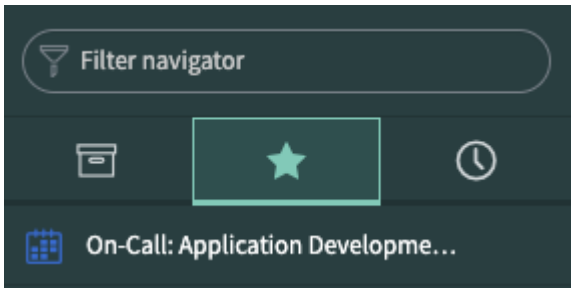
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les éléments que vous ajoutez en tant que favoris s'affichent dans l'onglet Favoris du navigateur d'application, représenté par une icône en forme d'étoile.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 favoris apparaissent également dans la vue réduite du navigateur d'applications sous forme d'icônes.

Procédure

1. Ajoutez un favori de l'une des façons suivantes.

Option	Description
Ajouter un module aux favoris	Dans le navigateur d'application, cliquez sur l'icône en forme d'étoile près d'un module.
Ajouter tous les modules sous une application en tant que favoris	Dans le navigateur d'application, cliquez sur l'icône en forme d'étoile près d'une application.
Ajouter une liste comme favori à l'aide du menu contextuel de la liste	**a.** Ouvrez une liste. **b.** Cliquez sur l'icône du menu contextuel de la liste ( ) située en regard du titre de la liste. **c.** Sélectionnez **Créer un favori.** **d.** Dans la fenêtre déroulante, modifiez le nom et l'icône selon vos besoins.
Ajouter une liste en tant que favori par glisser-déplacer	**a.** Ouvrez une liste. **b.** Faites glisser un fil d'Ariane vers l'onglet **Favoris** du navigateur d'applications.
Ajouter un enregistrement en tant que favori à l'aide du menu contextuel du formulaire	**a.** Ouvrez un enregistrement. **b.** Cliquez sur l'icône du menu contextuel du formulaire ( ) située en regard du titre du formulaire. **c.** Sélectionnez **Créer un favori.** **d.** Dans la fenêtre déroulante, modifiez le nom et l'icône selon vos besoins.
Ajouter un enregistrement en tant que favori par glisser-déplacer	**a.** Ouvrez un enregistrement. **b.** Faites glisser le titre de l'enregistrement vers l'onglet **Favoris** du navigateur d'application.
Ajouter un autre type de lien aux favoris	Faites glisser un type de lien pris en charge vers l'onglet **Favoris** du navigateur d'application. Vous pouvez glisser l'un des liens 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.

Option	Description
	◦ Fils d'Ariane ◦ Liens dans les listes ◦ Rapports **Remarque :** Il se peut que vous ne puissiez pas créer de signets avec d'autres types de liens.
Ajouter un article de la base de connaissances à vos favoris	**a.** Ouvrez un article de la base de connaissances. **b.** Dans l'en-tête en haut à gauche, cliquez sur l'icône en forme d'étoile. **c.** Dans la boîte de dialogue **Créer un favori** , modifiez le nom et l'icône selon vos besoins. **d.** Cliquez sur **Terminé**.

Vous pouvez ajouter un favori différent pour chaque vue d'une liste ou d'un formulaire.
Le favori est ajouté à l'onglet **Favoris** du navigateur d'application.

2. Pour modifier ou supprimer un favori, effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Réorganiser les favoris dans la liste	**a.** En bas du navigateur d'applications, cliquez sur **Modifier les favoris**. **b.** Faites glisser un favori vers un nouvel emplacement dans la liste. **c.** Cliquez sur **Terminé** ou **Modifier les favoris**.
Personnaliser le nom ou l'icône d'un favori	**a.** En bas du navigateur d'applications, cliquez sur **Modifier les favoris**. **b.** Cliquez sur un favori. **c.** Personnalisez le nom et l'icône selon vos besoins. **d.** Cliquez sur **Terminé** ou **Modifier les favoris**.
Supprimer un favori	**a.** Pointez sur le favori. **b.** Cliquez sur l'icône Supprimer le favori (⊖

Afficher votre historique de navigation

Dans Interface utilisateur principale, vous pouvez afficher votre historique de navigation dans le navigateur d'application.

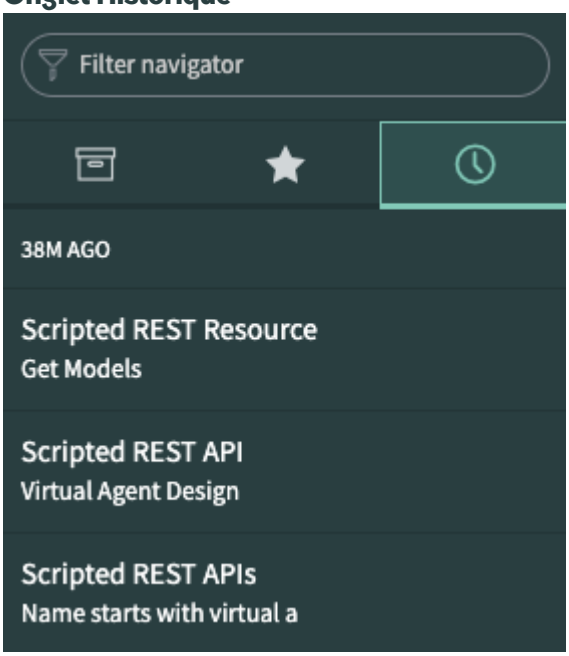
Traduction automatique

© 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.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les éléments auxquels vous avez accédé récemment s'affichent dans l'onglet Historique du navigateur d'application, représenté par une icône d'horloge. Les éléments s'affichent dans l'ordre chronologique, du plus récent au moins récemment consulté.

Onglet Historique



Les entrées d'historique sont stockées dans la table Historique du navigateur [sys_ui_navigator_history]. Le système crée des entrées d'historique pour de nombreux types de contenu, y compris les listes, les enregistrements et les tableaux de bord. Certains types de contenu ne sont pas suivis dans l'historique, tels que les pages de l'interface utilisateur et d'autres interfaces non standard.

Procédure
1. Dans le navigateur d'application, cliquez sur l'onglet d'historique, représenté par une horloge.
2. Cliquez sur un élément pour l'ouvrir.

Configurer le nombre d'entrées d'historique affichées dans le navigateur d'application

Une propriété système définit le nombre maximal d'entrées d'historique affichées dans l'onglet Historique du navigateur d'application.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le navigateur d'application affiche 30 entrées d'historique. Vous pouvez configurer la `glide.ui.nav.history_length` propriété pour modifier 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.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la *glide.ui.nav.history_length* propriété.
3. **Modifiez la valeur** de la propriété.

Supprimer le graphique « Aucun enregistrement trouvé »

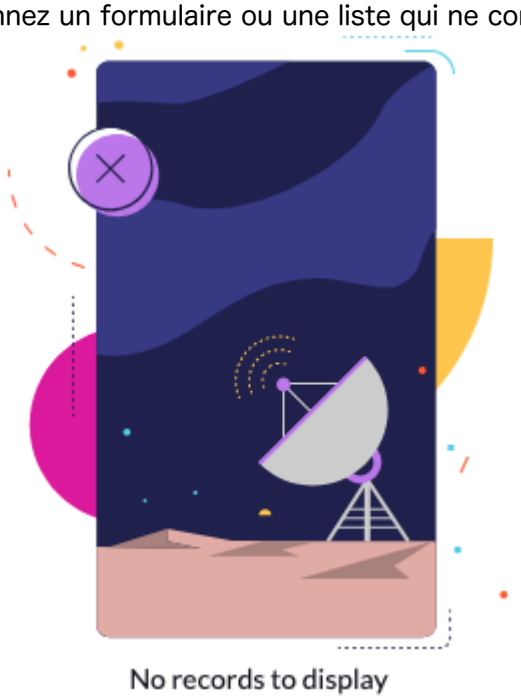
Lorsque vous sélectionnez un formulaire ou une liste qui ne contient aucun enregistrement, un graphique standard apparaît. Si nécessaire, vous pouvez créer et configurer une propriété système pour masquer le graphique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous sélectionnez un formulaire ou une liste qui ne contient aucun enregistrement, ce graphique s'affiche.



Procédure

1. Accédez à **Tous**, tapez sys_properties.list dans le champ de navigation, puis appuyez sur **Entrée**.
2. Dans l'écran des propriétés système Next Experience, sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez glide.ui.polaris.style.hide_empty_list_image.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez true | false .
5. Dans le champ **Valeur**, saisissez vrai.
6. Sélectionnez **Soumettre**.

Paramètres système pour le Interface utilisateur principale

Vous pouvez définir les paramètres système pour personnaliser l'interface utilisateur pour vous-même. L'icône d'engrenage, située dans la bannière, affiche la fenêtre des paramètres système.

Les paramètres du système sont organisés par 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.

Remarque :
Ces informations s'appliquent au Interface utilisateur principalefichier . Pour plus d'informations sur le réglage des paramètres système avec Next Experience activé, reportez-vous à la section Next Experience préférences utilisateur.

Paramètres système

Contrôle	Description
Onglet Général	
Accessibilité activée	Les fonctionnalités d'accessibilité plus avancées sont activées lorsque ce paramètre est activé. La plateforme est conçue pour être accessible par défaut. L'activation de cette fonctionnalité rend plus de fonctionnalités d'accessibilité disponibles.
Info-bulles accessibles sur les formulaires	Affiche une icône d'aide en regard de chaque champ doté d'une info-bulle. Cette préférence utilisateur ne peut être activée que si l'accessibilité est également activée.
Modèles de visualisation de données activés	Ajoute un motif ainsi que des couleurs à tous les graphiques ou diagrammes basés sur les couleurs.
Compacter l'interface utilisateur	L'interface utilisateur est optimisée pour afficher plus d'informations dans la fenêtre du navigateur lorsque ce paramètre est activé.
Date/heure de la liste compacte	Les valeurs de date et d'heure s'affichent dans un format compact lorsque ce paramètre est activé. L'année n'est pas affichée pour les valeurs de date de l'année en cours, et les secondes ne sont pas affichées pour les valeurs de temps. Ce paramètre n'est pas disponible si la sélection **Date/Heure** est **définie sur Il y a un certain temps**.
Raccourcis clavier activés	Détermine si un utilisateur peut accéder à certaines parties de la plateforme à l'aide de raccourcis clavier. Pour en savoir plus sur les raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.
Accueil	Détermine si le module d'accueil ouvre des **pages d'accueil** ou **des tableaux de bord**. **Important :** La fonctionnalité des pages d'accueil, qui organise les informations de votre instance pour raconter une histoire sur vos données, se trouve dans les tableaux de bord sur les nouvelles instances. Sur les instances mises à niveau avec Next Experience cette option activée, les utilisateurs peuvent afficher les pages d'accueil existantes si elles disposent d'une URL directe, mais ils ne peuvent pas les créer ni les modifier. Les tableaux de bord réactifs et Analytics Center les tableaux de bord prennent en charge la fonctionnalité de la page d'accueil. Utilisez l'outil d'aide à la dépréciation de Page d'accueil pour convertir les pages d'accueil de votre instance en tableaux de bord réactifs. Pour en savoir plus, consultez : • Tableaux de bord dans le centre d'analyse . • Travailler avec des tableaux de bord réactifs .

Traduction automatique

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

Paramètres système (suite)

Contrôle	Description
Date/Heure	Le format d'affichage des dates et des heures dépend de ce paramètre. Sélectionnez **Calendrier** (par exemple, 2015-11-13, 15 :58 :58), **Il y a (** par exemple, il y a 11 minutes) ou **Les deux**.
Langue	Sélectionnez une langue ou revenez à la langue par défaut ( ). Ce paramètre est disponible si un module d'extension de langue a été activé. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue .
Fuseau horaire	Sélectionnez un fuseau horaire ou revenez au fuseau horaire par défaut ( ) pour la session en cours. Lors de la connexion suivante, le paramètre de fuseau horaire revient à la valeur par défaut du système, ou au paramètre de profil d'utilisateur pour le fuseau horaire.
Domaine	Spécifie le domaine actuellement sélectionné pour les organisations qui utilisent Domain Separation. L'utilisateur doit avoir le rôle domain_admin ou admin pour voir ce paramètre.
Afficher le sélecteur de domaine dans l'en-tête	Place un sélecteur de domaine dans la bannière, à côté du menu utilisateur, lorsque ce paramètre est activé.
Version imprimable ( )	Ouvre une version imprimable du cadre de contenu actuel.
Onglet Thème	
Thème	Sélectionnez un thème pour l'interface utilisateur. Sélectionnez le thème **système** pour revenir au thème par défaut.
Onglet Listes	
Renvoyer le texte plus long à la ligne dans les colonnes de la liste	Lorsque ce paramètre est activé, les chaînes longues enveloppent les colonnes de liste au lieu d'apparaître comme une seule ligne longue.
Onglet Formulaires	
Formulaires avec onglets	Lorsque ce paramètre est activé, les sections de formulaire et les listes connexes s'affichent sous forme d'onglets.
Chargement des listes connexes	Détermine quand les listes connexes se chargent sur les formulaires. Pour plus d'informations, consultez Configurer le moment du chargement d'une liste connexe.
Onglet Notifications	
Rechercher	Barre de recherche pour trouver des notifications. Pour trouver une notification : • Saisissez le nom de la notification que vous recherchez. Lorsque vous saisissez les trois premiers caractères, le système renvoie automatiquement une liste de notifications correspondant aux caractères saisis. • Saisissez deux astérisques pour renvoyer une liste de toutes les notifications par ordre alphabétique (les notifications ne sont pas organisées 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.

Paramètres système (suite)

Contrôle	Description
Autoriser les notifications	Commutateur global pour activer ou désactiver toutes les notifications.
Canaux de notification	Liste de vos canaux de réception des notifications. Utilisez cette section pour : • Activez ou désactivez un canal à l'aide de son commutateur. Si vous désactivez un canal, les notifications ne sont pas livrées par ce canal. • Ajoutez des canaux à l'aide de l'option **Créer un canal** . • Modifiez les informations sur le canal . Cliquez sur la ligne du canal ou sur la flèche vers la droite (**>**) à côté du canal approprié pour le modifier ou le supprimer.
Notifications par catégorie	Liste des catégories de notification qui identifient et regroupent les notifications connexes. Chaque catégorie contient les notifications auxquelles vous pouvez vous abonner. Pour afficher les notifications dans une catégorie donnée, cliquez sur la ligne de catégorie ou sur la flèche vers la droite (**>**) en regard de la catégorie appropriée. Vous pouvez : • Modifiez les paramètres d'une notification : ◦ Activez ou désactivez les canaux pour la notification sélectionnée. ◦ Appliquez les conditions de notification , telles que les calendriers et les filtres, qui affectent la livraison de la notification. • Créez des notifications personnelles , qui sont des abonnements à des notifications spécifiques qui comptent pour vous.
Onglet Développeur	
Application	(Administrateurs seulement) Fournit un lien vers le sélecteur d'application, la liste des applications ( ) et l'application actuellement sélectionnée ( ).
Afficher le sélecteur d'application dans l'en-tête	Place un sélecteur d'application dans la bannière, à côté du menu utilisateur, lorsque ce paramètre est activé.
Ensemble de mises à jour	(Administrateurs seulement) Fournit un lien vers la liste des ensembles de mises à jour, le sélecteur d'ensemble de mises à jour et l'ensemble de mises à jour actuellement sélectionné.
Afficher le sélecteur d'ensemble de mises à jour dans l'en-tête	Place le sélecteur d'ensemble de mises à jour dans la bannière, à côté du menu utilisateur, lorsque ce paramètre est activé.
Journal JavaScript et observateur de champ	(Administrateurs seulement) Ouvre la fenêtre de débogage JavaScript côté client.
Inspecteur de page	Place l'icône d'inspection dans la bannière lorsque ce paramètre est activé. Permet aux développeurs de pages et aux concepteurs de tests d'identifier les composants de page sur

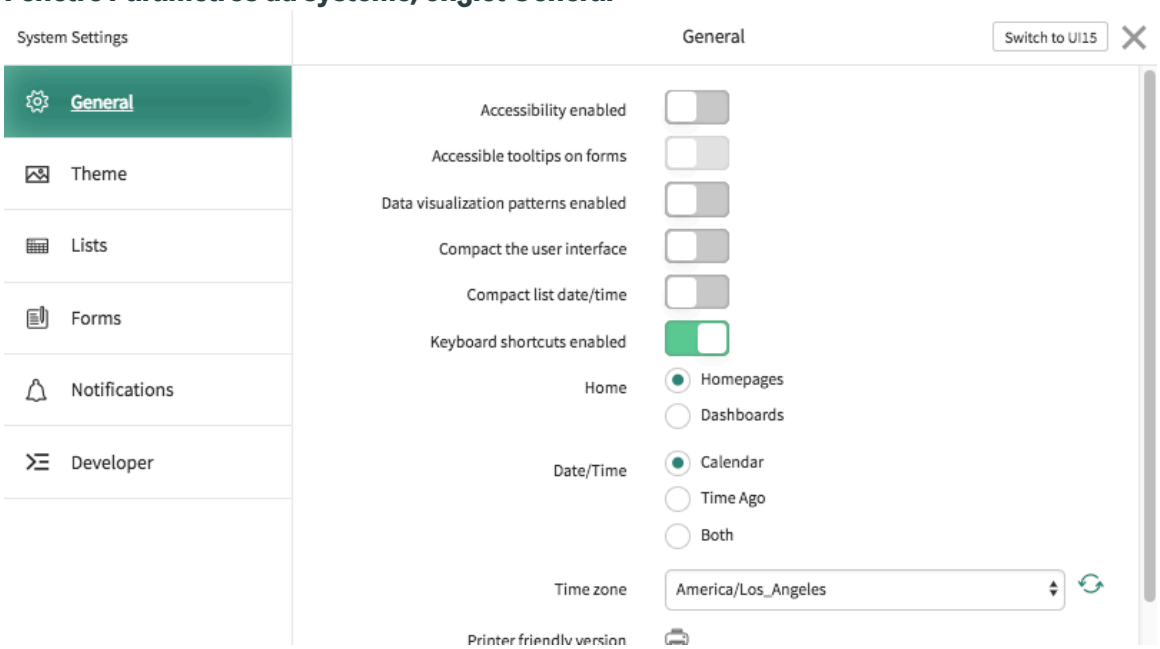
Traduction automatique

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

Paramètres système (suite)

Contrôle	Description
d'Infrastructure de tests automatisés	les interfaces utilisateur personnalisées disponibles pour les tests d'interface utilisateur personnalisés dans le Infrastructure de tests automatisés.

Fenêtre Paramètres du système, onglet Général



Travailler dans un environnement classique

Dans l'environnement classique, utilisez des listes et des formulaires pour travailler.

Remarque :
Ce contenu appartient à l'environnement classique, qui fait référence au travail dans les listes d'enregistrements et sur les formulaires d'enregistrement directement, et non dans l'interface de l'espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l'environnement classique avec Next Experience actif, ou avec celui-ci inactif, appelé interface utilisateur principale (anciennement UI16).

Pour plus d'informations sur l'interface utilisateur, les listes, les formulaires et les filtres ServiceNow, consultez Vue d'ensemble de l'interface utilisateur ServiceNow sur ServiceNow University .

Listes dans l'environnement classique

Une liste affiche un ensemble d'enregistrements à partir d'une table.

Les contrôles de liste, la personnalisation d'une vue de liste, le tri et le filtrage des listes, la recherche de listes, les menus contextuels de colonne et de champ de liste et d'autres façons d'agir sur les enregistrements de liste.

Regardez la vidéo ci-dessus pour une introduction détaillée à la fonctionnalité de liste.

Remarque :
Ce contenu appartient à l'environnement classique, qui fait référence au travail dans les listes d'enregistrements et sur les formulaires d'enregistrement directement, et non dans l'interface de l'espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l'environnement classique avec Next Experience actif, ou avec celui-ci inactif, appelé interface utilisateur principale (anciennement UI16).

Traduction automatique

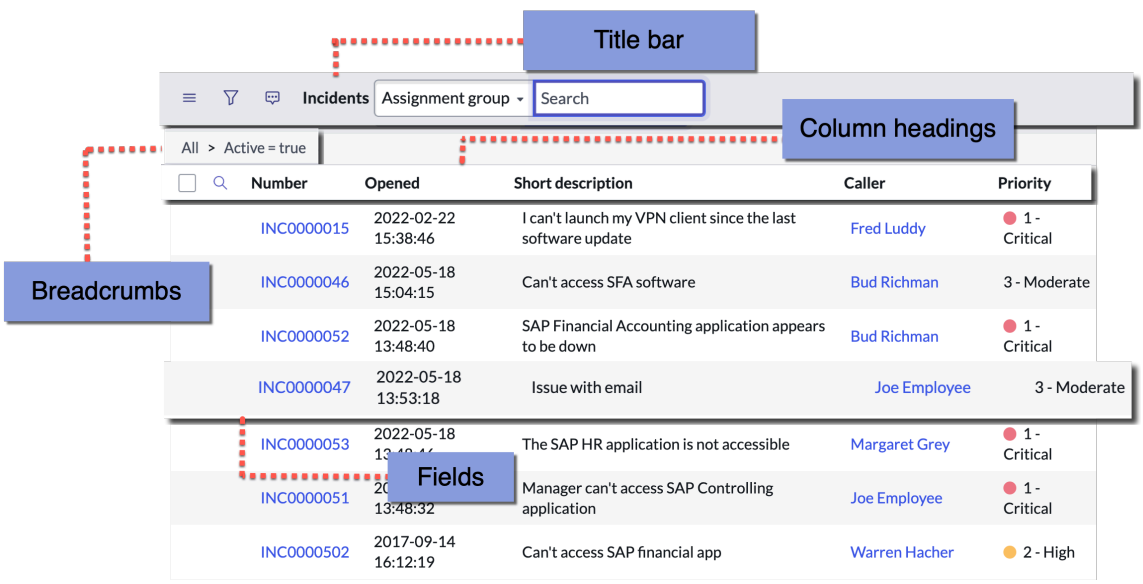
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Les utilisateurs peuvent rechercher, trier, filtrer et modifier des données dans des listes. Les listes peuvent être incorporées dans des formulaires et peuvent être hiérarchiques (ont des sous-listes).

L'interface de liste se compose d'une barre de titre, de filtres et de fils d'Ariane, de colonnes de données et d'un pied de page. Chaque colonne d'une liste correspond à un champ de la table.

Un Indicateur de temps de réponse ( ) peut apparaître en bas à droite de certaines listes pour indiquer le temps de traitement nécessaire à l'affichage de la liste.

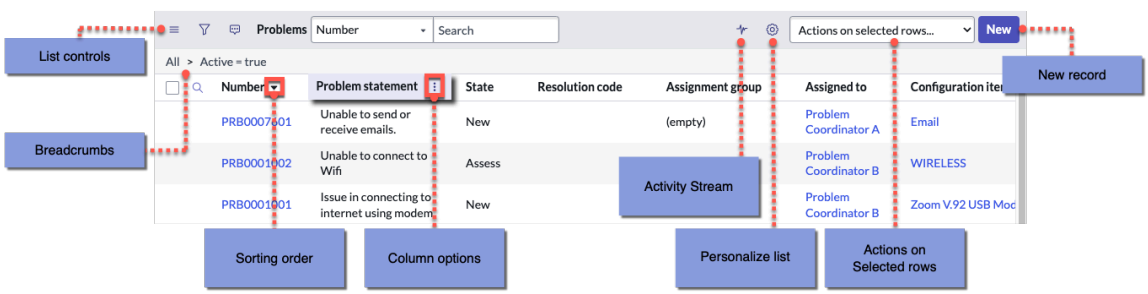
Liste des enregistrements



Répertorier les fonctionnalités et les actions

L'interface de liste se compose d'une barre de titre, de filtres et de fils d'Ariane, ainsi que de colonnes de données. Chacun de ces composants fournit des fonctionnalités et vous permet d'agir sur la liste et les enregistrements affichés.

Fonctionnalités, menus et actions



Listes hiérarchiques

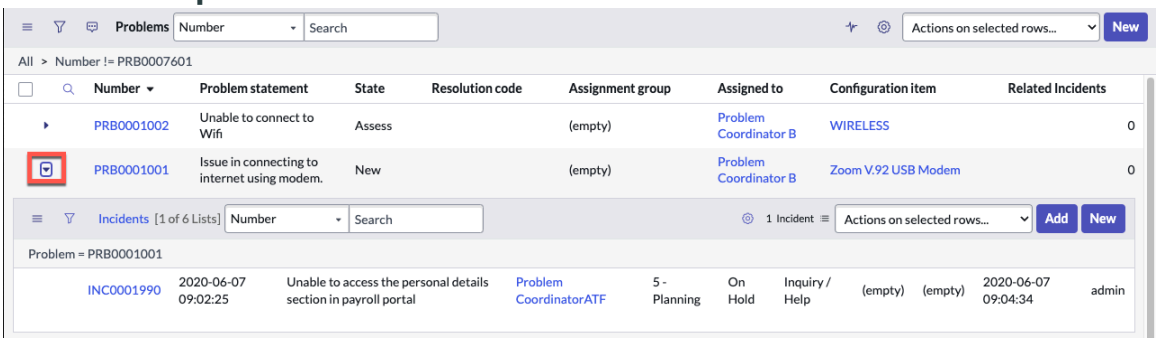
Les listes hiérarchiques permettent aux utilisateurs de visualiser directement les enregistrements des listes connexes sans accéder à un formulaire.

Les listes peuvent avoir des sous-listes dans une hiérarchie qui est également accessible dans la vue de liste. Pour développer ou réduire les listes connexes sur un enregistrement d'une liste hiérarchique, cliquez sur la flèche ▶(flèche) située en regard de l'icône 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.

Liste hiérarchique



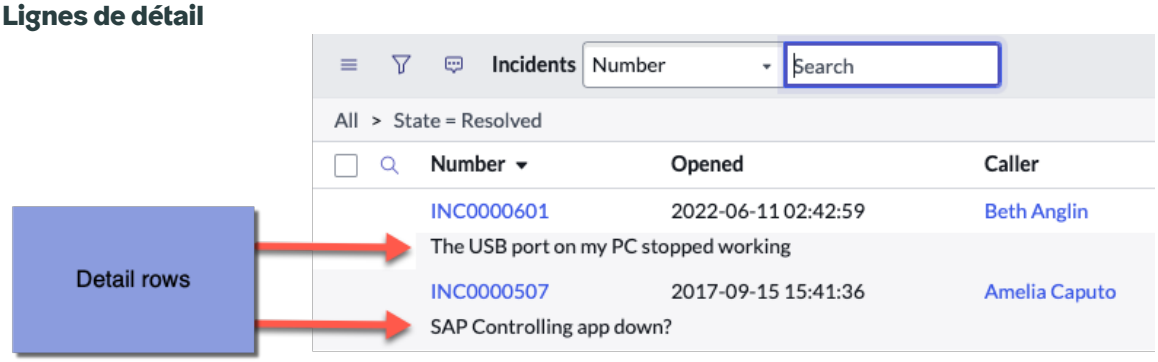
Les administrateurs peuvent activer les listes hiérarchiques pour une table. Pour plus d'informations, consultez Activer une liste hiérarchique .

Lignes de détail

Lorsqu'elles sont activées, les lignes de détail apparaissent sous la ligne de champ pour chaque enregistrement et affichent la valeur d'un champ spécifié. Par exemple, la ligne de détail peut afficher la brève description de chaque incident dans une liste. Les lignes de détails prennent en charge les mêmes fonctionnalités que les champs, y compris les liens, les options de modification et l'accès au menu contextuel.

Remarque :
Lorsqu'un champ est désigné comme source des lignes de détail de liste, le système masque la colonne de liste pour ce champ.

Lignes de détail



Les administrateurs peuvent activer les lignes de détail et les ajouter à des listes. Pour plus d'informations, consultez Administrer les lignes de détails .

Champs listes

Les champs affichent des données et fournissent certaines fonctions.

Remarque :
Certaines des options affichées dans le menu contextuel du champ dépendent du rôle d'utilisateur et des fonctionnalités installées.

Fonctions de champ

Titre	Description
Liens	Ouvrez l'enregistrement associé dans la vue de formulaire. Cliquez sur le champ de la première colonne pour ouvrir l'enregistrement actuel. Vous pouvez également cliquer sur un lien vers un enregistrement connexe dans d'autres colonnes pour accéder à cet 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.

Fonctions de champ (suite)

Titre	Description
Modification	Modifie les informations d'un ou de plusieurs enregistrements. Pour plus d'informations, consultez Méthodes de modification des listes.
Icône de référence ( )	Fournit un aperçu de l'enregistrement. Cliquez sur l'icône pour ouvrir un aperçu de l'enregistrement. Pour ouvrir ou modifier l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Ouvrir l'enregistrement** dans l'aperçu de l'enregistrement. Appuyez sur la touche Maj et pointez vers l'icône de référence pour afficher uniquement l'info-bulle de l'icône de référence.
Menu contextuel	Aussi appelé menu contextuel, il offre plusieurs options, notamment : • Options de filtre rapide , telles que **Afficher la correspondance** et **Filtrer**. • Option permettant de copier l'URL d'enregistrement dans le presse-papiers. • Option permettant de copier la sys_id de l'enregistrement dans le presse-papiers (administrateurs uniquement). • Options de modification rapide , telles que **Me l'affecter**, **Approuver** et **Rejeter**. • Option permettant de modifier les balises d'enregistrement, qui fournissent un accès rapide aux informations fréquemment référencées ou urgentes. Lorsqu'une balise est affectée à un enregistrement, l'enregistrement s'affiche sur la page Documents balisés. • Options spécifiques aux fonctionnalités telles que Flux en direct et Visual Task Boards.

Configurer et utiliser les fonctions de liste

Tous les utilisateurs peuvent interagir avec les listes pour les tables auxquelles leur rôle leur permet d'accéder. Certaines options de menu d'en-tête de liste et de colonne sont contrôlées par des autorisations attribuées au rôle d'utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les procédures suivantes décrivent les fonctions que les utilisateurs peuvent configurer ou utiliser avec des listes.

Trier une liste

Vous pouvez trouver rapidement des informations dans une liste en triant la liste. La méthode utilisée par le système pour trier une liste dépend du type d'enregistrement dans la colonne de tri.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Prenons l'exemple d'enregistrement : Étiquette=**Élément demandé** ; Valeur = **sc_req_item**. Les types de champs autres que les types de liste de choix sont triés 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.

l'étiquette. L'exemple d'étiquette **d'enregistrement, Élément demandé**, serait trié avec les enregistrements dont les étiquettes commencent par « r ».

Un champ de liste de choix permet à l'utilisateur de faire une sélection parmi un ensemble prédéfini de choix. Les champs de liste de choix sont triés par la valeur d'entrée de dictionnaire sous-jacente du champ, et non par l'étiquette. La valeur d'exemple **d'enregistrement, sc_req_item** serait triée avec les enregistrements dont les valeurs commencent par « s ».

Il peut être utile de trier par valeur. Par exemple, les choix pour **l'état** des tâches sont classés **Nouveau** > **Travail en cours** > **Fermé**. En fonction de l'étiquette, le tri serait **Fermé** > **Nouveau** > **Travail en cours**.

Une flèche à côté du nom de colonne indique l'ordre de tri actuel. Une flèche vers le bas indique que la colonne est triée par ordre décroissant. Seul l'ordre de tri principal est indiqué.

Remarque :
Les règles de tri suivantes s'appliquent aux listes :

- Dans une instance traduite, seules les colonnes de type translated_text, translated_field et translated_html prennent en charge le tri.
- L'étiquette de colonne doit d'abord être créée en anglais, puis traduite en conséquence.
- Vous ne pouvez pas trier une liste à l'aide d'un champ basé sur un tableau, tel qu'une liste Glide.

Pour trier une liste, utilisez l'une des méthodes suivantes :

Procédure

- Cliquez sur un nom de colonne pour trier la liste par ordre croissant.
  Cliquez à nouveau pour trier dans l'ordre inverse.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un nom de colonne et sélectionnez **Trier (a à z)** ou **Trier (z à a)** pour trier par ordre croissant ou décroissant, respectivement.
- Spécifier un ordre de tri avec un filtre.
  Les filtres permettent de trier selon plusieurs colonnes (par exemple, par catégorie, puis par sous-catégorie).

Information associée

Listes de choix

Valeurs entières pour les listes de choix par défaut

Configurer les indicateurs d'état de champ

Vous pouvez activer ou désactiver la coloration moderne des cellules pour les indicateurs d'état de champ de liste. Ce paramètre est disponible lorsque vous personnalisez une liste. Ce paramètre est disponible dans les paramètres de votre système.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les indicateurs d'état de champ sur les listes sont affichés avec une couleur de cellule moderne, sous la forme d'un cercle coloré sur le côté gauche du champ. Vous pouvez sélectionner le style de l'indicateur d'état de champ. Vous pouvez revenir à l'utilisation d'une couleur d'arrière-plan de champ en désactivant la coloration moderne des cellules.

Traduction automatique

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

Coloration cellulaire moderne sur



Procédure

Le processus dépend de la version.

a. Cliquez sur l'icône Personnaliser la liste ( ) dans la liste.

b. Cochez la case **Coloration moderne des cellules** pour utiliser l'indicateur d'état du champ de style.

c. Cliquez sur **OK**.

Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Création de listes personnelles.

Personnaliser le nombre de lignes de liste par page

Vous pouvez personnaliser le nombre d'enregistrements, ou de lignes, à afficher sur chaque page d'une liste. La valeur par défaut est de 20 lignes par page.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous personnalisez le nombre de lignes, il s'applique à toutes les listes auxquelles vous pouvez accéder.

Pour plus d'informations sur l'impact sur les performances de l'affichage d'un plus grand nombre de lignes, consultez le billet de blog Améliorer les performances en affichant « juste assez » de données par un ServiceNow employé dans .ServiceNow Community

Procédure

1. Ouvrez une liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le titre de la liste et sélectionnez **Affichez la section** > **<Nombre> lignes par page**.
   La liste s'actualise pour afficher le nombre d'enregistrements sélectionnés ou, s'il y a moins de lignes que le nombre de lignes affichées, le nombre total d'enregistrements. Le contrôle de page est mis à jour pour afficher le nombre d'enregistrements que vous avez sélectionné ( ).

Basculer entre les vues de liste

Une vue définit les éléments qui s'affichent lorsqu'un utilisateur ouvre une liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez basculer entre les vues de liste auxquelles vous avez accès.

Procédure

1. Ouvrez la liste.
2. Ouvrez le menu du titre de la liste et sélectionnez **Vue** > **(nom de vue)**.
   La page s'actualise avec dans la vue 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.

Accélérer le chargement des listes volumineuses

Supprimez le calcul du nombre total d'enregistrements dans une liste pour accélérer le chargement des listes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le calcul du nombre total d'enregistrements à inclure dans une liste filtrée à partir de tables extrêmement volumineuses peut prendre beaucoup de temps.

Pour améliorer les performances, vous pouvez supprimer ce calcul pour toutes les vues ou pour certaines vues.

Procédure

1. Dans une liste, cliquez sur l'icône de menu ( ) et accédez à **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
2. Sur la page Contrôle de liste, cochez la case :
   - **Supprimer le nombre de paginations** : supprime le calcul de pagination de toutes les vues.
   - **Supprimer le nombre de paginations pour les vues spécifiées** : supprime le calcul de pagination des vues spécifiées.
3. **Facultatif :** Si vous avez sélectionné **Supprimer le nombre de paginations pour les vues spécifiées**, cliquez sur l'icône de verrouillage ( ) et sélectionnez les vues qui suppriment l'affichage du nombre de pages dans la liste.
4. Vérifiez que la pagination n'est pas calculée pour votre vue en basculant vers cette vue.

   Dans une liste, cliquez sur l'icône de menu ( ) et accédez à **Vue** > **<a view>**.

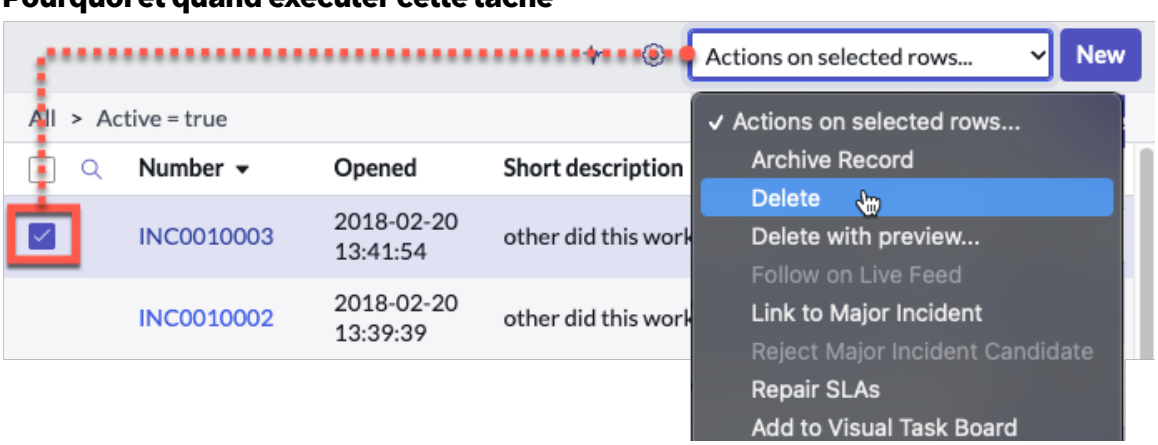
   Le calcul de la pagination ne doit pas s'afficher et l'icône d'avance rapide ( ) doit être grisée.

Effectuer des actions sur les éléments sélectionnés d'une liste

Les cases à cocher d'action vous permettent d'effectuer des actions sur un ou plusieurs éléments d'une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter 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.

Procédure

1. Cochez les cases situées en regard des enregistrements que vous souhaitez modifier.
   Pour sélectionner tous les enregistrements de la page, cochez la case en haut de la liste.
2. Appliquez l'action souhaitée.
   - Dans le menu contextuel de la colonne, sélectionnez **Mettre à jour la sélection** pour mettre à jour tous les enregistrements sélectionnés.
   - Dans le menu Action sur les lignes sélectionnées, sélectionnez une action telle que **Supprimer** (administrateurs uniquement) ou **Ajouter au tableau visuel des tâches**. Les actions disponibles varient en fonction de la liste et des modules d'extension activés.

Listes incorporées

Certaines listes peuvent être incorporées dans des formulaires. Utilisez les contrôles de liste pour travailler avec les enregistrements d'une liste incorporée dans un formulaire.

Utilisez ces contrôles pour utiliser une liste incorporée. Pour plus d'informations, consultez Modifier un formulaire.

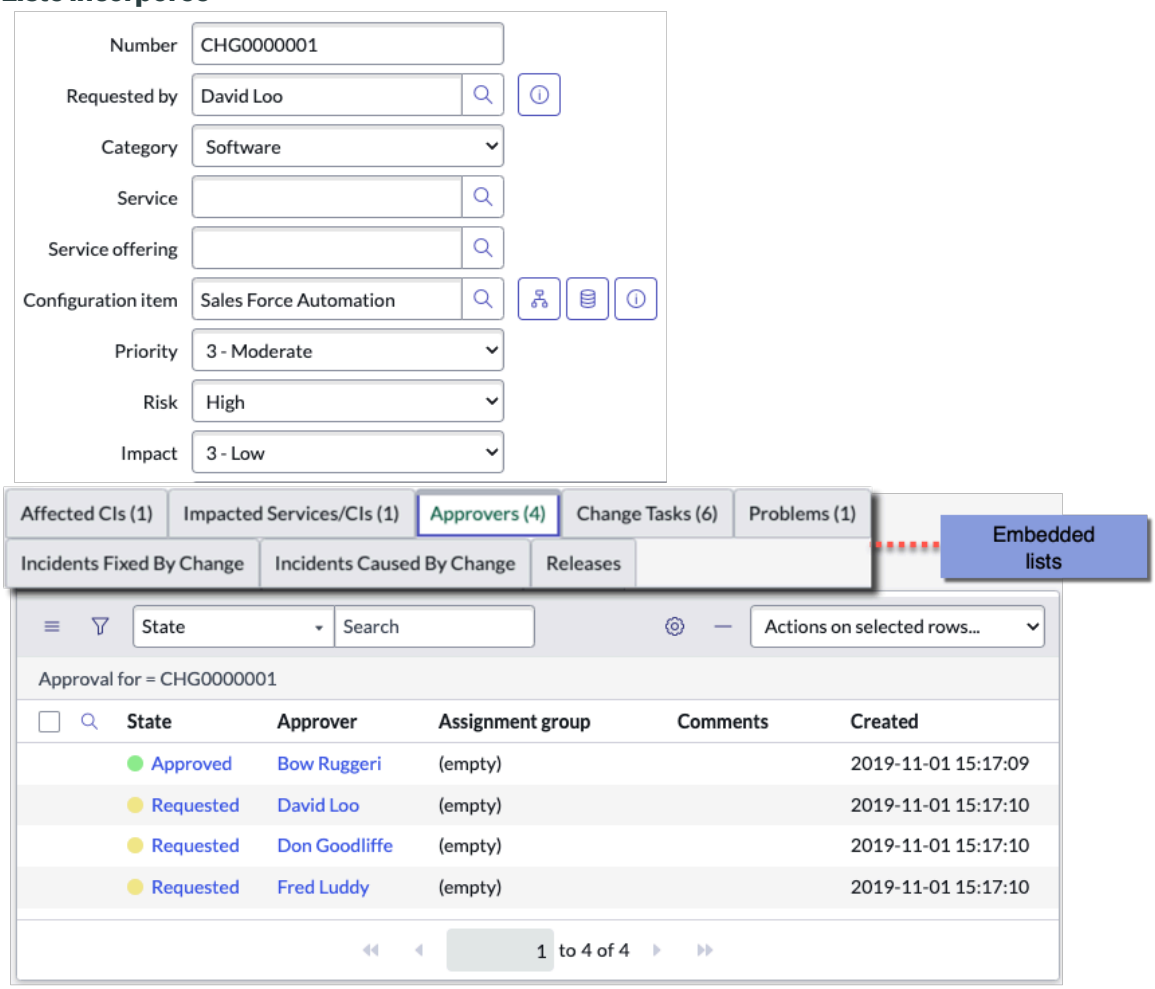
Utilisation de listes incorporées

Tâche	Icône	Action
Développer une liste incorporée		Cliquez sur l'icône de développement dans l'en-tête de liste.
Réduire une liste incorporée		Cliquez sur l'icône de réduction dans l'en-tête de liste.
Insérer une nouvelle ligne		Sélectionnez **Ajouter** et identifiez l'enregistrement que vous souhaitez ajouter à la liste incorporée.
Modifier une ligne		Double-cliquez dans une zone vide de ce champ. Consultez Utiliser l'éditeur de liste.
Supprimer une ligne		Cliquez sur l'icône de suppression située à côté de la ligne. Les nouvelles lignes sont immédiatement supprimées. Les lignes existantes sont désignées pour suppression lors de la sauvegarde de l'enregistrement. Pour effacer cette désignation, cliquez à nouveau sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 incorporée



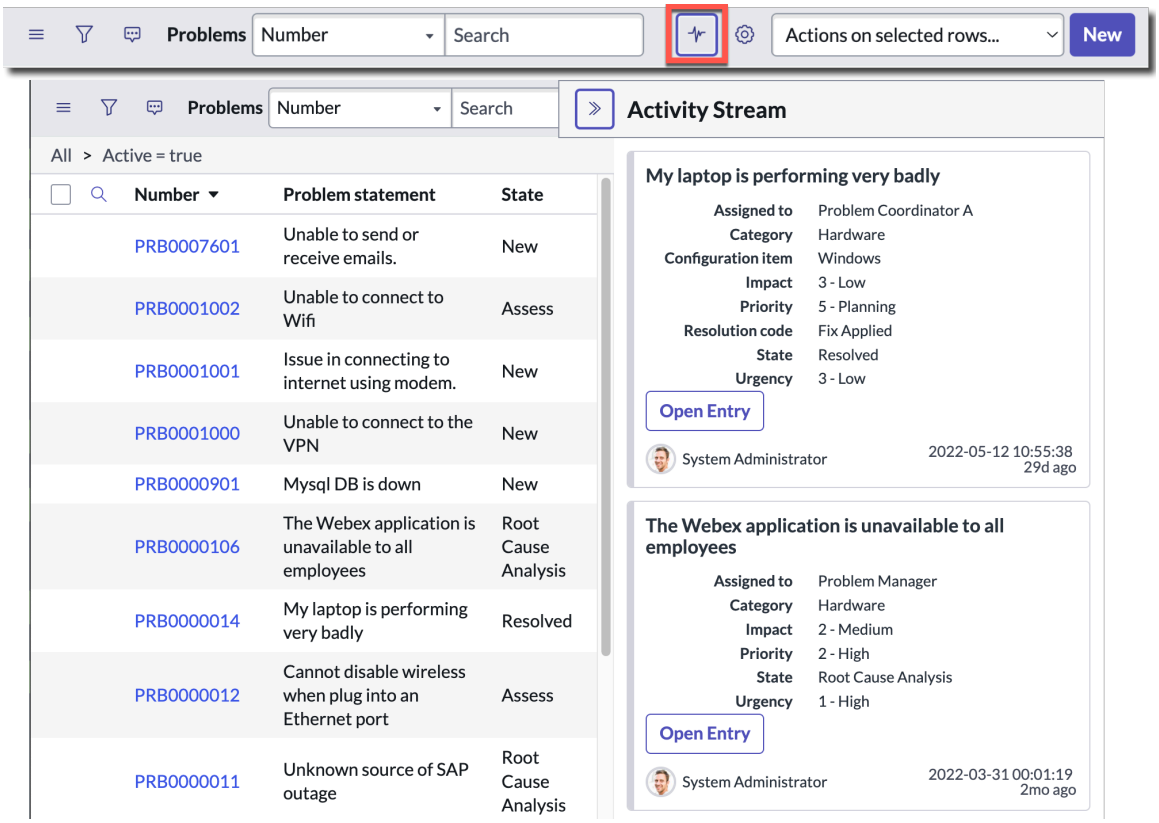
Flux d'activités dans la vue de liste

Diffusez les informations sur l'activité en direct pour tous les enregistrements de la liste actuelle.

Traduction automatique

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

Fenêtre Flux d'activité



Pour afficher les informations sur le flux d'activité, cliquez sur l'icône de flux d'activité de liste ( ) dans la barre de titre de liste. Cette icône apparaît dans la barre de titre pour toutes les tables de tâches.

Les informations du flux d'activité s'affichent dans une fenêtre déroulante et sont les mêmes que celles qui apparaissent dans le formateur d'activité pour un enregistrement. La brève description apparaît comme titre de l'entrée. Les éléments de flux d'activité sur la table de tâches utilisent le numéro de tâche comme titre. Les informations de la fenêtre déroulante sont mises à jour automatiquement avec les écritures d'audit et de journal. Cliquez sur l'icône **de >>** en haut pour fermer le flux d'activité.

Vous pouvez ajouter un commentaire à n'importe quel élément du flux d'activité. Lorsque vous pointez sur l'élément avec votre curseur, un bouton **Commentaire** apparaît.

Vous pouvez cliquer sur un élément pour ouvrir le flux d'activité de cet enregistrement. Le flux d'activité d'enregistrement vous permet d'ouvrir l'enregistrement de tâche, de publier des commentaires ou des notes de travail supplémentaires, ou de prévisualiser des images. Cliquez sur l'icône **de <** en haut pour fermer l'écran d'activité d'enregistrement.

Remarque :
La fenêtre du flux d'activité n'est pas la même interface que le formateur d'activité qui apparaît sur les formulaires. Les modifications et les paramètres de propriété de l'utilisateur pour changer le comportement sur le formateur d'activité ne sont pas appliqués à la fenêtre de flux d'activité.

Rechercher une liste

Vous pouvez effectuer une recherche dans une liste pour trouver rapidement des informations. La barre de titre de liste comprend des options de recherche dans la liste. Les administrateurs peuvent activer les recherches de texte pour n'importe quelle 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.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

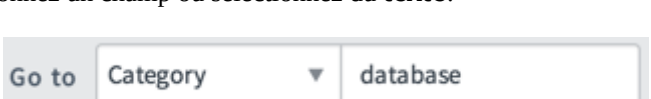
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux options pour effectuer une recherche dans la liste : pour une chaîne dans un champ sélectionné ou pour une chaîne de texte trouvée dans n'importe quel champ. Ces options sont intitulées **Aller à** et **Rechercher**.

- **L'option Accéder à** trie la liste en fonction du champ sélectionné et renvoie les enregistrements dont la valeur du champ est supérieure ou égale au terme de recherche. Pour le champ **Nombre** , qui est un champ de type chaîne, il recherche les enregistrements dont le numéro se termine par le numéro que vous entrez. Par exemple, si vous effectuez une recherche dans une liste d'incidents en sélectionnant un **numéro** et en saisissant `4` , les enregistrements avec des nombres tels que **INC0000004** et **INC0000014 s'affichent**.
- L'option **Rechercher** s'affiche lorsque vous sélectionnez **du texte**. Elle renvoie les enregistrements qui contiennent le terme de recherche dans n'importe quel champ de la table de listes. Si vous avez ajouté une condition de liste connexe, la recherche n'inclut pas les enregistrements de la table connexe.

Chaque option d'une liste de choix est définie avec une étiquette de colonne et une valeur. Par exemple, le champ **État**de l'incident contient plusieurs options, telles que **Nouveau** et **Fermé**. Ces étiquettes sont des étiquettes de colonne et chacune a une valeur sous-jacente. En ce qui concerne les incidents, la valeur par défaut pour **Nouveau** est **1** et la valeur par défaut pour **Fermé** est **7**. Vous pouvez rechercher l'étiquette de colonne ou la valeur dans une colonne avec les résultats suivants.

- Saisissez l'étiquette de colonne pour répertorier les enregistrements correspondants, par exemple, tous les enregistrements d'incidents dont l'état est **Nouveau** .
- Entrez la valeur pour rechercher les enregistrements dont l'état est supérieur ou égal à (=>) la valeur spécifiée. Par exemple, entrez **6** pour énumérer les enregistrements d'incidents à l'état **Résolu** et **Fermé** .

Procédure
1. Accédez à une liste des enregistrements.
2. Si nécessaire, personnalisez la liste pour ajouter les champs souhaités.
3. Sélectionnez un champ ou sélectionnez du **texte**.





4. Saisissez le texte de recherche.
   Utilisez des caractères génériques pour affiner davantage les recherches de liste.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour exécuter la recherche.

Caractères génériques de recherche de liste disponibles
La plateforme prend en charge plusieurs caractères génériques pour développer et affiner les résultats 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.

Caractères génériques de recherche de liste disponibles

Caractère générique	Description
*terme de recherche %terme de recherche%	Recherchez les valeurs qui contiennent le terme de recherche.
%terme de recherche	Recherchez les valeurs qui se terminent par search-term.
terme de recherche %	Recherchez les valeurs qui commencent par search-term.
=terme de recherche	Recherchez des valeurs qui correspondent à search-term.
!*terme de recherche	Recherchez les valeurs qui ne contiennent pas de terme de recherche.
!%terme de recherche	Recherchez les valeurs qui ne se terminent pas par search-term.
!=terme de recherche	Recherchez les valeurs qui ne correspondent pas au terme de recherche.

Configurer le comportement de recherche par défaut

Le comportement de recherche par défaut dans une liste consiste à rechercher des valeurs supérieures ou égales à la valeur que vous saisissez. Les administrateurs peuvent ajouter des propriétés pour modifier le comportement de la recherche afin d'utiliser une recherche contient ou commence par une recherche par défaut, au lieu d'une recherche supérieure à.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous entrez du texte dans la zone de recherche sans utiliser de caractère générique, la recherche est effectuée pour les valeurs supérieures ou égales à la valeur que vous saisissez. Pour les champs de type de données de texte, cela signifie que la recherche trie d'abord les enregistrements dans le champ sélectionné, puis trouve le premier enregistrement qui commence par le texte et tous les enregistrements suivants. Pour les champs de type de données numériques, cela signifie que la recherche trouve tous les enregistrements dont le champ numérique se termine par le nombre saisi.

Remarque :
Le système traite certains champs de chaîne contenant des numéros d'enregistrement comme des champs numériques. Tout champ nommé `nombre` ou `u_number` est traité comme un champ numérique.

La modification du comportement de recherche par défaut sur `contains` ou `starts with` peut entraîner des problèmes de performances, car les deux options de recherche renvoient plus de résultats qu'une recherche supérieure à.

Procédure

1. Accédez à la liste des propriétés système en tapant `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Ajoutez l'une des propriétés suivantes en fonction de vos préférences de comportement de recherche par défaut.

Propriété du comportement de recherche par défaut

Nom	Description
`glide.ui.goto_use_contains`	Modifie le comportement de recherche par défaut d'une liste en `recherche 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.

Nom	Description
	○ Type : true | false ○ Valeur : vrai
`glide.ui.goto_use_starts_with`	Remplace le comportement de recherche par défaut d'une liste par `une recherche commence par`. ○ Type : true | false ○ Valeur : vrai

3. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Ajouter une propriété

Configurer le comportement de recherche par défaut à l'aide d'un attribut de dictionnaire

Modifiez le comportement de recherche par défaut au niveau du champ en ajoutant un attribut à un champ à l'aide du dictionnaire système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire**.
2. Recherchez le champ d'une table à laquelle vous souhaitez appliquer l'attribut de recherche par défaut.
3. Dans le champ Attributs, ajoutez l'un des attributs suivants.

Remarque :
Vous devrez peut-être passer à la vue avancée de l'entrée de dictionnaire pour afficher le champ d'attributs.

Attribut	Description
`goto_use_starts_with=true`	Modifie le comportement de recherche par défaut pour utiliser l'opérateur `commence par` pour un champ spécifique. L'application `de commence par` à un champ autre qu'un champ de texte renvoie toutes les données commençant par cette recherche, ce qui peut entraîner une dégradation des performances.

Listes de groupes

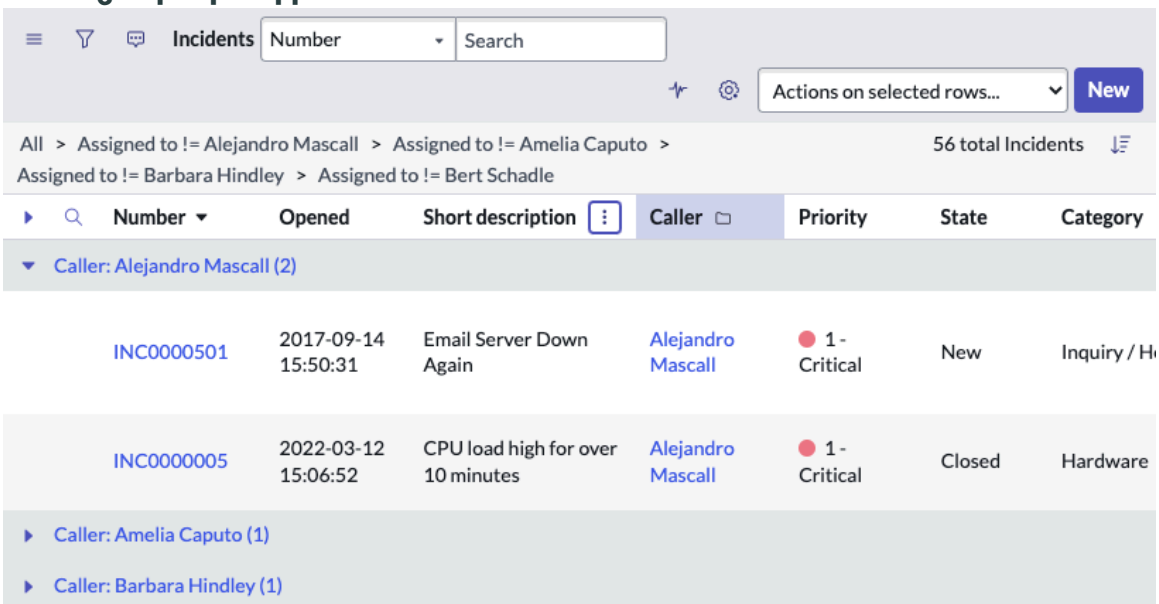
Le regroupement regroupe une liste par champ et affiche le nombre d'enregistrements par groupe. Le regroupement peut vous aider à trouver rapidement des données en organisant et en fournissant un résumé des résultats de recherche ou de filtrage.

Par exemple, cette image montre les incidents actifs regroupés par appelant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 regroupée par appelant



- Les groupes sont nommés d'après les valeurs du champ sélectionné pour le regroupement. Par exemple, si vous regroupez en fonction de l'utilisateur affecté, chaque groupe est un nom d'utilisateur.
- Le nombre d'enregistrements pour chaque groupe s'affiche à côté du nom du groupe.
- Le nombre total d'éléments de la liste (tous groupes confondus) apparaît près des contrôles de pagination dans la liste. Ce total s'affiche uniquement lorsque la liste est regroupée sur un champ.

Utiliser une liste groupée

Vous pouvez trouver des informations en regroupant une liste par un champ particulier. Après avoir regroupé des éléments dans une liste, plusieurs options vous permettent de vous concentrer sur un groupe ou un ensemble de groupes particulier.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

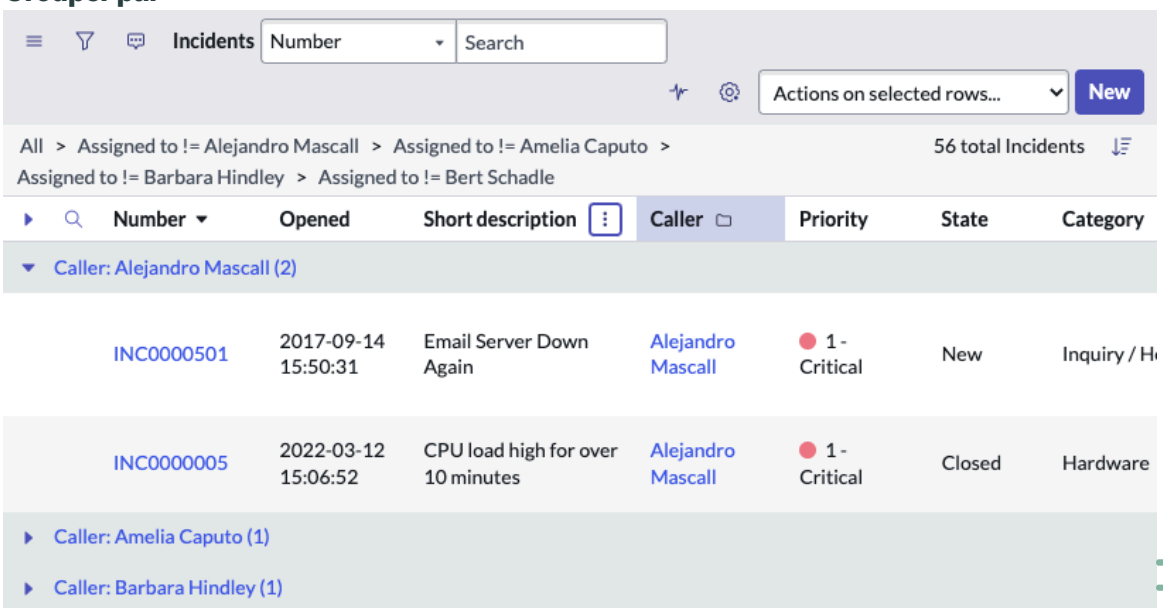
1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour regrouper et dissocier des éléments d'une liste.
   - Dans la barre de titre, cliquez sur le menu contextuel et sélectionnez **Grouper par**. Sélectionnez le champ selon lequel regrouper la liste. Pour supprimer un regroupement, sélectionnez **-- Aucun --**.
   - Cliquez avec le bouton droit sur le nom de la colonne, puis **sélectionnez Grouper par**. Pour supprimer un regroupement, sélectionnez **Dégrouper**.

   Par exemple, cette image montre les incidents actifs regroupés par appelant.

Traduction automatique

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

Grouper par



2. Utilisez l’une des actions suivantes pour développer les groupes.

Option	Description
Pour développer ou réduire un groupe	Cliquez sur la flèche (▶) à côté du nom du groupe.
Pour développer ou réduire tous les groupes	Cliquez sur la flèche en haut de la liste.
Pour ouvrir la liste complète d’un groupe	Cliquez sur le nom du groupe.
Pour afficher tous les enregistrements d’un groupe donné	Ouvrez la liste complète.

Remarque :
Le nombre maximal d’enregistrements affichés par groupe correspond au nombre d’enregistrements par page dans la vue de liste.

Filtres et fils d’Ariane

Un filtre est un ensemble de conditions appliquées à une table pour vous aider à rechercher et à utiliser un sous-ensemble de données de cette table.

Vous pouvez appliquer, modifier, créer et enregistrer des filtres. Une liste hiérarchique de conditions en haut du tableau (fils d’Ariane) indique le filtre actuel.

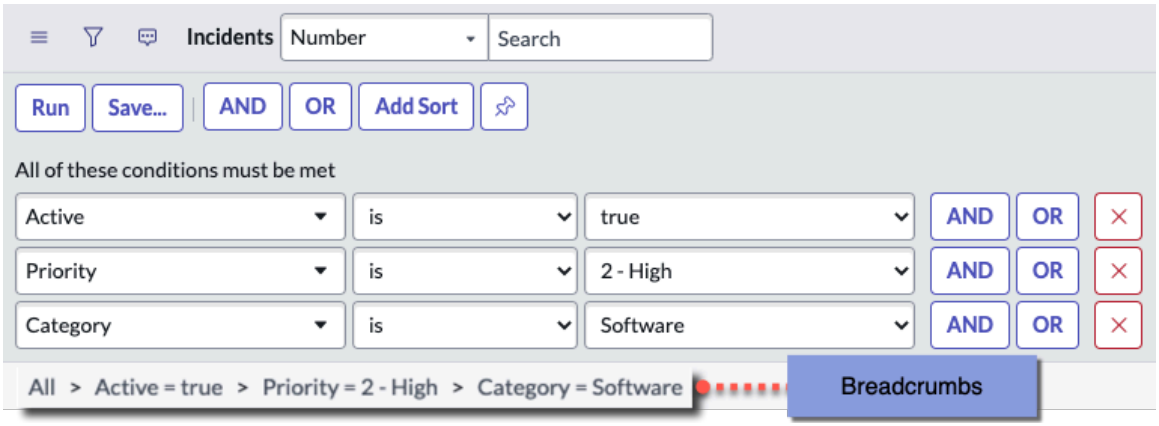
Les fils d'Ariane offrent une forme rapide de navigation de filtre. Ils sont ordonnés de gauche à droite. La condition de gauche est la plus générale, et la condition de droite est la plus spécifique. Cliquer sur un fil d’Ariane supprime toutes les conditions à sa droite. Cliquer sur le séparateur de condition (>) avant une condition supprime uniquement cette condition.

Par défaut, un utilisateur sans rôle ne peut pas voir les fils d’Ariane ou le filtre. Les administrateurs peuvent configurer le portail ESS pour permettre aux utilisateurs non authentifiés de voir les fils d’Ariane et les filtres à l’aide d’un script include. Pour plus d’informations sur l’utilisation de script includes pour supprimer les fils d’Ariane et les filtres, consultez Utiliser les script includes pour supprimer les filtres et les fils 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.

Fils d'Ariane, liste v2



Exemples :

- Cliquer sur **Priorité = 2** supprime la condition **Catégorie = Logiciel** et renvoie tous les incidents actifs avec une priorité de 2.
- Cliquer sur le séparateur de condition (>) avant **Priorité = 2** supprime la condition **Priorité = 2** et renvoie tous les incidents actifs dans la catégorie logicielle.
- Si vous cliquez sur **Tous,** toutes les conditions sont supprimées et tous les incidents du système sont renvoyés.

Cliquez sur un fil d'Ariane pour actualiser la liste des enregistrements et afficher les dernières informations concernant ces enregistrements.

Remarque :

Cliquer sur le bouton **Nouveau** dans une liste filtrée applique automatiquement le même filtre au nouvel enregistrement. Par exemple, si vous cliquez sur **Nouveau** dans la liste Incidents résolus, un enregistrement prédéfini dont **l'état** est défini sur **Résolu** s'ouvre. Dans une liste filtrée pour les incidents actifs de priorité 1, cliquer sur **Nouveau** ouvre un enregistrement prédéfini avec **Actif** sélectionné et **Priorité** définie sur **1 - Critique**.

Vous pouvez modifier les valeurs prédéfinies sur le formulaire au besoin. Si vous ne souhaitez pas que ce soit renseigné de cette façon pour un champ, vous pouvez lui ajouter l'attribut de dictionnaire suivant : `ignore_filter_on_new=true`.

Des fonctions de navigation supplémentaires sont disponibles lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un fil d'Ariane.

Options de clic droit du fil d'Ariane

Option	Description
Ouvrir une nouvelle fenêtre	Ouvre la liste des résultats du fil d'Ariane dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.
Copier l'URL	Copie l'URL dans le presse-papiers pour la liste des résultats du fil d'Ariane. Suivez les instructions du navigateur si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
Copier la requête	Copie la requête codée dans le presse-papiers pour le fil d'Ariane. Vous pouvez utiliser cette requête dans l'URL d'une instance ou dans le champ de qualificatif de référence d'une entrée de dictionnaire.

Traduction automatique

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

Options de clic droit du fil d'Ariane (suite)

Option	Description
	Par exemple, si vous affichez une liste de tous les incidents actifs avec un impact élevé ou moyen, cliquez avec le bouton droit sur le fil d'Ariane et copiez la requête **active=true^impact=1^ORimpact=2**. Vous pouvez ajouter cette requête à la fin de l'URL d'instance comme suit : https://{instance_name}/incident_list.do ? sysparm_query=active=true^impact=1^ORimpact=2 Cette sélection n'est pas disponible pour le fil d'Ariane **Tout** .

Information associée

Attributs du dictionnaire

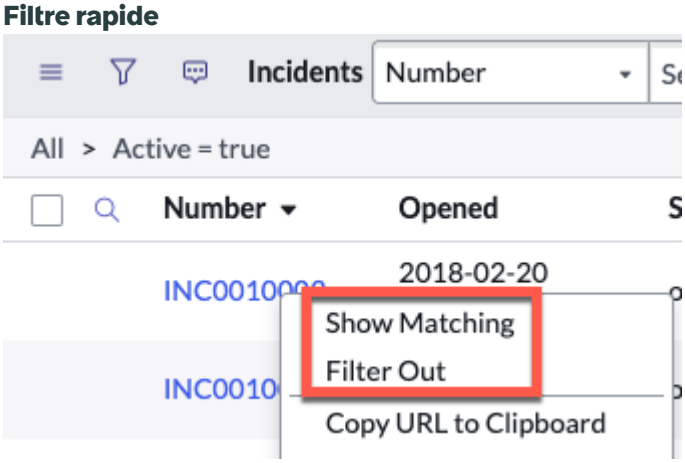
Générer une chaîne de requête codée via un filtre

Filtres rapides

Pour filtrer rapidement une liste à l'aide d'une valeur dans un champ, cliquez avec le bouton droit sur le champ et sélectionnez **Afficher la correspondance** ou **Filtrer**. Pour les champs de date, choisissez parmi **Afficher avant**, **Afficher après** et **Filtrer**.

Ces fonctions ajoutent une condition à droite dans le fil d'Ariane du filtre actuel.

Filtre rapide



Dans cet exemple, si vous cliquez avec le bouton droit sur **En cours** et sélectionnez **Afficher les correspondances** , la condition **État = En cours** est ajoutée comme condition la plus spécifique du filtre. En revanche, si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur **En cours** et que **vous sélectionnez Filtrer,** la condition **État != En cours** est ajoutée à la condition la plus spécifique du filtre.

Pour les champs de date et de date-heure, vous pouvez également utiliser **Afficher après** ou **Afficher avant pour** définir un filtre basé sur le temps.

L'utilisation de la méthode de filtre rapide pour filtrer une valeur particulière crée les conditions suivantes : [field] [is not] [value] or [field] [is] [empty]. Les enregistrements qui contiennent des valeurs vides ou null s'affichent toujours dans la liste filtrée. Si vous créez manuellement un filtre, il n'inclut pas automatiquement la condition OU [field] [is] [empty], de sorte que les enregistrements avec une valeur vide ou null ne s'affichent pas dans la liste filtrée.

Traduction automatique

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

Filtres

Un filtre restreint les enregistrements qui apparaissent dans une liste en fournissant un ensemble de conditions que chaque enregistrement doit remplir pour être inclus dans la liste.

Une condition se compose des parties suivantes.

- Champ : chaque champ contient des données d'une colonne particulière de la table. La sélection d'un champ de référence vous permet de remonter pas à pas vers les données d'autres tables.
- Opérateur : chaque type de champ possède son propre ensemble d'opérateurs valides. L'opérateur détermine si une valeur est nécessaire.
- Valeur : Chaque champ a son propre ensemble de valeurs valides déterminées par le type de champ. Les champs de référence ont accès à l'exécution automatique, et les listes de choix fournissent une liste d'options.
- Regroupement : chaque ligne de condition est regroupée avec un connecteur AND ou OR. Le filtre exige que toutes les lignes de condition liées à un connecteur AND soient remplies. Le filtre évalue séparément chaque ligne de condition liée à un connecteur OR.

Liste v3 fournit la section Conditions de listes connexes qui vous permet d'inclure une condition basée sur une table connexe.

Remarque :
Si vous ouvrez une liste pour une table pour laquelle vous avez créé des autorisations, appliquez un filtre pour un champ, puis cliquez sur **Nouveau** dans l'en-tête de liste. Ce même champ est automatiquement renseigné avec la valeur que vous définissez dans le filtre sur le nouvel enregistrement.

Créez des filtres sur une liste à l'aide du créateur de condition.

Conditions de liste connexe dans Liste v3

Par défaut, toutes les listes vous permet de filtrer les données de table actuelles, ce qui inclut la remontée pas à pas vers les champs des tables référencées. Dans les listes v3, un autre type de condition, les conditions de listes connexes, est disponible dans le créateur de condition. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des conditions de liste connexe.

Épingler un filtre dans la liste v2

Pour que le créateur de condition s'affiche à chaque ouverture de la liste, cliquez sur l'icône Épingler/Détacher le filtre (icône). Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans la liste v3.

Information associée

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

Types de champ

Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes

Créer un filtre dans la liste

Vous pouvez créer un filtre pour restreindre les enregistrements qui apparaissent dans une liste en fournissant un ensemble de conditions. Lorsque vous exécutez le filtre, seuls les enregistrements qui remplissent les conditions spécifiées sont répertoriés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créateur de condition en cliquant sur l'icône Afficher/masquer le filtre (icône).
   Si l'icône est désactivée et que le fil d'Ariane contient une condition de liste connexe, vous devez supprimer cette condition pour ouvrir le filtre. La condition a été créée lorsque la liste v3 a été activée pour cette liste. La liste v2 ne prend pas en charge les conditions de liste connexe. Pour en savoir plus sur les conditions de liste connexe, reportez-vous à Ajouter des conditions de liste connexe.
2. Sélectionnez un champ dans la liste.
   Le type de champ détermine les opérateurs et les valeurs disponibles. Par exemple, le champ **Actif** peut avoir une valeur **vrai**, **faux** ou **vide**, tandis qu'un champ de texte peut avoir de nombreuses valeurs différentes. De même, la **valeur supérieure à** l'opérateur ne s'applique pas au champ **Actif** , mais elle s'applique au champ **Priorité** . Pour plus d'informations, consultez Créateur de condition.
3. Sélectionnez un **opérateur** dans la liste.
4. Sélectionnez ou entrez une **valeur**, le cas échéant.
5. Ajoutez ou supprimez des conditions pour créer le filtre souhaité en effectuant une ou plusieurs des étapes suivantes.

Option	Description
Pour ajouter une condition de niveau supérieur	Cliquez sur **ET** ou **OU** dans la barre d'outils du créateur de condition, au-dessus des conditions.
Pour ajouter une condition dépendante	Cliquez sur **ET** ou **OU à** côté de la condition.
Pour supprimer une condition	Cliquez sur **x** à côté de la condition.

Remarque :
Pour rechercher tous les enregistrements qui ne contiennent pas la valeur spécifiée, créez un filtre avec deux conditions : **[field] [is not] [value]** ou **[field] [is] [empty]**.

6. Pour spécifier l'ordre de tri des résultats, cliquez sur **Ajouter un tri,** puis sélectionnez un champ à trier et un ordre de tri.
7. **Facultatif :** Cliquez sur **Enregistrer** pour conserver le filtre pour une utilisation ultérieure.
   Pour plus d'informations, consultez Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste.
8. Cliquez sur **Exécuter** pour appliquer le filtre.

Information associée

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

Types de champ

Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes

Ajouter des conditions de liste connexe

Les conditions de liste connexe vous permettent d'inclure une relation avec une autre table dans le filtre. les conditions de liste connexe ne sont prises en charge que dans la liste v3.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez éventuellement inclure des conditions dans la table connexe. Par exemple, vous pouvez filtrer les problèmes actifs avec un ou plusieurs incidents associés qui sont à

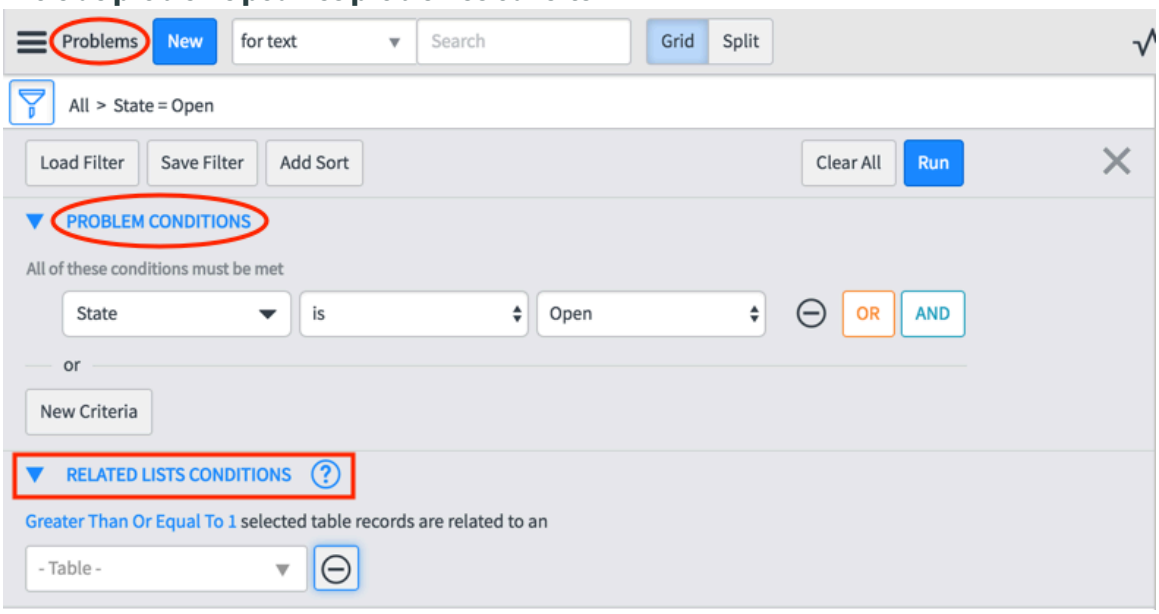
Traduction automatique

© 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'état **Annulé** . Un autre exemple consiste à filtrer les incidents avec une violation d'accord sur les niveaux de service (SLA).

Le filtre Liste v3 contient deux sections, une pour les conditions de table actuelles et une pour les conditions de listes connexes. Vous ne pouvez inclure qu'une seule table connexe dans la requête, mais vous pouvez ajouter plusieurs conditions pour cette table.

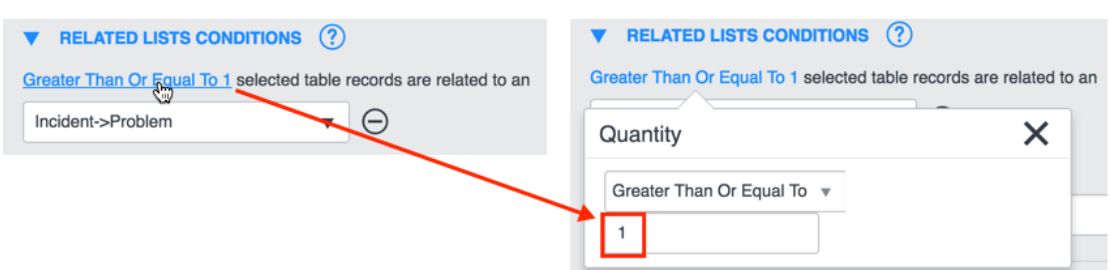
Filtre de problème pour les problèmes ouverts



La façon la plus simple de comprendre les parties d'une condition de liste connexe est d'utiliser un exemple. Les étapes ci-dessous utilisent l'exemple de problèmes ouverts avec un certain nombre d'incidents associés. Vous pouvez effectuer ces étapes pour n'importe quelle vue de liste qui prend en charge Liste v3.

Procédure

1. Pour cet exemple, accédez à **Problèmes** > **Ouvert**.
2. Ouvrez le filtre de liste et sélectionnez les conditions de la table actuelle (problème).
   La condition **[État] [est] [Ouvert]** est déjà ajoutée.
3. Cliquez sur **CONDITIONS DES LISTES CONNEXES** pour développer la section.
4. Dans la liste de choix, sélectionnez la relation de table à inclure dans la requête.
   Pour cet exemple, sélectionnez **Incident>Problème**. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table que vous avez le droit d'afficher.
5. Pour sélectionner un quantificateur, cliquez sur **Supérieur ou égal à 1**.
   Le popover Quantité s'ouvre.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une quantité, entrez le nombre d'enregistrements dans la table connexe qui doivent correspondre, puis cliquez sur **X** pour fermer le popover.
   Le nombre par défaut est **1**. Vous trouverez ci-dessous des descriptions et des exemples de chaque quantificateur pour cet exemple.
   - **Supérieur ou égal à** : renvoie les enregistrements de problèmes dans lesquels le nombre d'incidents associés est supérieur ou égal au nombre que vous saisissez. Une valeur de **5** inclut les problèmes avec au moins cinq incidents associés. Les enregistrements de problèmes avec 4 incidents ou moins ne sont pas renvoyés.
   - **Supérieur à** : renvoie les enregistrements de problèmes qui ont plus d'incidents associés que ce nombre.
   - **Inférieur ou égal à** : renvoie les enregistrements de problèmes dont le nombre d'incidents associés est inférieur ou égal à ce qui est spécifié. La valeur **1** inclut les enregistrements de problèmes avec un incident connexe ou aucun incident associé.
   - **Inférieur à** : renvoie les enregistrements de problèmes dont le nombre d'incidents associés est inférieur au nombre d'incidents. Une valeur de **1** renvoie les problèmes sans incidents associés.
   - **Égal à** : renvoie les problèmes avec ce nombre d'incidents associés. Une valeur de **5** inclut les enregistrements de problèmes avec exactement cinq incidents associés.
   - **Aucun** : renvoie les problèmes qui ne correspondent pas à la relation de table spécifiée. Une sélection de **Aucun** renvoie les problèmes sans incidents associés.
   - **Entre** : renvoie les problèmes avec n'importe quel nombre d'incidents associés compris entre les deux numéros que vous saisissez. **Entre** les valeurs de **5** et **10** incluent les enregistrements de problèmes avec 5, 6, 7, 8, 9 ou 10 incidents associés.
7. **Facultatif :** Entrez une ou plusieurs conditions pour la table connexe.
   Cliquez sur **Nouveau critère** pour ajouter une autre condition.

   Example
   L'image suivante montre l'exemple de filtrage des enregistrements de problèmes avec plus de deux incidents associés qui sont de priorité critique.



Remarque :
Vous ne pouvez pas effectuer de recherche par mot clé dans une condition de table associée.

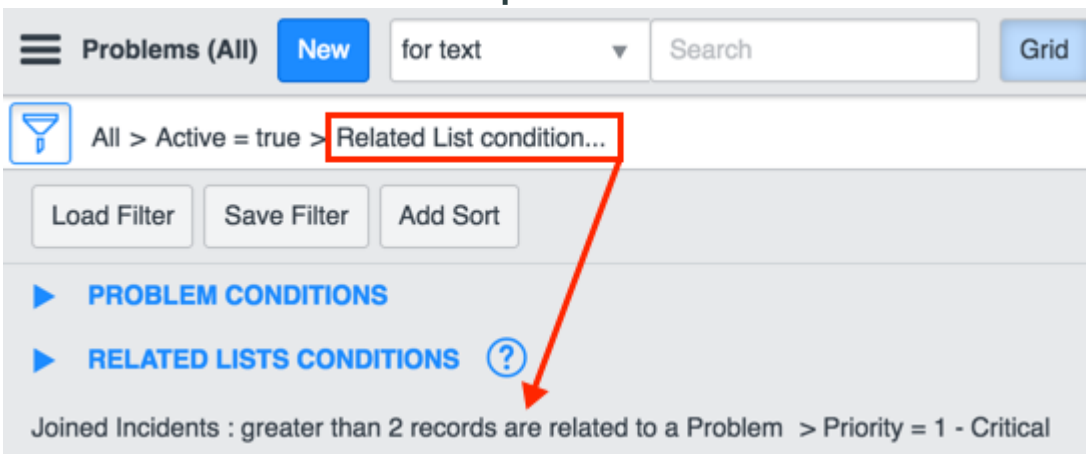
8. Cliquez sur **Exécuter** pour exécuter la requête de filtre.

Résultats
Le fil d'Ariane affiche la **condition de la liste connexe.** Ouvrez le filtre pour afficher l'instruction de requête de la liste connexe.

Traduction automatique

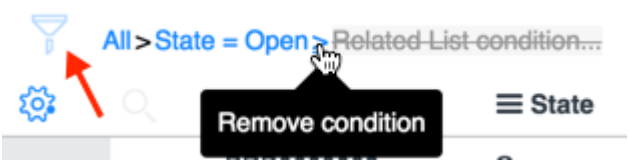
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Fil d'Ariane de liste et instruction de requête de condition de liste connexe



Remarque :

Si la liste v3 est désactivée pour une liste avec une requête de condition de liste connexe dans le filtre par défaut, la fonction de modification du filtre est désactivée. Supprimez la condition de liste connexe pour activer la modification du filtre de liste.



Conditions OU

Le créateur de condition utilise deux types différents de conditions OR : de niveau supérieur et dépendante.

À l'aide d'une condition OU dépendante, vous pouvez spécifier des critères alternatifs pour une opération unique. Les conditions OU dépendantes fonctionnent de la manière A et (B ou C). Lorsque vous avez une condition OU dans la requête, la loupe n'est plus disponible. Les conditions que vous indiquez dans les en-têtes de recherche rapide sont associées aux ET. Le fait d'avoir un OU rend ambigu l'endroit où la nouvelle condition doit aller, par exemple avant le OU ou après le OU.

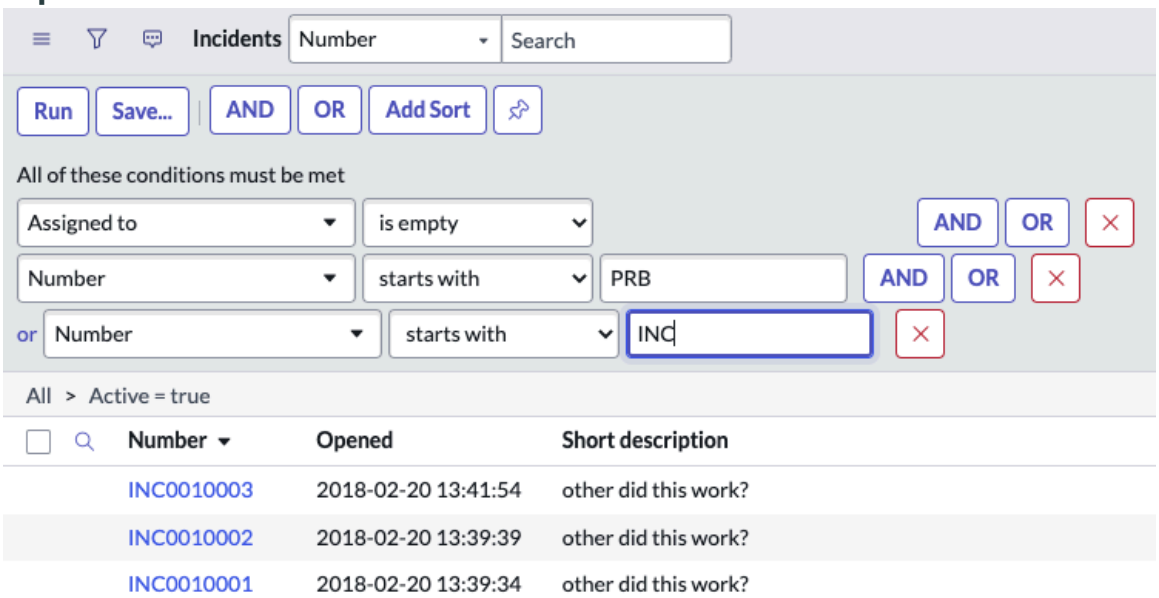
Par exemple, pour renvoyer une liste de tous les enregistrements de problèmes et d'incidents non affectés à partir de la table Tâche, créez un filtre avec un OU dépendant dans le champ **Numéro** .

[Affecté à] [est] [vide] ET **[Nombre] [commence par] [PRB]** OU **[Nombre] [commence par] [INC].**

Traduction automatique

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

Dépendant OU

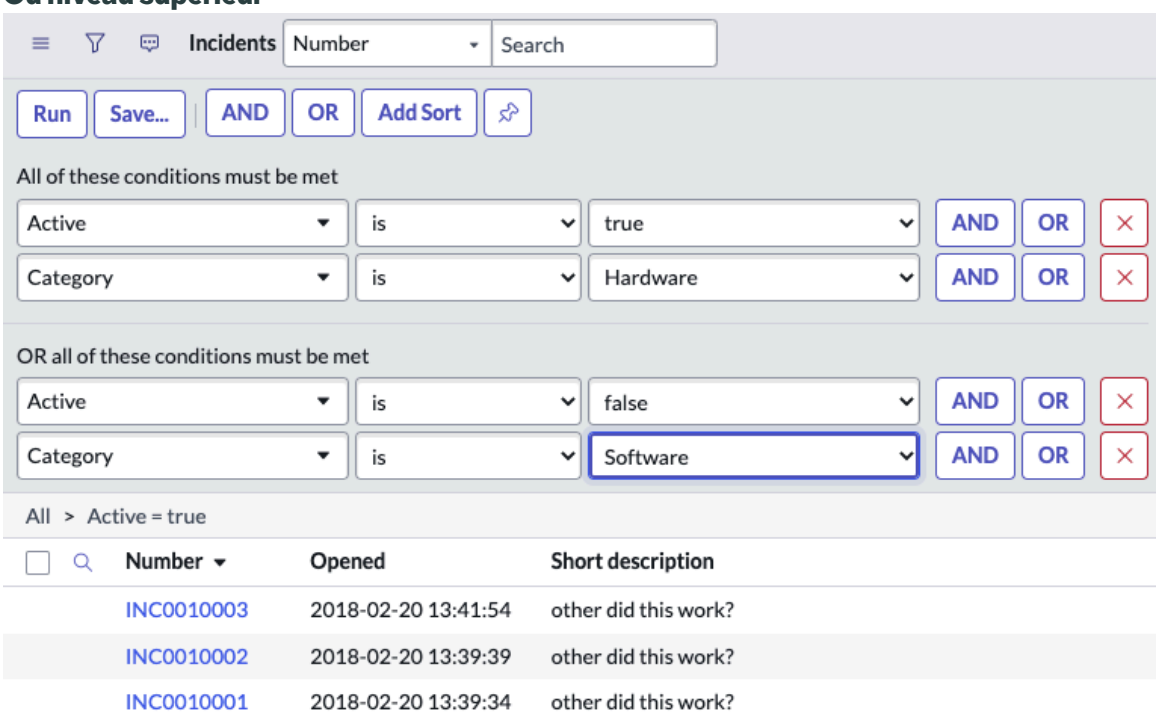


Une condition OR de niveau supérieur vous permet d'afficher les résultats de plusieurs critères de filtre dans une seule liste. Les conditions OR de niveau supérieur fonctionnent de la manière (A et B) ou (C et D).

Par exemple, pour renvoyer une liste unique de tous les incidents actifs ayant une catégorie de matériel et de tous les incidents inactifs ayant une catégorie de logiciels, créez deux ensembles de conditions séparés par une condition OR de niveau supérieur.

- **[Actif] [est] [vrai]** ET **[Catégorie] [est] [Matériel]**
- Condition OU de niveau supérieur
- **[Actif] [est] [faux]** ET **[Catégorie] [est] [Logiciel]**

Ou niveau supérieur



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 conditions OR dépendantes et de niveau supérieur peuvent être utilisées ensemble. Les filtres utilisant les deux types de conditions OR fonctionnent de la manière (A ou B) ou (C ou D). En mélangeant les conditions AND avec des conditions OR de niveau supérieur et dépendantes, vous pouvez créer des filtres très spécifiques.

Filtrer sur plusieurs valeurs de chaînes

Pour un champ de chaîne, vous pouvez créer un filtre qui recherche plusieurs valeurs en créant une liste séparée par des virgules.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

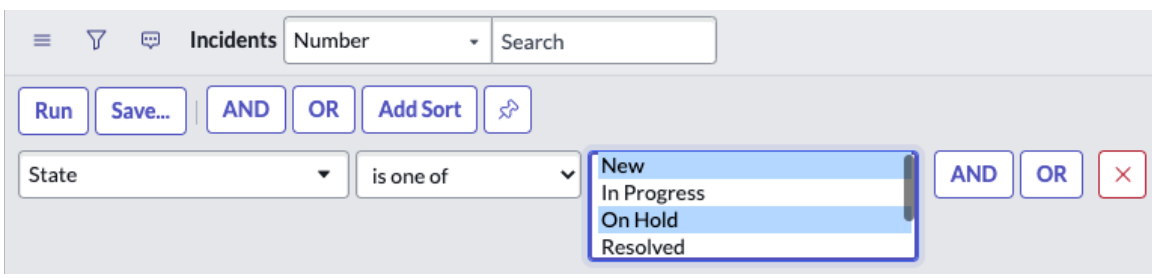
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette fonctionnalité permet aux administrateurs de copier-coller les critères de recherche d'une Microsoft feuille de calcul Excel dans un filtre, par exemple.

Remarque :
N'utilisez pas **l'opérateur [is one of]** dans les champs contenant des virgules, car la requête ne renvoie pas l'ensemble d'enregistrements attendu. Au lieu de cela, créez un filtre à l'aide de plusieurs instructions **[or].**

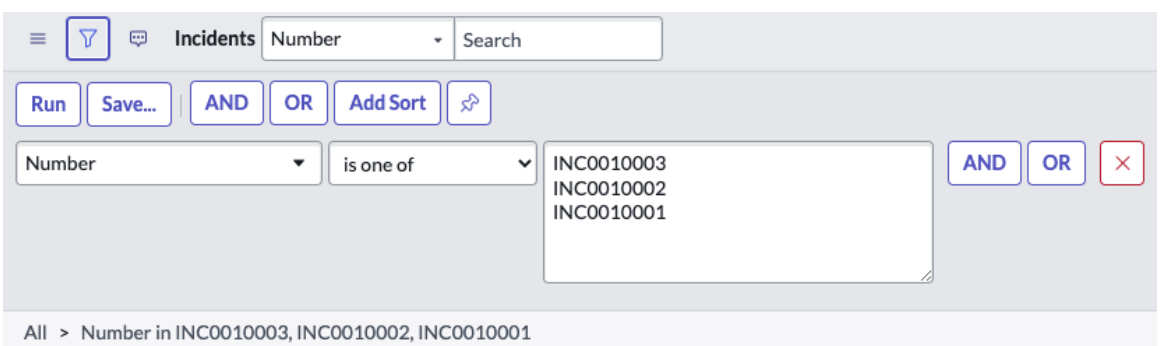
Procédure

1. Créez le filtre à l'aide de l'opérateur **[est l'un des]** ou **[n'est pas l'un des].**
   Selon le champ sélectionné, une liste de choix ou une zone de texte s'affiche.
2. Sélectionnez une ou plusieurs des options à l'aide de plusieurs raccourcis clavier de sélection.

   La liste de choix reste visible.



   Pour les champs de texte ou de nombre, vous pouvez également saisir vos options de recherche. Séparez les options par des virgules ou placez chaque option sur une ligne séparée, et ne placez pas les sélections entre parenthèses.



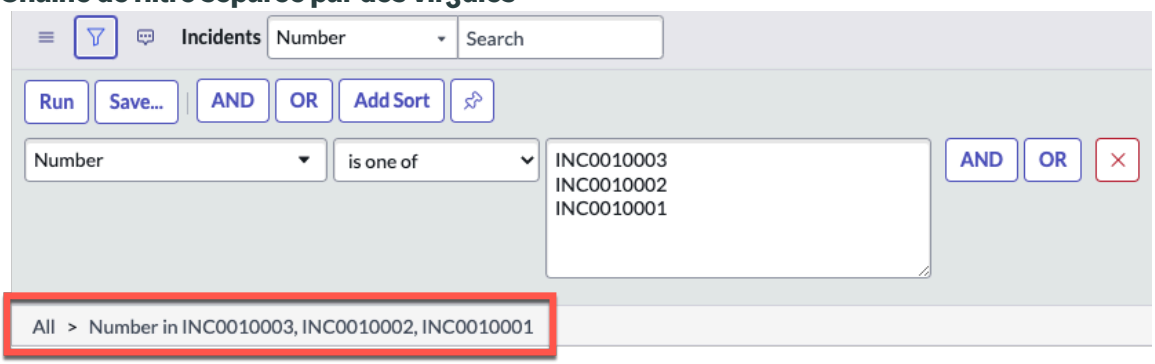
3. Cliquez sur **Exécuter** pour filtrer la liste.

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.

Les conditions de filtre apparaissent sous la forme d'une chaîne séparée par des virgules en haut de la liste des résultats.

Chaîne de filtre séparée par des virgules



Opérateurs dynamiques

L'opérateur dynamique, **is (dynamic),** répertorie les options de filtre dynamique prédéfinies dans lesquelles la valeur de la condition est calculée à partir d'une valeur dans un champ de référence.

Les options de filtre dynamique suivantes sont disponibles par défaut.

Remarque :
Les administrateurs peuvent créer de nouvelles options de filtre dynamique.

Options de filtre dynamique par défaut

Table cible du champ de référence	Étiquette d'option	Description
Utilisateur [sys_user]	Moi	Le champ de référence contient l'utilisateur actuel.
	Une de mes affectations	Le champ de référence contient l'utilisateur actuel ou une personne pour laquelle l'utilisateur actuel est délégué pour les affectations.
	Une de mes approbations	Le champ de référence contient l'utilisateur actuel ou une personne pour laquelle l'utilisateur actuel est un délégué pour les approbations.
	Utilisateurs dotés de rôles	Le champ de référence contient les utilisateurs qui ont un rôle.
Groupe [sys_user_group]	Un de mes groupes	Le champ de référence contient un groupe auquel l'utilisateur actuel appartient.

Le tableau suivant contient des exemples et des descriptions de conditions de filtre dynamiques.

Exemple d'utilisation de l'opérateur dynamique

Champ	Opérateur	Option de filtre dynamique	Description
Appelant	est (dynamique)	Moi	Calcule la valeur de l'appelant en fonction de l'utilisateur actuel qui consulte 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.

Exemple d'utilisation de l'opérateur dynamique (suite)

Champ	Opérateur	Option de filtre dynamique	Description
Groupe d'affectation	est (dynamique)	Un de mes groupes	Calcule la valeur du groupe d'affectation en fonction de l'utilisateur actuel qui consulte la liste.

Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste

En fonction de vos droits d'accès, vous pouvez enregistrer des filtres pour tout le monde, pour un groupe d'utilisateurs ou pour vous-même. Vous pouvez appliquer des filtres enregistrés et les modifier ou les supprimer.

Avant de commencer

Rôle requis : varie en fonction de l'action. Voir la procédure.

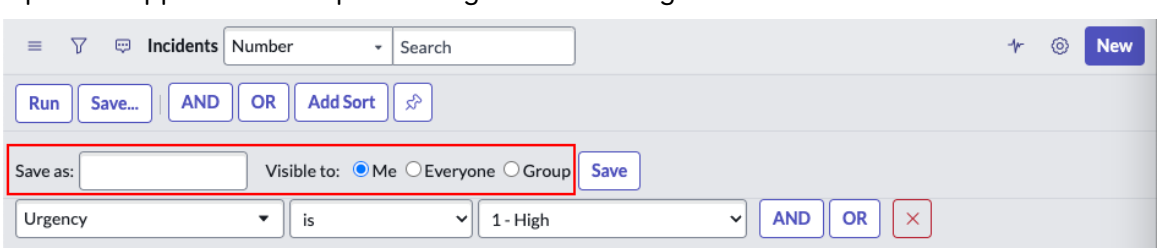
Remarque :

Une nouvelle ACL de création permet à tous les utilisateurs d'enregistrer des filtres par défaut. Cette ACL remplace toutes les ACL personnalisées en place si les administrateurs limitent l'accès au filtre. La nouvelle ACL donne à tous les utilisateurs l'accès au champ Utilisateur par défaut et l'accès au champ Groupe uniquement si les utilisateurs disposent du rôle filter_group et se trouvent dans le groupe actuellement sélectionné.

Procédure

1. Accédez à une liste et créez ou modifiez un filtre en suivant les instructions de la section Créer un filtre dans la liste.
2. Sélectionnez **Enregistrer...**.

   Options supplémentaires pour enregistrer l'affichage du filtre.



3. Saisissez un nom pour le filtre dans le champ **Enregistrer sous :** .
4. Sélectionnez l'une des options de visibilité suivantes.

Option	Description
Moi	Crée un filtre personnel, auquel vous seul pouvez accéder. Si vous ne disposez pas de l'accès en écriture au champ Utilisateur, cette option n'est pas disponible. Consultez votre administrateur pour plus d'informations.
Tout le monde	Crée un filtre global auquel tous les utilisateurs peuvent accéder. Cette option est disponible pour les utilisateurs disposant du rôle filter_global.
Groupe	Crée un filtre de groupe, auquel seuls les membres du groupe d'utilisateurs que vous sélectionnez peuvent accéder. Cette option est disponible pour les utilisateurs disposant du rôle filter_group. Si vous ne

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	disposez pas de l'accès en écriture au champ Groupe, cette option n'est pas disponible. Consultez votre administrateur pour plus d'informations.

5. Sélectionnez **Enregistrer**.
6. **Facultatif :** Pour utiliser votre filtre enregistré, revenez à la liste, sélectionnez le menu de contrôle Liste ( ), puis sélectionnez votre filtre dans le sous-menu Filtres.
7. **Facultatif :** Pour modifier ou supprimer vos filtres personnels, revenez à la liste, sélectionnez le menu de contrôle Liste ( ), puis sélectionnez **Modifier les filtres personnels** dans le menu Filtres.
   a. Passez en revue la liste des filtres et sélectionnez le titre du filtre à modifier.

      Si aucun résultat ne s'affiche, sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre ( ) et supprimez tous les filtres appliqués.

   b. Mettez à jour le titre du filtre ou ajoutez ou supprimez des conditions.

   c. **Facultatif :** Pour supprimer le filtre, sélectionnez **Supprimer** et confirmez la suppression.

   d. Si vous avez modifié le filtre, sélectionnez **Mettre à jour**.

Filtrer les fonctions d'administration

Les administrateurs peuvent utiliser les filtres de la table Filtres [sys_filter], y compris la création, la modification et la suppression de filtres.

Les administrateurs peuvent également créer des filtres par script qui ne peuvent pas être créés dans le créateur de condition. Les filtres basés sur un script nécessitaient une connaissance de JavaScript. Les filtres par script peuvent être utilisés pour créer des options de filtre dynamique supplémentaires.

Créer et modifier des filtres

Configurez et modifiez un filtre configuré par l'administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

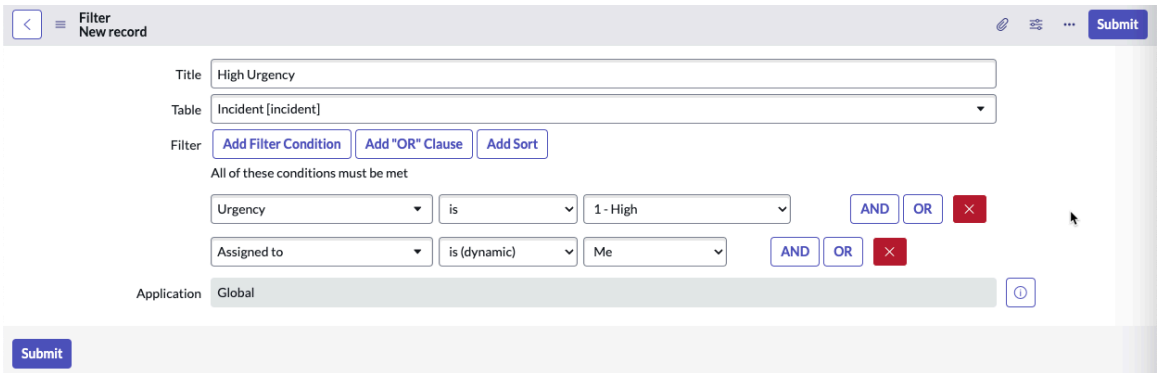
Remarque :
La procédure suivante s'adresse aux administrateurs. Les utilisateurs ayant d'autres types de rôles doivent plutôt se référer à Enregistrer et utiliser des filtres dans une vue de liste.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Filtres**.
2. Pour créer un filtre, sélectionnez **Nouveau** et procédez comme suit sur l'enregistrement de filtre.
   a. Entrez un **titre** et sélectionnez la **table**.
   b. Ajoutez des conditions de filtre.
   c. 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.



3. Pour modifier un filtre enregistré, sélectionnez-le dans la liste Filtres à modifier et procédez comme suit sur l'enregistrement de filtre.
   a. Modifiez les conditions de **filtre** si nécessaire.
   b. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Créer un filtre dans la liste

Supprimer les filtres

Vous pouvez supprimer n'importe quel filtre enregistré, y compris les filtres globaux, de groupe ou personnels.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Filtres**.
2. **Facultatif :** Pour savoir qui a créé le filtre et quand, personnalisez la liste pour ajouter les **champs created_by** et **créés** à la liste.
3. **Facultatif :** Pour voir qui a accès au filtre, configurez la liste pour ajouter les champs **d'utilisateur**, **de groupe** ou de **domaine** .
   Les filtres qui ne sont pas affectés à un utilisateur ou à un groupe sont globaux.
4. Sélectionnez le filtre à supprimer.
5. Cliquez sur **Supprimer** et confirmez la suppression.

Information associée

Listes personnelles

Configurer la mise en page de la liste

Créer des filtres par script

Le créateur de condition seul ne peut pas créer certains filtres, tels que l'affichage d'un ensemble d'enregistrements qui dépend d'une table non liée. Si vous connaissez JavaScript, vous pouvez créer des fonctions JavaScript à utiliser dans des filtres avancés.

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. Créez un script include.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Includes de script**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Renseignez le formulaire, puis sélectionnez **Soumettre**.
2. Ouvrez le script include et, dans le champ **Script** , créez une fonction JavaScript qui renvoie un tableau de `sys_ids`.
   - Assurez-vous que la fonction utilise le même nom que le script include.
   - Assurez-vous que le script include est **actif** et **que le client peut l'appeler**.
3. Appelez la fonction JavaScript à partir du créateur de condition.
   Pour plus d'informations, consultez Requêtes GlideRecord et Script Includes .

Example:

Une entreprise fournit des soins intensifs à un groupe de clients. Pour suivre ces services, le gestionnaire de service a besoin d'un journal de haut niveau et de liens vers tous les incidents soulevés par les clients.
L'entreprise crée une application, Soins intensifs, et une table, [u_intensive_care]. Bien que la table contienne un champ de référence pour le nom du client, il n'existe aucun lien direct vers la table utilisateur. Par conséquent, le gestionnaire ne peut pas configurer un filtre de liste d'incidents à l'aide du créateur de condition pour les clients en soins intensifs.

La solution consiste à écrire une fonction JavaScript qui utilise une requête GlideRecord pour créer un tableau d'sys_ids utilisateur dans la table [u_intensive_care], comme indiqué dans l'exemple de code ci-dessous. Appelez la fonction à partir du créateur de condition dans la table Incident (**[Caller] [is] [javascript :myFunction()]**).

```
function myFunction ( ) {
   var arrUsers  = [ ];
   gr  = new GlideRecord ( 'u_intensive_care' );
   now_GR. query ( );
   while (now_GR. next ( ) ) {
      arrUsers. push (now_GR. u_customer. toString ( ) );
   }
   return arrUsers;
}
```

Créer une option de filtre dynamique

Les options de filtre dynamique améliorent le filtrage en permettant aux utilisateurs d'exécuter des script includes existants ou JavaScript sur un champ de référence dans les créateurs de condition et les qualificatifs de référence dynamiques.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche décrit comment créer une option de filtre dynamique et un script include associé.

Les options de filtre dynamique « objectivent » les script includes/JavaScript, ce qui leur permet d'être réutilisés dans plusieurs créateurs de condition et qualificatifs de référence dynamiques . Ce type de filtre vous permet de modifier un script une seule fois et de faire en sorte que les modifications s'appliquent automatiquement partout où l'option de filtre dynamique est utilisée.

Traduction automatique

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

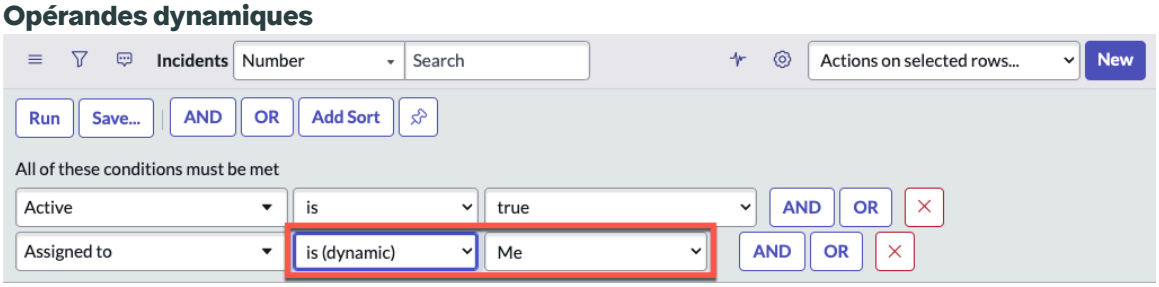
Lors de la définition d'un filtre dynamique, vous pouvez :

- Utiliser une option de filtre dynamique **IS (dynamique)** existante (créateur de condition uniquement)
- utiliser une option de filtre dynamique existante (OOB ou personnalisé)
- créer une nouvelle option de filtre dynamique et un script include/JavaScript

Tous les filtres dynamiques des créateur de conditions utilisent l'opérateur **is (dynamique)** et appellent une option de filtre dynamique. Dans l'exemple suivant, l'option de filtre dynamique préexistante **Me** est utilisée. Pour obtenir la liste des options de filtre dynamique de créateur de conditions préexistantes disponibles, reportez-vous à la section Opérateurs dynamiques.

Remarque :
Les filtres dynamiques ne sont pas pris en charge dans les applications incluses dans le périmètre ou dans les conditions de politique d'interface utilisateur.

Opérandes dynamiques



Procédure

1. Créez un filtre scripté en tant que script include ou règle métier pouvant être appelé par un client.
2. Accédez à la **Définition du système** > **Options de filtre dynamique**.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Options de filtre dynamique

Champ	Description
Étiquette	Entrez un nom descriptif pour l'option de filtre dynamique.
Script	Entrez le nom de la fonction que vous avez créée, JavaScript (aucun script include nécessaire) ou l'appel de script include/règle métier complet, tel que `new GlobalCanvasUtil().refQualPaTabs()`.
Type de champ	Sélectionnez **Référence**.
Table référencée	Sélectionnez la table à laquelle cette option de filtre dynamique s'applique.
Ordre	Entrez un nombre pour désigner l'emplacement de cette option de filtre dynamique dans la liste de choix des options de filtre.
Rôles	Sélectionnez le rôle qu'un utilisateur doit avoir pour voir cette option.
Actif	Activez ou désactivez 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
Script de référence	Facultatif. Sélectionnez le script include client-pouvant être appelé ou la règle métier que vous avez créé pour le filtre scripté. Si le champ **Script** contient JavaScript, une requête codée ou l'intégralité de la référence au script include/règle métier, ce champ peut être vide.
Disponible pour le filtre	Sélectionnez cette option pour afficher l'option de filtre dynamique sous forme de fil d'Ariane de filtre.
Disponible pour la valeur par défaut	Sélectionnez cette option pour permettre à l'option de filtre dynamique d'être une option par défaut dans une entrée de dictionnaire.
Disponible pour la qualif. de réf.	Sélectionnez cette option pour permettre à l'option de filtre dynamique d'être sélectionnée en tant que qualificatif de référence dynamique.

Remarque :
Les filtres dynamiques utilisant les méthodes GET de l'API de table dans les scripts ne fonctionnent que lorsque le même utilisateur est configuré dans le profil d'authentification de base est utilisé. Pour permettre à plusieurs utilisateurs d'accéder aux filtres dynamiques, utilisez plutôt des API JavaScript globales telles que les API GlideRecord et GlideQuery.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Chaînes de requêtes codées

Une chaîne de requête codée représente un filtre complexe sur une liste d'enregistrements.

Utilisez des chaînes de requêtes codées pour inclure un filtre dans le cadre d'un paramètre d'URL, tel que , Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URLou comme qualificatif de référence pour limiter les données sélectionnables pour un champ de référence.

Pour construire une chaîne de requête codée, générez une requête de liste, puis copiez-la à partir du filtre de liste. Il s'agit de la méthode à privilégier, car l'alternative consiste à créer la chaîne manuellement.

Pour créer manuellement une chaîne de requête codée, vous devez connaître les noms et opérateurs de table et de champ pertinents.

Exemples de chaînes de requêtes codées

Titre	Exemple

Faire référence à des valeurs booléennes ou de chaîne	Pour créer une chaîne de requête sur des champs booléens, utilisez cette syntaxe : field=true ou field=false. Par exemple, pour renvoyer uniquement les enregistrements actifs d'une table, utilisez :
	`active=true`
	Pour créer une chaîne de requête avec un champ qui a une valeur de chaîne spécifique, utilisez cette syntaxe : field=value. Par exemple, pour renvoyer les enregistrements d'incident dont la catégorie est Réseau, utilisez :
	`category=network`

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 chaînes de requêtes codées (suite)

Titre	Exemple
Se référer aux champs de référence	Pour créer une chaîne de requête qui fait référence à un champ de référence dans une autre table, utilisez la syntaxe suivante : field_in_referenced_table=value. Par exemple, pour renvoyer les utilisateurs ayant le rôle itil dans le champ de référence **Affecté à** du formulaire Incident, utilisez : `roles=itil`
Se référer aux valeurs de la liste de choix	Pour créer une chaîne de requête qui fait référence à une option de liste de choix, utilisez la valeur de la liste de choix, et non l'étiquette, avec cette syntaxe : champ de liste de choix = valeur. Par exemple, pour renvoyer des éléments de configuration (CI) avec l'état **Installé**, qui a une valeur de 1 dans la liste de choix, utilisez : `install_status=1` Reportez-vous à la section Valeurs à associer à des étiquettes de choix pour le scripting afin de trouver les options pour les valeurs.

Utilisation de plusieurs conditions	Pour utiliser deux conditions jointes par un opérateur ET, utilisez le symbole carat ^ dans cette syntaxe : field1=value1^field2=value2. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs actifs ayant le rôle « itil », utilisez :
	`active=true^roles=itil`
	Pour utiliser deux conditions jointes par un opérateur OR, utilisez le symbole carat avec OR avec cette syntaxe : field1=value1^ORfield1=value2. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs ayant les rôles « itil » ou « admin », utilisez :
	`roles=itil^ORroles=admin`
	Pour ajouter plusieurs conditions où une condition est une fonction JavaScript, utilisez cette syntaxe : javascript :'field=value^' + function(). La fonction doit renvoyer une chaîne qui peut être concaténée avec la première chaîne pour produire une chaîne de requête valide. Par exemple, pour renvoyer tous les utilisateurs actifs et répondre aux conditions de la fonction getGroupQualifier(), utilisez :
	`javascript:'active=true^' + getGroupQualifier()`

Liste des valeurs dans l'ordre	Pour trier les données en fonction d'un champ spécifique, utilisez la condition ORDERBY avec la syntaxe suivante : field1=value^ORDERBYfield2. Par exemple, pour renvoyer les jours de la semaine dans l'ordre à partir de la table Jour de la semaine [sys_cal_unit], utilisez : `unit_name=day^ORDERBYvalue` Dans la table Jour de la semaine, unit_name est le champ qui spécifie le jour, la semaine ou le mois, et la valeur est une valeur numérique pour chaque jour de 1 (lundi) à 7 (dimanche). La chaîne de requête renvoie une liste des jours de la semaine dans l'ordre, de la valeur la plus basse, qui représente le lundi, à la valeur la plus élevée, qui représente le dimanche.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 chaînes de requêtes codées (suite)

Titre	Exemple
	Remarque : Les qualificatifs de référence ne prennent pas en charge la condition ORDERBY. Dans les qualificatifs de référence, vous pouvez trier la liste de recherche de référence à l'aide des contrôles de liste standard. Pour spécifier l'ordre d'une liste à saisie semi-automatique pour un champ de référence, utilisez l'attribut ref_ac_order_by dictionary.

Inclusion d'une requête de liste connexe	À la fin de l'instruction de requête, encadrez les informations de la liste connexe avec ^RLQUERY et ^ENDRLQUERY ainsi que la quantité. Par exemple, dans une requête de la table Problème qui inclut des problèmes associés à au moins un incident, utilisez :
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^ENDRLQUERY`
	Vous pouvez également spécifier des conditions sur la table connexe. Par exemple, pour inclure la condition selon laquelle au moins un des incidents associés est une priorité critique, utilisez :
	`^RLQUERYincident.problem_id,>=1^priority=1^ENDRLQUERY`
	Remarque : Les requêtes de liste connexe doivent être activées dans **la liste des propriétés système v3**. Cochez la case **Autoriser l'ajout des conditions de requête de la liste connexe via le filtre** pour l'activer.
	Vous pouvez créer une requête de liste connexe pour une liste qui utilise la liste v2, cependant, les conditions de filtre ne peuvent pas être modifiées tant que vous n'avez pas supprimé la condition de liste connexe dans le fil d'Ariane.

Inclusion d'une requête de terme de recherche	Pour inclure un terme de recherche dans une requête, utilisez la variable réservée 123TEXTQUERY321. Par exemple, pour renvoyer des résultats contenant le terme de recherche « e-mail », utilisez cette chaîne de requête codée. `123TEXTQUERY321=email`
Inclusion d'une requête de groupe d'index de texte	Pour inclure un groupe d'index de texte dans une requête, utilisez la variable réservée 123TEXTINDEXGROUP321. Par exemple, pour renvoyer des résultats dans le groupe d'index de texte portal_index_group de la table Groupes d'index de texte [ts_index_group], utilisez cette chaîne de requête codée. `123TEXTINDEXGROUP321=portal_index_group`

Générer une chaîne de requête codée via un filtre

Vous pouvez générer une chaîne de requête codée via un filtre sur n'importe quelle liste et coller la chaîne dans une requête URL ou un qualificatif de référence.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

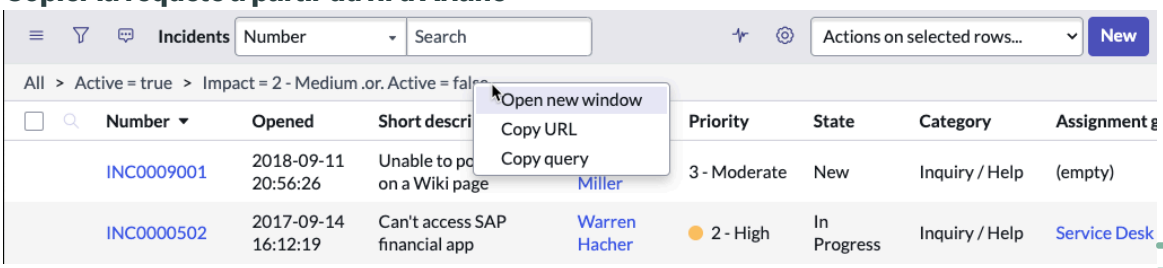
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une liste des enregistrements.
2. Construisez le filtre.
3. Cliquez sur **Exécuter**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur la fin du fil d'Ariane du filtre et sélectionnez **Copier la requête** dans le menu contextuel.

Copier la requête à partir du fil d'Ariane



Si vous êtes en mode fractionnement dans Liste v3, cliquez avec le bouton droit sur le texte du filtre bleu dans le volet gauche.

5. Copiez la requête dans le presse-papiers de votre système.
6. Utilisez la chaîne de requête ou un qualificatif de Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL référence.
   Lorsque vous utilisez l'opérateur CONTAINS sur un filtre de liste, le système traduit le filtre en requête LIKE. Par exemple, si vous filtrez les enregistrements actifs avec des numéros qui contiennent 123, l'URL est https://InstanceName.service-now.com/incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue%5EGOTOnumberLIKE123.

Information associée

Qualificatifs de référence

Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL

Méthodes de modification des listes

Les utilisateurs peuvent modifier les données dans les listes à l'aide de diverses méthodes.

Fonctions de modification rapide

Pour modifier un enregistrement dans une liste à l'aide des fonctions de modification rapide, cliquez avec le bouton droit sur un champ et sélectionnez la fonction appropriée.

Me l'affecter

Pour les enregistrements qui utilisent des affectations, place le nom de l'utilisateur connecté dans le champ **Affecté à** .

Approuver

Pour les enregistrements qui utilisent des approbations, modifie l'état d'approbation de l'enregistrement sur **Approuvé**.

Refuser

Pour les enregistrements qui utilisent des approbations, modifie l'état d'approbation de l'enregistrement sur **Rejeté**.

Affecter une balise

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 enregistrements que vous souhaitez suivre en fonction d'une étiquette définie par l'utilisateur, vous permet de sélectionner une balise existante ou d'ajouter une balise.

Éditeur de liste

L'éditeur de liste vous permet de modifier les valeurs de champ dans une liste sans ouvrir de formulaire. Les administrateurs peuvent configurer l'éditeur de liste. Par défaut, la modification des listes est désactivée pour certaines tables. Les champs de certains types ne peuvent pas être modifiés à partir des listes.

Modifications apportées à plusieurs enregistrements

Vous pouvez modifier plusieurs enregistrements en même temps à l'aide de l'éditeur de liste ou d'un formulaire de modification.

Utiliser l'éditeur de liste

L'éditeur de liste vous permet de modifier les valeurs de champ directement à partir d'une liste sans accéder à un formulaire.

Utiliser l'éditeur de liste

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'éditeur de liste vous permet de modifier les valeurs de champ dans une liste sans ouvrir de formulaire. Les administrateurs peuvent configurer l'éditeur de liste. Par défaut, la modification des listes est désactivée pour certaines tables. Les champs de certains types ne peuvent pas être modifiés à partir des listes.

Avant l'ouverture de l'éditeur de liste, les droits d'accès pour modifier le champ sont vérifiés. Si ce processus prend plus de temps que prévu, un indicateur de chargement s'affiche. Si le champ a une relation de dépendance (par exemple, catégorie et sous-catégorie), un éditeur composite s'ouvre pour permettre la modification de tous les champs dépendants. Vous devez disposer des droits de modification de tous les champs dépendants pour utiliser l'éditeur de liste.

Procédure

1. Double-cliquez dans une zone vide du champ.
   L'éditeur approprié pour le type de champ s'ouvre.

   Remarque :
   Vous pouvez activer la modification en un seul clic à partir de l'interface de personnalisation de la liste. Vous pouvez également utiliser la navigation au clavier pour accéder à l'éditeur de liste.

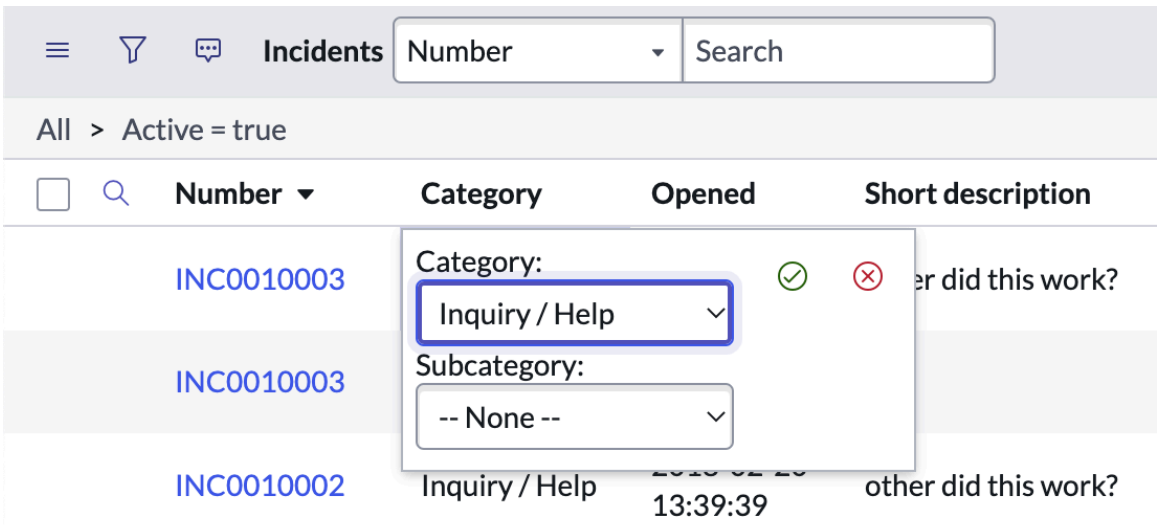
2. Entrez les valeurs appropriées.
3. Enregistrez les enregistrements en exécutant l'action appropriée pour votre version de liste.

   Cliquez sur l'icône Enregistrer ( ). Cliquez sur l'icône d'annulation ( ) ou appuyez sur la touche Echap pour conserver la valeur d'origine.

Traduction automatique

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

Éditeur de liste



4. Pour utiliser la navigation au clavier, appuyez sur la touche de tabulation jusqu'à ce que le premier champ de la liste soit sélectionné, puis sélectionnez le champ à modifier de l'une des façons suivantes.
   - Déplacer vers la droite : touche de tabulation ou flèche vers la droite.
   - Déplacer vers la gauche : Maj + Tab ou la touche fléchée vers la gauche.
   - Déplacer vers le bas : la touche fléchée vers le bas.
   - Déplacer vers le haut : la touche fléchée vers le haut.

   Pour sélectionner plusieurs champs dans la même colonne, maintenez la touche Maj enfoncée et appuyez sur la flèche vers le bas ou vers le haut.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour ouvrir l'éditeur de liste.
6. Saisissez une nouvelle valeur.
   Pour ajouter une autre ligne dans un champ de texte à plusieurs lignes, appuyez sur Maj + Entrée.
7. Enregistrez ou annulez vos changements de l'une des façons suivantes :
   - Appuyez sur la touche Entrée. La nouvelle valeur est enregistrée et le champ situé en dessous du champ modifié est sélectionné.
   - Appuyez sur la touche tabulation. Si la liste est configurée pour enregistrer immédiatement, la nouvelle valeur est enregistrée. Si la liste est configurée pour enregistrer les données par lignes, un indicateur apparaît à côté de la valeur et l'éditeur de liste s'ouvre pour le champ suivant. La ligne n'est enregistrée que lorsque vous sortez de la ligne ou cliquez sur l'icône de coche en regard de la ligne.
   - Appuyez sur les touches Ctrl + Entrée. Si la liste est configurée pour enregistrer immédiatement, la nouvelle valeur est enregistrée. Si la liste est configurée pour enregistrer les données par lignes, un indicateur apparaît à côté de la valeur et le champ actuel reste sélectionné.
   - Appuyez sur la touche Echap. L'éditeur de liste se ferme sans enregistrer les changements et le champ reste sélectionné.

Remarque :
Certains navigateurs utilisent différentes combinaisons de touches pour modifier certaines valeurs de champ. Par exemple, pour modifier une liste de choix à l'aide de Chrome, appuyez sur la barre d'espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plusieurs enregistrements dans une liste à l'aide de l'éditeur de liste

Vous pouvez modifier plusieurs enregistrements en même temps à l'aide de l'éditeur de liste. Si vous souhaitez mettre à jour un seul champ sur plusieurs enregistrements pour qu'il ait la même valeur, l'éditeur de liste est la méthode la plus rapide.

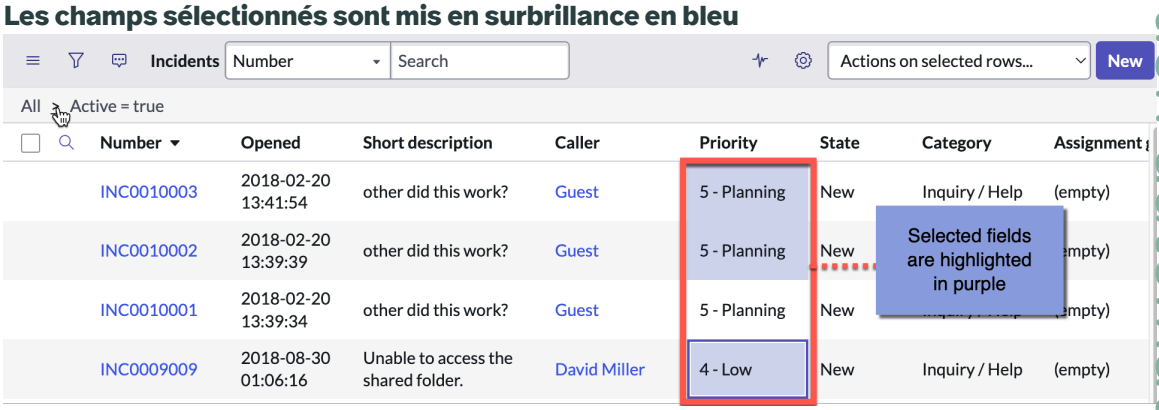
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Sélectionnez les enregistrements que vous souhaitez modifier en effectuant l'une des actions suivantes.
   - Pour sélectionner plusieurs champs consécutifs, maintenez la touche Maj enfoncée et faites glisser les champs souhaités, ou sélectionnez une cellule, puis appuyez sur Maj + Flèche vers le haut ou Maj + Flèche vers le bas.
   - Pour sélectionner plusieurs champs non consécutifs, appuyez sur Maj et cliquez dans l'un des champs souhaités, puis maintenez les touches Maj + Ctrl (Maj + Commande sur Mac) enfoncées et cliquez dans les champs souhaités.
2. Ouvrez l'éditeur de liste en double-cliquant (ou en cliquant, selon la configuration) dans une zone vide du champ.
   Le nombre de lignes sélectionnées que vous modifiez est indiqué. Si des lignes ne peuvent pas être modifiées pour des raisons de sécurité, cela est indiqué.

Les champs sélectionnés sont mis en surbrillance en bleu



3. Saisissez les valeurs appropriées, puis cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier plusieurs enregistrements dans une liste à l'aide d'un formulaire de modification

Vous pouvez modifier plusieurs enregistrements en même temps à l'aide d'un formulaire de modification. Si vous souhaitez modifier plusieurs champs ou des champs qui n'apparaissent pas dans la vue de liste, utilisez un formulaire de modification.

Avant de commencer

Rôle requis : list_updater

En fonction des paramètres de votre ACL, certaines de ces options peuvent ne pas être disponibles, même avec le rôle approprié. Par exemple, si la liste est task.list et que les utilisateurs essaient de sélectionner plusieurs enregistrements d'incidents à partir de cette liste de tâches, le formulaire utilise le formulaire de tâche et non le formulaire d'incident de sorte que les ACL sur la tâche sont appliquées à la place. Étant donné que les utilisateurs n'ont pas accès à la tâche spécifique, le formulaire n'affiche aucun 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.

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Mettre à jour les enregistrements sélectionnés	**a.** Cochez la case en regard de chaque ligne que vous souhaitez modifier. **b.** Effectuez l'action appropriée pour la version de liste : ▪ **Liste v3** : ouvrez le menu du titre de la liste et sélectionnez **Mettre à jour la sélection**. ▪ **Liste v2** : cliquez avec le bouton droit sur un en-tête de colonne et sélectionnez **Mettre à jour la sélection**.
Mettre à jour tous les enregistrements de la liste	**a.** Filtrez la liste pour qu'elle contienne uniquement les lignes que vous souhaitez modifier. **b.** Effectuez l'action appropriée pour la version de liste : ▪ **Liste v3** : ouvrez le menu du titre de la liste et sélectionnez **Tout mettre à jour**. ▪ **Liste v2** : cliquez avec le bouton droit de la souris sur n'importe quel en-tête de colonne et sélectionnez **Tout mettre à jour**.

2. Saisissez les valeurs appropriées dans l'un des champs et cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos changements dans tous les enregistrements sélectionnés.

Listes personnelles

Les utilisateurs peuvent créer des listes personnelles pour personnaliser les colonnes qui s'affichent et l'ordre dans lequel elles apparaissent. Les listes personnelles modifient une vue de liste spécifique en fonction des préférences individuelles.

Les personnalisations de la liste personnelle n'affectent pas ce que les autres utilisateurs voient dans leurs listes. Les administrateurs peuvent gérer la fonction de listes personnelles.

Remarque :
Dans Liste v2, certaines préférences de liste générales sont disponibles dans l'interface de personnalisation de la liste. L'interface de personnalisation de la liste Liste v3 ne contient pas ces préférences. Certaines des préférences se trouvent dans la section **Listes** des paramètres système. D'autres ne s'appliquent pas à la liste v3 ou ne sont pas prises en charge.

Information associée

Gestion des vues

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une liste

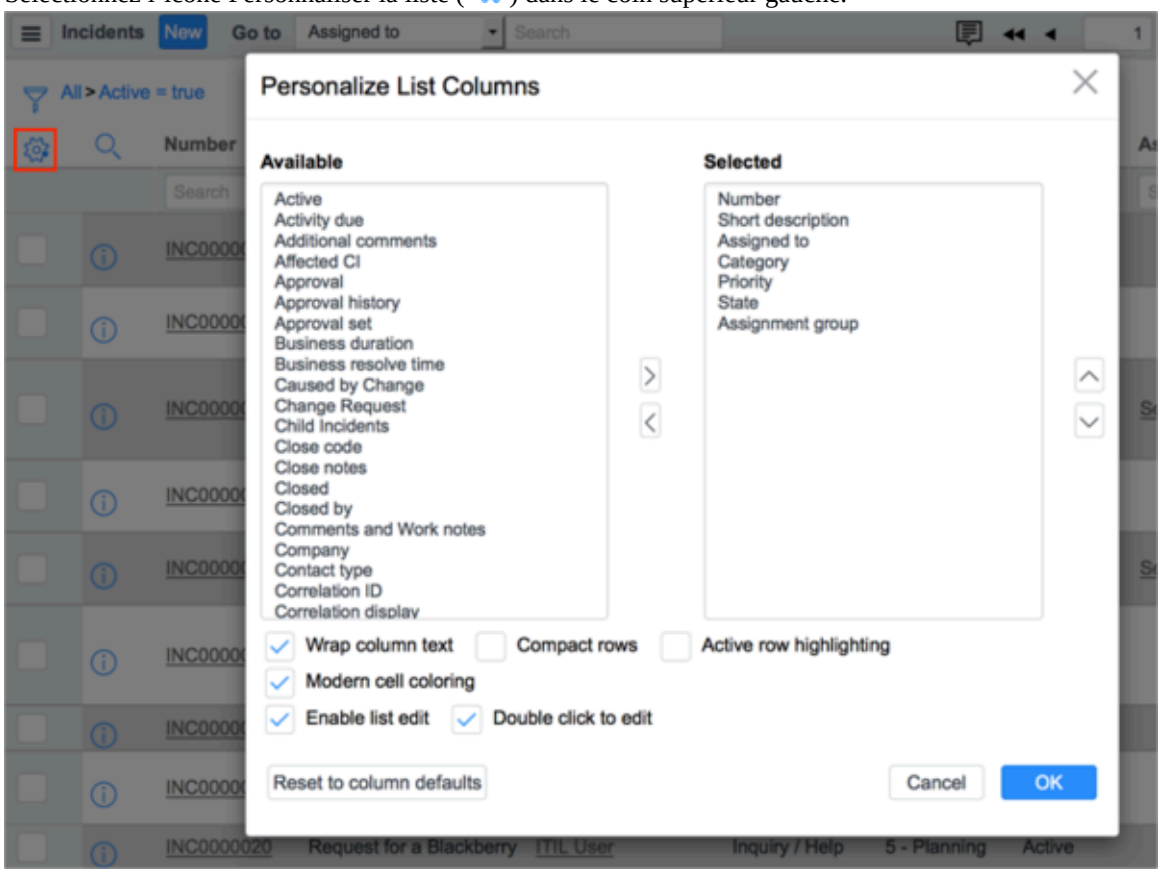
Vous pouvez personnaliser une vue de liste spécifique en fonction des préférences individuelles.

Avant de commencer

Rôle requis : personalize_list ou admin

Procédure

1. Ouvrez la liste.
2. Sélectionnez l'icône Personnaliser la liste ( ) dans le coin supérieur gauche.



3. Sélectionnez les colonnes et l'ordre souhaité.
   Les valeurs de la première colonne s'affichent sous forme de liens. Si la première colonne n'est pas un champ de référence, le lien ouvre l'enregistrement à partir de la liste, comme prévu. Si la première colonne est un champ de référence, le lien ouvre l'enregistrement à partir de la table référencée. Ce comportement peut prêter à confusion. Pour cette raison, évitez d'utiliser un champ de référence comme première colonne.
4. Sélectionnez les options d'affichage.

Remarque :
Ces options s'appliquent à toutes les listes, et pas seulement à la vue que vous personnalisez.

Option	Description
Afficher le texte long sur plus d'une ligne	Cochez la case **Renvoyer à la ligne le texte de la colonne** . Décochez la case pour afficher le texte sur une ligne.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	Dans Interface utilisateur principale, cette option est également disponible dans la section **Listes** des paramètres système.
Condenser l’espace vertical entre les lignes	Cochez la case **Lignes compactes** . Décochez la case pour utiliser l’espacement de ligne standard.
Mettre en surbrillance les lignes de la liste lorsque le curseur les survole	Cochez la **case de mise en surbrillance de la ligne active** . Décochez la case pour restaurer la mise en surbrillance statique alternée de la ligne.
Utiliser des indicateurs d’état de champ mis à jour	Cochez la case **Coloration moderne des cellules** . Dans Interface utilisateur principale, cette option est également disponible dans la section **Listes** des paramètres système.

5. Sélectionnez les options de modification de liste (nécessite la configuration de l’éditeur de liste).

Remarque :
Ces options s’appliquent à toutes les listes, et pas seulement à la vue que vous personnalisez.

Option	Description
Autoriser l’éditeur de liste à ouvrir la liste	Sélectionnez la case à cocher **Activer la modification de la liste** . Décochez la case pour empêcher l’éditeur de liste de s’ouvrir pour la liste.
Ouvrez l’éditeur de liste par un double-clic	Cochez la case **Double-cliquer pour modifier** . Décochez la case pour ouvrir l’éditeur de liste en un seul clic.

6. Sélectionnez **OK**.
La liste se recharge pour afficher les changements. Si vous avez personnalisé les colonnes, un indicateur apparaît sur l’icône Personnaliser la liste ( ).

Que faire ensuite

Pour rétablir la mise en page par défaut d’une liste, sélectionnez l’icône Personnaliser la liste, puis cliquez sur le bouton **Rétablir les valeurs par défaut des colonnes** .

Information associée

Configurer des éléments sur des formulaires ou dans des listes à l’aide d’un collecteur de liste

Type de champ de référence

Administration de l’éditeur de liste

Formulaires dans l’environnement classique

Un formulaire affiche les informations d’un enregistrement dans une table 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.

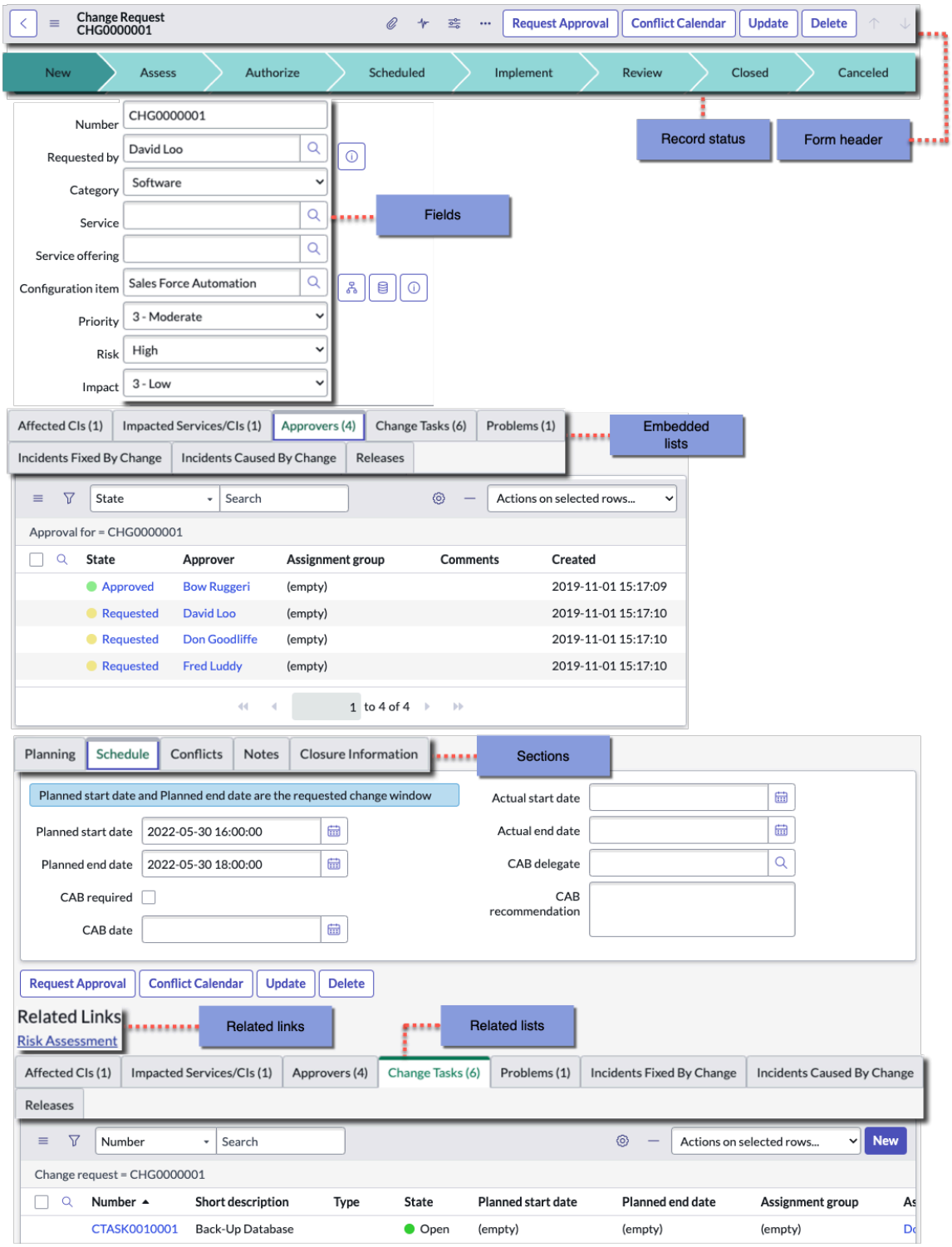
Remarque :
Ce contenu appartient à l’environnement classique, qui fait référence au travail dans les listes d’enregistrements et sur les formulaires d’enregistrement directement, et non dans l’interface de l’espace de travail configurable. Vous pouvez travailler dans l’environnement classique avec Next Experience actif, ou avec celui-ci inactif, appelé interface utilisateur principale (anciennement UI16).

Les informations spécifiques d'un formulaire dépendent du type d'enregistrement affiché. Les utilisateurs peuvent afficher et modifier les enregistrements dans les formulaires. Les administrateurs peuvent configurer ce qui apparaît sur les formulaires. Regardez cette vidéo de dix minutes pour obtenir un aperçu des caractéristiques et des fonctions des ServiceNow formulaires : Interface utilisateur | Les formulaires, y compris les champs, les listes connexes, les vues, la personnalisation, le flux d’activité, les pièces jointes, les formateurs, les enregistrements suivants et d’autres options d’en-tête 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.

Éléments de formulaire



Éléments de formulaire

Élément de formulaire	Fonction
En-tête de formulaire	Fournit des outils de navigation et des actions associées 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.

Éléments de formulaire (suite)

Élément de formulaire	Fonction
Champs	Stocke des données spécifiques sur l'enregistrement.
Sections	Regroupe les informations connexes sur le formulaire. Pour activer ou désactiver les onglets de formulaire, cliquez sur l'icône d'engrenage dans la bannière () et activez l'option **Formulaires à onglets** . Les utilisateurs peuvent utiliser des icônes pour réduire (⌄) ou développer (›) lorsque les formulaires à onglets sont désactivés. Lorsque vous réduisez ou développez une section de formulaire, votre sélection est enregistrée en tant que préférence utilisateur. La prochaine fois que vous accéderez à un enregistrement qui utilise le même formulaire, les mêmes sections seront réduites ou développées.
Liens connexes	Donne accès à des fonctions supplémentaires en fonction du type d'enregistrement et de la configuration du système. Les administrateurs peuvent ajouter des liens connexes aux formulaires à l'aide d'actions d'interface utilisateur.
Listes connexes	Affiche les enregistrements dans d'autres tables qui ont des relations avec l'enregistrement actuel.
Listes incorporées	Permet de modifier les listes connexes sans avoir à quitter le formulaire. Les changements sont enregistrés lorsque le formulaire est enregistré.
Indicateur de temps de réponse	Apparaît au bas de certains formulaires pour indiquer le temps de traitement nécessaire à l'affichage du formulaire.

En-têtes de formulaire pour les versions d'interface utilisateur

Interface utilisateur principale et UI15 ont chacun un en-tête de formulaire différent qui offre différentes icônes de navigation.

Pour en savoir plus sur la navigation dans l'en-tête de formulaire, sélectionnez la rubrique d'en-tête de formulaire qui correspond à la version de l'interface utilisateur utilisée par votre organisation.

Interface utilisateur principale En-tête de formulaire

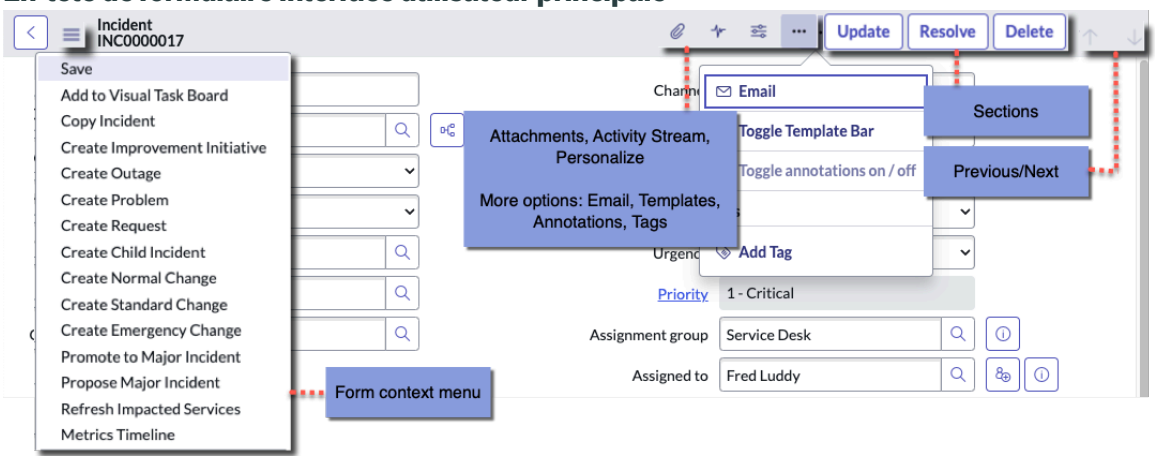
L'en-tête du formulaire affiche le titre du formulaire (table) et fournit plusieurs contrôles.

L'en-tête Interface utilisateur principale du formulaire comprend les contrôles 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.

En-tête de formulaire Interface utilisateur principale



Interface utilisateur principale Contrôles d'en-tête de formulaire

Contrôle	Icône	Description
Retour		Permet d'accéder à la page précédemment consultée sans enregistrer les modifications.
Menu contextuel du formulaire		S'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône de menu à côté du titre du formulaire ou clique avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire. Ce menu est également appelé menu contextuel.
Pièces jointes		Permet aux utilisateurs d'afficher et d'ajouter des pièces jointes à l'enregistrement. Pour plus d'informations, consultez Ajouter et gérer les pièces jointes.
Afficher le flux d'activités		Déplace le focus vers la section de l'entrée de journal du formulaire. Si les champs journal ne figurent pas sur le formulaire, le flux d'activité s'ouvre dans une fenêtre déroulante.
Personnaliser le formulaire		Ouvre le menu de personnalisation du formulaire. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser un formulaire.
ooo		
E-mail		Ouvre une fenêtre d'e-mail.
Barre de modèle		Ouvre une barre au bas du formulaire et répertorie les modèles disponibles.
Annotations		Affiche les annotations sur le formulaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Administration des annotations de formulaire.
Balises		Affiche l'option permettant de créer des balises personnalisées et de catégoriser les documents. Pour plus d'informations, consultez Balises.
Contrôles restants		
Soumettre ou mettre à jour		Enregistre les modifications et revient à la page précédemment consultée.
Actions associées		Fournit des actions standard dans l'en-tête de formulaire pour certaines tables, telles que Fermer l'incident ou Résoudre l'incident dans l'incident.
Supprimer		Supprime l'enregistrement de 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.

Interface utilisateur principale Contrôles d'en-tête de formulaire (suite)

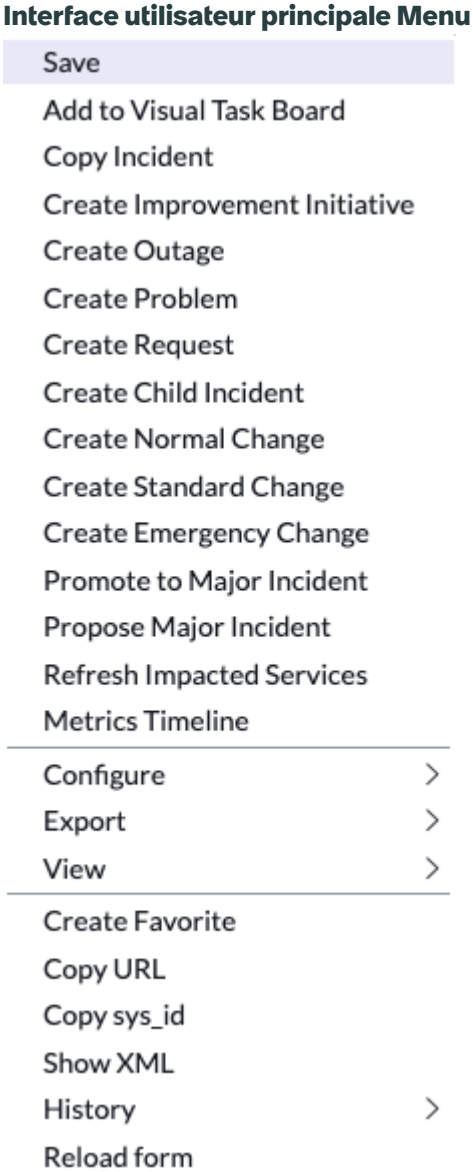
Contrôle	Icône	Description
Précédent et suivant		Ouvre l'enregistrement précédent et suivant sur la liste à partir de laquelle l'enregistrement a été consulté.

Menu contextuel du formulaire

Le menu contextuel du formulaire fournit des contrôles basés sur la table et les droits d'accès de l'utilisateur. Les administrateurs peuvent personnaliser certaines des options disponibles dans un menu contextuel à l'aide d'actions d'interface utilisateur.

Accédez au menu contextuel du formulaire en cliquant sur une icône à côté du titre du formulaire ou en cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire ( ).

Interface utilisateur principale Menu contextuel du formulaire



Le menu contextuel du formulaire comprend les 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.

Remarque :
Certaines des options affichées dans le menu contextuel du formulaire dépendent du rôle d'utilisateur, des applications installées et de la version de l'interface utilisateur.

Options du menu contextuel du formulaire

Option	Description
Enregistrer	Enregistre les changements sans quitter la vue de formulaire.
Actions associées	Fournit des actions standard dans le menu contextuel du formulaire pour certaines tables, telles que **Ajouter au tableau visuel des tâches** ou **Créer un changement dans l'incident** .
Insérer	Enregistre les données sous la forme d'un nouvel enregistrement et revient à la page précédemment consultée.
Insérer et rester	Enregistre et affiche le nouvel enregistrement. Pour plus d'informations sur l'insertion d'enregistrements, reportez-vous à Modifier un formulaire.
Configurer	Fournit des fonctions administratives, telles que la configuration de formulaires.
Activer/ désactiver la barre de modèle	(UI15 uniquement) Affiche ou masque la barre de modèle. Pour plus d'informations, consultez Activer/désactiver la barre de modèle .
Exporter	Exporte les données au format PDF. Les administrateurs peuvent également exporter au format XML. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Exporter des données .
Vue	Modifie les champs en une mise en page prédéfinie. Le changement de vue envoie le formulaire, qui enregistre toutes les modifications. Les administrateurs peuvent personnaliser les vues.
Créer un favori	Interface utilisateur principale(uniquement) Ajoute l'enregistrement actuel à votre liste de favoris, représentée par une icône en forme d'étoile sur l'onglet.
Affecter une balise à	(UI15 uniquement) Permet à l'utilisateur d'affecter une balise nouvelle ou existante à un enregistrement, ce qui fournit un accès rapide aux informations fréquemment référencées ou urgentes. Lorsque la balise est affectée à un enregistrement, l'enregistrement s'affiche sur la page Documents balisés. Pour plus d'informations, consultez Balises.
Copier l'URL	Copie dans le presse-papiers l'URL de la vue de formulaire de l'enregistrement. Suivez les instructions du navigateur si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
Copier sys_id	Administrateurs seulement. Copie dans le presse-papiers le sys_id de l'enregistrement. Suivez les instructions du navigateur si les mesures de sécurité du navigateur restreignent cette fonction.
Afficher le code XML	Administrateurs seulement. Affiche les données d'enregistrement au format XML.
Historique	Administrateurs seulement. Affiche l'historique d'audit pour l'enregistrement, qui doit être activé pour la table. Pour plus d'informations, consultez Activer l'audit pour une table .
Recharger le formulaire	Recharge les informations à partir de la base de données pour actualiser la vue de formulaire.

Information associée

Actions d'interface utilisateur

Champs de formulaire

Un champ représente un élément de données individuel sur 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.

Les utilisateurs peuvent afficher et modifier les données de champ sur un formulaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Administration des champs .

Indicateurs d'état de champ

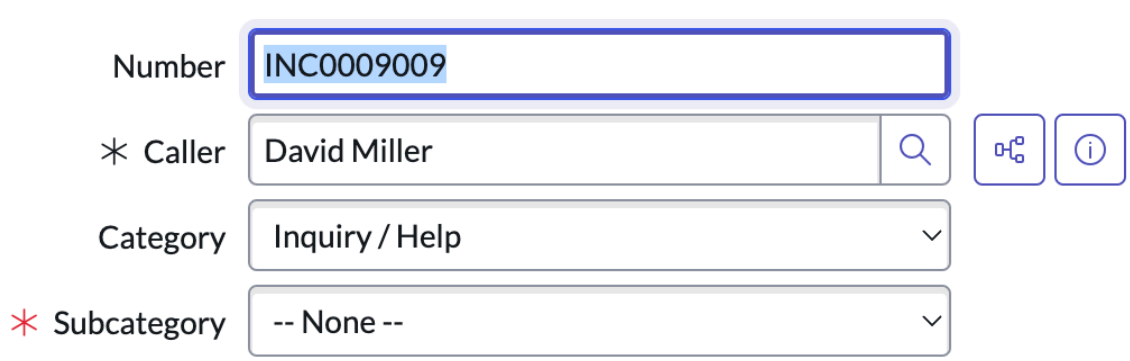
Les indicateurs sont utilisés sur certains champs pour désigner un type de champ spécial.

Un indicateur d'état de champ est un astérisque coloré qui peut apparaître à gauche des champs obligatoires. Les indicateurs d'état de champ changent de couleur pour représenter différents états des champs obligatoires.

Indicateurs d'état de champ

Indicateur	Description
Non renseigné	Le champ obligatoire est vide. L'utilisateur doit entrer une valeur pour enregistrer le formulaire. La couleur par défaut est le rouge.
Renseigné : enregistré Renseigné : non enregistré	Le champ obligatoire contient une valeur qui a été enregistrée ou qui doit être enregistrée. La couleur par défaut est le gris.

Interface utilisateur principale Indicateurs d'état de champ



Information associée

Définir les styles de champ

Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL

Les utilisateurs peuvent accéder directement à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL. Dans cette rubrique, nous expliquons le schéma d'URL utilisé par le système pour afficher les pages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Le paramètre de page sysparm_query se comporte différemment pour une liste et un formulaire.

- Liste : renvoie les enregistrements qui correspondent aux conditions de la requête.
- Formulaire (avec sys_id=-1 spécifié) : applique les valeurs au nouvel 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. Pour accéder à l'adresse Web unique et sécurisée de chaque instance, entrez le format par défaut : https://<nominstance>.service-now.com.

   Remarque :
   Pour afficher une URL de base personnalisée dans les notifications par e-mail, définissez la `glide.email.override.url` propriété. Pour plus d'informations, consultez Propriétés d'e-mail avancées .

2. Pour les autres affichages d'URL, saisissez l'un des schémas suivants :

Action	Schéma
Pour afficher la page dans l'interface standard, avec la bannière en haut et le navigateur d'application sur la gauche	nav_to.do ?uri=
Pour ouvrir un formulaire, une liste, une page d'interface utilisateur ou une autre page	<nom de la page>.do ?
Pour afficher une liste	<table name>_list.do
Pour ouvrir un enregistrement dans la vue de formulaire	<sys_id>
Pour créer un enregistrement	sys_id est -1.
Pour spécifier une requête, une vue, une page de redirection, etc.	<paramètres de page> Les paramètres incluent les exemples suivants : ○ sysparm_view=ess : spécifie une vue (ess). ○ sysparm_query=numéro=INC00040 : spécifie une requête (le nombre est INC00040). ○ sysparm_query=priority=2^active=true : spécifie une requête complexe avec deux termes (la priorité est 2 et actif est vrai). ○ sysparm_query=priority=2^active=true^EQ^GROUPBYcategory : regroupe les résultats de la requête (par catégorie). ○ sysparm_order=number : spécifie le champ par lequel effectuer le tri (nombre). ○ sysparm_order_direction=desc : spécifie un ordre de tri (décroissant). ○ sysparm_force_row_count=5 : limite le nombre maximum de résultats (5 enregistrements). ○ sysparm_result_view=viewname : spécifie la vue des résultats de recherche.
Pour spécifier un format de fichier. (CSV, XML, PDF ou UNL (déchargement))	%26CSV

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Schéma
Pour séparer les paramètres de page	&
Pour créer des requêtes de termes multiples ou spécifier plusieurs valeurs de champ	^(carat)

Information associée

Navigation des pages par URL

Activer la prise en charge des petites URL

Les URL par défaut utilisées par le système pour afficher les pages peuvent dépasser la limite de caractères d'Internet Microsoft Explorer, ce qui entraîne l'affichage d'un message d'erreur. Pour éviter cette erreur, vous pouvez activer la prise en charge des petites URL, qui génèrent des URL internes raccourcies.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le module d'extension Tiny URL Support est activé automatiquement, mais n'est pas activé. Activez ce module d'extension si Microsoft Internet Explorer affiche l'échec de l'ouverture de la page erreurs lors des opérations de routine dans le Now Platform.

Remarque :
Le système ne convertit pas toutes les URL en petites URL. Seules certaines URL générées par le système en tant que redirections sont converties. Par exemple, une URL générée par le navigateur lorsqu'un utilisateur ouvre un enregistrement n'est pas convertie en une petite URL.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Système**.
2. Sélectionnez l'option **Utiliser des URL miniatures lorsqu'une URL de redirection devient trop grande. Cela garantit que les URL trop longues pour IE (supérieures à 2083) ne sont pas utilisées. Au lieu de cela, ils sont convertis en une petite URL pour contourner le problème d'IE.**`glide.use_tiny_urls` (propriété).
3. **Facultatif :** Mettez à jour la valeur de la **longueur minimale d'une URL de redirection qui est activée en URL courte (par défaut = 1024)** (`glide.tiny_url_min_length` propriété), si vous le souhaitez.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Exemples de navigation par URL

Une liste d'exemples d'URL qui montrent les méthodes d'ouverture des pages dans l'application ServiceNow .

Ouvrir un formulaire avec des valeurs prédéfinies

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>.do ?sys_id=-1&sysparm_query=<field=value>

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Exemple
Ouvre un nouveau formulaire d'incident dans l'interface standard avec une priorité de **1** et un état d'incident En **attente du problème**.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3
Vous pouvez également utiliser JavaScript pour accéder aux méthodes GlideSystem. L'exemple suivant crée le même type d'incident que ci-dessus et remplit également l'ID de l'appelant avec l'ID de l'utilisateur actuel.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sys_id=-1&sysparm_query=priority=1^incident_state=3^caller_id=javascript:gs.getUserID()

Ouvrir un enregistrement existant avec des valeurs prédéfinies

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>.do ?sys_id=<sys_id>

Description	Exemple
Ouvre l'enregistrement d'incident avec le sys_id 966c9a414f5593001f6eac118110c75c	https://<nom d'instance>.service-now.com/incident.do?sys_id=966c9a414f5593001f6eac118110c75c
Ouvre l'enregistrement d'incident avec le numéro INC0010001	https://<nom de l'instance>.service-now.com/incident.do?sysparm_query=number=INC0010001

Afficher une liste d'incidents

Schémas pour les exemples suivants :

- https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do
- https://<URLbase>/<table name>_list.do

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Exemple
Ouvre une liste de tous les incidents avec (exemple 1) le cadre de navigation.	https://<nom de l'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do
Ouvre une liste de tous les incidents sans le cadre de navigation.	https://<nom d'instance>.service-now.com/incident_list.do

Afficher une liste de pièces jointes

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do

Description	Exemple
Ouvre la table Pièces jointes dans la vue de liste.	https://<nom de l'instance>.service-now.com/sys_attachment_list.do

Afficher une liste filtrée

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do ?sysparm_query=<field=value>

Description	Exemple
Renvoie une liste d'incidents actifs avec une escalade élevée dans l'interface standard.	https://<nom d'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=true^escalation=2

Renvoyer un fichier

Schéma : https://<baseURL>/nav_to.do ?uri=<table name>_list.do ?sysparm_<sysparmTypeOrField=value>&CSV

Description	Exemple
Renvoie un fichier de valeurs séparées par des virgules d'enregistrements dans la table Incident qui répondent aux conditions de requête.	https://<nom de l'instance>.service-now.com/nav_to.do?uri=incident_list.do?sysparm_query=active=false&CSV

Utiliser le filtre d'activité

Utilisez le filtre d'activité pour afficher ou masquer les champs pour lesquels vous souhaitez afficher l'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Tous les champs de la liste d'activités s'affichent par défaut par ordre alphabétique. Vous pouvez modifier l'ordre dans lequel les champs apparaissent sur le formulaire à l'aide de l'option **Configurer les champs disponibles** dans le formateur 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.

Procédure

1. Ouvrez le filtre en cliquant sur l'icône de filtre d'activité ( ) dans l'en-tête **Activité** .
2. Sélectionnez les champs pour lesquels vous souhaitez afficher l'activité.
   Les champs sont ajoutés ou supprimés dynamiquement au fur et à mesure de la sélection.
3. Cliquez à nouveau sur l'icône du filtre d'activité pour fermer le filtre.

Listes incorporées

Certains formulaires peuvent afficher les listes connexes comme incorporées. Les modifications apportées aux listes incorporées sont enregistrées lors de l'enregistrement du formulaire.

Utilisez ces contrôles pour utiliser une liste incorporée. Pour plus d'informations, consultez Modifier un formulaire.

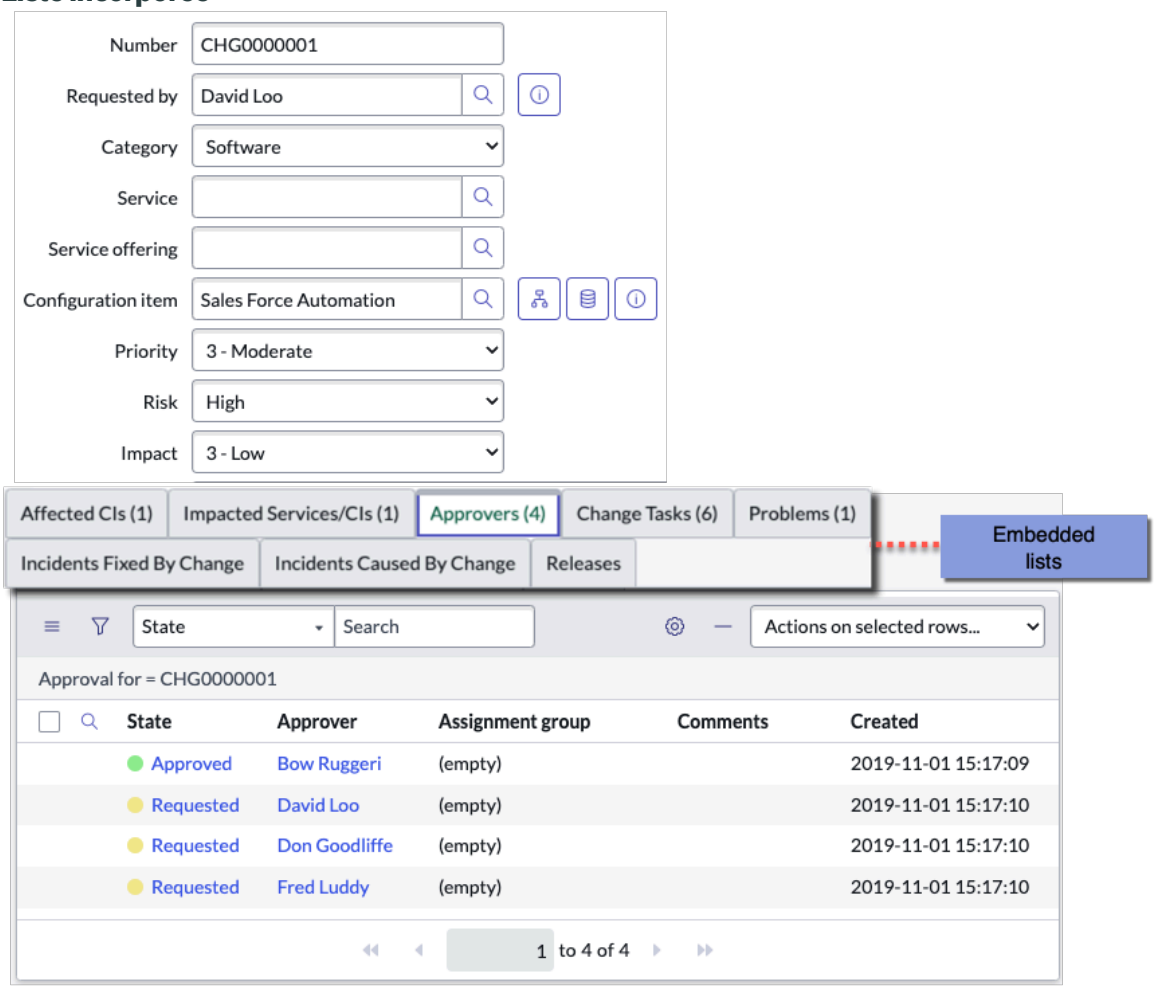
Utilisation de listes incorporées

Tâche	Icône	Action
Développer une liste incorporée		Cliquez sur l'icône de développement dans l'en-tête de liste.
Réduire une liste incorporée		Cliquez sur l'icône de réduction dans l'en-tête de liste.
Insérer une nouvelle ligne		Sélectionnez **Ajouter** et identifiez l'enregistrement que vous souhaitez ajouter à la liste incorporée.
Modifier une ligne		Double-cliquez dans une zone vide de ce champ. Consultez Utiliser l'éditeur de liste.
Supprimer une ligne		Cliquez sur l'icône de suppression située à côté de la ligne. Les nouvelles lignes sont immédiatement supprimées. Les lignes existantes sont désignées pour suppression lors de la sauvegarde de l'enregistrement. Pour effacer cette désignation, cliquez à nouveau sur l'icône de suppression.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 incorporée



Listes connexes

Les listes connexes apparaissent sur les formulaires et affichent les enregistrements dans les tables qui ont des relations avec l'enregistrement actuel.

Les utilisateurs peuvent afficher et modifier des informations dans des listes connexes comme n'importe quelle autre liste. Les administrateurs peuvent configurer des listes connexes pour qu'elles apparaissent sur les formulaires et dans les listes hiérarchiques en configurant un formulaire. Les listes connexes n'ont pas de limite de taille.

Remarque :

La création d'un enregistrement à l'aide d'une liste connexe applique le filtre de liste à l'enregistrement et remplit automatiquement le champ associé. Ce comportement s'applique aux champs de référence, de chaîne, booléen et de menu lorsque les critères du filtre sont définis sur **est** ou **=**.

Information associée

Configurer la mise en page

Listes dans l'environnement classique

Sélectionner ou créer des enregistrements dans une liste connexe

Lorsqu'un formulaire contient une liste connexe, comme la liste **connexe Incidents** du formulaire de problème, vous pouvez sélectionner des enregistrements existants ou en ajouter de nouveaux dans la 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.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez l'enregistrement pour travailler avec les enregistrements d'une liste connexe, comme un enregistrement de problème.
2. Localisez la liste connexe, par exemple, **Incidents**.
3. Pour sélectionner des enregistrements existants, procédez comme suit.
   a. Cliquez sur **Modifier**.
   b. À l'aide de la zone de sélection, sélectionnez les enregistrements à associer à l'enregistrement actuel. Lorsque vous sélectionnez un enregistrement, des informations le concernant apparaissent sous la liste **Collection** pour vous aider à identifier l'enregistrement à sélectionner.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.
4. Pour créer un enregistrement connexe, procédez comme suit.
   a. Cliquez sur **Nouveau**.
   Un nouveau formulaire pour la table connexe s'ouvre, par exemple, le formulaire d'incident.
   b. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Le nouvel enregistrement est ajouté à la table connexe et à la liste connexe de l'enregistrement.

Configurer le moment du chargement d'une liste connexe

S'il existe de nombreuses listes connexes sur un formulaire ou de nombreux enregistrements dans les listes connexes, le formulaire peut se charger lentement. Vous pouvez améliorer les temps de réponse des formulaires en configurant les listes connexes pour qu'elles se chargent manuellement, sur demande ou automatiquement, une fois le reste du formulaire chargé.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à **Menu utilisateur** > **Préférences** > **Affichage**.
2. Sélectionnez l'une des options suivantes dans les **listes connexes Charges dans le menu des formulaires classiques** .

Option	Description
Avec le formulaire	Les listes connexes se chargent lorsque vous ouvrez le formulaire, c'est le paramètre par défaut. Lorsqu'elle est sélectionnée, la valeur de la préférence utilisateur glide.ui.related_list_–timing est définie 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.

Option	Description
Après les chargements du formulaire	Les listes connexes se chargent après le chargement du reste du formulaire. Lorsqu'elle est sélectionnée, la valeur de la préférence utilisateur glide.ui.related_list_–timing est définie sur différé.
Sur demande	Les listes connexes se chargent à la demande. Lorsque cette option est sélectionnée, un bouton **Charger les listes connexes** apparaît au bas de chaque formulaire contenant des listes connexes. Cliquez sur le bouton pour charger les listes connexes. Lorsqu'elle est sélectionnée, la valeur de la préférence utilisateur glide.ui.related_list_–timing est définie sur Sur demande.

3. Fermez le menu des préférences d'affichage.

Créer un filtre par défaut pour une liste connexe

Créez un filtre par défaut pour les enregistrements qui se chargent lorsque votre liste connexe s'affiche.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

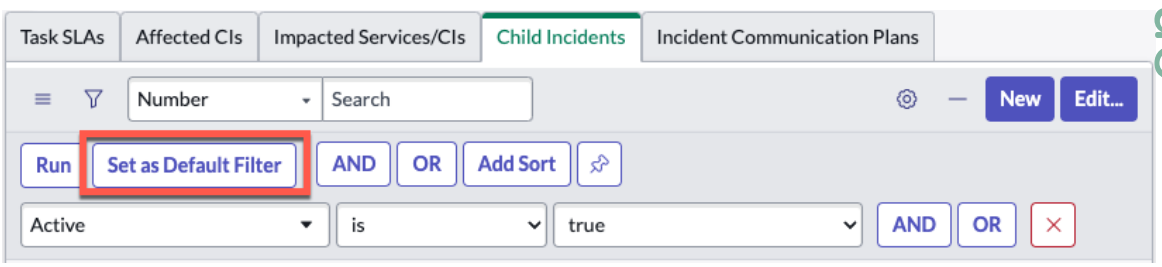
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge dans les listes connexes de la liste v3.

Procédure

1. Accédez à la liste connexe (par exemple, **Incidents** sur un enregistrement de problème).

2. Créez le filtre souhaité à l'aide du créateur de condition (exemple, **[Actif] [est] [vrai]**).



3. Cliquez sur **Définir comme filtre par défaut**.

Configurer l'option de modification

Vous pouvez configurer l'option de modification qui permet aux utilisateurs d'ajouter des enregistrements aux listes connexes dans les formulaires.

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

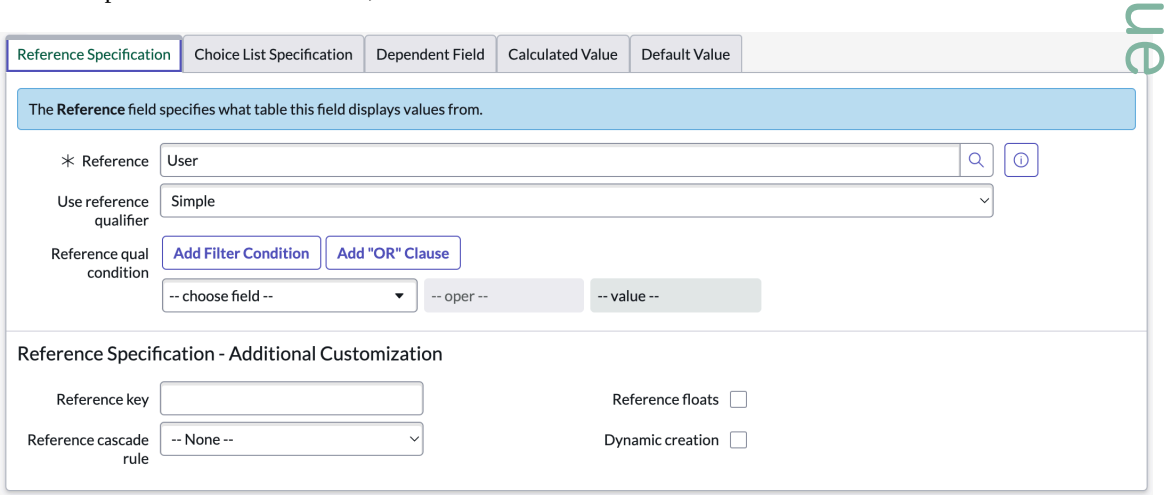
Le bouton **Modifier** est disponible pour les listes connexes qui représentent des relations plusieurs à plusieurs et un à plusieurs. Les listes connexes définies peuvent ne pas avoir de bouton **Modifier** , car les enregistrements connexes sont automatiquement ajoutés à ces listes en fonction de la relation entre les enregistrements.

Procédure

1. Accédez à la liste connexe, telle que la liste **connexe Incidents** sur un enregistrement de problème.
2. Effectuez l'action appropriée pour la version de liste.
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Afficher l'option Modifier	Décochez la case **Omettre le bouton de modification** .
Masquer l'option Modifier	Cochez la case **Omettre le bouton de modification** .
Affichez l'option Modifier si la case à cocher est décochée et que le bouton n'apparaît pas.	Cliquez sur **Activer la modification**.

4. Si la liste représente une relation un-à-plusieurs (par exemple, les incidents peuvent être associés à un seul problème, mais les problèmes peuvent être associés à de nombreux incidents), procédez comme suit.
   a. Ouvrez un enregistrement dans la table cible (par exemple, Incident).
   b. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Dictionnaire**.
   c. Ouvrez l'entrée du dictionnaire pour le champ de référence (par exemple, **ID de problème** sur **l'incident**).
   d. Dans la section Spécification de référence, cochez la case **Référence flottante** .



5. 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.

Créer des listes connexes définies

Vous pouvez ajouter des listes connexes par défaut au formulaire pour que tous les utilisateurs puissent les consulter lors de l'affichage des enregistrements.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par exemple, vous pouvez inclure une liste d'incidents associés au bas d'un enregistrement de problème ou une liste de membres au bas d'un enregistrement de groupe. Cette fonctionnalité dépend des champs de référence ou des relations de tables plusieurs-à-plusieurs. Si deux tables sont liées via le dictionnaire système, l'une peut apparaître sous forme de liste connexe sur l'autre.

Les listes connexes définies permettent d'exprimer les relations entre des tables arbitraires sous la forme d'une liste connexe. Deux tables pouvant avoir une relation logique peuvent apparaître en tant que paire parent/enfant via une liste connexe. En voici quelques exemples.

- Sur un enregistrement d'incident, affichez tous les incidents ouverts par le même appelant.
- Sur un enregistrement utilisateur, affichez les 20 dernières transactions effectuées par cet utilisateur.
- Sur un enregistrement d'incident, affichez tous les problèmes ouverts sur le CI signalé.

Ces relations vont au-delà des relations normalement définies dans le dictionnaire système par le biais de champs de référence et de relations plusieurs-à-plusieurs.

Chaque liste connexe nécessite un enregistrement de relation. Avant de créer une relation, vérifiez qu'il n'existe pas d'enregistrement de relation existant qui fournisse déjà les informations nécessaires. Utilisez les étapes suivantes pour créer un enregistrement de relation.

Procédure

1. Cliquer sur **Définition du système** > **Relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Spécifiez les champs d'enregistrement de relation.

Champs d'enregistrement de relation

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom de la liste connexe. La page de configuration de formulaire affiche ce nom dans la liste des listes disponibles.
Avancés	Cochez cette case pour utiliser JavaScript à la place des champs **S'applique à la table** et **Requêtes à partir de la table** .
S'applique à la table	Sélectionnez la table sur laquelle la liste connexe s'affiche. Par exemple, pour ajouter une liste connexe au formulaire Utilisateur, sélectionnez la table Utilisateur [sys_user]. Ce champ est masqué dans les enregistrements de relations avancées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 de l'origine des requêtes	Sélectionnez la table à partir de laquelle cette liste connexe récupère les données. Par exemple, pour ajouter des enregistrements de tâches connexes à la liste connexe, sélectionnez la table Tâche [task]. Ce champ est masqué dans les enregistrements de relations avancées.
Appliquer à	Saisissez un script qui définit la variable de *réponse* sur **vrai** lorsqu'un utilisateur ouvre un formulaire sur la table souhaitée. Ce champ n'est visible que si la case **Avancé** est cochée.
Requête depuis	Tapez un script qui définit la variable de *réponse* sur le nom de la table à partir de laquelle la liste connexe récupère les données. Ce champ n'est visible que si la case **Avancé** est cochée.
Requête avec	Spécifiez les enregistrements à inclure en tapant un script. Par exemple : `current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);` ○ L'objet `actuel` spécifie l'enregistrement actuel sur lequel le script est déclenché. ○ La méthode `addQuery` ajoute un filtre qui renvoie les enregistrements répondant à une condition spécifiée. ○ La variable `opened_by` est le nom de champ que vous interrogez dans la table à partir de **Requêtes à partir de la table**. ○ La variable `parent.sys_id` fait référence à la **table S'applique à** et à l'ID de l'enregistrement affiché.
Rappel d'insertion	Tapez un script à exécuter après une action d'insertion réussie. Ce champ n'est visible que si la case **Avancé** est cochée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Liste connexe Ajouter des incidents par le même appelant

Cet exemple ajoute la relation existante, Incidents par le même appelant, aux formulaires d'incident.

Avant de commencer

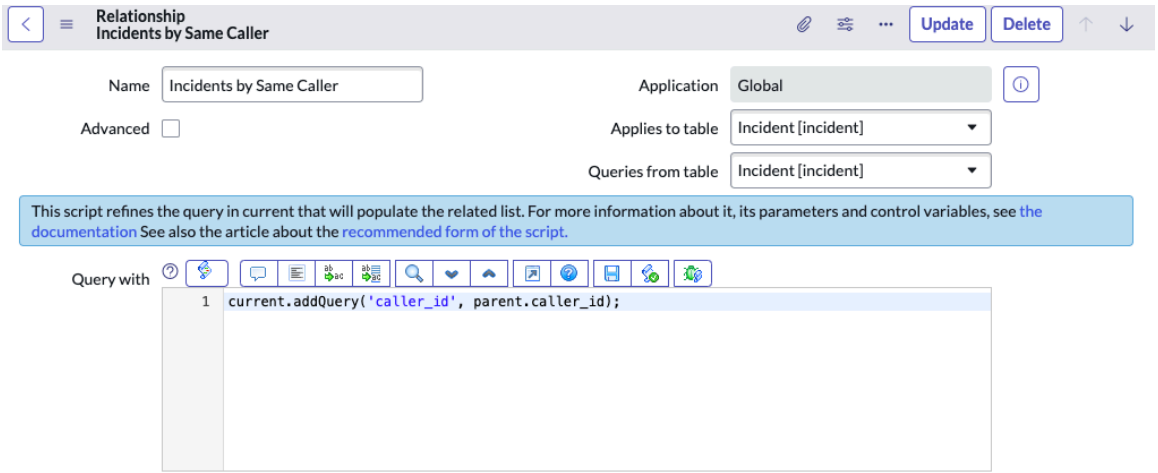
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

- **S'applique à la table** : cette liste apparaît en tant que liste connexe disponible lors de l'affichage d'un enregistrement d'incident.
- **Requêtes de la table** : cette liste affiche une liste d'incidents.
- **Requête avec** : Ce script sélectionne les enregistrements dont la **caller_id** correspond à **l'caller_id** de l'enregistrement parent (l'incident que vous consultez).

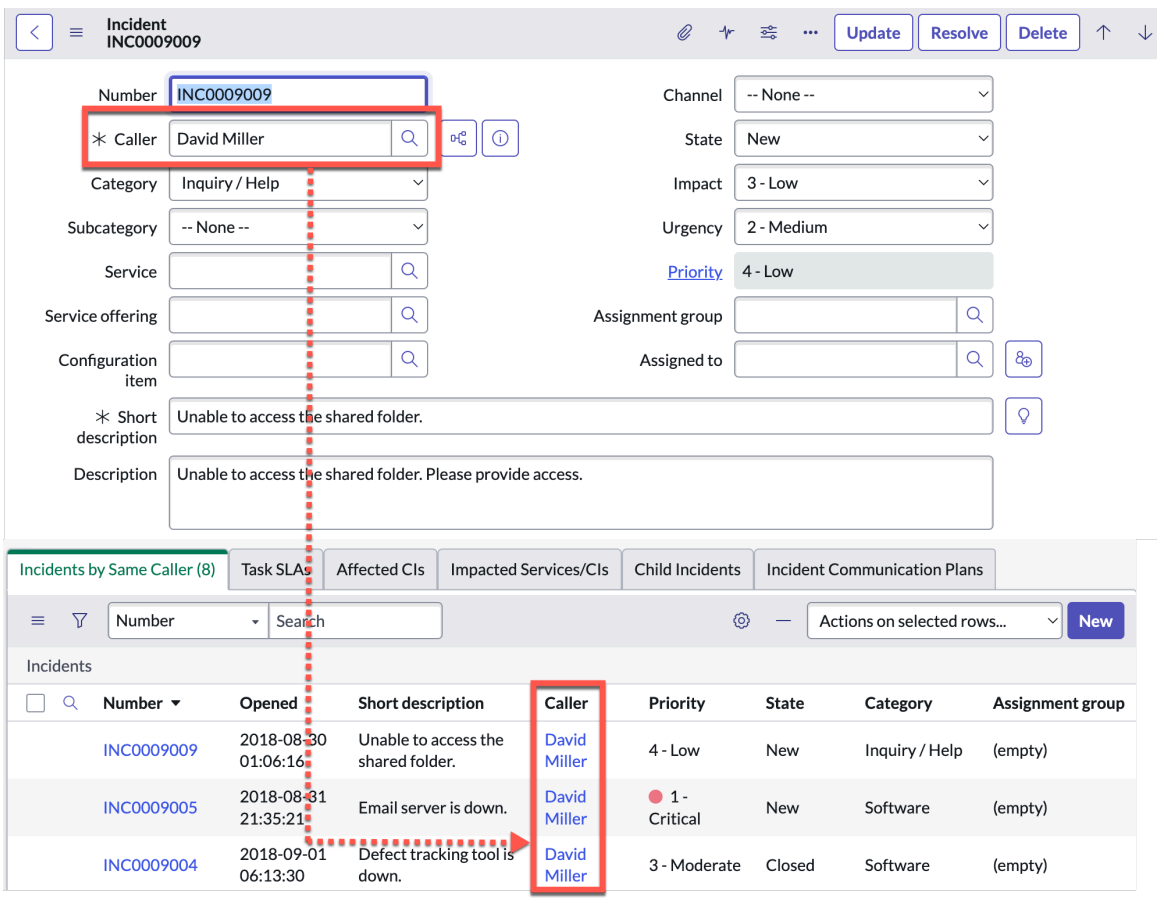
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un incident.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Listes connexes**.
   Le nom des relations existantes apparaît dans votre liste de listes disponibles.
3. Déplacez la liste **Incidents par le même appelant** vers la liste **Sélectionné** .
4. Cliquez sur **Enregistrer**.



Que faire ensuite

Remarques et limites :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 création d'un enregistrement à l'aide d'une liste connexe applique le filtre de liste à l'enregistrement et remplit automatiquement le champ associé. Ce comportement s'applique aux champs de référence, de chaîne, booléen et de menu lorsque les critères du filtre sont définis sur **est** ou **=**.
- Par exemple, si vous cliquez sur le bouton **Nouveau** sur l'une de ces nouvelles relations, le système tente de s'assurer que le nouvel enregistrement correspond aux conditions de liste. Par exemple, si vous cliquez sur **Nouveau** dans la liste d'exemples, un incident se produit lorsque la **caller_id** est préremplie avec **Bud Richman**.
- Lors de l'écriture d'un script de votre condition, **actuel** est l'enregistrement auquel vous souhaitez ajouter des requêtes, tandis que **parent** est l'enregistrement principal affiché.
- Ces relations ne s'actualisent pas tant que vous n'avez pas mis à jour un formulaire. Dans l'exemple, si vous avez remplacé l'appelant **Bud Richman** par **Fred Luddy**, la liste en bas de l'écran affiche toujours les incidents appartenant à Bud Richman jusqu'à ce que vous enregistriez l'incident.
- Vous n'êtes pas limité à une seule condition de requête. Il est, par exemple, possible d'avoir une liste connexe de tous les incidents ouverts par le même appelant au cours de la dernière semaine, ou de tous les incidents **ouverts** ouverts par le même appelant.
- Les objets **actuel** et **parent** ne peuvent pas être utilisés avec le champ **Requêtes à partir de** . Au lieu de cela, **l'objet gs** est disponible pour les appels GlideSystem.
- Le bouton **Modifier** n'est pas disponible sur les relations définies, car la relation est scriptée.

Cas d'utilisation supplémentaire : vous pouvez activer une relation similaire pour que la table Demande affiche les **demandes du même appelant** à l'aide de **Demandé pour** dans la table Demande.

Information associée

GlideSystem

Ajouter des transactions par liste connexe d'utilisateurs

Cet exemple ajoute une relation, 20 dernières transactions, au formulaire utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La nouvelle relation crée une liste des enregistrements de tâches ouverts par l'utilisateur actuel.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Relations**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Créez une relation avec les valeurs suivantes.

Option	Description
Nom	20 dernières transactions
S'applique à la table	Utilisateur [sys_user]
Table de l'origine des requêtes	Tâche [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.

Option	Description
Requêtes avec	`current.addQuery('opened_by', parent.sys_id);`

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
6. Sélectionnez n'importe quel utilisateur.

   Example
   Par exemple, sélectionnez David Loo.
7. Configurez les listes connexes pour le formulaire utilisateur et ajoutez la liste connexe **20 dernières transactions**.
8. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.
9. Sélectionnez n'importe quel utilisateur.

   Example
   Par exemple, sélectionnez David Loo.
10. La liste connexe **des 20 dernières transactions** affiche tous les enregistrements de tâches ouverts par l'utilisateur actuel.

Que faire ensuite

Remarques et limites :

- Cette requête renvoie tous les enregistrements de tâches ouverts par l'utilisateur. La liste connexe affiche par défaut 20 enregistrements de tâches par page.
- La variable parente fait référence à la **table S'applique à**. Dans ce cas, elle s'applique à la table Utilisateur [sys_user].
- L'interrogation d'une sys_id d'enregistrement est une méthode de requête courante pour les relations.

Information associée

Ajouter une liste connexe à un formulaire

Ajouter des champs aux sélections dans une liste connexe

Lorsque vous cliquez sur **Modifier** dans une liste connexe et que vous sélectionnez un élément, des informations sur l'élément apparaissent sous la liste. Vous pouvez développer les champs qui s'affichent pour l'élément afin de fournir plus d'informations.

Avant de commencer

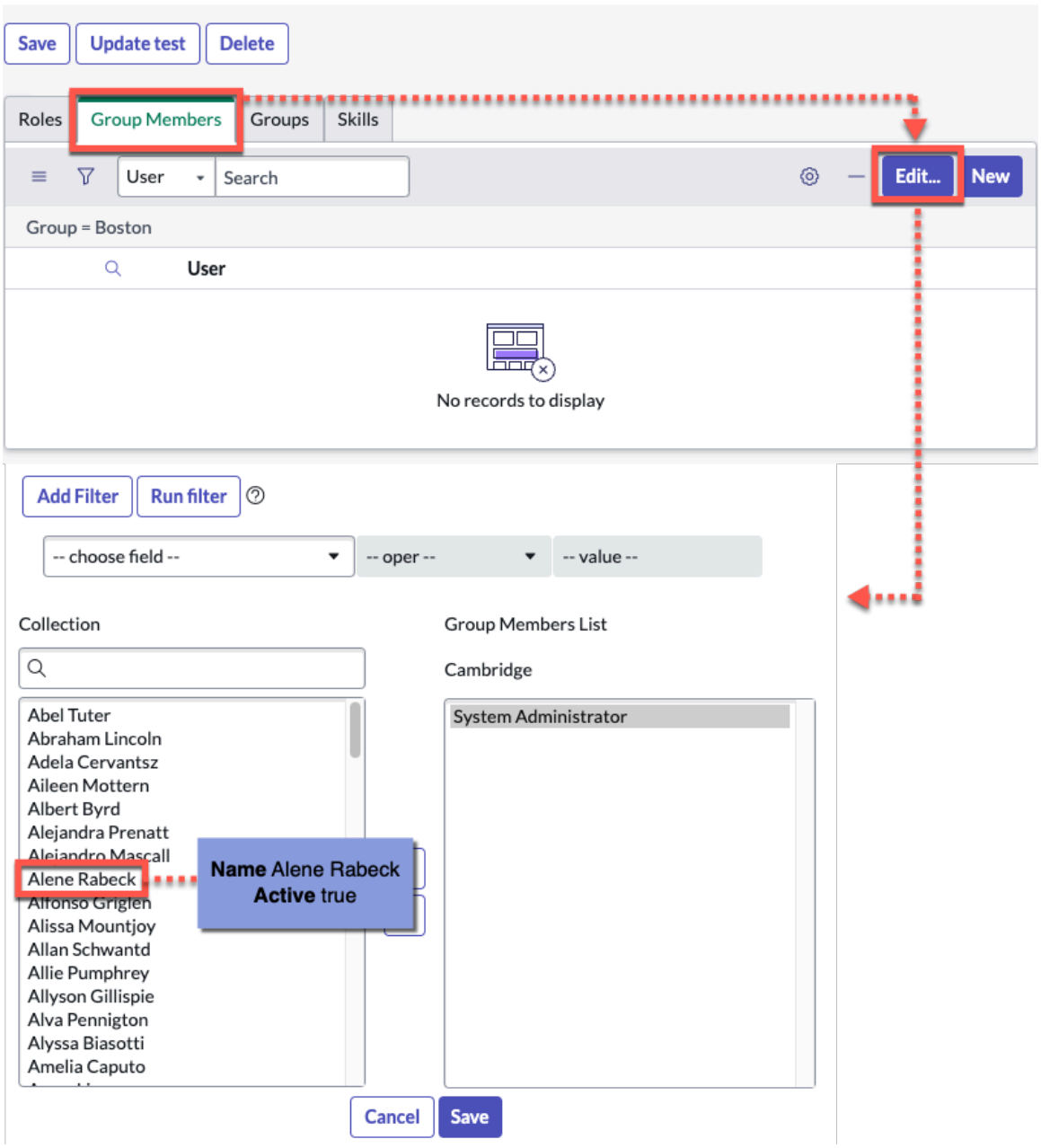
Rôle requis : admin

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

Champs répertoriés pour l'enregistrement sélectionné



Pour ajouter des champs aux sélections d'une liste connexe, enregistrez le nom exact du champ ou de l'élément, et non le nom de l'étiquette. Cet exemple illustre l'ajout de champs à la liste connexe **Groupes** [sys_user_group].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
2. Sélectionnez **sys_ref_list**.
3. Pour ajouter des champs à partir de la table Groupe, sélectionnez **sys_user_group** dans la liste connexe **Listes**.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Éléments** de liste.
5. Saisissez le nom du champ et sa position relative lorsqu'ils apparaissent dans la 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.

Les champs s'affichent de haut en bas, du nombre le plus bas au nombre le plus élevé.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer un filtre par défaut pour les enregistrements de sélecteur de liste

Vous pouvez définir un filtre par défaut pour limiter les enregistrements connexes que les utilisateurs peuvent sélectionner lors de la modification d'un champ de référence. Les filtres par défaut sont simples à configurer, mais il leur manque un élément de filtrage dynamique, ce qui empêche l'utilisateur final de modifier le filtre par défaut.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_list

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Un filtre est utilisé pour limiter les enregistrements qui sont répertoriés dans la zone de liste double qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur **Modifier** dans une liste connexe.

Procédure

1. Cliquez avec le bouton droit sur un titre de colonne et sélectionnez **Configurer** > **Contrôle de la liste**.
2. Configurez le formulaire Contrôle de la liste pour ajouter le champ Modifier le filtre **par défaut** , si nécessaire.
3. Dans le champ **Modifier le filtre par défaut** , utilisez le créateur de condition pour créer un filtre par défaut.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Lorsque les utilisateurs cliquent sur le bouton **Modifier** dans la liste connexe, la liste des enregistrements qu'ils peuvent sélectionner est filtrée en fonction du filtre par défaut.

Information associée

Configurer les qualificatifs de référence

Créateur de condition

Modifier un formulaire

Vous pouvez modifier un enregistrement dans la vue de formulaire. Vous pouvez également insérer un enregistrement, appliquer un modèle et annuler les modifications apportées à l'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au formulaire.
   Si un autre utilisateur consulte le même enregistrement, son avatar s'affiche avec un point vert dans l'en-tête du formulaire. Si plusieurs utilisateurs consultent l'enregistrement, l'avatar est un nombre et vous pouvez pointer votre curseur vers celui-ci pour voir les noms.
2. Saisissez les données appropriées.
   Selon la configuration du système, les données saisies dans un formulaire peuvent affecter d'autres options du formulaire ou modifier son apparence. Par exemple, si vous sélectionnez l'état **Fermé** pour un incident, un champ Notes **de fermeture** requis peut apparaître. Les administrateurs peuvent créer des effets de formulaire personnalisés de diverses manières, y compris des politiques d'interface utilisateur et des scripts clients.
3. Enregistrez l'enregistrement à l'aide de l'une de ces méthodes :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Soumettre** ou **Mettre à jour** pour enregistrer les changements et revenir à la page précédemment consultée.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire et sélectionnez **Enregistrer** pour enregistrer les changements sans quitter la vue de formulaire.

Sur Interface utilisateur principale les formulaires, les champs se mettent à jour de façon dynamique et affichent une icône de mise à jour de champ pour indiquer les modifications apportées par d'autres utilisateurs. Vous pouvez pointer sur l'icône de mise à jour du champ pour voir quel utilisateur a effectué la mise à jour. Cette indication dynamique permet d'empêcher les utilisateurs d'écraser accidentellement le travail des autres.

Remarque :
Si vous avez saisi une valeur différente de la valeur enregistrée par l'autre utilisateur, le système ne met pas à jour le champ automatiquement. Modifiez manuellement votre valeur pour qu'elle corresponde à la valeur saisie par l'autre utilisateur. Sinon, vous remplacez le changement lorsque vous sauvegardez l'enregistrement.

Insérer un enregistrement

Insert fournit une méthode pour créer plusieurs éléments similaires, tels que des notifications par e-mail, des utilisateurs, des groupes ou des règles métier.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

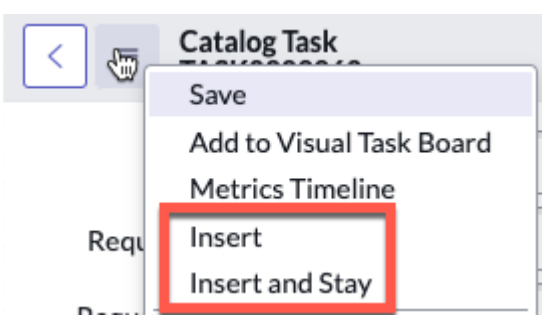
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent activer la fonction **Insérer** pour les enregistrements de tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Autoriser les options d'insertion sur les enregistrements de tâches .

Procédure

1. Ouvrez un élément similaire.
2. Modifiez l'élément et donnez-lui un nouveau **nom**.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez l'une des options suivantes.

Option	Description
Insérer	Enregistre l'élément sous la forme d'un nouvel enregistrement et revient à la page précédemment consultée.
Insérer et rester	Enregistre et affiche le nouvel 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.

Appliquer un modèle dans un formulaire

Votre organisation peut utiliser des modèles pour effectuer les tâches fréquemment demandées. Un modèle contient des champs préremplis qui sont utilisés par défaut lorsque le modèle est sélectionné.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez au formulaire.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur.
   a. Cliquez sur l'icône Autres options ( ) dans l'en-tête du formulaire.
   b. Sélectionnez **Activer/désactiver la barre de modèle**.
3. Sélectionnez le modèle à appliquer.
   En cas de conflit entre le modèle sélectionné et le formulaire, un message de conflit s'affiche avec un lien pour afficher les détails du conflit. Par exemple, si un champ qui n'apparaît pas sur le formulaire est renseigné dans le modèle, les détails du message de conflit identifient le champ manquant et la valeur n'est pas définie. Si vous avez un message de conflit, examinez les détails et informez votre administrateur si nécessaire. Les champs spécifiques sont renseignés avec des valeurs provenant du modèle.
4. Complétez le formulaire.
   Vous pouvez modifier n'importe quelle valeur qui a été renseignée à partir du modèle.
5. Cliquez sur **Envoyer** pour créer l'enregistrement.

Annuler les modifications apportées à un formulaire

Annulez les modifications apportées à un formulaire en quittant le formulaire sans enregistrer.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Quittez la vue de formulaire sans sauvegarder l'enregistrement.
2. Si un message s'affiche, cliquez sur **Quitter cette page** pour confirmer l'annulation.

Remarque :
Les administrateurs peuvent désactiver le message de confirmation en définissant la `glide.ui.dirty_form_support` propriété sur faux.

Personnaliser un formulaire

Lorsque la fonctionnalité de personnalisation de formulaire est activée, les utilisateurs peuvent personnaliser les champs à afficher sur une vue de formulaire spécifique en fonction de leurs préférences individuelles. La personnalisation du formulaire est disponible dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer
Rôle requis : itil, personalize_form ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les personnalisations du formulaire personnel n'affectent pas ce que les autres utilisateurs voient sur leurs 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.

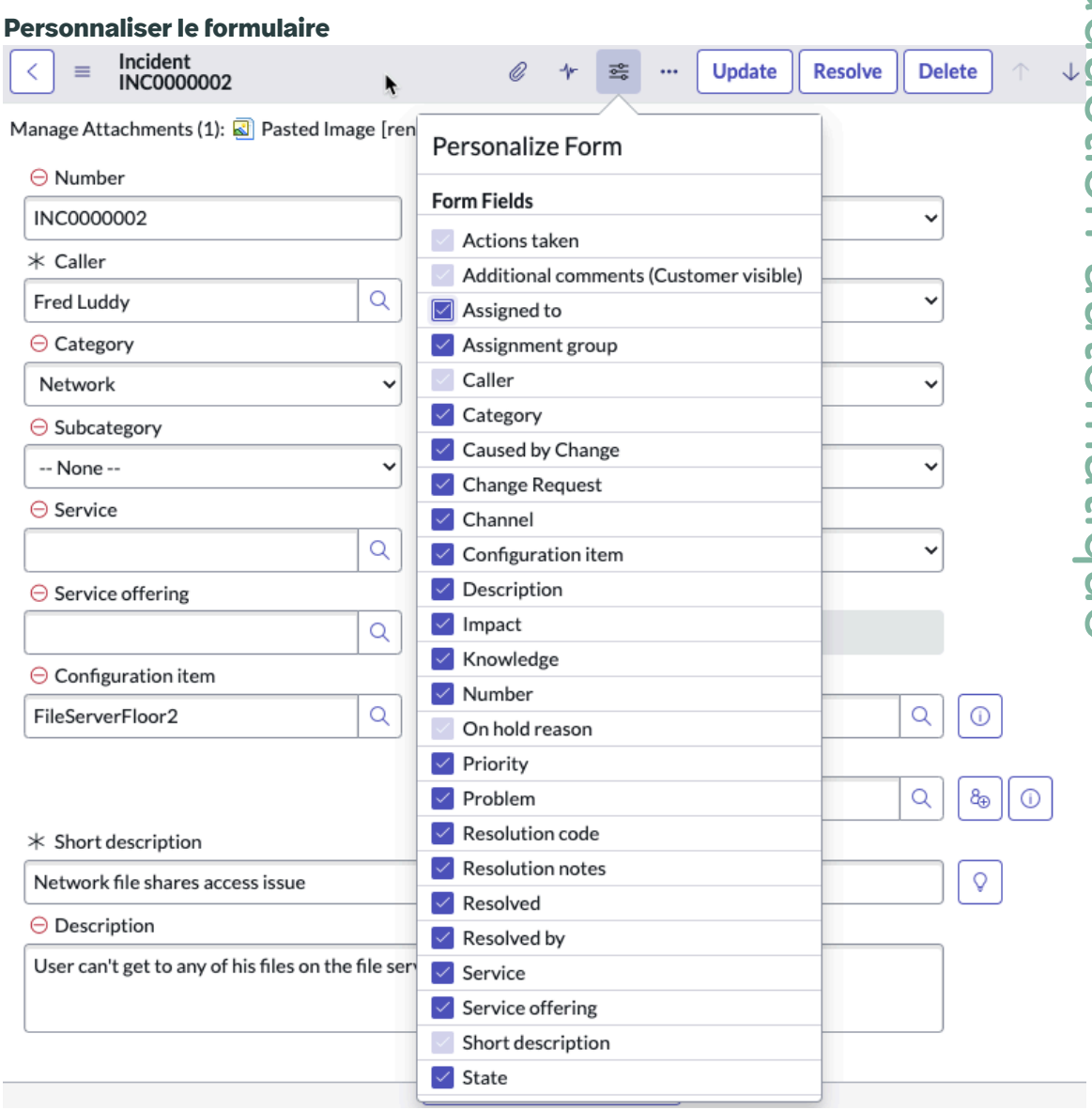
Contrairement à la configuration d'un formulaire, la personnalisation d'un formulaire ne permet pas aux utilisateurs d'effectuer les actions suivantes :

- Modifiez l'ordre des champs sur le formulaire.
- Ajoutez des champs qui ne sont pas configurés pour apparaître sur le formulaire.
- Masquer les champs obligatoires.

Remarque :
La personnalisation d'un formulaire de cette manière modifie le formulaire pour vous uniquement. Pour apporter des modifications à un formulaire qui soient visibles par tous les utilisateurs, vous devez configurer le formulaire .

Procédure

1. Ouvrez n'importe quel enregistrement.
2. Dans l'en-tête du formulaire, cliquez sur l'icône Personnaliser le formulaire.
   Le menu Personnaliser le formulaire s'affiche et les icônes de masquage des champs apparaissent sur le formulaire.



Une case grise décochée indique les champs que vous avez précédemment masqués.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 champs que le formulaire est configuré pour afficher sont disponibles dans le menu Personnaliser le formulaire. Pour ajouter des champs au formulaire, vous devez configurer la mise en page du formulaire.

3. Décochez une case ou cliquez sur l'icône Masquer le champ (icône ⊖) située près d'un champ.
   Certaines cases à cocher sont grises et sélectionnées. Ces cases à cocher indiquent les champs qui ne peuvent pas être masqués, car ils sont obligatoires ou déjà masqués par des politiques d'interface utilisateur ou des scripts clients.
4. Cliquez en dehors du menu Personnaliser le formulaire pour enregistrer vos modifications.
   Si vous sortez du formulaire, la prochaine fois que vous personnaliserez le formulaire, vous devrez réinitialiser vos personnalisations pour afficher les champs que vous avez masqués.
5. Pour restaurer la vue de formulaire par défaut, personnalisez le formulaire et cliquez sur **Réinitialiser**.

Information associée

Administration de la personnalisation du formulaire

Ajouter et gérer les pièces jointes

Vous pouvez charger un fichier en tant que pièce jointe à un incident, à un article de la base de connaissances, à une demande de changement ou à un autre type d'enregistrement.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les administrateurs peuvent configurer les pièces jointes et leur fonctionnement dans le système. Pour plus d'informations, consultez Administration des pièces jointes .

La limite de taille maximale par défaut pour un fichier de pièce jointe pouvant être ajouté à un enregistrement sur le Now Platform est de 1 024 Mo pour une nouvelle instance prête à l'emploi. Si le champ n'est pas renseigné, la limite par défaut (actuellement fixée à 1 Go) sera utilisée comme taille maximale de fichier pour pièce jointe.

Remarque :
N'utilisez pas le module **Charger un fichier** dans l'application **Définition du système** . Elle n'est pas compatible avec les instances multi-nœuds.

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement.
   Par exemple, un enregistrement d'incident.
2. Cliquez sur l'icône Pièces).
3. Cliquez sur **Choisir des fichiers** ou **Parcourir**, selon votre navigateur, puis accédez à un fichier.
4. **Facultatif :** Chargez plusieurs fichiers de l'une des façons suivantes.
   - Sélectionnez plusieurs fichiers en même temps dans l'explorateur de fichiers. Internet Explorer ne prend pas en charge cette fonctionnalité.
   - Ajoutez chaque fichier sur une ligne distincte en cliquant sur **Ajouter une autre pièce jointe**, puis sur **Choisir des fichiers** sur la ligne suivante. Répétez l'opération jusqu'à ce que tous les fichiers souhaités soient sélectionnés. Cette fonctionnalité est disponible dans tous les navigateurs pris en charge.

Traduction automatique

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

5. Cliquez sur **Joindre**.
   Les fichiers joints apparaissent dans la liste **des pièces jointes actuelles** et en haut du formulaire. Il existe plusieurs messages d'erreur courants qu'un utilisateur peut recevoir dans certains cas lorsqu'il tente de télécharger une pièce jointe vers un enregistrement sur une instance ServiceNow. Voici des exemples courants de ces erreurs.
   - Lorsque vous tentez d'ajouter une pièce jointe à un enregistrement spécifique, l'utilisateur peut recevoir un message d'erreur indiquant que le fichier contient une extension de fichier interdite.
   - Lorsque vous tentez de charger une pièce jointe à un enregistrement, l'utilisateur reçoit un message indiquant que le type de fichier n'est pas autorisé ou que le type MIME ne correspond pas au nom de fichier réel.
   - Lorsque vous tentez d'ajouter une pièce jointe à un enregistrement sur une instance, l'utilisateur reçoit une erreur de taille de fichier.
6. **Facultatif :** Pour corriger ces erreurs, accédez à **Propriétés système > Sécurité**.

   a. En cas d'erreur de type de fichier non autorisé, essayez d'enregistrer le fichier dans un format différent. L'extension de fichier .zip est souvent incluse en tant qu'extension de fichier autorisée et un fichier peut être compressé puis joint.

   b. En cas de type de fichier non autorisé ou d'erreur de type MIME, locate **Cette propriété doit être définie pour activer la vérification du type MIME pour les chargements (toutes les versions d'Eureka et versions ultérieures). Active (vrai) ou désactive (faux) la validation du type mime pour les pièces jointes de fichiers. Le type MIME est vérifié pendant le chargement pour les extensions de fichier configurées via glide.attachment.extensions.** et activez la propriété en cochant **Oui**.

   > **Remarque :**
   > Le paramètre par défaut de cette propriété sur une instance prête à l'emploi est Non (décoché).

   c. En cas d'erreur de taille de fichier, reportez-vous à Gérer les pièces jointes.

7. Fermez la fenêtre contextuelle pour revenir au formulaire.

Que faire ensuite

Limitez les utilisateurs qui peuvent afficher les pièces jointes en appliquant les règles ACL. Pour plus d'informations sur les règles ACL, consultez Règles des listes de contrôle d'accès .

Gérer les pièces jointes

Vous pouvez afficher, renommer et supprimer les pièces jointes d'un enregistrement et ajouter des pièces jointes supplémentaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'enregistrement (par exemple, un enregistrement d'incident).
2. Sélectionnez l'icône Pièces jointes ( ) ou le lien **Gérer les pièces jointes** si des fichiers sont déjà joints.
   Le nombre de pièces jointes d'un enregistrement est indiqué sur le lien **Gérer les pièces jointes** .
3. Pour ajouter des pièces jointes, 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 **Choisir des fichiers**.

b. Sélectionnez le fichier à joindre, puis sélectionnez **Ouvrir**.

c. Sélectionnez **Joindre**.

4. Pour renommer une pièce jointe, procédez comme suit.

a. Sélectionnez **[renommer]** à côté du nom du fichier en haut du formulaire (ou dans la fenêtre contextuelle).

a. Modifiez le nom du fichier, déplacez votre curseur n'importe où sur l'écran ou dans la fenêtre contextuelle et appuyez une fois sur votre souris pour enregistrer les modifications.

Remarque :
Appuyez sur la touche Echap **ou X pour** annuler, renommer et revenir à l'écran principal.

5. Pour supprimer des pièces jointes, sélectionnez le lien **Gérer les pièces jointes** et procédez comme suit.

a. Cochez les cases situées en regard des pièces jointes à supprimer.

b. Sélectionnez **Supprimer**.
La pièce jointe disparaît et la fenêtre contextuelle reste ouverte.

Remarque :
Une fois qu'un enregistrement a été fermé, vous ne pouvez pas supprimer les pièces jointes de cet enregistrement.

6. Fermez la fenêtre contextuelle pour revenir au formulaire.

7. Pour ajuster la taille maximale autorisée d'une pièce jointe à un enregistrement, procédez comme suit.

a. Accédez aux **propriétés système > Sécurité**.

b. Localisez **Taille maximale de la pièce jointe en mégaoctets :** et entrez la taille du fichier.

Remarque :
La limite de taille maximale par défaut pour un fichier de pièce jointe qui peut être ajouté à un enregistrement sur le est de 1 024 Mo pour une nouvelle instance de Now Platform système de base. Si le champ est laissé vide, la limite par défaut (actuellement fixée à 1 Go) sera utilisée comme taille maximale de fichier de pièce jointe.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Joindre des fichiers par glisser-déposer

Vous pouvez faire glisser des fichiers de votre ordinateur local vers la fenêtre de votre navigateur pour les joindre à l'enregistrement actuel.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Cette fonctionnalité est prise en charge dans Firefox 3.6 ou version ultérieure et Chrome. La prise en charge sera ajoutée pour d'autres navigateurs Web au fur et à mesure qu'ils implémenteront la spécification HTML5.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'enregistrement.
2. Sur votre ordinateur, accédez aux fichiers à joindre.
3. Sélectionnez les fichiers dans l'explorateur de fichiers, puis faites-les glisser sur le formulaire.
4. Relâchez le bouton de la souris pour lancer le téléchargement.

Une fois le chargement terminé, le nom du fichier est ajouté à l'en-tête des pièces jointes. La vitesse de téléchargement dépend de la taille du fichier et de la vitesse de votre connexion réseau.

Avertissement :
Ne quittez pas l'enregistrement pendant qu'un chargement est en cours. Le téléchargement doit être terminé pour que le fichier soit joint.

Visionneuse de documents

Visionneuse de documents vous permet d'afficher les documents directement dans le Now Platform fichier plutôt que d'avoir à les télécharger.

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage de différents types de fichiers dans la plate-forme, y compris les fichiers PDF codés en caractères UTF-8. La taille maximale d'un fichier de document est de 50 Mo. Pour utiliser Visionneuse de documents, activez-le au niveau de l'instance et pour les tables pour lesquelles vous souhaitez l'utiliser.

Remarque :
Visionneuse de documents prend désormais en charge les instances FedRAMP.

Vous pouvez afficher les types de fichiers suivants :

- MS Word (.doc) et (.docx)
- MS PowerPoint (.ppt) et (pptx)
- MS Excel (.xls) et (.xlsx)
- PDF
- PNG
- JPEG

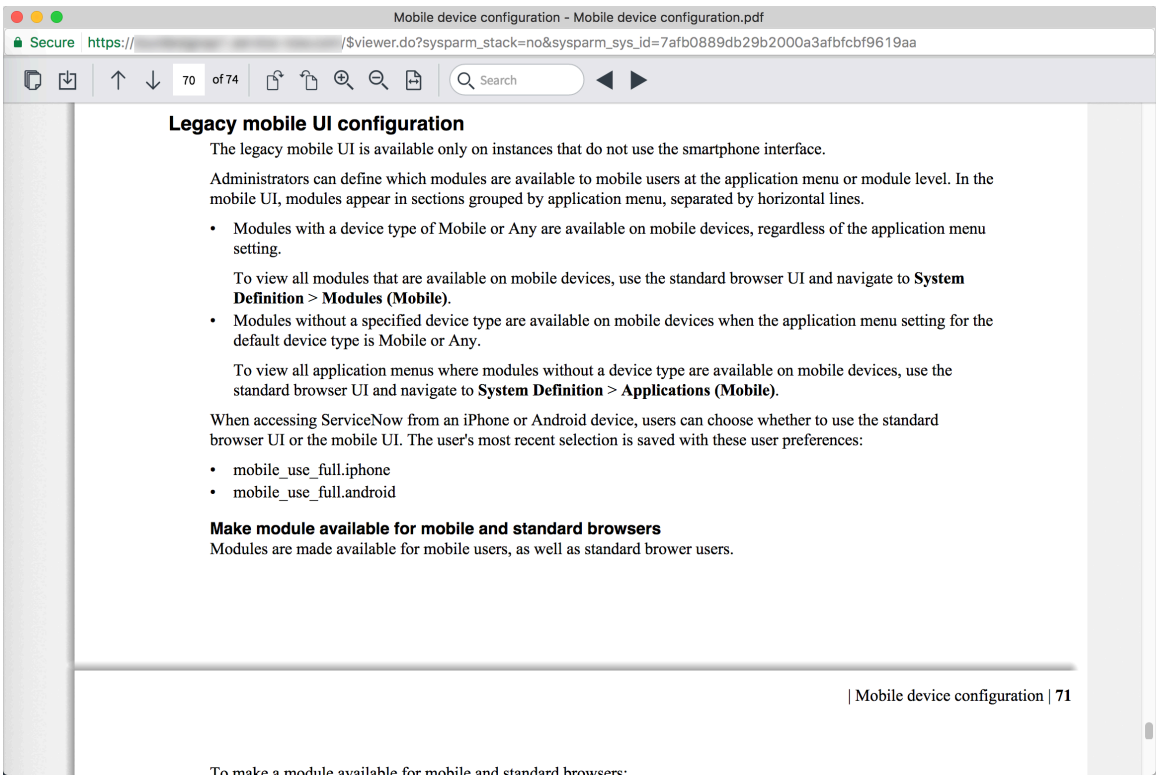
Remarque :
L'option de rotation ne fonctionne pas pour les images.

D'autres types de documents, tels que les fichiers .zip ou .exe, sont téléchargés automatiquement sans nécessiter Visionneuse de documentsde fichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 PDF dans Visionneuse de documents



Le tableau suivant décrit les icônes utilisées dans la visionneuse de documents.

Icônes dans la visionneuse de documents

Icône	Description
	Basculez la barre latérale pour afficher un aperçu de toutes les pages du document.
	Téléchargez la pièce jointe.
	Page vers le haut ou vers le bas à l'aide des boutons fléchés. Vous pouvez également faire défiler l'écran ou utiliser les touches fléchées de votre clavier.
	Faites pivoter la page vers la droite.
	Faites pivoter la page vers la gauche.
	Effectuez un zoom avant ou arrière sur le document.
	Agrandissez la page à la largeur totale de la visionneuse de documents.
	Recherchez des mots-clés dans le document. Utilisez les flèches pour passer au résultat de recherche suivant.

Information associée

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Activer Visionneuse 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.

Activer Visionneuse de documents

Activez la visionneuse de documents pour afficher les documents directement plutôt que de les télécharger pour les afficher dans leurs applications natives.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La visionneuse de documents est activée par défaut. Activez-le au niveau de l'instance, puis au niveau de la table des tables où vous souhaitez l'utiliser. Assurez-vous que le **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** de propriété système est défini sur vrai ou créez-le s'il n'existe pas déjà. Pour désactiver la visionneuse de documents, créez manuellement la propriété système **com.snc.documentviewer.enable_document_viewer** et définissez-la sur faux.

Procédure

1. Activer Visionneuse de documents au niveau de l'instance
   a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tous**.
   b. Entrez ServiceNow Document Viewer ou com.snc.documentviewer dans le champ Rechercher.
   c. Sélectionnez **Installer**.
2. Activez-le Visionneuse de documents pour les tables où vous voulez l'utiliser.
   a. Accédez à la **Définition du système** > **Dictionnaire**.
   b. Recherchez la table, ouvrez l'enregistrement avec le champ type **Collection**.
   c. Entrez Utiliser la visionneuse de documents dans le champ **Attribut** .
   d. Entrez true dans le champ **Valeur** .
   La visionneuse de documents est activée au niveau de la table. Répétez cette procédure pour chaque table pour laquelle vous souhaitez activer Visionneuse de documents.

Information associée

Désactiver Visionneuse de documents

Modules d'extension de Visionneuse de documents

Avec Visionneuse de documents, vous pouvez afficher les documents directement dans la ServiceNow plateforme plutôt que d'avoir à les télécharger. Deux nouveaux modules d'extension améliorent l'expérience et offrent plus d'options pour l'affichage des documents. Vous pouvez collaborer avec d'autres personnes, copier, supprimer, restaurer et afficher l'historique des versions directement dans une ServiceNow instance.

Vue d'ensemble

Dans les versions précédentes ServiceNow , tous les documents ne pouvaient pas être partagés et utilisés pour la collaboration d'équipe. Grâce aux nouveaux modules d'extension pour la plateforme Visionneuse de documents, vous pouvez désormais :

- Collaborez (modifier, partager) avec des documents et Microsoft OneDrive copiez-les dans votre ServiceNow instance.
- Chargez un document de politique créé dans votre ServiceNow instance en tant que Microsoft 365 document dans Microsoft 365 SharePoint.

Traduction automatique

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

- Joignez des liens partagés à un enregistrement. Cliquez sur le lien pour ouvrir le document dans Microsoft 365 SharePoint.
- ○ Le lien peut être partagé avec un collègue, qui peut afficher et modifier le document en temps réel.
  - ○ La version actuelle est également visible dans l'instance ServiceNow .
- Utilisez des outils de collaboration, par exemple Microsoft 365 pour la révision et la co-création de documents.

Modules d'extension

Pour utiliser cette fonctionnalité, installez les modules d'extension suivants :

- Microsoft OneDrive Parlé
- Microsoft OneDrive Spoke de service documentaire
- Microsoft Azure Spoke AD pour Hub d'intégration
- Cadre de travail des services documentaires de plusieurs fournisseurs

Consultez Liste des modules d'extension (Rome) pour obtenir la liste complète des modules d'extensionServiceNow.

Après l'installation, vous pouvez utiliser les flux secondaires du système de base ou les personnaliser. Configurez les flux secondaires dans la table Actions sur les documents. Une fois configurées, elles peuvent être invoquées en tant qu'actions d'interface utilisateur à partir des vues de listes ou via des API Script Include.

Microsoft OneDrive module d'extension d'intégration

Collaborez et Microsoft OneDrive effectuez des actions de copie, de suppression, de restauration et de version sur des documents directement dans une ServiceNow instance. Cette intégration est bidirectionnelle (elle s'exécute dans les deux sens) : les changements sont reflétés dans l'instance Microsoft OneDrive et dans l'instance.

Spoke Microsoft Azure AD pour Centre d'intégration

Le spoke Microsoft Azure AD pour Hub d'intégration fournit des actions qu'un analyste de processus peut utiliser lors de la conception des flux. Ces actions leur permettent d'automatiser la gestion des utilisateurs, des groupes de sécurité et des groupes de bureaux. La gestion des utilisateurs inclut l'application de licences qui entraînent la mise en service des utilisateurs dans Office 365.

Module d'extension Multi Provider Document Service Framework (module d'extension Glide)

Le module d'extension contient le modèle de données nécessaire pour l'intégration à des fournisseurs de services documentaires tiers.

Remarque :
Pour activer un module d'extension :

1. Accédez à la **Définition du système** > **Module d'extension**.
2. Entrez le nom du module d'extension dans le champ Rechercher.
3. Sélectionnez **Installer**.

Tables

mp_provider_details

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des détails du fournisseur
- Nom du fournisseur
- Attributs

mp_document_version

- Version
- Document
- Version modifiée par
- Dernière modification de la version

mp_document_activity

- Nom de document
- sys_id du document
- Version du document sys_id
- Document Action
- Détail du fournisseur
- Notes

mp_documents

- Nom de document
- Détails des fournisseurs
- Pièce jointe
- URL
- Description

mp_document_action

- document_action_name
- provider_detail
- flux secondaire
- provider_permission

mp_permission_configuration

- Entity_type
- Entity_id
- Attributs
- Provider_group_id
- Provider_group_name
- autorisation

mp_provider_permission

Traduction automatique

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

- autorisation
- fournisseur
- Attributs
- description

mp_collaborator

- collaborator_attributes
- collaborator_email
- collaborator_id
- collaborator_name
- Provider_detail
- utilisateur

Information associée

Visionneuse de documents

Afficher les pièces jointes avec la visionneuse de documents

Affichez les documents au sein de la plate-forme en utilisant Visionneuse de documents plutôt que d'avoir à les télécharger dans votre propre système de fichiers.

Avant de commencer

Assurez-vous que cette option Visionneuse de documents est activée pour la table contenant l'enregistrement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Activer la visionneuse de documents.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Visionneuse de documents prend en charge l'affichage en ligne de certains types de documents au sein de la plate-forme.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement (incident, formulaire, liste, etc.) avec une pièce jointe.
2. Cliquez sur Afficher en regard du nom de la pièce jointe.

   Visionneuse de documents Affiche le document.

   Si le document ne s'affiche pas, Visionneuse de documents ne prend pas en charge l'affichage en ligne dans votre situation et un message vous demande de télécharger le document. Les raisons possibles sont les suivantes :

   - Le document chargé est chiffré sur la plateforme ou sur la périphérie.
   - La taille du fichier dépasse la valeur maximale autorisée de 50 Mo.
   - Le document est protégé par un mot de passe, mais il ne s'agit pas d'un fichier PDF.

   Cliquez sur **Télécharger le document** pour afficher le document dans l'application externe pertinente.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Activer Visionneuse de documents

Désactiver Visionneuse de documents

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance pour la désactiver ou au niveau de la table pour la désactiver pour des tables spécifiques au sein de l'instance.

Avant de commencer

Assurez-vous que la propriété Ajouter un système (com.snc.documentviewer.enable_document_viewer) existe dans votre instance.

Rôle requis : admin

Procédure

Désactivez-la Visionneuse de documents au niveau de l'instance ou pour des tables spécifiques.

Information associée

Activer Visionneuse de documents

Listes de vérification

Les listes de vérification fournissent un moyen simple de suivre l'avancement des tâches sans créer d'enregistrements supplémentaires. Les listes de vérification peuvent être ajoutées à la vue de formulaire de n'importe quelle table qui étend la tâche [task].

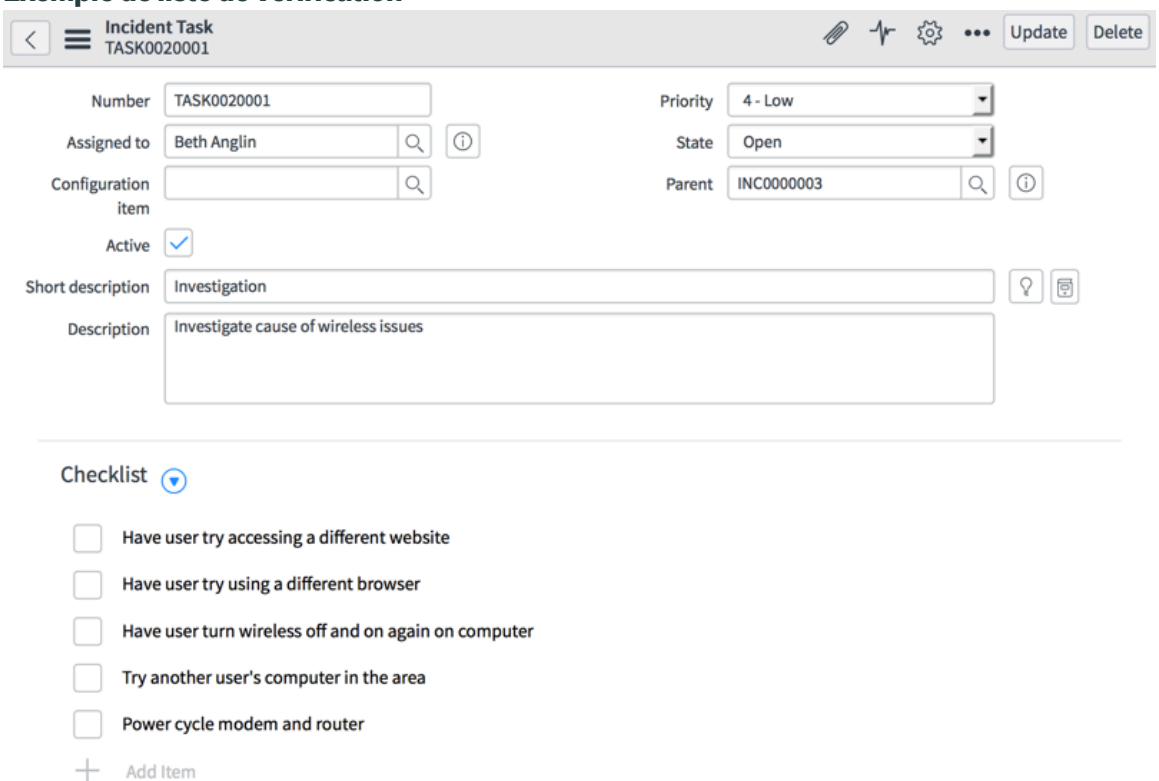
Par exemple, si un agent d'assistance est affecté à une tâche d'incident pour enquêter sur un problème de sécurité, une liste de vérification peut être utilisée pour documenter les étapes individuelles effectuées.

Les listes de vérification sont ajoutées aux enregistrements une fois qu'ils ont été soumis. Vous ne pouvez pas ajouter de liste de vérification lorsque vous créez 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.

Exemple de liste de vérification



Activer les listes de vérification dans les formulaires

Pour activer les listes de vérification, accédez au formulaire et ajoutez le formateur de **liste de vérification** . Pour obtenir des instructions, consultez Ajouter un formateur .

Utilisation des listes de vérification

Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser des éléments de la liste de vérification. Vous pouvez également enregistrer une liste de vérification en tant que modèle pour une utilisation ultérieure sur d'autres enregistrements. Tout utilisateur peut créer ou modifier une liste de vérification et cocher les éléments terminés.

Activer les listes de vérification

Les listes de vérification sont actives par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances effectuant une mise à niveau à partir d'une version précédente, le module d'extension Liste de vérification doit être activé.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Checklist 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>.

Créer une liste de vérification

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque enregistrement de tâche. Vous pouvez créer rapidement une liste de vérification à partir d'un modèle précédemment créé.

Avant de commencer

Le formateur de liste de vérification doit être ajouté au formulaire par un utilisateur ayant le rôle personalize_form.

Rôle requis : pour les rôles d'écriture, de lecture et de suppression, l'utilisateur connecté doit être sys_created_by.

> **Remarque :**
> Si le module d'extension Explicit roles est installé, le rôle sn_internal est requis par les modules d'extension Customer Service Management et Vendor Risk Management (et éventuellement d'autres). Le module d'extension Explicit roles crée automatiquement le rôle sn_internal et l'affecte à tous les utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un modèle permet de gagner du temps en créant automatiquement des éléments de liste de vérification. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification sans impact sur le modèle. Vous pouvez utiliser n'importe quel modèle de liste de vérification, même s'il a été créé dans une table différente.

Procédure

1. Accédez à un enregistrement qui ne contient pas déjà de liste de vérification.
2. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du formateur **de liste de vérification** .
3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Pour créer une nouvelle liste de contrôle	Sélectionnez **Créer**.
Pour créer une liste de vérification à l'aide d'un modèle	Sous **Créer à partir d'un modèle**, sélectionnez un modèle. Les éléments de la liste de vérification du modèle s'affichent. Suivez l'une des étapes suivantes pour gérer les éléments de la liste de vérification.

4. Cliquez sur **Ajouter un élément**.
5. Saisissez le texte de l'élément de liste de vérification.
6. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
7. Créez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
8. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône moins (-) pour supprimer un élément de la liste de vérification.

Traduction automatique

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

9. **Facultatif :** Cliquez sur l'icône de déplacement ( ) et faites glisser un élément de la liste de vérification vers une autre position dans la liste.
10. **Facultatif :** Enregistrez la liste de vérification en tant que modèle pour la réutiliser facilement.
    a. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du formateur **de liste de vérification** .
    b. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
    Une boîte de dialogue s'affiche.
    c. Saisissez un nom de modèle descriptif pour identifier la liste de vérification.
    Lorsqu'un utilisateur crée une liste de vérification à partir d'un modèle, tous les modèles sont répertoriés par ordre alphabétique et il n'existe aucun moyen de filtrer les modèles qui s'affichent. Pour offrir une meilleure expérience utilisateur, envisagez d'implémenter un système de dénomination pour les modèles de liste de vérification. Par exemple, incluez le nom de la table ou un autre identificateur pour clarifier la façon dont la liste de vérification doit être utilisée.
    d. Dans la liste Groupe d'utilisateurs, sélectionnez un groupe auquel limiter le modèle de liste de vérification.
    Seuls les membres du groupe sélectionné et l'utilisateur qui a créé la liste de vérification peuvent l'utiliser comme modèle. Si vous laissez ce champ vide, seul le créateur du modèle de liste de vérification pourra l'utiliser.
    e. Cliquez sur **Enregistrer**.
11. Enregistrez le formulaire.

Supprimer une liste de vérification ou un modèle

Vous pouvez supprimer une liste de vérification d'un enregistrement et supprimer les modèles de liste de vérification dont vous n'avez plus besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : pour les rôles d'écriture, de lecture et de suppression, l'utilisateur connecté doit être sys_created_by.

Remarque :
Si le module d'extension Explicit roles est installé, le rôle sn_internal est requis par les modules d'extension Customer Service Management et Vendor Risk Management (et éventuellement d'autres). Le module d'extension Explicit roles crée automatiquement le rôle sn_internal et l'affecte à tous les utilisateurs.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La suppression d'un modèle de liste de vérification n'a aucun effet sur les listes de vérification créées à partir de ce modèle.

Procédure

1. Pour supprimer une liste de vérification, accédez à l'enregistrement qui contient la liste de vérification.
2. Cliquez sur la flèche vers le bas à côté du formateur **de liste de vérification** .
3. Sélectionnez **Supprimer la liste de vérification**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Pour supprimer un modèle de liste de vérification, 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 filtre de navigation, saisissez checklist_template.list.

b. Cochez la case à côté du modèle de liste de vérification que vous souhaitez supprimer.

c. Dans la liste de choix des actions, sélectionnez **Supprimer**, situé en bas de la page.

d. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Éléments d'interface utilisateur courants

Cette page répertorie les éléments d'interface utilisateur courants pour l'interface utilisateur standard.

Se connecter à une instance

Chaque ServiceNow instance dispose d'une adresse Web unique et sécurisée. L'URL de base de chaque instance a le format par défaut : https://<instancename>.service-now.com.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les utilisateurs se connectent à l'instance à partir d'un navigateur Web. Les administrateurs peuvent associer une URL personnalisée, par exemple support.myurl.com, qui se résout à pointer vers instancename.service-now.com.

Remarque :
ServiceNow ne prend pas en charge d'autres méthodologies pour associer une URL personnalisée ou personnalisée. Si vous disposez d'une URL personnalisée ou personnalisée associée à une instance avant la Madrid version, contactez le support.

Procédure

1. Entrez l'URL de base dans n'importe quel navigateur Web.
   - Si votre système utilise une authentification externe, vous êtes automatiquement connecté. Par exemple, vous pouvez vous connecter aux services de l'entreprise lorsque vous vous connectez à votre ordinateur.
   - Si votre système n'utilise pas d'authentification externe, la page d'accueil s'affiche.
2. Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
3. **Facultatif :** Cochez la case **Mémoriser mon nom** pour rester connecté jusqu'à ce que vous vous déconnectiez manuellement.
   L'administrateur peut activer ou désactiver cette option. Pour plus d'informations, voir Modifier les paramètres pour la case à cocher Mémoriser mon nom et les cookies.
4. Appuyez sur la touche Entrée ou cliquez sur **Connexion**.

Accéder directement à une table

Vous pouvez utiliser des commandes dans le filtre de navigation pour accéder directement à la vue de liste, de formulaire ou de configuration d'une table.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les commandes ne fonctionnent que pour les tables auxquelles vous êtes autorisé à accéder.

Remarque :
Le nom de table doit correspondre au nom dans l'entrée de dictionnaire 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.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation du navigateur d'application, entrez l'une des commandes suivantes.

   Par exemple, saisissez `change_request.form` pour ouvrir une nouvelle demande de changement.

   Remarque :
   Vous pouvez également entrer l'une des commandes ci-dessus en majuscules pour ouvrir la liste ou le formulaire dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet. Par exemple, entrez `change_request.FORMULAIRE` pour ouvrir une nouvelle demande de changement dans une nouvelle fenêtre ou un nouvel onglet.

2. Dans Interface utilisateur principale, appuyez sur la touche Entrée.

Arborescence

L'arborescence est une recherche de référence spéciale que vous pouvez ajouter comme attribut à un formulaire. Ajoutez l'arborescence à l'environnement classique ou aux espaces de travail.

L'arborescence est une recherche de référence spéciale pour les éléments suivants.

- Éléments de configuration (CI) pour un champ qui dépend d'un autre champ CI.
- Éléments de référence pour n'importe quelle table hiérarchique. Une table hiérarchique est une table qui a un champ parent pointant vers elle-même.
- Valeurs de référence utilisateur qui dépendent du groupe.

Information associée

Recherche de référence

Ajouter l'attribut d'arborescence

Une limite de 1 000 a été placée sur le nombre de nœuds renvoyés à l'arborescence. Cette limite peut être configurée avec la *`glide.ui.group_heirarchy.max_nodes`* propriété.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

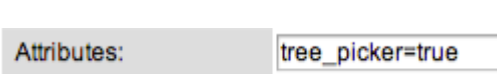
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
La hiérarchie d'affichage de l'arborescence n'apparaît pas dans les champs de référence lors de l'utilisation d'applications Mobile.

Procédure

1. Ouvrez les attributs du dictionnaire pour le champ.
2. Ajoutez `tree_picker=true` au champ **Attributs** .
   S'il existe plusieurs attributs, utilisez une virgule pour les séparer sans aucun espace entre eux.

Example



Traduction automatique

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

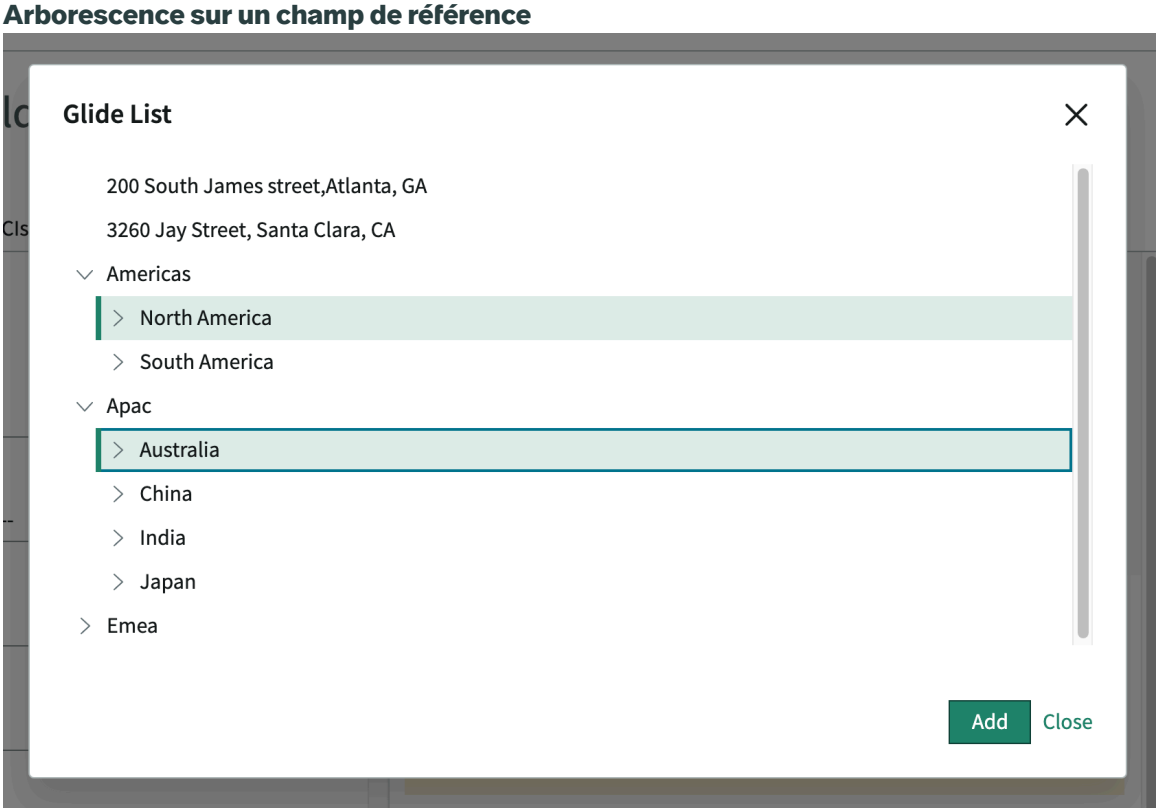
Exemples de sélecteur d'arborescence

Les sections ci-dessous comprennent des exemples de sélecteur d'arbres.

Champs dépendants simples

Il est également possible d'ajouter l'attribut tree-picker sur un champ de référence qui dépend d'un champ de référence d'un type différent. Par exemple, si **Affecté à** dépend du **Groupe d'affectation**, il est possible d'ajouter l'attribut d'arborescence à **Affecté à**. Le résultat est une arborescence à un nœud pour le groupe et ses membres.

Arborescence sur un champ de référence



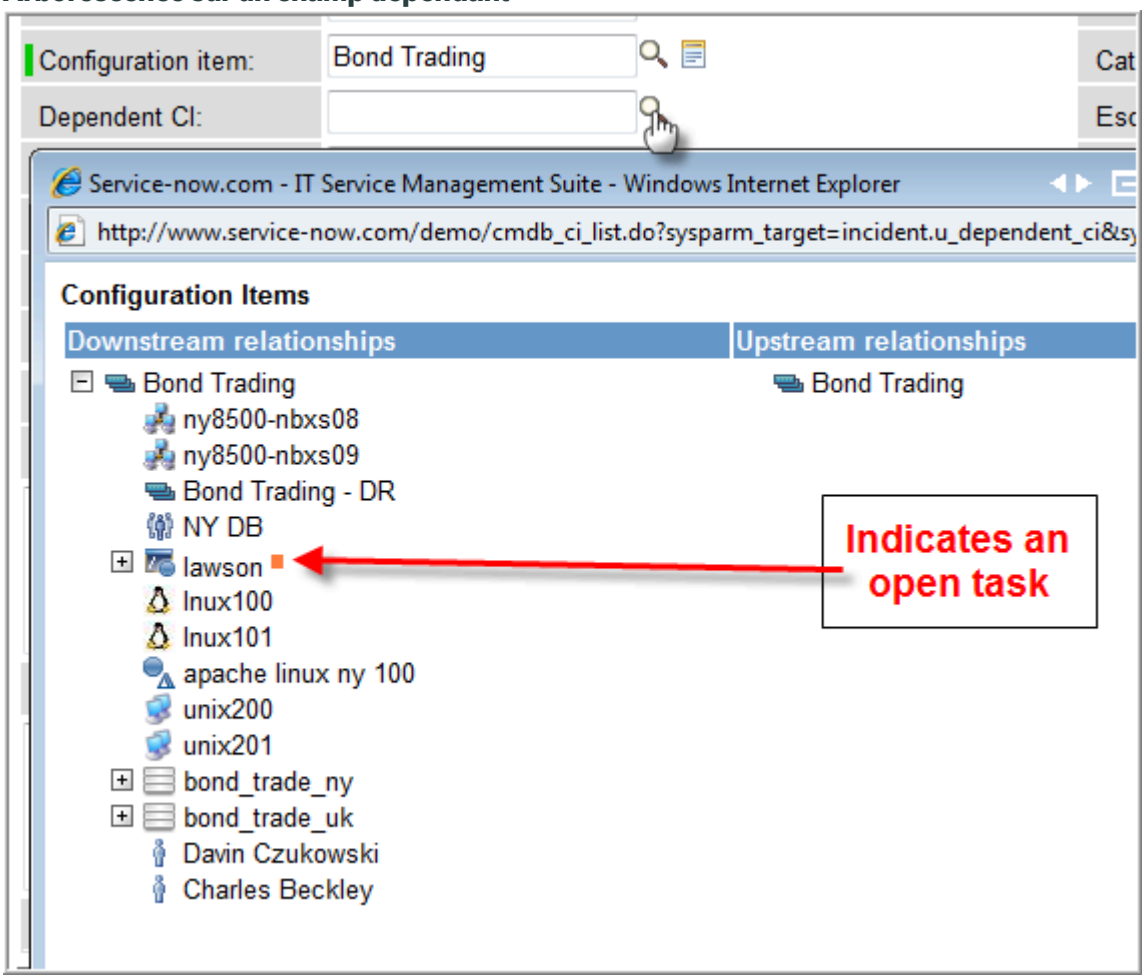
Champs dépendants

Dans cet exemple, il existe deux champs de référence de CI dont l'un dépend de l'autre. La personne dépendante a l'attribut `tree_picker` 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.

Arborescence sur un champ dépendant



Pour cet exemple, l'élément de configuration est Bond Trading. L'arborescence du champ **CI dépendant** affiche toutes les relations en aval et en amont de ce CI. La petite icône carrée orange au-dessus d'une relation indique que le CI, **lawson**, a déjà une tâche ouverte en lui encontre. En plaçant votre curseur sur le carré orange, une fenêtre contextuelle s'affiche avec des informations sur la tâche ouverte.

Remarque :
Les dépendances des CI ne sont appliquées que lorsque l'entrée de dictionnaire pour le champ de référence est `tree_picker=true` renseignée dans le champ **Attributs** .

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

La remontée pas à pas permet d'accéder aux champs des tables connexes à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script.

Si la table actuelle contient une référence à une autre table, n'importe quel champ de la table référencée est accessible à l'aide de la remontée pas à pas.

La remontée pas à pas fait référence à un champ en créant une chaîne de noms de champs séparés par des points (points). Par exemple, `incident.assigned_to.company` fait référence à la société de l'utilisateur affecté à un incident. La limite recommandée pour la longueur de la chaîne est de trois niveaux.

Traduction automatique

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

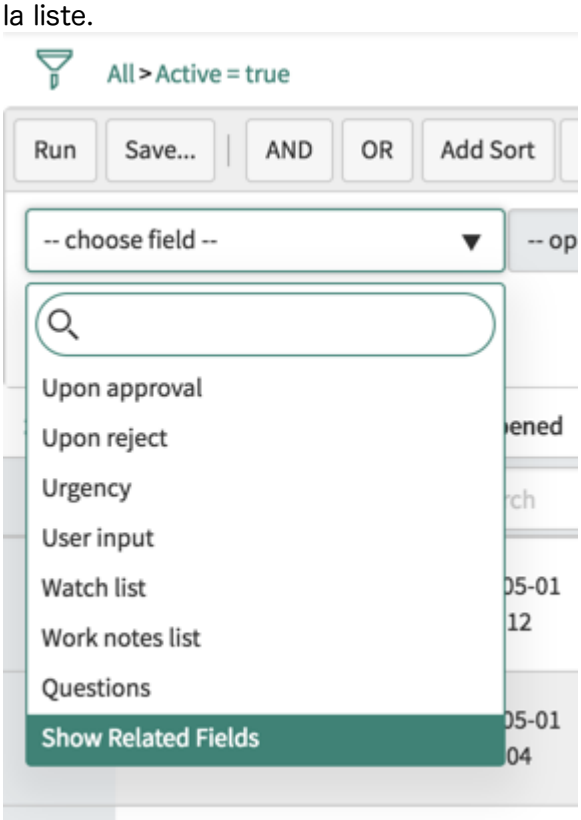
Exemples de remontée pas à pas

Accédez aux champs d'une table connexe à partir d'un formulaire, d'une liste ou d'un script en effectuant une remontée pas à pas. Cette rubrique comprend des exemples des différentes façons dont vous pouvez effectuer une remontée pas à pas.

Champs listes

Vous pouvez remonter pas à pas vers les champs connexes d'une liste, comme la liste de champs d'un filtre. Cet exemple montre comment filtrer la table Incident [incident] selon la société de l'appelant qui a enregistré l'incident.

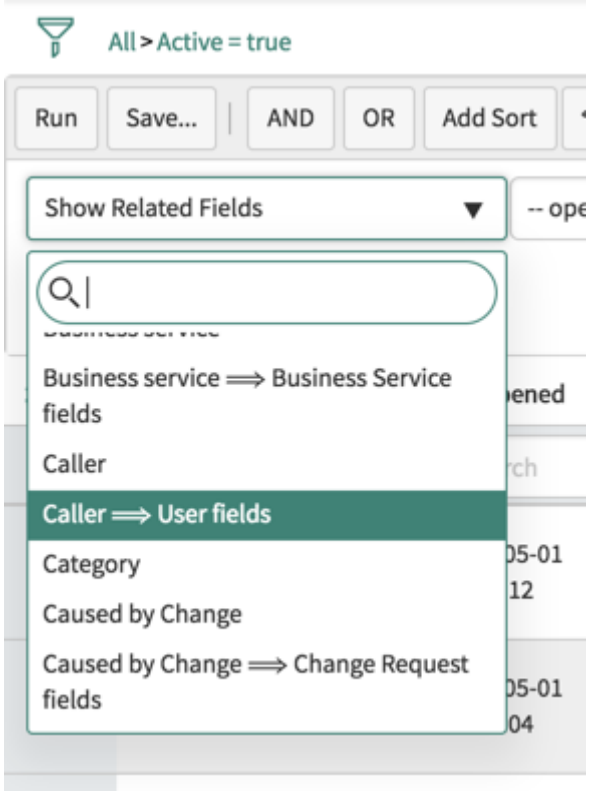
Lorsque vous ouvrez la liste des champs que vous souhaitez filtrer, la liste des champs de table Incidents disponibles s'affiche. Les champs de référence sont suivis par les champs connexes. Par exemple, **Appelant** est suivi de **Appelant** > **Champs d'utilisateurs**, ce qui signifie que **l'appelant** est un champ de référence et que les champs connexes sont des champs d'utilisateur sur l'enregistrement **de l'appelant** . Si les champs connexes ne sont pas présents dans la liste, vous devez sélectionner **Afficher les champs connexes** en bas de la liste.



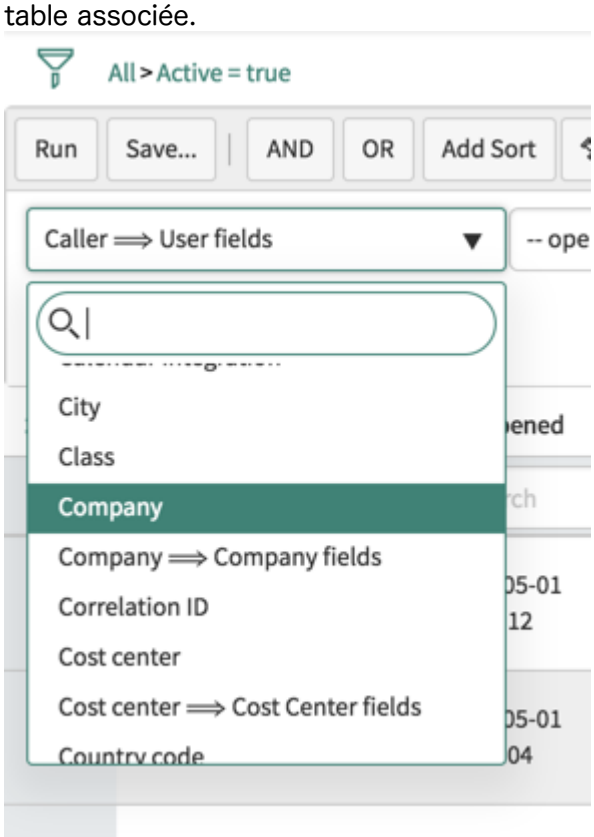
Traduction automatique

© 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.

Lorsque vous sélectionnez **Afficher les champs connexes**, le menu se recharge pour afficher les champs connexes.



Lorsque vous sélectionnez un champ associé, le menu se recharge avec les champs de la table associée.

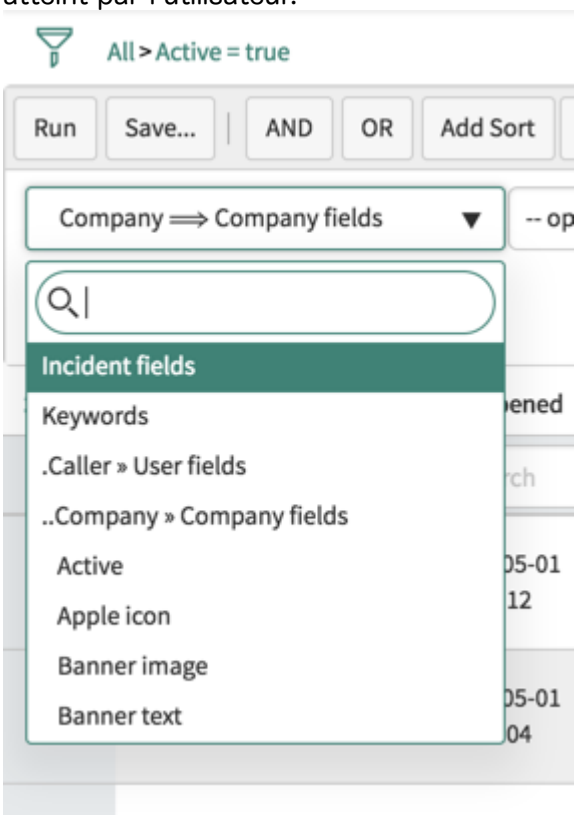


Lorsque vous sélectionnez **Société** sous **les champs Appelant → Utilisateur**, le champ devient **alors Appelant.Entreprise**.

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.

L’exemple suivant montre où vous vous trouvez dans la remontée pas à pas. Chaque référence sélectionnée est stockée en haut du menu des champs, et le nombre de points précédant l’étiquette du champ indique le nombre de points de l’enregistrement initial atteint par l’utilisateur.

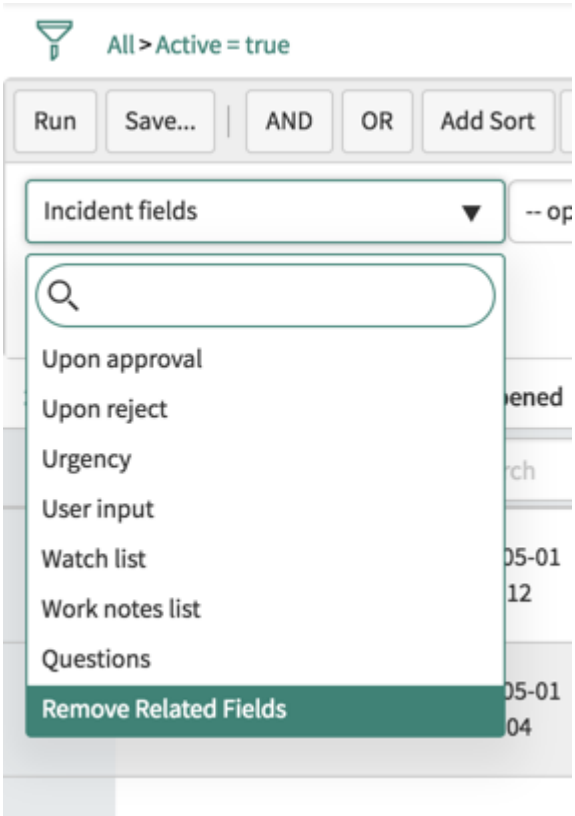


L’exemple montre que l’utilisateur se trouve dans **Incident.Caller.Company**. Vous pouvez revenir aux niveaux supérieurs de la hiérarchie en sélectionnant les champs situés en haut du menu. Par exemple, la sélection **des champs d’incident** revient à la liste des champs d’incident.

Les champs connexes peuvent être supprimés en sélectionnant **Supprimer les champs connexes** en bas de 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.



Créateurs de condition

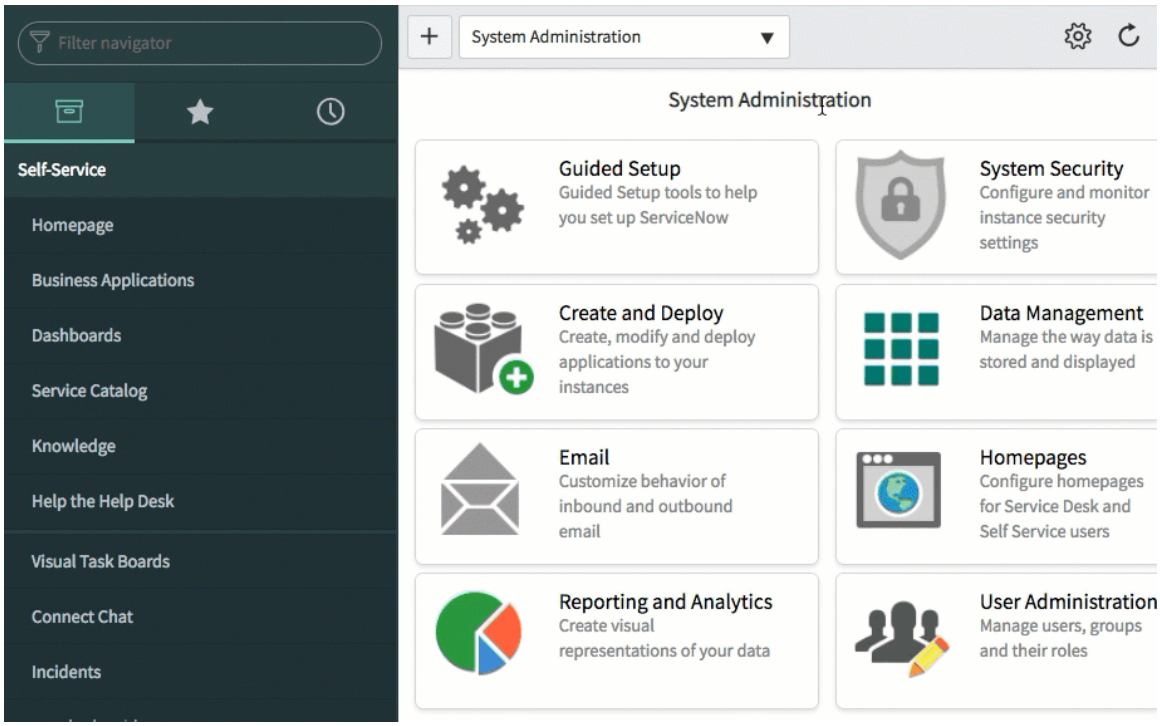
Vous pouvez effectuer une requête détaillée sur une table en effectuant une remontée pas à pas dans le créateur de condition.

Pour remonter pas à pas dans un créateur de condition, sélectionnez d'abord **Afficher les champs connexes** dans le menu des champs. Cette action vous permet d'ajouter des champs de tables connexes à votre requête.

Le GIF suivant montre comment effectuer une remontée pas à pas des champs dans un créateur de condition pour trouver tous les enregistrements d'incidents affectés à un utilisateur spécifique, Beth Anglin. Dans l'exemple, l'utilisateur accède à **Incident** > **Ouvert** , puis ouvre le créateur de condition. Dans le menu des champs, l'utilisateur sélectionne d'abord **Afficher les champs connexes** , puis ouvre à nouveau le menu des champs pour sélectionner **Affecté à → champs de l'utilisateur**. L'utilisateur ouvre à nouveau le menu des champs pour sélectionner **Nom de famille**. L'utilisateur crée la condition suivante : [Nom] [est] [Anglin]. Une fois que l'utilisateur a sélectionné **Exécuter**, la liste Incident affiche uniquement les enregistrements affectés à Beth Anglin.

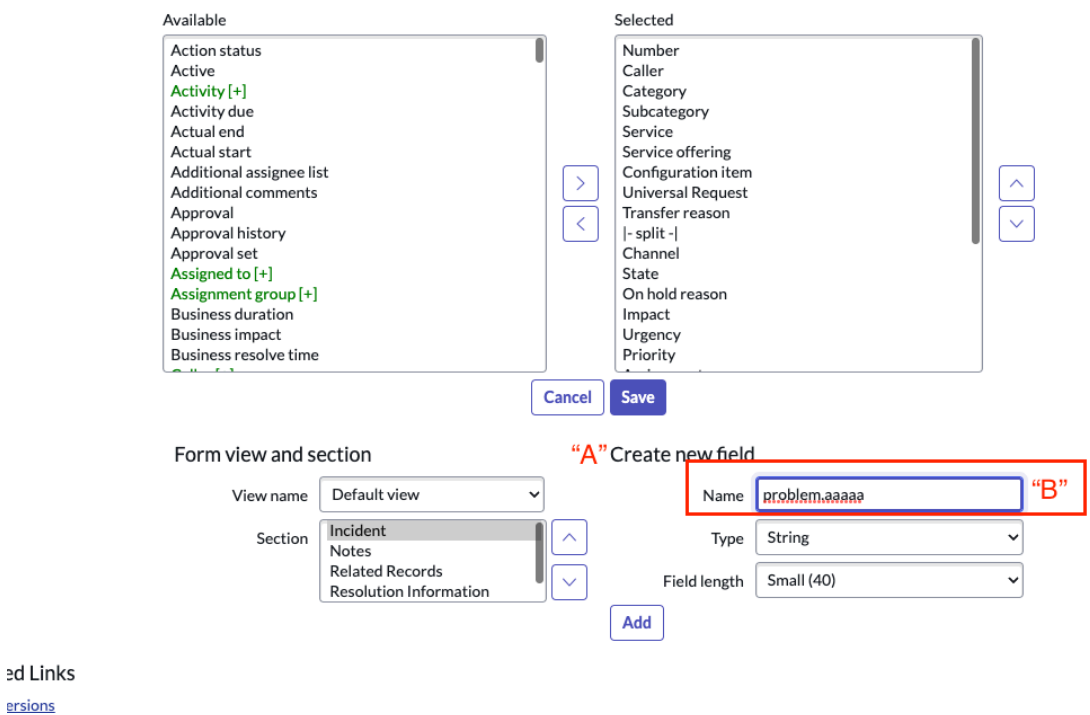
Traduction automatique

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



Collecteurs de listes

Remarque :
L'ajout de nouveaux champs via une remontée pas à pas en remplissant la section Créer un nouveau champ (« A » dans l'exemple) dans le champ Nom (« B » dans l'exemple) n'est pas pris en charge. L'ajout de champs non autorisés et l'ajout de champs par rapport aux recommandations via une remontée pas à pas peut entraîner des comportements inattendus dans la plateforme.

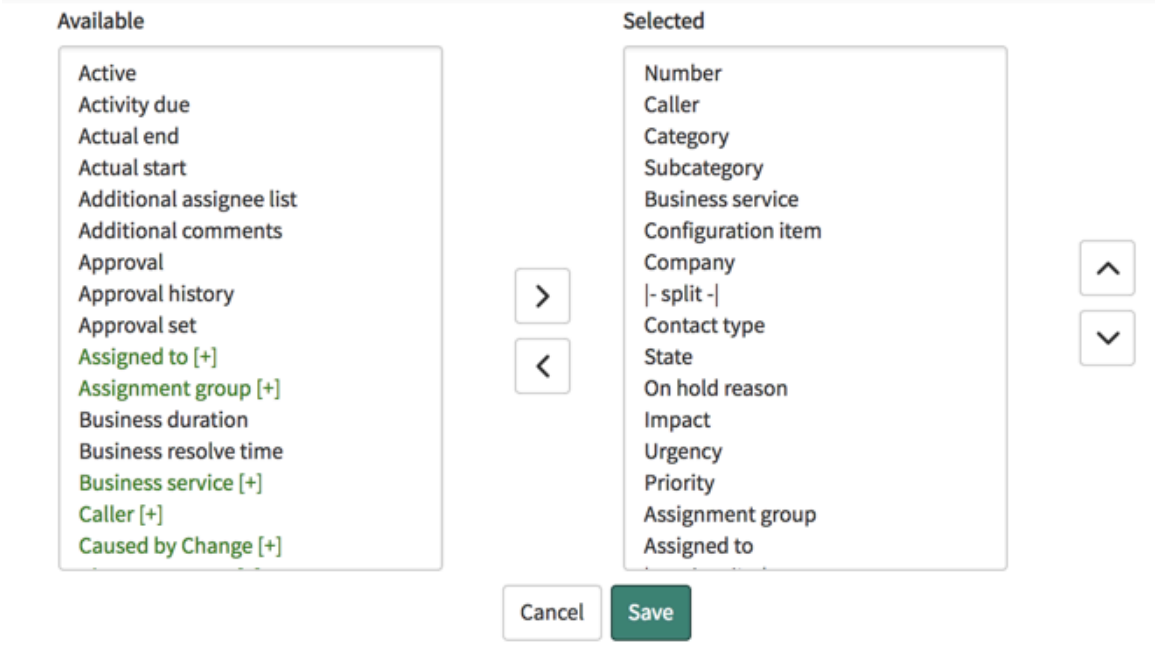


Lorsque vous sélectionnez une liste de champs à partir d'un collecteur de liste (par exemple, lorsque vous configurez un formulaire), vous pouvez remonter pas à pas vers les champs d'autres formulaires.

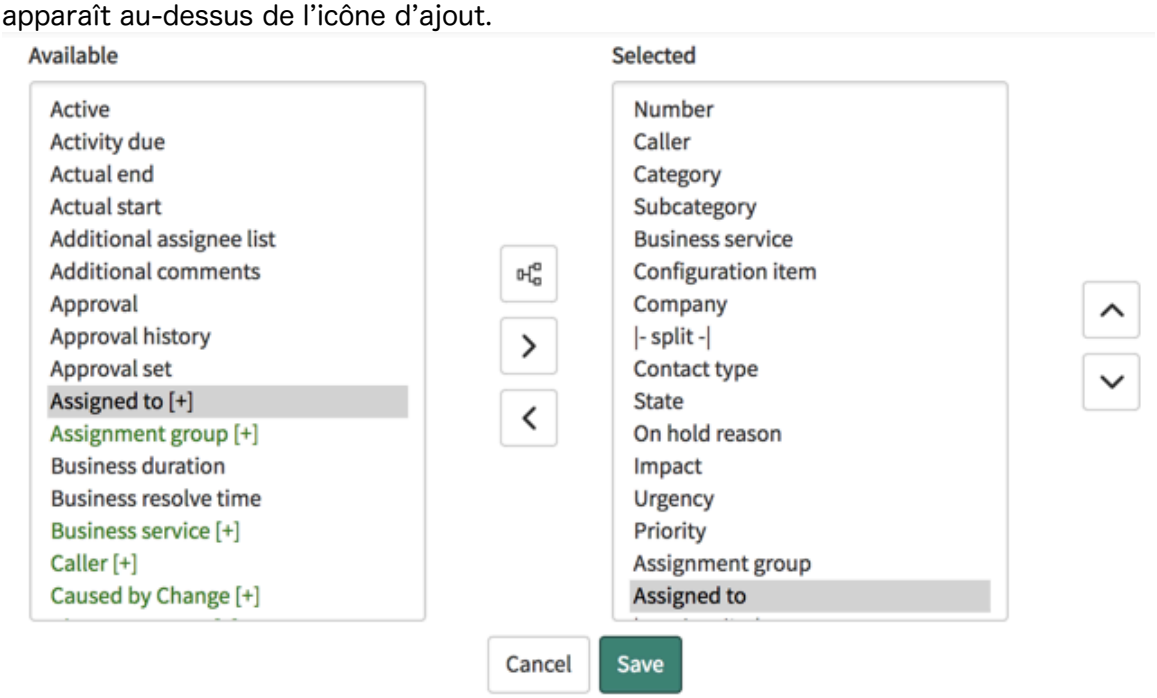
Traduction automatique

© 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.

Pour savoir quels champs sont des champs de référence et peuvent faire l'objet d'une remontée pas à pas, recherchez les champs verts avec un symbole plus.



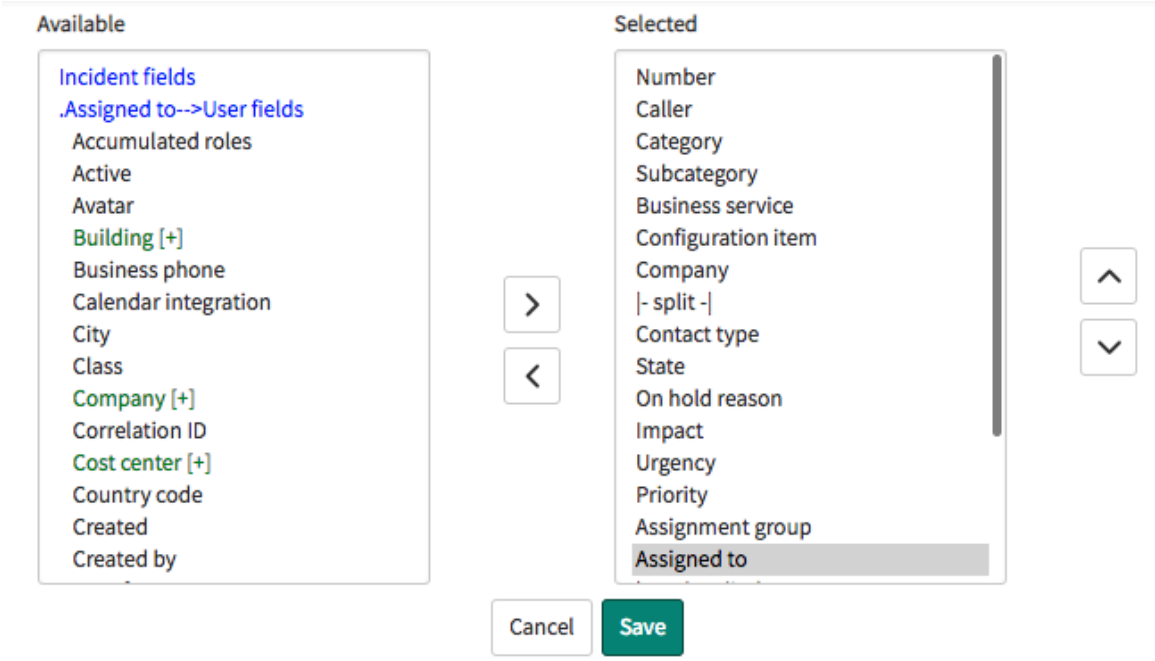
Une fois qu'un champ de référence est mis en surbrillance, l'icône de développement ( ) apparaît au-dessus de l'icône d'ajout.



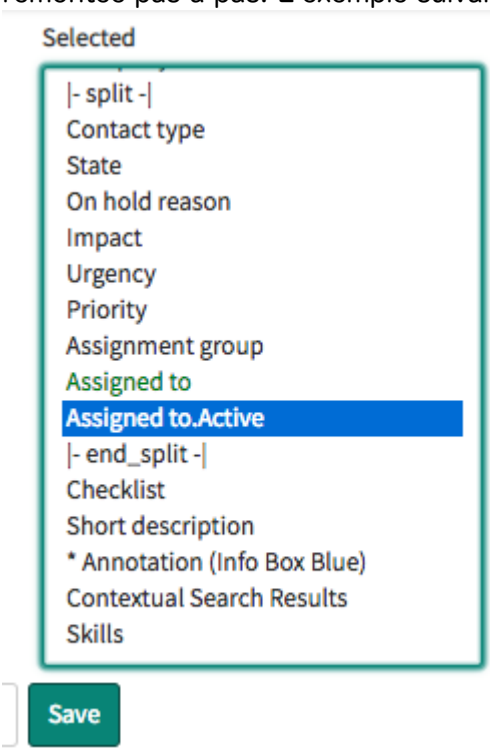
La sélection de l'icône de développement ouvre la liste des champs de la liste connexe dans le volet **Disponible** . L'exemple suivant montre que les champs **Affecté à** ont été sélectionnés. Les listes de champs précédentes apparaissent en haut de la liste.

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.



Une fois le champ ajouté au volet **Sélectionné** , il apparaît avec sa syntaxe complète de remontée pas à pas. L'exemple suivant montre que **Affecté à. Actif** a été sélectionné.



Scripts

Vous pouvez remonter pas à pas au sein d'un script en invoquant la syntaxe de remontée pas à pas. Cette fonctionnalité nécessite une connaissance de JavaScript.

Pour les scripts qui s'exécutent côté serveur, tels que les règles métier, il est nécessaire d'ajouter la valeur actuelle.

Le script suivant, par exemple, est une règle d'approbation scriptée qui demande une approbation du gestionnaire de l'utilisateur qui a ouvert 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.

```
try{
  current.opened_by.manager;
}
catch(err){}
```

Pour les scripts qui s'exécutent côté client, tels que les scripts clients, la valeur actuelle n'est pas nécessaire. Par exemple, le script Highlight VIP Caller suivant s'exécute côté client.

```
function onChange(control, oldValue, newValue, isLoading){
  //wait until there is a valid record in the field
  if(newValue){
    //get the caller object so we can access fields
    var caller = g_form. getReference('caller_id');
    var callerLabel = document.getElementById('label.incident.caller_id');
    var callerField = document.getElementById('sys_display.incident.caller_id');

  //check for VIP status
  if(caller.vip == 'true') {
    //change the caller label to red background
    //style object is CSSStyleDeclaration, style names are not standard css names
  if(callerLabel)
    document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = 'red';

  //change the caller's name field to red text
  if(callerField)
     document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = 'red';
  }
    else { //not a VIP, remove temporary styles if(callerLabel)
     document.getElementById('label.incident.caller_id').style.backgroundColor = '';

    if(callerField)
      document.getElementById('sys_display.incident.caller_id').style.color = '';
    }
  }
}
```

Variables

Souvent, vous pouvez ajouter des variables dans les modèles, les notifications ou d'autres formulaires où une valeur est appelée à partir du formulaire.

Par exemple, *`${assigned_to}`* est la variable du champ **Affecté à** .

Comme illustré dans l'exemple, vous pouvez remonter pas à pas jusqu'aux champs de l'enregistrement d'origine de n'importe quel champ de référence. Il est possible de remonter pas à pas vers n'importe quel champ de l'enregistrement assigned_to, par exemple, *`${assigned_to.manager}`*.

Lorsque vous remontez pas à pas, vous pouvez avoir une chaîne plus longue si vous en avez besoin, comme dans cet exemple : *`${assigned_to.department.manager.mobile_phone}`*.

Parfois, vous pouvez sélectionner cette variable à partir d'un 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.

Cueilleurs d'arbres

L'interface de l'arborescence dispose d'une vue hiérarchique extensible que vous pouvez utiliser pour rechercher les éléments suivants :

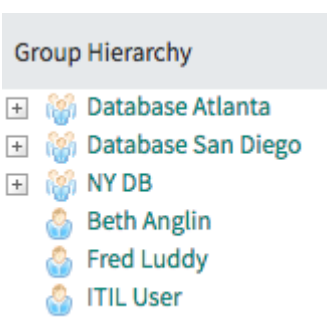
- Éléments de configuration (CI) qui sont subordonnés à un autre CI de niveau supérieur.
- Membres d'un certain groupe. Par exemple, vous pouvez utiliser une arborescence pour rechercher un utilisateur dans le groupe Service Desk.
- Éléments de référence pour n'importe quelle table hiérarchique. Une table hiérarchique est une table qui a un champ parent pointant vers elle-même. La table Groupe [sys_user_group], par exemple, est considérée comme une table hiérarchique, car certains groupes sont des enfants de groupes parents.

L'exemple suivant montre comment utiliser un sélecteur d'arborescence pour affecter un enregistrement d'incident à un utilisateur du groupe Base de données.

Vous devez d'abord accéder à n'importe quel enregistrement d'incident, puis entrer Base de données dans le champ **Groupe d'affectation** .



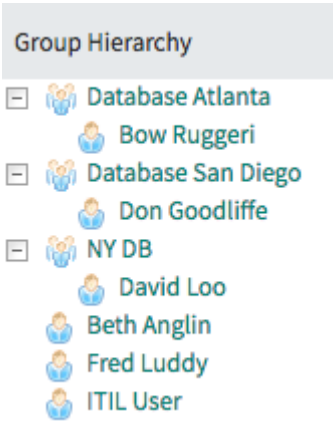
Dans cet exemple, le groupe Base de données est un groupe parent auquel se trouvent plusieurs groupes enfants. Lorsque vous sélectionnez l'icône de recherche ( ) en regard du champ **Affecté à** , une fenêtre affiche les champs de référence dans le groupe Base de données.



L'icône de développement (+) des champs de référence se trouve en regard de leur nom. En cliquant sur le **signe +** , la liste des champs du champ référencé s'affiche. Dans cet exemple, le développement des champs **Base de données Atlanta** ou **Base de données San Diego** ouvre une liste d'enregistrements utilisateur au sein de chaque groupe enfant.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 sélectionner l'un des enregistrements utilisateur pour l'ajouter en tant que valeur dans le champ **Affecté à** .



Remarque :
Vous pouvez configurer l'arborescence de façon à sélectionner jusqu'à 1 000 nœuds lorsque vous configurez la `glide.ui.group_heirarchy.max_nodes` propriété. Pour définir la propriété, ouvrez les attributs de dictionnaire pour le champ et ajoutez `tree_picker=true` dans le champ **Attributs** . S'il existe plusieurs attributs, utilisez une virgule pour les séparer sans aucun espace entre eux.

Configurer des éléments sur des formulaires ou dans des listes à l'aide d'un collecteur de liste

Utilisez un collecteur de liste pour ajouter, supprimer ou déplacer des éléments dans un formulaire ou une liste. Les collecteurs de listes vous permettent de sélectionner plusieurs éléments d'une liste d'éléments disponibles et de supprimer des éléments d'une liste d'éléments sélectionnés. Certains collecteurs de liste fournissent des contrôles de filtre et de recherche pour les éléments disponibles, tels que l'ajout d'éléments à des listes connexes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez les collecteurs de listes pour personnaliser les listes, ajouter des éléments aux listes connexes et Catalogue de services utiliser des variables de collecteur de liste. Certains collecteurs de liste permettent aux utilisateurs de personnaliser l'ordre des sélections, par exemple lors de la configuration d'un formulaire ou d'une liste.

L'interface du collecteur de liste comporte deux colonnes : les éléments disponibles à gauche et les éléments sélectionnés à droite.

Les champs d'informations pour l'élément disponible mis en surbrillance apparaissent sous certains collecteurs de liste. Les champs d'informations sont identiques à la recherche de référence pour un champ de référence sur un formulaire. Pour modifier les champs qui s'affichent, configurez la liste de recherche de référence.

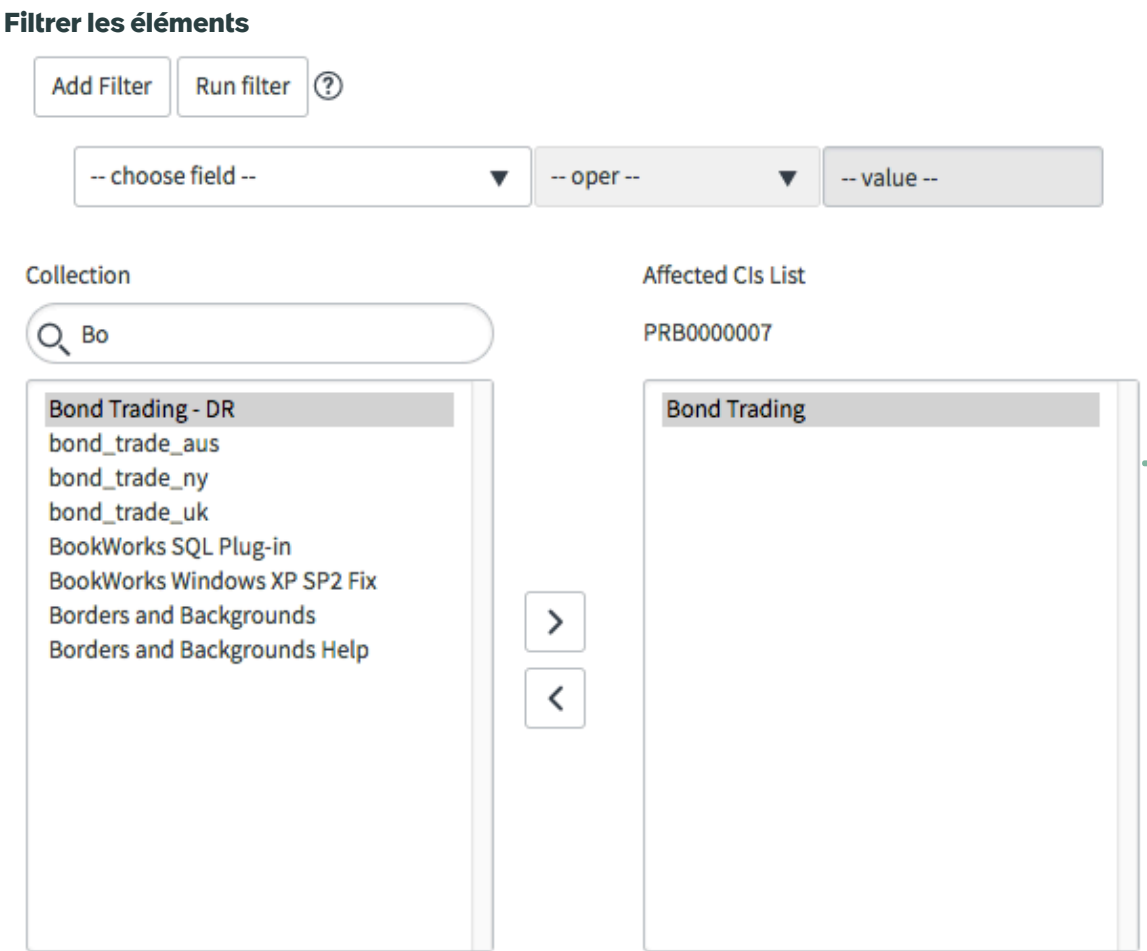
Traduction automatique

© 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.

Procédure

- Pour ajouter des éléments à la sélection, double-cliquez sur un élément disponible à gauche ou sélectionnez un élément et cliquez sur l'icône Ajouter (**>**).
  Le nouvel élément est ajouté au bas de la colonne des éléments sélectionnés à droite.
- Pour supprimer des éléments de la sélection, double-cliquez sur l'élément à droite ou sélectionnez-le et cliquez sur l'icône de suppression (**<**).
- Pour sélectionner plusieurs éléments consécutifs, maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur le premier et le dernier élément.
- Pour sélectionner plusieurs éléments non consécutifs, maintenez la touche Ctrl (touche Commande sur Mac) enfoncée et cliquez sur les éléments souhaités.
- Pour sélectionner plusieurs éléments de manière accessible, accédez à chaque élément avec la touche de tabulation et appuyez sur la barre d'espace pour sélectionner chaque élément.
  Utilisez la touche de direction ou la touche de tabulation du bouton **Ajouter** pour déplacer les éléments d'une liste à l'autre.
- Pour filtrer les éléments disponibles, créez des conditions à l'aide du créateur de condition, puis cliquez sur **Exécuter le filtre**.
- Pour rechercher des éléments disponibles, saisissez du texte dans le champ **Rechercher** .

  La liste des éléments disponibles est filtrée au fur et à mesure de la saisie.



- Pour déplacer les éléments d'une position, sélectionnez-les et cliquez sur leur icône vers le haut ou vers le bas.

Traduction automatique

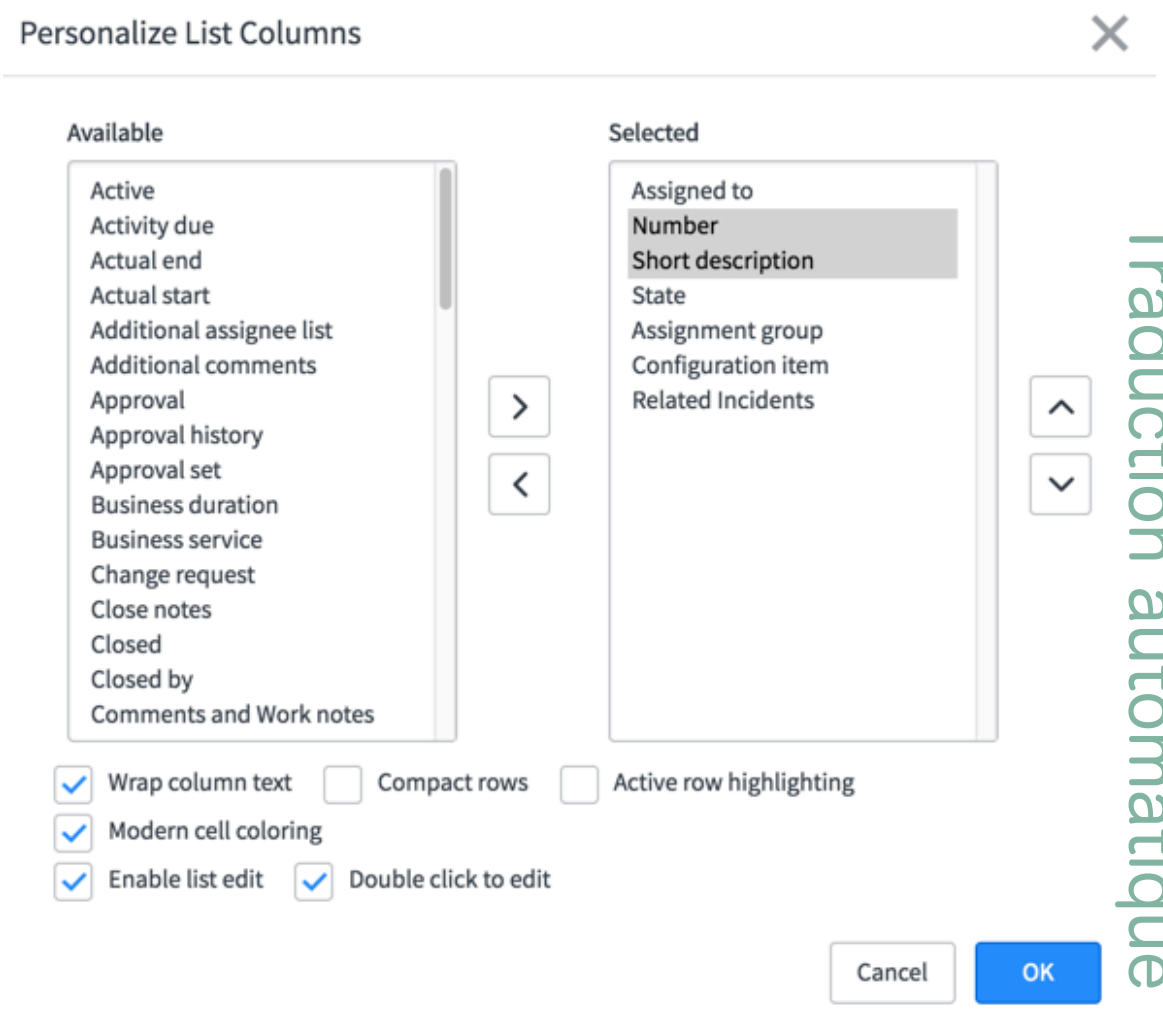
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Pour déplacer un élément de plusieurs positions, sélectionnez des éléments consécutifs au-dessus ou au-dessous de l'élément, puis cliquez sur l'icône vers le haut ou vers le bas. Dans cet exemple, pour déplacer **Affecté à** en haut de l'ordre des sélections, procédez comme suit.

  1. Maintenez la touche Maj enfoncée et cliquez sur **Brève description** , puis **sur Numéro**.

  2. Cliquez sur l'icône vers le bas.

Organiser les éléments



Traduction automatique

Information associée

Listes personnelles

Définir le nombre d'éléments du collecteur de liste visibles dans la colonne Disponible

Vous pouvez modifier la `glide.xmlhttp.excessive` propriété pour modifier le nombre d'éléments qui apparaissent dans la colonne **Disponible** du collecteur de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajoutez la propriété à la table Propriétés système [sys_properties].
2. Remplacez le **type** par **Entier**.
3. Entrez un nombre dans le champ **Valeur** .

> **Avertissement :**
> La valeur par défaut est 100. La sélection d'un nombre nettement supérieur à 100 peut entraîner des problèmes de performances sur votre instance lors du chargement des données dans le collecteur de liste.

4. Enregistrez la propriété.

Information associée

Ajouter une propriété

Flux d'activité

Un flux d'activité est une liste d'entrées dans les enregistrements et les conversations, telles que les champs de journal, les commentaires et les notes de travail qui s'affichent dans les enregistrements de tâches et Sidebar les conversations. Les flux d'activité sont disponibles Interface utilisateur principale.

Les trois types de flux d'activité sont les suivants :

Flux d'activité de liste

Diffuse les informations sur l'activité en direct pour tous les enregistrements de la liste actuelle. Pour plus d'informations, consultez Flux d'activités dans la vue de liste. Vous pouvez cliquer sur un élément pour ouvrir le flux d'activité d'enregistrement sans ouvrir l'enregistrement.

Flux d'activité de l'enregistrement

Apparaît dans les formulaires configurés avec le formateur d'activité . Vous pouvez personnaliser les activités à inclure dans ce type de flux.

Lorsque vous suivez un enregistrement pour l'afficher dans l'interface de la Messagerie instantanée de Connexion, la conversation contient les mêmes informations que le flux d'activité d'enregistrement. Les commentaires saisis dans la fenêtre Messagerie instantanée Connect mettent à jour le flux d'activité d'enregistrement.

Tableau visuel des tâches

Diffuse les informations sur l'activité en direct pour toutes les cartes de tâches du tableau des tâches actuel. Vous pouvez cliquer sur un élément dans le flux d'activité pour ouvrir la carte de tâche et afficher le flux d'activité de l'enregistrement.

Pièces jointes et images

Vous pouvez ajouter et prévisualiser des pièces jointes et des images dans le flux d'activité en effectuant les actions suivantes :

- Collez une image dans un champ journal et saisissez le texte en ligne.
- Cliquez sur une pièce jointe pour en afficher un aperçu. Utilisez l'option de téléchargement pour télécharger la pièce jointe 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.

- Utilisez l'analyse antivirus pour vous protéger contre les infections virales qui peuvent être introduites par les pièces jointes. Une fois téléchargés, le système analyse automatiquement tous les fichiers à la recherche de virus. Si un fichier est infecté, vous ne pouvez pas l'afficher ni le télécharger.

@ mentions

Attirez l'attention de quelqu'un sur un enregistrement en le mentionnant avec le caractère @ dans un flux d'activité.

Remarque :
Les e-mails envoyés pour @Mention s'exécutent sur la table de live_notification et ne sont pas ajoutés au champ journal de la table parente.

Tout utilisateur peut utiliser les mentions de flux d'activité aux emplacements suivants :

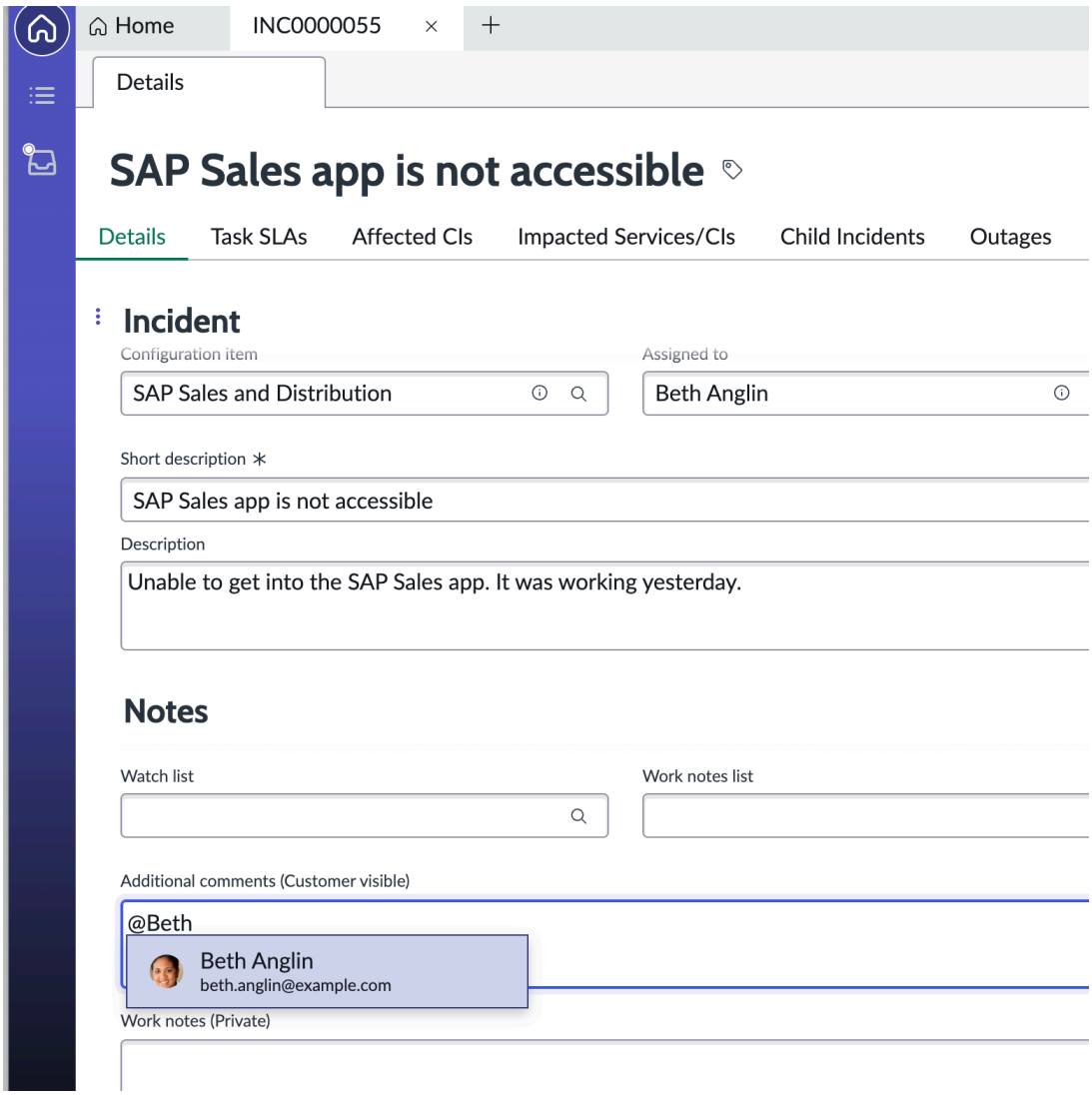
- Sur un formulaire, dans le formateur d'activité (Interface utilisateur principale uniquement).
- Dans une liste, dans le flux d'activité d'un enregistrement.
- Sur une carte du Visual Task Board, dans les détails de la carte.
- Dans une conversation d'enregistrement Connect.

Pour mentionner quelqu'un, saisissez le caractère @ dans un flux d'activité pris en charge. Ensuite, sélectionnez un utilisateur dans la liste de suggestions pour sélectionner n'importe quel utilisateur dans l'instance. Vous pouvez voir quels utilisateurs ont accès à l'enregistrement et, si la présence est activée, qui est en ligne. Saisissez tout autre texte et publiez-le dans le flux d'activités. L'exemple suivant montre un #Mention sur un 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.

Mention d'un flux d'activités sur un formulaire



Par défaut, vous recevez une notification par e-mail lorsque quelqu'un vous mentionne. Vous pouvez désactiver ce comportement en vous désabonnant du flux d'activité @Mention de la notification par e-mail dans vos préférences de notification.

Si Connect est activé, vous pouvez recevoir des notifications supplémentaires, selon que vous suivez ou non l'enregistrement dans Connect. Lorsqu'une personne vous mentionne dans un enregistrement que vous ne suivez pas dans Connect, vous recevez les notifications Connect que vous avez activées globalement, ainsi que le flux d'activité @Mention la notification par e-mail. Si vous suivez l'enregistrement dans Connexion, vous ne recevez des notifications qu'en fonction de vos préférences de notification pour la conversation d'enregistrement. Dans ce cas, vous ne recevez pas le flux d'activité @Mention la notification par e-mail.

Remarque :
Le système crée un enregistrement dans la table de notification [live_notification] chaque fois qu'un utilisateur est mentionné. L'enregistrement stocke les informations nécessaires pour générer des notifications.

Vous pouvez filtrer les e-mails dans le flux d'activité, par exemple, les e-mails générés automatiquement et les e-mails de correspondance, en sélectionnant Sélectionnez **Types de publications** pour cocher ou décocher les cases des types d'e-mails et de publications qui s'affichent dans votre flux 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.

Créer une instruction de condition à l'aide du créateur de condition

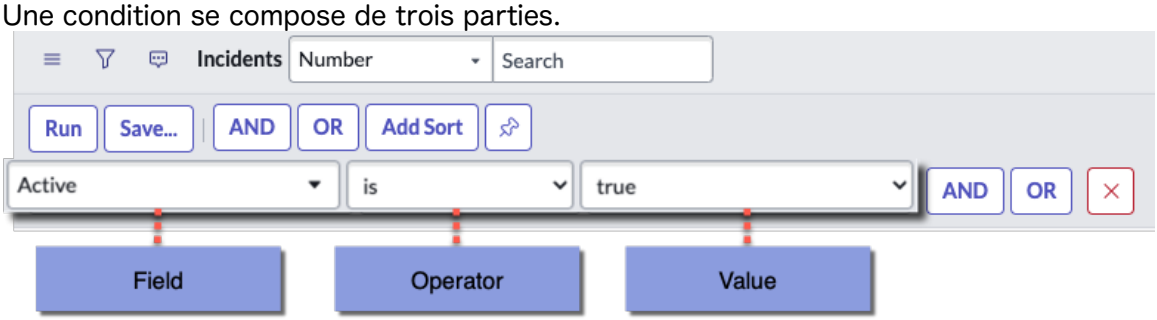
Un créateur de condition construit une instruction de condition avec une série de champs générés par la forme contextuelle. Les créateurs de condition sont utilisés dans de nombreuses opérations, telles que la création de filtres, l'administration d'enquêtes et l'administration du contrôle d'accès.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une condition se compose de trois parties.

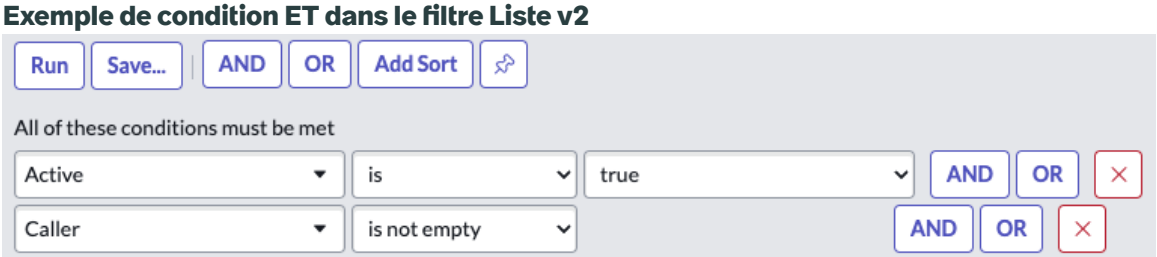


Réf.	Description
Champ	une liste de choix basée sur la table et les droits d'accès de l'utilisateur. La liste de choix peut inclure des champs sur des tables connexes par remontée pas à pas.
Opérateur	une liste de choix basée sur le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], la valeur supérieure à l'opérateur ne s'applique pas au champ **Actif** , mais elle s'applique au champ **Priorité** .
Valeur	Un champ d'entrée de texte ou une liste de choix, selon le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], le champ **Actif** offre une liste de choix avec les valeurs **vrai**, **faux** et **vides**, tandis que le champ **Brève description** offre un champ d'entrée de texte.

Procédure

1. Pour ajouter une condition dépendante, sélectionnez **AND** ou **OR** en regard de la condition.
2. Pour ajouter une condition de niveau supérieur, sélectionnez **ET** ou **OU dans** la barre d'outils du créateur de condition au-dessus des conditions.
3. Pour supprimer une condition, sélectionnez l'icône de suppression (X) en regard de la condition.

Exemple de condition ET dans le filtre Liste v2



Créateur de condition

Un créateur de condition construit une instruction de condition avec une série de champs générés par la forme contextuelle. Les créateurs de condition sont utilisés dans de nombreuses opérations, telles que la création de filtres, l'administration d'enquêtes et l'administration du contrôle d'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.

Format du créateur de condition

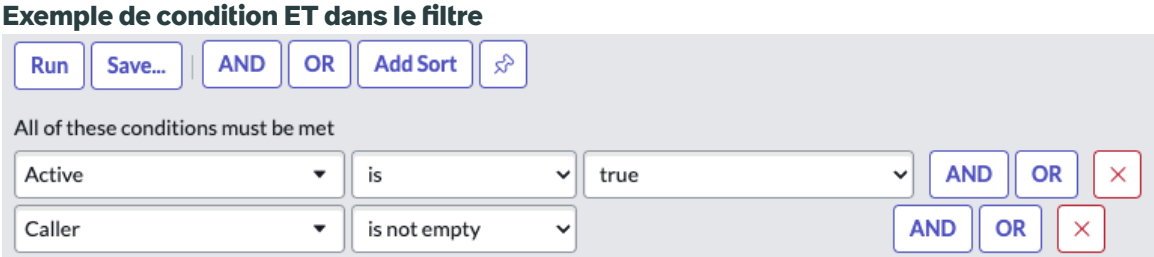
Une condition se compose de trois parties :

- Champ : une liste de choix basée sur la table et les droits d'accès de l'utilisateur. La liste de choix peut inclure des champs sur des tables connexes par remontée pas à pas.
- Opérateur : liste de choix basée sur le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], la valeur supérieure à l'opérateur ne s'applique pas au champ **Actif** , mais elle s'applique au champ **Priorité** .
- Valeur : champ de saisie de texte ou liste de choix, selon le type de champ. Par exemple, dans la table Incident [incident], le champ **Actif** offre une liste de choix avec les valeurs **vrai**, **faux** et **vides**, tandis que le champ **Brève description** offre un champ d'entrée de texte.

Actions du créateur de condition

Vous pouvez ajouter une condition dépendante en cliquant sur **ET** ou **OU** à côté de la condition. Vous pouvez ajouter une condition de niveau supérieur en cliquant sur **ET** ou **OU** dans la barre d'outils du créateur de condition au-dessus des conditions. Vous pouvez supprimer une condition en cliquant sur l'icône de suppression (X) en regard de la condition.

Exemple de condition ET dans le filtre



Information associée

Conditions OU

Filtres

Remontée pas à pas vers les données dans les tables connexes

Filtrage sur les champs vides

La plupart des opérations de filtrage ne renvoient pas de champs vides dans leur jeu de résultats. Vous pouvez créer un filtre qui affiche les enregistrements avec une valeur de champ vide en plus des enregistrements qui correspondent aux conditions de filtre initiales.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, lors de l'affichage de tous les enregistrements affectés au groupe Matériel, pour inclure les enregistrements avec un champ **Groupe d'affectation** vide, procédez comme suit.

Procédure

1. Créez la condition de filtre **[Groupe d'affectation] [n'est pas] [Matériel].**

Remarque :
Cette condition ne renvoie pas les enregistrements pour lesquels le champ **Groupe d'affectation** est 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.

2. Cliquez sur **OR** en regard de la condition de filtre d'origine.
3. Créez une autre condition de filtre **de [Groupe d'affectation] [est vide].**
4. Appliquez le filtre.

Valeurs des champs de date/heure

Lorsque vous filtrez selon des champs de type date/heure, tels que le champ **Créé** sur n'importe quel enregistrement de tâche, plusieurs options liées au temps sont disponibles, telles que **Aujourd'hui**, **Cette semaine, 3derniers mois**, etc.

Par exemple, le 1er juin à 12 h 00, un utilisateur de New York filtre une liste d'incidents à l'aide de la condition **Créé le Aujourd'hui** . La liste résultante affiche tous les incidents créés au cours des six dernières heures : entre minuit (00 :00 :00) et l'heure actuelle de l'utilisateur, midi (12 :00 :00), le 1er juin. Un filtre pour **Cette semaine** renvoie les incidents créés entre le lundi précédent à minuit jusqu'au jour et à l'heure actuels.

Un filtre pour **les 3 derniers mois** renvoie les incidents entre minuit le premier jour du mois il y a trois mois complets et le jour et l'heure actuels. Par exemple, si vous choisissez le filtre des **3 derniers mois** le 15 avril, les résultats affichent les enregistrements créés entre le 1er janvier et le 15 avril. Un filtre pour **les 12 derniers mois** renvoie les résultats de janvier à janvier.

Un filtre pour **La semaine dernière** renvoie les incidents du dimanche minuit la semaine précédente se terminant le dimanche suivant à minuit. Il n'inclut pas jusqu'à aujourd'hui. Par exemple, si vous choisissez le filtre **Dernière semaine** le jeudi 17 août, les résultats affichent les enregistrements créés du dimanche 6 août au dimanche 13 août.

Pour les filtres **at ou before** et **at ou after** , utilisez minuit comme point de départ ou d'arrivée. Par exemple, si vous filtrez une liste d'incidents créés **[à ou après] [hier],** la liste résultante affichera tous les incidents créés à minuit hier ou après. Si nous sommes le jeudi 7 août et que vous filtrez une liste d'incidents créés **[la semaine dernière ou avant],** la liste résultante affiche tous les incidents créés entre minuit et avant le dimanche 3 août, soit la fin de la semaine dernière.

Opérateurs et valeurs disponibles pour les champs de date et d'heure

Vous pouvez filtrer les champs de date et d'heure à l'aide des opérateurs et des valeurs répertoriés ici.

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure

Opérateur	Définition	Exemple
après	Renvoie les enregistrements après la période spécifiée.	Un filtre exécuté **[après] [le mois suivant]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements à partir du 1er juin et des versions ultérieures.
à ou après	Renvoie les enregistrements pendant et après la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[le mois suivant ou après] le 18** avril 2018 renverra les enregistrements du 1er mai et des versions ultérieures.
est égal ou antérieur à	Renvoie les enregistrements pendant et avant la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[au ou avant] [le mois prochain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 31 mai et des versions antérieures.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Opérateur	Définition	Exemple
avant	Renvoie les enregistrements avant la période spécifiée.	Une exécution de filtre **[avant] [le mois prochain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements antérieurs au 1er mai.
entre	Renvoie les enregistrements entre des dates spécifiées.	Un filtre exécuté **[entre]** le 18 avril 2018 (00 :00 :00) et le 19 avril 2018 (23 :59 :59) renverra les enregistrements à ces deux dates ou entre ces deux dates.
est quelconque	Renvoie tous les enregistrements, y compris ceux avec des valeurs vides dans le champ spécifié.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur **[Créé] [est quelconque]** renvoie tous les incidents.
est différent	Renvoie les enregistrements dans un délai différent d'un autre champ.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur **[Créé] [est différent] [année] de [Fermé]** renvoie les enregistrements dont les valeurs dans les champs **[Créé]** et **[Fermé]** se trouvent dans des années différentes.
est vide	Renvoie les enregistrements dans lesquels le champ spécifié n'a pas de valeur.	Une liste des enregistrements d'incidents filtrés sur Fermé **[est vide]** renvoie les enregistrements pour lesquels le champ Fermé n'a aucune valeur.
est inférieur à	Renvoie les enregistrements dans lesquels un champ se trouve dans un délai spécifié par rapport à un autre champ.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur **[Fermé] [est inférieur à] [2] [heures] [après] [Créé]** renvoie des résultats où la valeur **[Fermé]** est inférieure à 2 heures après la valeur **[Créé].**
est supérieur à	Renvoie les enregistrements dans lesquels un champ est au-delà du délai spécifié par rapport à un autre champ.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrés sur **[Fermé] [est supérieur à] [2] [heures] [après] [Créé]** renvoie des résultats où la valeur **[Fermé]** se trouve plus de 2 heures après la valeur **[Créé].**
n'est pas vide	Renvoie les enregistrements dans lesquels le champ spécifié a une valeur.	Une liste d'enregistrements d'incidents filtrée sur **[Fermé] [n'est pas vide]** renvoie les résultats dans lesquels le champ Fermé contient une valeur.
est identique	Renvoie les enregistrements dans lesquels les deux champs partagent un délai spécifié.	Une liste d'incidents filtrés sur **[Créé] [est identique] [heure] à [Fermé] renvoie** les enregistrements dont les champs **d'enregistrement [Créé]** et **[Fermé]** se trouvent dans la même heure.
non actif	Renvoie les enregistrements qui ne correspondent pas à la valeur spécifiée.	Un filtre **de [pas activé] [Aujourd'hui]** renvoie les enregistrements qui ne correspondent pas à la date actuelle.
le/à	Renvoie les enregistrements sur la valeur spécifiée.	Un filtre exécuté **[sur] [Aujourd'hui]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements à partir du 18 avril.
relatif	Renvoie les enregistrements avec une période spécifiée avant ou après l'heure actuelle.	Un filtre exécuté sur **[Created] [relative] [before] [5] [minutes] [ago]** exécuté à 12 :00 :00 renvoie les enregistrements antérieurs à 11 :55 :00 de la même date.
tendance	Renvoie des enregistrements sur, après et/ou avant une heure spécifiée de la journée, un jour de la semaine,	Un filtre de **[Créé] [tendance] [lundi]** renvoie les enregistrements dont la date de **[Création]** tombe un lundi.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Opérateur	Définition	Exemple
	une semaine de l'année, un mois, un trimestre ou une année.	

Valeurs disponibles pour les champs de date/heure

Valeur	Définition	Exemple
Heure/minute actuelle	Renvoie les enregistrements correspondant à l'heure ou à la minute actuelle	Un filtre exécuté **[sur] [Heure actuelle]** le 18 avril (12 :02 :00) renverrait les enregistrements du 18 avril (12 :00 :00) au 18 avril (12 :59 :59)
n dernières minutes/heures/ jours/semaines/ mois/trimestres/ années	Renvoie les enregistrements dans la période précédente sélectionnée, en commençant par le début de cette période.	Un filtre exécuté **[sur] [3 derniers mois]** le 18 avril renverrait les enregistrements du 1er janvier au 15 avril. **Remarque :** Années renvoie les résultats de janvier à janvier.
N semaines/mois/ trimestres/années suivants	Renvoie les enregistrements dans la prochaine période sélectionnée, y compris les enregistrements avec des valeurs jusqu'à la fin de cette période.	Une exécution de filtre **[on] [L'année prochaine]** le 18 avril 2018 renverra tous les enregistrements ayant une date en 2019, y compris les dates en 2019 postérieures au 15 avril.
Une année en arrière	Renvoie les enregistrements de l'heure actuelle, il y a un an, à la fin du mois en cours	Un filtre exécuté **[sur] [il y a un an] le** 18 avril 2018 (12 :00 :00) renvoie les enregistrements du 18 avril 2017 (12 :00 :00) au 30 avril (23 :59 :59)
Cette semaine/ mois/trimestre/ année	Renvoie les enregistrements avec la période sélectionnée actuelle.	Une exécution de filtre **[on] [Cette semaine]** le 18 avril 2018 renvoie les enregistrements du 15 avril (00 :00 :00) au 21 avril (23 :59 :59)
Aujourd'hui	Renvoie les enregistrements entre minuit du jour actuel et minuit du jour suivant	Une exécution de filtre **[on] [Today]** le 18 avril 2018 renvoie les enregistrements du 18 avril (00 :00 :00) au 18 avril (23 :59 :59)
Demain	Renvoie les enregistrements entre minuit (00 :00 :00) et l'heure actuelle.	Un filtre exécuté **[sur] [Demain]** le 18 avril 2018 renverra les enregistrements du 19 avril (00 :00 :00) au 19 avril (23 :59 :59)
Hier	Renvoie les enregistrements entre minuit le jour précédent et minuit le jour actuel.	Un filtre exécuté **[sur] [Hier]** le 18 avril 2018 renvoie les enregistrements du 17 avril (00 :00 :00) au 17 avril (23 :59 :59)

Comparaison des valeurs de champ

La comparaison de champs permet aux utilisateurs d'évaluer l'égalité entre les champs de la même table ou de tables connexes en utilisant les opérateurs du créateur de condition.

En outre, vous pouvez comparer les champs de type date pour déterminer si les valeurs se trouvent dans une certaine plage les unes des autres. Par exemple, vous pouvez comparer la date de début planifiée d'une tâche à la date de début réelle. Vous pouvez utiliser des comparaisons de champs dans une vue de liste et pour générer des 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.

La fonction principale de la comparaison de champs est d'évaluer si deux champs d'un enregistrement ou d'un enregistrement connexe ont des valeurs identiques. Par exemple, vous pouvez créer un filtre pour afficher tous les incidents dont le champ **Appelant** fait référence au même enregistrement utilisateur que le champ **Fermé par** .

Opérateurs disponibles

La comparaison de champ fournit plusieurs opérateurs de filtre permettant de comparer les valeurs de champ.

- **[est identique]** Si deux valeurs de champ sont identiques, la valeur est true.
- **[est différent]** Si deux valeurs de champ ne sont pas identiques, la valeur est true.
- **[est inférieur à]** si deux valeurs de date se trouvent dans une plage définie par l'utilisateur l'une de l'autre, est évaluée sur vrai.
- **[est supérieur à]** si deux valeurs de date ne sont pas comprises dans une plage définie par l'utilisateur l'une de l'autre, est évaluée sur vrai.

Comparaison des valeurs de la liste de choix

La comparaison de champs compare le champ **Valeur** du dictionnaire d'une liste de choix, et non la valeur **Étiquette** . Par exemple, pour un **incident de priorité** élevée, sa valeur de priorité est 1, et non **1 - Élevée**. Pour trouver la **valeur** d'un choix, cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ et sélectionnez **Configurer le dictionnaire**. La liste connexe **Choix** affiche la **valeur** pour chaque choix.

Comparaison de champs vides

Par défaut, la plupart des opérations de filtrage ne renvoient pas de champs vides dans leur jeu de résultats. Pour inclure des enregistrements avec des champs vides dans un jeu de résultats, ajoutez une condition de filtre pour l'opérande de gauche avec l'opérateur **[est vide].** Pour plus d'informations, consultez Filtrage sur les champs vides.

Utilisation d'opérateurs et d'opérandes

Lors de la comparaison des champs, les deux champs comparés sont appelés opérande gauche et opérande droit. Le type de champ sélectionné dans l'opérande de gauche et l'opérateur sélectionné déterminent quels opérandes de droite sont disponibles. Lors de l'utilisation des opérateurs **[est identique]** ou **[est différent],** les choix d'opérande de droite incluent uniquement les champs du même type de champ (**par exemple Chaîne** ou **Entier**) que l'opérande gauche.

Par exemple, un filtre sur la table Tâche [task] avec un opérande gauche **[Ouvert par]** et un opérateur **[est identique]** vous permet uniquement de choisir des champs de référence utilisateur, tels que le champ **[Fermé par**], dans l'opérande de droite.

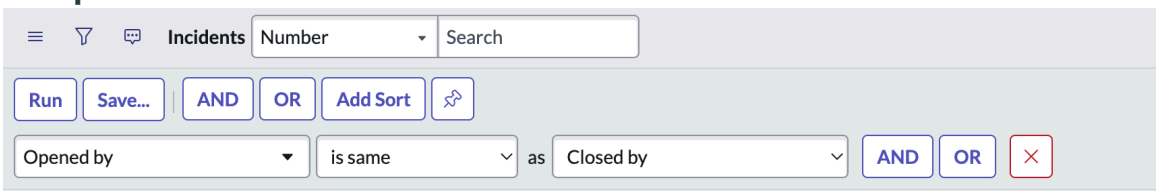
Les opérateurs **[est supérieur à]** et **[est inférieur à]** ne sont disponibles qu'avec les champs de type date.

Cet exemple de filtre renvoie les enregistrements pour lesquels l'utilisateur qui a ouvert l'enregistrement a également fermé 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.

Exemple de filtre



Champs comparables

La comparaison de champs prend en charge la comparaison de plusieurs champs. Les champs comparables comprennent les types suivants :

- Champs de type chaîne, choix, nombre entier et booléen : renvoie la valeur true si les deux valeurs correspondent.
- Champs de référence : renvoyez la valeur vrai si les deux champs de référence font référence au même enregistrement.
- Champs de date et d'heure : peuvent correspondre aux valeurs de date en fonction de l'heure, du jour, de la semaine, du mois, du trimestre ou de l'année. En outre, vous pouvez évaluer si deux dates se situent dans une certaine plage l'une de l'autre.

Remarque :
La comparaison de champs ne prend pas en charge les champs de journal, de mot clé, de script, de durée, de liste ou HTML.

Comparaison des dates

La comparaison de dates vous permet d'évaluer l'égalité entre deux composants de la date, tels que l'heure du jour ou la date d'un mois. En outre, vous pouvez évaluer si deux dates se situent dans une certaine plage l'une de l'autre.

Les comparaisons de dates sont basées sur le fuseau horaire de l'utilisateur actif. Par exemple, en tant qu'utilisateur dans le fuseau horaire PST, un filtre [**Created] [is same] [Day] as [Closed]** évalue true pour un incident créé à 6h00 PST et fermé à 15h00 PST, car les deux heures sont dans la même journée. Toutefois, un utilisateur dans le fuseau horaire GMT ne verra pas ce même enregistrement d'incident en réponse au filtre d'exemple ; en GMT, ces heures ne tombent pas à la même date.

Vous pouvez Évaluer l'égalité entre les valeurs de date et vous pouvez évaluer des dates inégales à l'intérieur d'une plage.

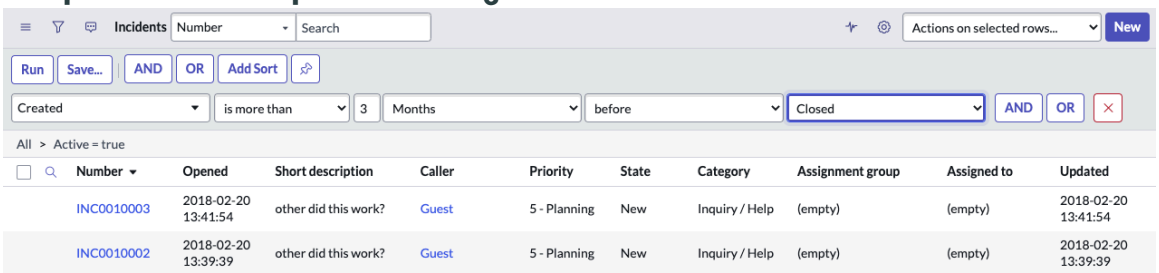
Évaluer les dates inégales au sein d'une plage

Vous pouvez comparer des valeurs de champ de dates inégales en évaluant si deux dates se trouvent dans une certaine plage l'une de l'autre. Par exemple, vous pouvez créer un filtre de **[Créé le] [est supérieur à] [3] [Mois] [avant] Fermé] pour** afficher tous les enregistrements qui ont été créés au moins trois mois avant leur fermeture. La valeur numérique spécifiée, telle que la valeur **3** dans l'exemple, doit être un entier de deux chiffres maximum. Pour les évaluations de différences supérieures à 99 unités, sélectionnez une unité de temps moins granulaire, telle que **Mois** au lieu de **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.

Comparaison de champs de dates inégales



Choix de comparaison de dates de champ

Champ de choix	Choix de comparaison de dates
Opérateur	est supérieur à, est inférieur à
Unité de temps	Heures, Jours, Semaines, Mois, Trimestres, Années
Position relative des dates	avant, après, avant ou après

Évaluer l'égalité entre les valeurs de date

La comparaison de dates évalue une correspondance pour l'un des incréments de date.

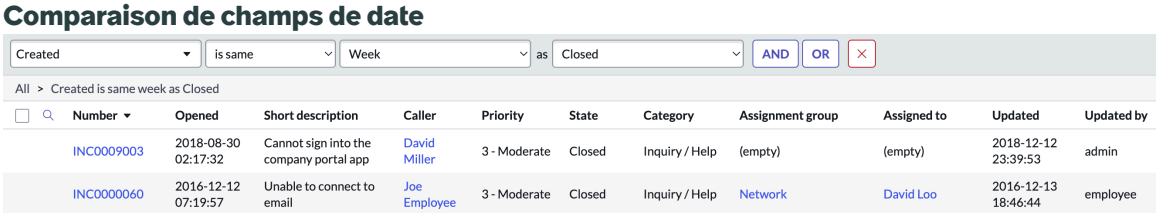
Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez spécifier une granularité à l'heure, au jour, à la semaine, au mois, au trimestre ou à l'année. Par exemple, le filtre **[Créé le] [est identique] [Semaine] car [Fermé]** renvoie les enregistrements qui ont été fermés la semaine même où ils ont été ouverts. Lorsque vous exécutez ce type de filtre, assurez-vous de spécifier l'année dans une condition de filtre supplémentaire [**Créé] [est identique] [Année] à [Fermé]** pour éliminer les enregistrements qui ont été créés une année avant leur fermeture.

Comparaison de champs de date



Procédure

1. Dans le créateur de condition, créez une condition.
2. Sélectionnez un champ de date dans la liste de choix d'opérande de gauche.
3. Sélectionnez **[est identique]** ou **[est différent]** dans la liste de choix des opérateurs.
   Une liste de choix supplémentaire s'affiche.
4. Sélectionnez la granularité dans la liste de choix de la plage de dates.

Descriptions de plages de dates

Plage de dates	Description
Heure	Filtre sur l'heure de la journée.

Traduction automatique

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

Plage de dates	Description
Jour	Filtre sur le jour du mois, pas sur la date. Par exemple, une valeur de Jour du 1er août correspond à une valeur de Jour du 1er septembre.
Semaine	Filtre sur la semaine de l'année. ServiceNow définit une semaine comme étant du dimanche au samedi à des fins de comparaison de champ.
Mois	Filtre sur le mois de l'année. Par exemple, n'importe quelle date de décembre renvoie les 12 mois de l'année.
Trimestre	Filtre sur le trimestre de l'année.
Année	Filtres sur l'année.

5. Sélectionnez un champ de date différent dans la liste de choix d'opérande de droite.
6. Cliquez sur **Exécuter**.

Opérateurs disponibles pour les filtres et les requêtes

Le système fournit un ensemble d'opérateurs à utiliser avec des filtres, des créateurs de conditions et des requêtes codées. Le type de données d'un champ détermine les opérateurs disponibles pour celui-ci.

Opérateurs disponibles pour les créateurs de condition

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
ET	[Actif] [est] [Vrai] [ET] [Appelant] [n'est pas vide]	^	active=true^CallerISNOTEMPTY	Tous les enregistrements qui ont les deux éléments suivants : • **Le champ actif** a **la valeur Vrai** • **Le champ Appelant** a n'importe quelle valeur
Condition OU	[Brève description] [est vide] [OU] [Description] [est vide]	^OU	short_descriptionISEMPTY^ORdescriptionISEMPTY	Tous les enregistrements qui ont au moins l'un des éléments suivants : • **Le champ Description courte** n'a aucune valeur • **Le champ Description** n'a aucune 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.

Opérateurs disponibles pour les créateurs de condition (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
Filtre OU	Toutes ces conditions doivent être remplies [Brève description] [est vide] OU toutes ces conditions doivent être remplies [Description] [n'est pas vide]	^NQ *Nouvelle requête*	short_descriptionISEMPTY^NQdescriptionISNONEMPTY	Tous les enregistrements qui ont au moins l'un des éléments suivants : • **Le champ Description courte** n'a aucune valeur • **Le champ Description** n'a aucune valeur

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
commence par	[Brève description] [commence par] [SAP]	STARTSWITH	short_descriptionSTARTSWITHSAP	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « SAP » apparaissent au début de la valeur du champ **Brève description** .
se termine par	[Brève description] [se termine par] [panne]	• % • ENDSWITH	short_descriptionENDSWITHpanne	Tous les enregistrements dans lesquels la chaîne « panne » apparaît à la fin de la valeur du champ **Brève description** .
contient	[Brève description] [contient] [SAP]	• * • COMME	short_descriptionLIKESAP	Tous les enregistrements dans lesquels le caractère « SAP » apparaît n'importe où dans la valeur du champ **Brève description** .

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
ne contient pas	[Brève description] [ne contient pas] [SAP]	• !* • DIFFÉRENT DE	short_descriptionNOT LIKESAP	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « SAP » n'apparaissent nulle part dans la valeur du champ **Brève description** .
est	[Brève description] [est] [Stockage réseau non disponible]	=	short_description=Stockage réseau indisponible	Tous les enregistrements dans lesquels la **brève description** ne dit rien d'autre que « Le stockage réseau n'est pas disponible ».
n'est pas	[Brève description] [n'est pas] [Stockage réseau non disponible]	!=	short_description != Stockage réseau non disponible	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Brève description** indique autre chose que « Le stockage réseau n'est pas disponible ».
est vide	[Brève description] [est vide]	ISEMPTY	short_descriptionISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a pas de valeur dans le champ **Brève description** .
n'est pas vide	[Brève description] [n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	short_descriptionISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels une valeur est spécifiée dans le champ **Brève description** .
est quelconque	[Brève description] [est n'importe quoi]	RIEN	short_descriptionANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Brève description** est l'un des 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.

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• N'importe quelle valeur • Non renseigné • NULL
est une chaîne vide	[Brève description] [est une chaîne vide]	EMPTYSTRING	short_descriptionEMPTYSTRING	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a pas de valeur dans le champ **Brève description** .
inférieur ou égal à	[Brève description] [inférieur ou égal à] [s]	<=	short_descriptionlt ;=s	Tous les enregistrements dans lesquels la chaîne dans le champ **Brève description** est l'une des suivantes : • La première lettre est n'importe quelle lettre comprise entre « a » et « s » • La valeur exacte est « s »
supérieur ou égal à	[Brève description] [supérieur ou égal à] [s]	>=	short_description>=s	Tous les enregistrements dans lesquels la chaîne dans le champ **Brève description** est l'une des suivantes : • La première lettre est n'importe quelle lettre entre « s » et « z » • La valeur exacte est « s »

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de chaîne (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
entre	[Brève description] [entre] [q] et [t]	ENTRE	short_descriptionBETWEENq@t	Tous les enregistrements dans lesquels la première lettre du champ **Brève description** est « q », « r », « s » ou « t ».
est identique	[Brève description] [est identique] à [Description]	MÊMES	short_descriptionSAMEASdescription	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **Description brève** et **Description** .
est différent	[Brève description] [est différent] de [Description]	NSAMEAS (en anglais seulement)	short_descriptionNSAMEASdescription	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Description brève** et **Description** .

Opérateurs disponibles pour les champs de référence

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Appelant] [est] [Don Goodliffe]	=	caller_id=9ee1b13dc6112271007f9d0efdb69cd0	Tous les enregistrements dans lesquels **l'appelant** n'est personne d'autre que Don Goodliffe.
n'est pas	[Appelant] [n'est pas] [Don Goodliffe]	!=	caller_id !=9ee1b13dc6112271007f9d0efdb69cd0	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** est renseigné par un enregistrement d'utilisateur autre que Don Goodliffe.
est vide	[Appelant] [est vide]	ISEMPTY	caller_idISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels 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.

Opérateurs disponibles pour les champs de référence (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				champ **Appelant** n'a aucune valeur.
n'est pas vide	[Appelant] [n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	caller_idISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il existe une valeur dans le champ **Appelant** .
commence par	[Appelant] [commence par] [Don]	STARTSWITH	caller_idSTARTSWITHDon	Tous les enregistrements dans lesquels le nom dans le champ **Appelant** commence par « Don ».
se termine par	[Appelant] [se termine par] [liffe]	• % • ENDSWITH	caller_idENDSWITHliffe	Tous les enregistrements dont le nom dans le champ **Appelant** est précédé de la lettre « liffe ».
contient	[Appelant] [contient] [activé]	• * • COMME	caller_idLIKEon	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « activé » apparaissent n'importe où dans le nom du champ **Appelant** .
ne contient pas	[Appelant] [ne contient pas] [activé]	• !* • PAS COMME	caller_idNOT J'AIMEon	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « activé » n'apparaissent nulle part dans le nom du champ **Appelant** .
est quelconque	[Appelant] [est n'importe quoi]	RIEN	caller_idANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** est l'un des 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.

Opérateurs disponibles pour les champs de référence (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• N'importe quelle valeur • Non renseigné • NULL
est identique	[Appelant] [est identique] à [Affecté à]	MÊMES	caller_idSAMEASassigned_to	Tous les enregistrements dans lesquels le même enregistrement utilisateur est référencé dans les champs **Appelant** et **Affecté à** .
est différent	[Appelant] [est différent] de [Affecté à]	NSAMEAS (en anglais seulement)	caller_idNSAMEASassigned_to	Tous les enregistrements dans lesquels l'utilisateur enregistre dans les champs **Appelant** et **Affecté à** ne correspondent pas.
est une chaîne vide	[Appelant] [est une chaîne vide]	EMPTYSTRING	caller_idEMPTYSTRING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Appelant** n'a aucune valeur.
est (dynamique)	[Appelant] [est (dynamique)] [Moi]	DYNAMIQUE	caller_idDYNAMIC54d8cb65c0a8016e00e565f510100a9ad2572f2b4774c	Tous les enregistrements dans lesquels votre enregistrement utilisateur renseigne le champ **Appelant** .

Remarque :
Tous les opérateurs ne sont pas disponibles pour tous les types de références. En fonction de la référence que vous sélectionnez, la liste des opérateurs peut être plus courte.

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Sous-catégorie] [est] [Courriel]	=	sous-catégorie=e-mail	Tous les enregistrements dans lesquels la **sous-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.

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				n'est rien d'autre **qu'un e-mail**.
n'est pas	[Sous-catégorie] [n'est pas] [Courriel]	!=	sous-catégorie !=e-mail	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est renseigné par une valeur autre que **l'e-mail**.
est l'un des	[Sous-catégorie] [est l'un des] [DB2, MS SQL Server, Oraclel]	DANS	subcategoryINdb2,sql server,oracle	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est renseigné par l'une des valeurs suivantes : • DB2 • MS SQL Server • Oraclel
n'est pas l'un de	[Sous-catégorie] [n'est pas l'un des] [DB2, MS SQL Server, Oraclel]	PAS DANS	sous-catégorieNON DBdb2,sql server,oracle	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est renseigné par un élément autre que les valeurs suivantes : • DB2 • MS SQL Server • Oraclel
contient	[Sous-catégorie] [contient] [Em]	COMME	sous-catégorieLIKEem	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « Em » apparaissent n'importe où dans la valeur du champ **Sous-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.

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
commence par	[Sous-catégorie] [commence par] [Em]	STARTSWITH	sous-catégorieSTARTSWITHEm	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « Em » apparaissent au début de la valeur du champ **Sous-catégorie** .
se termine par	[Sous-catégorie] [se termine par] [il]	• % • ENDSWITH	sous-catégorieENDSWITHil	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « il » apparaissent à la fin de la valeur du champ **Sous-catégorie** .
ne contient pas	[Sous-catégorie] [ne contient pas] [Em]	DIFFÉRENT DE	sous-catégorieNE PAS LES AIMER	Tous les enregistrements dans lesquels les caractères « Em » n'apparaissent nulle part dans la valeur du champ **Sous-catégorie** .
est quelconque	[Sous-catégorie] [est n'importe quoi]	RIEN	sous-catégorieN'IMPORTE QUOI	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Sous-catégorie** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • Non renseigné • NULL
est identique	[Sous-catégorie] [est identique] à [Catégorie]	MÊMES	sous-catégorieSAMEAScatégorie	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **Sous-catégorie** et **Catégorie** .
est différent	[Sous-catégorie] [est différent] de [Catégorie]	NSAMEAS (en anglais seulement)	sous-catégorieNSAMEAScatégorie	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des chaînes (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				différentes pour les champs **Sous-catégorie** et **Catégorie** .

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[L'impact] [est] [1 - Élevé]	=	impact=1	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Impact** n'est rien d'autre que **1 - Élevé**.
n'est pas	[L'impact] [n'est pas] [1 - Élevé]	!=	impact !=1	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Impact** est autre que **1 - Élevé**.
est l'un des	[L'impact] [est l'un des] [1 - Élevé, 2 - Moyen]	DANS	impactIN1,2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** est renseigné par l'une des valeurs suivantes : • **1 - Élevé** • **2 - Moyen**
n'est pas l'un de	[L'impact] [n'est pas l'un des] [1 - Élevé, 2 - Moyen]	PAS DANS	impactPAS DANS1,2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** est renseigné par un élément autre que les valeurs suivantes : • **1 - Élevé** • **2 - Moyen**
est vide	[L'impact] [est vide]	VIDE	impactISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels 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.

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				champ **Impact** n'a aucune valeur.
n'est pas vide	[L'impact] [n'est pas vide]	NOTEMPTY	impactISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur.
inférieur à	[L'impact] [inférieur à] [2 - Moyen]	<	impact<2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur de **1 - Élevé**.
supérieur à	[L'impact] [supérieur à] [2 - Moyen]	>	Impact>2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** a une valeur de **3 - Faible**
inférieur ou égal à	[L'impact] [inférieur ou égal à] [2 - Moyen]	<=	impact<=2	Tous **les enregistrements** dans lesquels le champ Impact a une valeur **1 - Élevée** ou **2 - Moyenne**.
supérieur ou égal à	[L'impact] [supérieur ou égal à] [2 - Moyen]	>=	impact>=2	Tous les enregistrements dans **lesquels le champ** Impact a une valeur de **2 (Moyen**) ou **de 3 (faible**).
entre	[L'impact] [entre] [1 - Élevé] et [3 - Faible]	ENTRE	impactBETWEEN1@2	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Impact** possède l'une des valeurs suivantes : • **1 - Élevé** • **2 - Moyen** • **3 - Basse** .
est quelconque	[L'impact] [est n'importe quoi]	RIEN	impactN'IMPORTE QUOI	Tous les enregistrements dans lesquels 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.

Opérateurs disponibles pour les champs de choix contenant des entiers (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				champ **Impact** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • Non renseigné • NULL
est identique	[L'impact] [est identique] à [Urgence]	MÊMES	impactSAMEASUrgency	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **Impact** et **Urgence** .
est différent	[L'impact] [est différent] de [Urgence]	NSAMEAS (en anglais seulement)	impactNSAMEASUrgency	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Impact** et **Urgence** .

Remarque :
Les opérateurs « inférieur ou égal à » et « supérieur ou égal à » ne sont pas pris en charge pour les champs entiers dans le créateur de condition. Utilisez plutôt une condition scriptée.

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
le/à	[Échéance du SLA] [activé] [Aujourd'hui]	ONToday	sla_dueONToday@javascript:gs.daysAgoStart(0)@javascript	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **d'échéance du SLA** correspond à la date du jour.
non actif	[Échéance du SLA] [pas activé] [Aujourd'hui]	NOTONTaujourd'hui	sla_dueNOTONToday@javascript :gs.daysAgoStart(0)@javascript	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **d'échéance du SLA** est autre qu'aujourd'hui.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
avant	[Échéance du SLA] [avant] [Aujourd'hui]	<	sla_due<javascript :gs.daysA	Tous les goStart(0) enregistrements dans lesquels la valeur du champ **d'échéance du SLA** est antérieure à aujourd'hui.
est égal ou antérieur à	[Échéance du SLA] [à ou avant] [Aujourd'hui]	<=	sla_due<=javascript :gs.daysA	Tous les goEnd(0) enregistrements dans lesquels la valeur du champ **d'échéance du SLA** est l'une des suivantes : • Toute date antérieure à aujourd'hui • aujourd'hui
après	[Échéance du SLA] [après] [Aujourd'hui]	>	sla_due>javascript :gs.daysAgo	Tous les End(0) enregistrements dans lesquels la valeur du champ **d'échéance du SLA** est postérieure à la date du jour.
à ou après	[Échéance du SLA] [à ou après] [Aujourd'hui]	>=	sla_due>=javascript :gs.daysAgo	Tous les Start(0) enregistrements dans lesquels la valeur de date du champ **d'échéance du SLA** est l'une des suivantes : • aujourd'hui • Toute date postérieure à la date du jour
entre	[Échéance du SLA] [entre] [Hier] et [Aujourd'hui]	ENTRE	sla_dueBETWEENjavascript:gs	Tous les .daysAgoStart(1)@javascript enregistrements dans lesquels la valeur du champ **d'échéance du SLA** est soit la date d'hier, soit la date d'aujourd'hui.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
Tendance (le ou après)	[Échéance du SLA] [tendance] [le ou après] [Lundi]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript :gs.datePart('jourdela semaine','lundi','GE')	Tous les enregistrements dans lesquels la date dans le champ **d'échéance du SLA** figure n'importe quel jour de la semaine, à l'exception d'un dimanche.
Tendance (le ou avant)	[Échéance du SLA] [tendance] [le ou avant] [Lundi]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript :gs.datePart('jourdela semaine','lundi','LE')	Tous les enregistrements dans lesquels la date dans le champ **d'échéance du SLA** est un dimanche ou un lundi.
Tendance (après)	[Échéance du SLA] [tendance] [après] [Lundi]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript :gs.datePart('jourdela semaine','lundi','GT')	Tous les enregistrements dans lesquels la date dans le champ **d'échéance du SLA** figure un jour de la semaine, à l'exception d'un dimanche ou d'un lundi.
Tendance (avant)	[Échéance du SLA] [tendance] [avant] [Lundi]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript :gs.datePart('jourdela semaine','lundi','LT')	Tous les enregistrements dans lesquels la date dans le champ **d'échéance du SLA** est un dimanche.
Tendance (active)	[Échéance du SLA] [tendance] [activé] [Lundi]	DATEPART	sla_dueDATEPARTMonday@javascript :gs.datePart('jourdela semaine','lundi','EE')	Tous les enregistrements dont la date dans le champ **d'échéance du SLA** est un lundi.
Parent (après)	[Échéance du SLA] [relatif] [après] [1] [Heures] [il y a]	RELATIVEGT	sla_dueRELATIVEGT@hour@ago@1	Tous les enregistrements dans lesquels l'heure indiquée sur le champ **d'échéance du SLA** n'est 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.

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				supérieure à une heure avant l'heure à laquelle vous avez saisi la requête.
Parent (avant)	[Échéance du SLA] [relatif] [avant] [1] [Heures] [il y a]	LIENS PARENTAUX	sla_dueRELATIVELTtoHours@ago@1	Tous les enregistrements dans lesquels l'heure indiquée dans le champ **d'échéance du SLA** est antérieure de moins d'une heure à l'heure à laquelle vous avez saisi la requête.
est vide	[Échéance du SLA] [est vide]	ISEMPTY	sla_dueISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **d'échéance SLA** n'a aucune valeur.
n'est pas vide	[Échéance du SLA] [n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	sla_dueISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels **l'échéance du SLA** est renseignée par n'importe quelle valeur.
est quelconque	[Échéance du SLA] [est n'importe quoi]	RIEN	sla_dueANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **d'échéance SLA** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • Non renseigné • NULL
est identique	[Échéance du SLA] [est identique] à [Échéance de l'activité]	MÊMES	sla_dueSAMEASactivity_due@day	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs **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.

Opérateurs disponibles pour les champs de date/heure (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				du SLA et **d'échéance de l'activité** .
est différent	[Échéance du SLA] [est différent] de [Échéance de l'activité]	NSAMEAS (en anglais seulement)	sla_dueNSAMEASactivity_due	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **Échéance du SLA** et **Échéance de l'activité** .
est supérieur à	[Échéance du SLA] [est supérieur à] [1] [Jours] [avant] [Activité due]	PLUS DE	sla_dueMORETHANactivity_due@day@before@1	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur de date **du champ d'échéance du SLA** est antérieure de deux jours ou plus à la date du champ **d'échéance de l'activité** .
est inférieur à	[Échéance du SLA] [est inférieur à] [3] [Jours] [avant] [Activité due]	INFÉRIEUR À	sla_dueLESSTHANactivity_due@day@before@3	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur de date **du champ d'échéance du SLA** n'est pas supérieure de trois jours à celle du champ **d'échéance de l'activité** .

Opérateurs disponibles pour les champs numériques

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Nombre de réaffectations] [est] [0]	=	reassignment_count=0	Tous les enregistrements dans lesquels le **nombre de réaffectations** n'est autre chose que **de 0**.

Traduction automatique

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

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
n'est pas	[Nombre de réaffectations] [n'est pas] [0]	!=	reassignment_count != 0	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du **nombre de réaffectations** est un nombre autre que **0**.
est vide	[Nombre de réaffectations] [est vide]	VIDE	reassignment_countISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a pas de valeur dans le champ **Nombre de réaffectations** .
n'est pas vide	[Nombre de réaffectations] [n'est pas vide]	NOTEMPTY	reassignment_countISNOTEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels un numéro figure dans le champ **Nombre de réaffectations** .
inférieur à	[Nombre de réaffectations] [inférieur à] [2]	<	reassignment_count<2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est un nombre inférieur (mais non égal) **à 2**.
supérieur à	[Nombre de réaffectations] [supérieur à] [2]	>	reassignment_count>2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est un nombre supérieur (mais non égal) **à 2**.
inférieur ou égal à	[Nombre de réaffectations] [inférieur ou égal à] [2]	<=	reassignment_count<=2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est l'une des 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.

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				• un nombre inférieur à 2 • 2
supérieur ou égal à	[Nombre de réaffectations] [supérieur ou égal à] [2]	>=	reassignment_count>=2	Tous les enregistrements dans lesquels la valeur du champ **Nombre de réaffectations** est l'une des suivantes : • 2 • un nombre supérieur à 2
entre	[Nombre de réaffectations] [entre] [1] et [3]	ENTRE	reassignment_countBETWEEN1@3	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre de **réaffectations** est égal à 1, 2 ou 3.
est quelconque	[Nombre de réaffectations] [est n'importe quoi]	RIEN	reassignment_countANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le **champ Nombre de réaffectations** est l'un des suivants : • N'importe quelle valeur • Non renseigné • NULL
est identique	[Nombre de réaffectations] [est identique] à [Nombre de réouvertures]	MÊMES	reassignment_countSAMEAS reopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des numéros correspondants pour les champs **Nombre de réaffectations** et **Nombre de réouvertures** .
est différent	[Nombre de réaffectations]	NSAMEAS (en anglais seulement)	reassignment_countNSAMEAS reopen_count	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.

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
	[est différent] de [Nombre de réouvertures]			dans lesquels il existe des valeurs différentes entre les champs **Nombre de réaffectations** et **Nombre de réouvertures** .
supérieur au champ	[Nombre de réaffectations] [supérieur au champ] [Nombre de réouvertures]	GT_FIELD	reassignment_countGT_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre dans le champ **Nombre de réaffectations** est supérieur (mais pas égal) au nombre dans le champ Nombre de **réouvertures** .
inférieur au champ	[Nombre de réaffectations] [inférieur au champ] [Nombre de réouvertures]	LT_FIELD	reassignment_countLT_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre dans le champ **Nombre de réaffectations** est inférieur (mais non égal) au nombre dans le champ Nombre de **réouvertures** .
supérieur ou égal au champ	[Nombre de réaffectations] [supérieur ou égal au champ] [Nombre de réouvertures]	GT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_countGT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre dans le champ **Nombre de réaffectations** est l'un des suivants : • supérieur au nombre indiqué dans le champ **Nombre de réouvertures** • égal au nombre indiqué 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.

Opérateurs disponibles pour les champs numériques (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				le champ **Nombre de réouvertures**
Champ inférieur ou égal à	[Nombre de réaffectations] [champ inférieur ou égal à] [Nombre de réouvertures]	LT_OR_EQUALS_FIELD	reassignment_countLT_OR_EQUALS_FIELDreopen_count	Tous les enregistrements dans lesquels le nombre dans le champ **Nombre de réaffectations** est l'un des suivants : • inférieur au nombre indiqué dans le champ **Nombre de réouvertures** • égal au nombre indiqué dans le champ **Nombre de réouvertures**

Opérateurs disponibles pour les champs booléens

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
est	[Actif] [est] [vrai]	=	actif=vrai	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Actif** est **défini sur True**.
n'est pas	[Actif] [n'est pas] [vrai]	!=	actif !=vrai	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Actif** est défini sur **Faux**, vide ou NULL.
est vide	[Actif] [est vide]	ISEMPTY	actifISEMPTY	Tous les enregistrements dans lesquels il n'y a pas de valeur dans le champ **Actif** .
n'est pas vide	[Actif] [n'est pas vide]	ISNOTEMPTY	activeISNOTEMPTY	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.

Opérateurs disponibles pour les champs booléens (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				dans lesquels le champ **Actif** est **défini** sur **Vrai ou Faux**.
est quelconque	[Actif] [est n'importe quoi]	RIEN	activeANYTHING	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **Actif** est l'un des suivants : • Vrai • Faux • Non renseigné • NULL
est identique	[Actif] [est identique] à [SLA créé]	MÊMES	activeSAMEASmade_sla	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs correspondantes pour les champs SLA **Actif** et **Créé.**
est différent	[Actif] [est différent] de [SLA créé]	NSAMEAS (en anglais seulement)	activeNSAMEASmade_sla	Tous les enregistrements dans lesquels il existe des valeurs différentes pour les champs **SLAActif** et Créé.

Opérateurs disponibles pour les notifications par e-mail

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
Changements	[État] [changements]	VALCHANGES	stateVALCHANGES	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **État** est mis à jour.
Changements à partir de	[État] [change de] [En attente d'infos utilisateur]	CHANGESFROM	stateCHANGESFROM4^EQ	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **État** est mis à jour vers une autre valeur après **avoir précédemment été 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.

Opérateurs disponibles pour les notifications par e-mail (suite)

Étiquette de l'opérateur	Exemple de condition	Opérateur de requête équivalent	Exemple de requête :	Exemple de sortie
				d'infos utilisateur.
changements apportés à	[État] [remplacé par] [En attente d'infos utilisateur]	CHANGEMENTS APPORTÉS À	stateCHANGESTO4^EQ	Tous les enregistrements dans lesquels le champ **État** est mis à jour sur **En attente d'infos utilisateur** après avoir précédemment toute autre valeur.

Activer ou désactiver un menu d'application ou un module

Vous pouvez activer (afficher) ou désactiver (masquer) un menu d'application ou un module dans le navigateur d'application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Remarque :
Impossible de mettre à jour les éléments du menu d'application marqués Lecture seule, ayant une politique de protection ou se trouvant dans un périmètre privé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Menus d'application**.
2. Si vous activez un menu d'application, cliquez sur **Tout** dans le fil d'Ariane pour afficher les menus d'application actifs et inactifs (supprimez la condition de filtre par défaut).
3. Cliquez sur le titre désiré.
   L'enregistrement du menu d'application s'ouvre et la liste connexe **des modules** affiche les modules qui apparaissent dans le navigateur d'application.
4. Activez ou désactivez le menu d'application et les modules comme vous le souhaitez.

Option	Description
Activer ou désactiver un module spécifique dans l'application	**a.** Double-cliquez sur le champ **Actif** à côté du nom du module dans la liste connexe **Modules** . **b.** Choisissez **vrai** (afficher) ou **faux** (mas–quer) pour le paramètre **Actif**.
Activer ou désactiver plusieurs modules en même temps	**a.** Cochez les cases en regard des noms des modules. **b.** Sélectionnez **Modifier l'état actif** dans la liste de choix **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.

Option	Description
Activer ou désactiver l'ensemble du menu de l'application (par exemple, Incident ou Catalogue de services)	Activez ou désactivez la case à cocher **Actif** .
Restreindre le menu de l'application à des rôles spécifiques	Utilisez le champ **Rôles** .

5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Lorsque vous modifiez des menus d'application ou des modules, le navigateur d'application s'actualise automatiquement pour afficher les changements.

Balises

Les balises sont des étiquettes de texte que vous pouvez associer à des éléments tels que des enregistrements et des pages. Les balises vous permettent de regrouper et d'organiser les éléments. Les balises peuvent être visibles par n'importe quel utilisateur (globales), visibles uniquement par des groupes ou utilisateurs spécifiques (partagées) ou visibles par un seul utilisateur (privé).

Les balises sont stockées dans la table Balise [label]. Pour afficher les balises dans une liste, accédez à **Définition du système** > **Balises** ou **Libre-service** > **Mes mots clés**.

Niveaux de partage des balises

Le niveau de partage de balise permet à d'autres utilisateurs d'utiliser la balise. Le paramètre de la propriété **Visible par** d'une balise contrôle le niveau de partage.

Niveau de partage	Description
Moi	**Balise privée** , visible uniquement par le propriétaire.
Groupes et utilisateurs	**Balise partagée** , visible par le propriétaire et par des groupes ou utilisateurs spécifiques.
Tout le monde	**Balise globale** , visible par tout le monde. Cette option est disponible pour les utilisateurs disposant du rôle administrateur ou tags_admin.

Conflits de noms de balises

Des conflits peuvent se produire si plusieurs balises ont le même nom.

- Si une balise privée et une balise partagée ou globale portent le même nom, le système ajoute **[private]** au nom de la balise privée. Par exemple, **Exemple de balise [privé].**
- Il ne peut y avoir plusieurs balises partagées ou globales portant le même nom. Si un utilisateur tente de créer une balise partagée ou globale avec un nom déjà utilisé, un message d'erreur s'affiche et le système empêche l'enregistrement de la balise.

Administration des balises

Si vous disposez d'un rôle administrateur, vous pouvez configurer et gérer toutes les balises, y compris les balises créées par d'autres utilisateurs. Vous pouvez également configurer les notifications, l'affectation automatique et l'indexation Zing pour les balises.

Vous devez avoir le rôle tags_admin pour ces tâches administratives.

Créer une balise à partir de la liste Balises

Vous pouvez créer une balise directement à partir de la liste 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.

Avant de commencer
Rôle requis : tags_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Balises** ou **Libre-service** > **Mes mots clés**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez un nom pour la balise dans le champ **Nom** .
4. **Facultatif :** Modifiez les paramètres des balises.

Champ	Description
Propriétaire	Spécifie le propriétaire de la balise. Les utilisateurs sont autorisés à changer la propriété de la balise pour quelqu'un d'autre.
Type	Spécifie le type de balise. ○ **Standard :** est contrôlé par les utilisateurs qui ont accès à la balise. Ces utilisateurs peuvent ajouter ou supprimer des enregistrements de la balise. ○ **Plus actif :** affiche les modules les plus fréquemment consultés et est automatiquement géré par le système. Il n'existe aucune durée maximale pendant laquelle un module peut rester le plus actif. ○ **Plus récent :** affiche les modules les plus récemment consultés et est automatiquement géré par le système. ○ **Enregistrement le plus actif :** affiche les enregistrements les plus fréquemment consultés et est automatiquement géré par le système. Il n'existe aucune durée maximale pendant laquelle un enregistrement peut rester le plus actif. ○ **Enregistrement le plus récent :** affiche les enregistrements les plus récemment consultés et est automatiquement géré par le système. Seules les balises des types d'enregistrement **Standard** ou **Plus récent** apparaissent sur la page Documents balisés.
Visible par	Spécifie le niveau de partage. Par défaut, les balises ne sont visibles que par l'utilisateur (**Moi**), mais vous pouvez partager des balises avec **des groupes et des utilisateurs**. Les utilisateurs ayant le rôle tags_admin sont les seuls utilisateurs qui peuvent créer des balises globales partagées avec **Tout le monde**.
Actif	Spécifie si la balise est activée ou désactivée.

Traduction automatique

Modifier les balises à partir du module Balises

Depuis le module Balises, vous pouvez modifier toutes les balises.

Avant de commencer
Rôle requis : tags_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les noms de balises sont insensibles à la casse et ne doivent pas inclure de signes de ponctuation.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Définition du système** > **Balises**.
2. Ouvrez une balise.
3. Effectuez les modifications nécessaires.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les balises à affecter automatiquement

Configurez le système pour affecter automatiquement une balise aux enregistrements qui correspondent aux conditions définies dans l'enregistrement de balise.

Avant de commencer

Rôle requis : tags_admin, cependant, pour que les utilisateurs disposant du rôle tags_admin puissent créer des conditions pour les étiquettes, vous devez créer les ACL suivantes. La création d'ACL nécessite le rôle élevé security_admin. Incluez tags_admin comme rôle requis pour chaque ACL. Pour plus d'informations sur la création d'une ACL, consultez Créer une règle ACL .

ACL requises pour le rôle tags_admin

Nom	Opération
label_table	lu
label_table	write
label_table	créer
label_auto	lu
label_auto	write
label_auto	créer
(Facultatif) label_table	supprimer
(Facultatif) label_auto	supprimer

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez des balises affectées automatiquement pour regrouper les incidents d'urgence élevée, les incidents en retard, les changements annulés ou tout autre ensemble d'enregistrements. Le système affecte automatiquement la balise aux enregistrements qui correspondent aux critères et supprime la balise des enregistrements qui ne correspondent plus aux critères.

Remarque :
Les balises ne peuvent pas être affectées automatiquement à un enregistrement lorsque sa condition inclut un champ de type « remontée pas à pas ».

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Balises**.
2. Ouvrez la balise que vous souhaitez affecter automatiquement.
3. Configurez le formulaire pour ajouter la liste incorporée **Conditions pour les étiquettes** .
4. Créez une ligne dans la liste **Conditions pour les étiquettes** .
5. Cliquez sur l'icône de référence dans la colonne **Table** .
   La liste Table d'étiquettes s'ouvre dans une 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.

6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Entrez un **nom**, sélectionnez une **table** et ajoutez des conditions pour l'affectation automatique de la balise.
8. Cliquez sur **Envoyer**.
9. Cliquez sur l'icône de coche pour enregistrer la nouvelle ligne.
10. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les notifications pour les enregistrements balisés

Vous pouvez activer le système pour qu'il envoie une notification lorsqu'un enregistrement avec une certaine balise est mis à jour.

Avant de commencer

Rôle requis : tags_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Balises**.
2. Ouvrez une balise.
3. Dans la liste connexe **Entrées d'étiquettes** , ouvrez l'enregistrement pour lequel vous souhaitez recevoir des notifications.
4. Cochez la case **Notifier le changement** pour être notifié à chaque fois que l'enregistrement est modifié.
5. Utilisez le créateur de condition **Notifier quand** pour spécifier les conditions qui doivent être vraies pour déclencher la notification.
6. Sélectionnez une règle métier dans le champ **Script Notify** .
7. Enregistrez l'enregistrement.

Configurer l'indexation de la balise Zing pour la recherche de texte

L'indexation de texte Zing est disponible pour les balises sur les enregistrements.

Avant de commencer

L'indexation de texte doit être activée pour la table pour laquelle vous souhaitez indexer les balises. Pour obtenir des instructions sur cette procédure, reportez-vous à la section Configure a table for indexing and searching .

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, le moteur d'indexation et de recherche de texte Zing n'indexe pas le texte de la balise pour la recherche. Vous pouvez activer l'indexation de texte des balises table par table. Les balises privées ne sont jamais indexées.

Lorsque vous activez l'indexation de texte pour les balises d'une table, Zing stocke les données de recherche pour les balises dans son index de texte pour cette table. Cela augmente la taille de l'index de texte. L'augmentation exacte dépend du nombre de balises indexables présentes dans 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Dictionnaire** et modifiez l'entrée de dictionnaire de la table pour laquelle vous souhaitez activer l'indexation des balises.
   L'entrée de dictionnaire pour une table est l'enregistrement dont la valeur de champ Table est le nom de la table, un champ **de nom de colonne** vide et une valeur **Type** de collecte.
2. Dans la liste connexe Attributs, sélectionnez **Nouveau**.
3. Sélectionnez l'icône Référencer à l'aide de la liste ( ) pour afficher tous les attributs disponibles.
4. Sélectionnez l'attribut **Balises d'index de texte** (*text_index_tags*).
5. Pour la valeur d'attribut, saisissez l'une des options suivantes.
6. Sélectionnez **Envoyer**.
7. Dans la section Liens connexes du formulaire Entrée de dictionnaire, sélectionnez **Générer un index de texte** pour réindexer la table.

Que faire ensuite

Une fois que vous avez activé l'indexation de texte pour les balises d'une table, les enregistrements de la table sont réindexés lorsque l'une des actions suivantes se produit.

- Lorsque vous ajoutez ou supprimez des balises.
- Lorsque vous modifiez une balise, tant que moins de 100 enregistrements sont affectés. S'il existe d'autres enregistrements, vous devez réindexer manuellement.
- Lorsque vous réindexez manuellement une table entière (requis après la configuration initiale de l'indexation des balises).

Affecter des balises

Vous pouvez affecter des balises à des enregistrements à partir de la vue de formulaire ou de liste. Vous pouvez également ajouter des balises à une page d'accueil.

La vue de liste offre plusieurs façons d'affecter des balises. Vous pouvez affecter des balises à l'aide de la modification des champs en ligne, du menu Action, du menu contextuel ou de l'icône de modification des balises.

Remarque :
Les noms de balises sont insensibles à la casse et ne doivent pas inclure de signes de ponctuation.

Affecter une balise à partir de la vue de liste à l'aide de la modification des champs en ligne

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à un enregistrement directement à partir de la vue de liste.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à une liste.
2. Personnalisez la liste pour afficher la colonne **Balises** .
3. Dans Liste v2, 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. Cliquez dans le champ **Ajouter une balise** .

b. Pour affecter une balise existante, commencez à saisir le nom de la balise, sélectionnez la balise dans la liste de choix, puis appuyez sur la touche Entrée.

c. Pour créer une nouvelle balise, saisissez un nouveau nom de balise et appuyez sur la touche Entrée.

4. Dans Liste v3, procédez comme suit.

a. Double-cliquez dans le champ **Balise** .
La boîte de dialogue Modifier les balises s'ouvre.

b. Pour affecter une balise existante, sélectionnez l'une des balises récentes ou cliquez sur l'icône de recherche pour sélectionner la balise.

c. Pour créer une nouvelle balise, saisissez un nouveau nom de balise et appuyez sur la touche Entrée.

d. Cliquez sur **X** pour fermer la boîte de dialogue.

Résultats
La balise est ajoutée à l'enregistrement.

Affecter une balise à partir d'une liste à l'aide du menu d'action

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à un enregistrement à l'aide du menu d'action d'une liste.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à une liste.

2. Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs enregistrements.

3. Cliquez sur **Actions sur les lignes sélectionnées** et effectuez les étapes appropriées pour la version de liste.

Option	Description
Liste v2	**a.** Faites défiler jusqu'à la liste **Affecter une balise** . **b.** Pour affecter une balise existante, sélectionnez la balise répertoriée. **c.** Pour créer une balise, sélectionnez **Nouveau**, saisissez le nom de la balise, sélectionnez le niveau de partage, puis cliquez sur **Enregistrer**.
Liste v3	**a.** Sélectionnez **Attribuer une balise** pour ouvrir la boîte de dialogue Modifier les balises. **b.** Pour affecter une balise existante, sélectionnez l'une des balises récentes ou cli–

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	quez sur l'icône de recherche pour sélectionner la balise. **c.** Pour créer une nouvelle balise, saisissez un nouveau nom de balise et appuyez sur la touche Entrée. **d.** Cliquez sur **x** pour fermer la boîte de dialogue.

Remarque :
Dans la liste v3, le niveau de partage est **défini** par défaut sur Moi. Pour modifier le niveau de partage, modifiez la balise à partir de la vue de formulaire ou modifiez directement l'enregistrement de la balise.

Résultats
La balise est ajoutée à l'enregistrement.

Affecter une balise à partir du menu contextuel de la liste

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à partir du menu contextuel de la liste.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure
1. Accédez à une liste.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un enregistrement.
3. Pour affecter une balise existante, effectuez les étapes appropriées pour la version de liste.

Option	Description
Liste v2	Sélectionner **Affecter une balise à** > **[Nom de la balise]**.
Liste v3	**a.** Sélectionnez **Modifier les balises** et sélectionnez l'une des balises récentes ou cliquez sur l'icône de recherche et sélectionnez la balise. **b.** Cliquez sur **x** pour fermer la boîte de dialogue.

4. Pour créer une nouvelle balise, suivez les étapes appropriées pour la version de liste.

Option	Description
Liste v2	**a.** Sélectionner **Affecter une balise à** > **Nouvelle balise**. **b.** Saisissez un nouveau nom de balise et sélectionnez le niveau de partage approprié. **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.

Option	Description
Liste v3	**a.** Saisissez un nouveau nom de balise et appuyez sur la touche Entrée. **b.** Cliquez sur **x** pour fermer la boîte de dialogue.

Remarque :
Dans la liste v3, le niveau de partage est **défini** par défaut sur Moi. Pour modifier le niveau de partage, modifiez la balise à partir de la vue de formulaire ou modifiez directement l'enregistrement de la balise.

Affecter une balise à l'aide de l'icône Modifier les balises

Vous pouvez affecter une ou plusieurs balises à un enregistrement à l'aide de l'icône Modifier les balises dans l'en-tête du formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un formulaire.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur.
3. Cliquez dans le champ **Ajouter une balise** .
4. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Affecter une balise existante	Commencez à saisir le nom de la balise et sélectionnez la balise.
Créer une balise	Saisissez un nouveau nom de balise et appuyez sur la touche Entrée.

La balise est ajoutée à l'enregistrement.

Modification des balises

Vous pouvez modifier les balises que vous avez créées à partir des vues de liste et de formulaire, du module **Mes balises** et de la page Documents balisés. Vous pouvez également fusionner des balises à partir du module **Mes balises** .

Remarque :
Les noms de balises sont insensibles à la casse et ne doivent pas inclure de signes de ponctuation.

Modifier les balises à partir de la vue de liste

Dans la vue de liste, vous pouvez modifier les balises que vous avez créées.

Avant de commencer
Personnalisez la liste pour afficher la colonne **Balises** .

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Procédure

1. Accédez à une liste qui contient des enregistrements que vous avez précédemment balisés.
2. Cliquez sur l'icône Modifier l'audience des  située en regard du nom de la balise.
   La boîte de dialogue Détails de la balise s'ouvre.
3. Modifiez le champ **Nom** au besoin.
4. Sélectionnez une option pour le champ **Visible par** pour définir le niveau de partage.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Modifier les balises à partir de la vue de formulaire

Dans la vue du formulaire, vous pouvez modifier les balises que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à un enregistrement que vous avez balisé.
2. Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur.
3. Sélectionnez l'icône Autres options (dans l'en-tête du formulaire.
4. Sélectionnez l'icône Modifier l'audience des  en regard du nom de la balise.
5. Dans la boîte de dialogue Détails de la balise, modifiez le champ **Nom** si nécessaire.
6. Modifiez le champ **Visible par** pour définir le niveau de partage.
7. Sélectionnez **Enregistrer**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Modifier les balises à partir du module Mes balises

À partir du module Mes balises, vous pouvez modifier les balises que vous avez créées.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les noms de balises sont insensibles à la casse et ne doivent pas inclure de signes de ponctuation.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes mots clés**.
2. Ouvrez une balise.
3. Effectuez les modifications nécessaires.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le 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.

Modifier les balises à partir de la page Documents balisés

Vous pouvez modifier les balises à partir de la page Documents balisés.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes documents à mots clés**.
   Alternativement, dans UI15, vous pouvez cliquer sur **Documents balisés** dans le bord.
2. Cliquez sur **Modifier les balises**.
   Une liste des balises que vous avez créées s'affiche.
3. Ouvrez une balise.
4. Effectuez les modifications nécessaires.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.
   Tous les enregistrements associés à la balise sont mis à jour pour refléter le changement.

Fusionner les balises

Vous pouvez fusionner une ou plusieurs balises avec une autre balise. Par exemple, lorsque vous fusionnez la balise A avec la balise B, la balise A est supprimée et tous les enregistrements associés sont réaffectés à la balise B.

Avant de commencer
Rôle requis : un utilisateur disposant du rôle administrateur ou tags_admin peut fusionner n'importe quelle balise dans n'importe quelle autre balise.
Tous les autres utilisateurs peuvent fusionner les balises qu'ils ont créées en balises visibles par eux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes mots clés**.
2. Cochez la case en regard de chaque balise que vous souhaitez fusionner avec une autre balise.
3. Sélectionner **Actions sur lignes sélectionnées** > **Fusionner les balises**.
4. Entrez la balise avec laquelle fusionner d'autres balises.
5. Cliquez sur **OK**.

Utilisation des balises

Utilisez des balises pour filtrer les enregistrements et afficher les documents balisés. Supprimez une balise lorsqu'elle n'est plus utile.

Filtrer les enregistrements par balise

Vous pouvez filtrer les enregistrements d'une table en fonction des balises auxquelles vous avez accès.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

Filtrez les enregistrements par balise de l'une des façons 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
Filtrer à partir de la vue de formulaire	Effectuez l'action appropriée pour votre version de l'interface utilisateur. Sélectionnez l'icône Autres options (icône ooo), puis sélectionnez la balise dans le menu qui s'ouvre. Un nouvel onglet ou une nou–velle fenêtre s'ouvre et affiche une liste des enregistrements qui contiennent la balise.
Filtrer à partir de la vue de liste à l'aide de la colonne Balises	Avec la colonne **Balises** visible, cliquez sur le nom de la balise. La sélection de deux balises ou plus filtre les balises avec l'opérateur AND et affiche les enregistrements contenant toutes les balises sélectionnées.
Filtrer à partir de la vue de liste à l'aide du filtre de liste	Sélectionnez l'icône Afficher/masquer le filtre (), sélectionnez **Balises** dans la liste de choix des champs et saisissez le nom de la balise.

Afficher les documents balisés

La page Documents balisés affiche les documents récemment consultés ou les documents balisés par l'utilisateur dans le cadre de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un administrateur peut configurer les champs qui apparaissent sur les cartes de documents balisées en configurant la vue mobile de la tâche, par exemple, la vue mobile du formulaire Incident. Si aucune vue mobile n'est disponible pour la page, l'enregistrement revient à la vue par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer et supprimer des vues.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Mes documents à mots clés**.
2. **Facultatif :** Cliquez sur **Afficher les balises globales** pour afficher les balises globales.
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
Afficher les documents les plus récemment consultés	Cliquez sur **Plus récent** dans la barre latérale.
Afficher les documents associés à une balise	Cliquez sur le nom de la balise dans la barre latérale.
Supprimer une balise d'un enregistrement	Cliquez sur le **x** dans le coin de l'aperçu du document.
Ouvrir le formulaire d'un document balisé	Cliquez sur le titre de l'aperçu du document.

Supprimer une balise d'un enregistrement

Il existe de nombreuses façons de supprimer une balise d'un enregistrement.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Remarque :
Toute personne ayant un accès accordé à une balise peut ajouter ou supprimer la balise d'un enregistrement.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Supprimer une balise d'un enregistrement dans la vue de liste à l'aide de la colonne Balises	Assurez-vous que la colonne **Balises** est visible et cliquez sur l'icône de suppression des balises (**x**) à côté du nom de la balise.
Supprimer une balise d'un ou plusieurs enregistrements de la vue de liste à l'aide du menu Action	Cochez la case en regard d'un ou de plusieurs enregistrements, puis cliquez sur **Actions sur lignes sélectionnées** > **Supprimer la balise :** > **[Nom de la balise]**.
Supprimer une balise d'un enregistrement dans la vue de formulaire	Sélectionnez l'icône Autres options (ooo dans l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez l'icône de suppression de la balise (**x**).
Supprimer une balise d'un enregistrement dans la page Documents balisés	Cliquez sur l'icône de suppression de la balise (**x**) dans le coin de l'aperçu du document.

Si une balise est automatiquement appliquée à un enregistrement en fonction de conditions spécifiques, la balise est automatiquement supprimée lorsque ces conditions ne s'appliquent plus. Pour plus d'informations, consultez Administration des balises.

Présence de l'utilisateur

La présence de l'utilisateur est une Interface utilisateur principale fonctionnalité qui vous permet de voir qui est en ligne lorsque vous travaillez dans une instance.

Votre avatar apparaît dans l'en-tête de formulaire en regard de votre nom et à plusieurs autres endroits, tels que dans les flux d'activité, les Visual Task Boards, les flux en direct

Traduction automatique

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

et les conversations Connect. Un point sur l'avatar de l'utilisateur représente le statut en ligne.

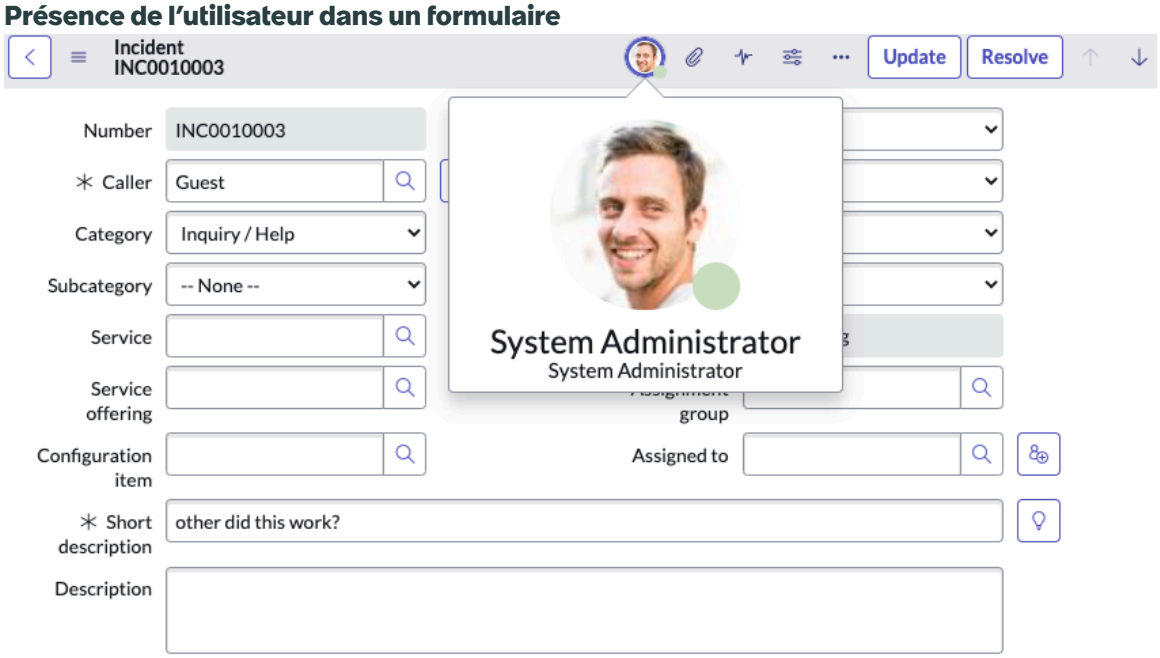
- Point vert si l'utilisateur est connecté.
- Aucun point si l'utilisateur n'est pas connecté.
- Point orange si l'utilisateur s'est récemment déconnecté.

Les utilisateurs peuvent ajouter une image d'avatar à leur profil de flux en direct. Si aucune image n'est importée sur le profil du flux en direct, l'avatar correspond aux initiales de l'utilisateur.

Remarque :
Live Feed n'utilise pas les images chargées dans les enregistrements de l'utilisateur (sys_user).

Lorsque vous consultez un enregistrement dans un formulaire, tel qu'un incident, vous pouvez voir si d'autres utilisateurs consultent le même enregistrement.

Présence de l'utilisateur dans un formulaire



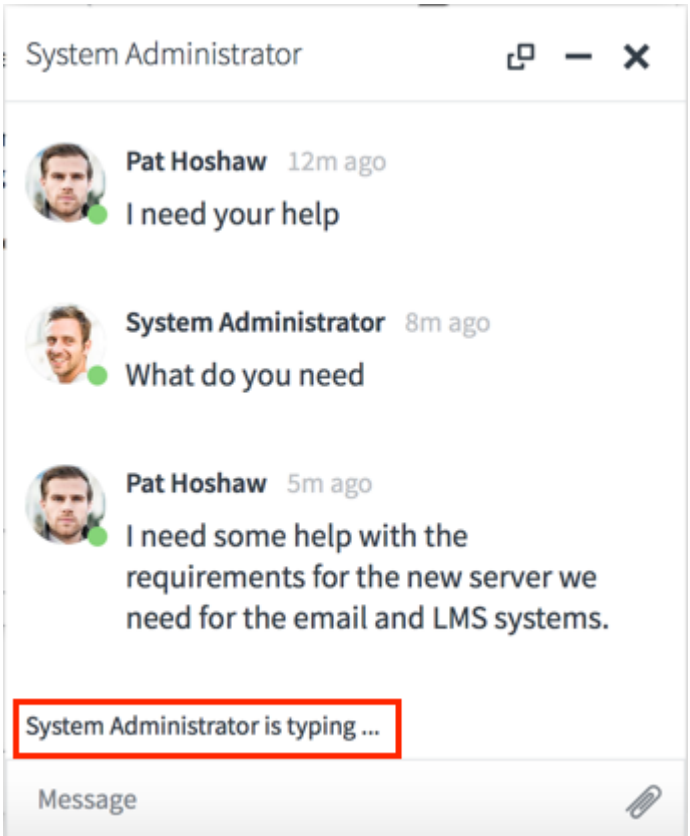
Si plusieurs utilisateurs consultent l'enregistrement, l'avatar est représenté par le nombre d'utilisateurs. Pointez votre curseur sur le numéro pour voir les noms et les avatars des utilisateurs.

Lorsque vous participez à une conversation Connect ou que vous saisissez des commentaires dans un flux d'activité, vous pouvez voir des informations sur l'activité des autres participants, par exemple s'ils consultent ou tapent.

Traduction automatique

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

Présence de l'utilisateur dans une conversation



Un administrateur peut désactiver la présence de l'utilisateur globalement.

Désactiver la présence de l'utilisateur

Vous pouvez désactiver la présence de l'utilisateur globalement en activant une propriété système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'activation de la propriété désactive toutes les fonctionnalités de présence de l'utilisateur.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la propriété nommée **glide.ui.presence.disabled**.
3. Définissez la **Valeur** sur **vrai**.

Désactiver les fonctionnalités de formulaire en direct

La présence de l'utilisateur comprend plusieurs nouvelles fonctionnalités de formulaire en direct pour Interface utilisateur principale. Vous pouvez afficher ou masquer ces fonctionnalités à l'aide de la *glide.ui16.live_forms.enabled* propriété.

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

La `glide.ui16.live_forms.enabled` propriété est incluse automatiquement avec Interface utilisateur principale (UI16) dans le cadre du module d'extension `com.glide.ui.form_presence` . Il contrôle les fonctionnalités de formulaire suivantes :

- Mises à jour du formulaire en direct
- Présence de formulaire
- Apparence du formateur d'activité
- Pièces jointes affichées dans le flux d'activité

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Dans la liste des propriétés système, recherchez la `glide.ui16.live_forms.enabled` propriété.
3. Dans le champ Value (Valeur), saisissez `false`.

Configurer des intervalles de temps pour la présence de l'utilisateur

La présence de l'utilisateur indique que les utilisateurs consultent parfois un enregistrement après l'avoir déjà quitté. Par défaut, le système vérifie la présence de l'utilisateur toutes les deux minutes. Vous pouvez autoriser le système à effectuer des vérifications plus fréquentes en configurant certaines propriétés système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces propriétés contrôlent la fréquence à laquelle le système vérifie les mises à jour ou met en cache la présence de l'utilisateur.

- glide.ui.presence.cache_seconds
- glide.ui.presence.time_back_minutes

Vous pouvez configurer chaque propriété pour qu'elle effectue une vérification plus ou moins fréquente. Une vérification plus fréquente peut ralentir les performances.

Procédure

1. Accédez à la liste des propriétés système en saisissant `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Recherchez chacune des propriétés pour vous assurer qu'elles n'existent pas déjà dans la liste.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Pour contrôler la fréquence à laquelle le système vérifie les mises à jour, configurez la propriété suivante.

Propriété de retour en arrière

Champ	Description
Nom	glide.ui.presence.time_back_minutes
Type	entier
Valeur	Fréquence, en minutes, à laquelle vous souhaitez que le système vérifie la présence de l'utilisateur. Le nombre par défaut est 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.

5. Pour contrôler la fréquence à laquelle le système met en cache les informations utilisateur connectées, configurez la propriété suivante.

Propriété du cache

Champ	Description
Nom	glide.ui.presence.cache_seconds
Type	entier
Valeur	À quelle fréquence, en secondes, le système met en cache les informations de présence de l'utilisateur. Le nombre par défaut est 5.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Prise en charge du navigateur

La prise en charge du navigateur varie pour chaque version de l'interface utilisateur. Certaines fonctionnalités ont des exigences de navigateur supplémentaires, qui sont indiquées dans la documentation appropriée.

Remarque :
À partir de la version Washington, Internet Explorer et le mode Internet Explorer dans Edge ne sont plus pris en charge.

Prise en charge du navigateur pour chaque version de l'interface utilisateur

Navigateur	Next Experience	Espace	Interface utilisateur principale
Chrome	Dernière version publique du navigateur et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur et les deux versions précédentes
Firefox et Firefox ESR	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes	Dernière version publique de Firefox et Firefox ESR, et les deux versions précédentes
Internet Explorer	Non pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge
Microsoft Edge Chrome	Dernière version publique du navigateur et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur et les deux versions précédentes	Dernière version publique du navigateur et les deux versions précédentes
Safari	Safari 12.0 et versions ultérieures	Safari 12.0 et versions ultérieures	Safari 12.0 et versions ultérieures
Tablette mobile	Non pris en charge	Non pris en charge	Pris en charge

Traduction automatique

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

Prise en charge du navigateur pour chaque version de l'interface utilisateur (suite)

Navigateur	Next Experience	Espace	Interface utilisateur principale
Téléphone mobile*	Non pris en charge	Non pris en charge	Non pris en charge

*Les navigateurs des téléphones mobiles ne prennent pas en charge la version de bureau de l'interface utilisateur. Au lieu de cela, les navigateurs mobiles utilisent l'interface utilisateur Mobile .

Firefox

La version iOS de Firefox ne prend pas en charge ServiceNow Community ou d'autres pages Portail de services.

Interface utilisateur principale raccourcis clavier

Vous pouvez utiliser des raccourcis clavier pour effectuer rapidement des actions courantes dans l'interface utilisateur.

Les clés d'accès dépendent du navigateur et du système d'exploitation que vous utilisez. Les raccourcis clavier disponibles dépendent de la version de l'interface utilisateur. Les combinaisons de touches d'accès les plus courantes sont répertoriées dans le tableau. Si les combinaisons de touches ne fonctionnent pas, vous devrez peut-être utiliser un accès différent en fonction de votre navigateur et de votre système d'exploitation.

Interface utilisateur principale raccourcis clavier

Action	Raccourci clavier Windows	Raccourci clavier Mac
Activer le champ de recherche globale	Alt+Ctrl+G	Ctrl+Opt+G
Activer/désactiver le navigateur d'application	Alt+Ctrl+C	Ctrl+Opt+C
Activer le champ du filtre de navigation	Alt+Ctrl+F	Ctrl+Opt+F
Emprunter l'identité de l'utilisateur	Alt+Ctrl+I	Ctrl+Opt+I
Accéder au contenu principal de la page	Alt+Ctrl+P	Ctrl+Opt+P

Raccourcis clavier UI15

Action	Raccourci clavier
Activer le champ de recherche globale	Touche d'accès + S
Activer/désactiver le cadre de bannière **Remarque :** Assurez-vous que la page se concentre sur le cadre de contenu	Touche d'accès + B
Activer/désactiver le navigateur d'application	Clé d'accès + N
Activer le champ du filtre de navigation	Touche d'accès + F
Activer/désactiver la vue de liste et de formulaire	Touche d'accès + V
Activer/désactiver la répartition horizontale	Clé d'accès + H
Agrandir le volet actuel	Clé d'accès + M

Traduction automatique

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

Raccourcis clavier UI15 (suite)

Action	Raccourci clavier
Envoyer un e-mail	Touche d'accès + S
Soumettre un formulaire	Entrer

Activer les raccourcis clavier

Vous pouvez activer ou désactiver les raccourcis clavier à partir du menu des paramètres système.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.

Procédure

1. Sélectionnez l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres du système.
2. Dans l'onglet Général, sélectionnez ou désactivez l'option **Raccourcis clavier activés** .
3. Fermez la fenêtre des paramètres du système.

Désactiver les raccourcis clavier globalement

Les raccourcis clavier sont activés par défaut. Vous pouvez désactiver tous les raccourcis clavier globalement ou désactiver certains raccourcis à l'aide de différentes préférences utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.

Procédure

1. Pour désactiver tous les raccourcis clavier globalement pour tous les utilisateurs, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
   a. Recherchez la préférence utilisateur `glide.ui.keyboard.shortcuts.enabled` .
   b. Assurez-vous que la case Système est cochée.
   c. Modifiez la valeur et définissez-la sur `faux`.
   d. Sélectionnez **Mettre à jour**.
2. Pour désactiver un raccourci clavier spécifique pour tous les utilisateurs, accédez à la liste des préférences utilisateur et recherchez les préférences utilisateur se terminant par Activé.
   Par exemple, glide.ui.keyboard.shortcuts.<shortcut_name>.enabled.
   a. Assurez-vous que la case Système est cochée.
   b. Modifiez la valeur et définissez-la sur `faux`.
   c. Sélectionnez **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.

Configurer les touches pour les raccourcis clavier

Déterminez les paires de touches de raccourci que les utilisateurs peuvent utiliser pour accéder aux éléments d'une instance.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Recherchez la préférence utilisateur dont vous souhaitez modifier la combinaison de touches.
   Vous pouvez modifier l'une des options suivantes :

Raccourcis clavier

Propriété de raccourci	Description
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search.key_combo	Active le raccourci clavier pour activer la recherche globale
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonator.key_combo	Définit le raccourci clavier pour emprunter l'identité d'un utilisateur
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame.key_combo	Active le raccourci clavier pour accéder au début du contenu principal
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter.key_combo	Active le raccourci clavier pour activer le filtre de navigation
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle.key_combo	Active le raccourci clavier pour développer ou réduire le navigateur

3. Dans le champ Value (Valeur), remplacez la valeur par l'une des combinaisons suivantes :
   Incluez deux touches d'accès (Ctrl, Commande, Alt ou Option) comme touches de début pour l'une des touches suivantes. Par exemple, ctrl+alt+p.

```
0, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, a, b, c, d, e,
f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t,
u, v, w, x, y, z, num0, num1, num2, num3, num4, num5, num6, num7,
num8, num9, f1, f2, f3, f4, f5, f6, f7, f8, f9, f10, f11, f12, num,
 semicolon, equal, equalsign, comma, dash, period, slash, forwardslash,
graveaccent, openbracket, backslash, closebracket, singlequote, space, spacebar
```

4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration de l'interface utilisateur

Modifiez l'apparence, les menus de navigation, le CSS et utilisez des outils d'interface de pointe.

Indicateur de temps de réponse

Un indicateur de délai de réponse peut apparaître en bas à droite des formulaires et dans la vue de liste pour la liste v2.

Traduction automatique

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

Cet indicateur fournit le temps de traitement, y compris le temps total et la durée de chaque étape, d'une transaction terminée. Dans la liste v3, l'administrateur peut ajouter les rôles glide.ui.list_v3.client.timings.roles pour permettre aux rôles spécifiés de voir le délai de réponse.

L'exemple suivant montre le délai de réponse pour récupérer une liste v2 filtrée dans une instance de démonstration.

Délai de réponse dans les listes v2



Le texte du délai de réponse est le suivant :

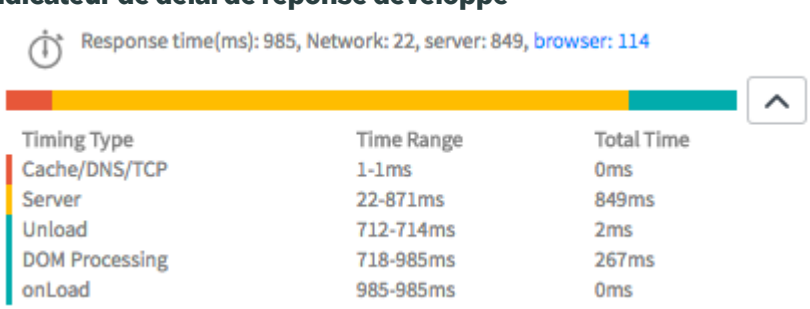
```
Response time(ms): 985, Network: 22, server: 849, browser: 114
```

Dans cet exemple, la transaction a pris le temps de traitement suivant.

- 985 millisecondes de temps total
- 22 millisecondes de déplacement des données sur le réseau
- 849 millisecondes sur le serveur
- 114 millisecondes dans le navigateur, affichage du code HTML et analyse et exécution de JavaScript

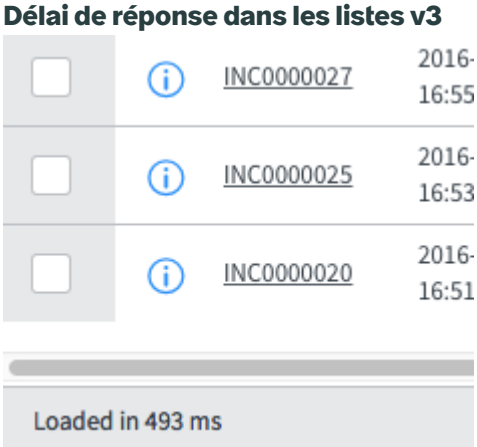
Utilisez l'option développer pour afficher plus de détails de l'indicateur de délai de réponse.

Indicateur de délai de réponse développé



Dans Liste v3, le délai de réponse s'affiche en bas à gauche pour les utilisateurs dont le rôle est spécifié dans la propriété système.

Délai de réponse dans les listes v3



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 délai de réponse apparaît sur la plupart des pages. Toutefois, elle n'apparaît pas pour les opérations simples, telles que la pagination d'un ensemble d'enregistrements ou la modification de l'ordre de tri d'une liste, ou pour la première transaction d'une session.

Pour masquer le délai de réponse dans la liste v2 ou les formulaires, cliquez sur l'icône d'horloge. Cliquez à nouveau sur l'icône d'horloge pour afficher le délai de réponse.

Pointez vers l'horloge pour afficher une info-bulle avec le délai de réponse.

Pour afficher une répartition détaillée du temps de traitement du navigateur sur les formulaires, cliquez sur **Navigateur**.

Informations détaillées sur le délai de réponse



Les administrateurs peuvent désactiver le délai de réponse en définissant la `glide.ui.response_time` propriété sur **faux**.

Pile de navigation

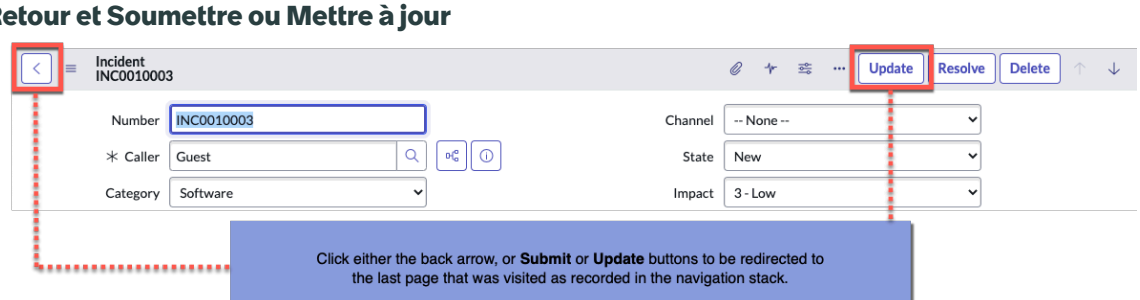
La pile de navigation est la partie de la ServiceNow suite d'applications qui détermine où un utilisateur est redirigé après la mise à jour d'un enregistrement.

Un administrateur peut faire en sorte que les références de page soient insérées manuellement dans la pile de navigation lorsqu'un lien de la **page de navigation** est cliqué. Pour ce faire, modifiez une définition de module afin d'inclure un argument de `sysparm_stack` avec une valeur de chaîne égale à la référence URL de la page à insérer dans la pile. L'administrateur peut également remplacer la redirection déterminée par la pile en créant une règle métier ou en modifiant une règle existante pour inclure `gs.setRedirect(« http ://redirect_page.com »)`.

Paramètres de fonctionnement de la pile de navigation

La pile de navigation peut être considérée comme l'historique de navigation d'un utilisateur dans l'instance. Il est mis à jour chaque fois qu'un utilisateur consulte une nouvelle page. La pile de navigation est référencée lorsque les utilisateurs appuient sur le bouton Page précédente. Il est également référencé lorsqu'un utilisateur envoie ou met à jour un enregistrement, auquel cas les utilisateurs sont redirigés vers leur dernière page dans la pile de navigation.

Retour et Soumettre ou Mettre à jour



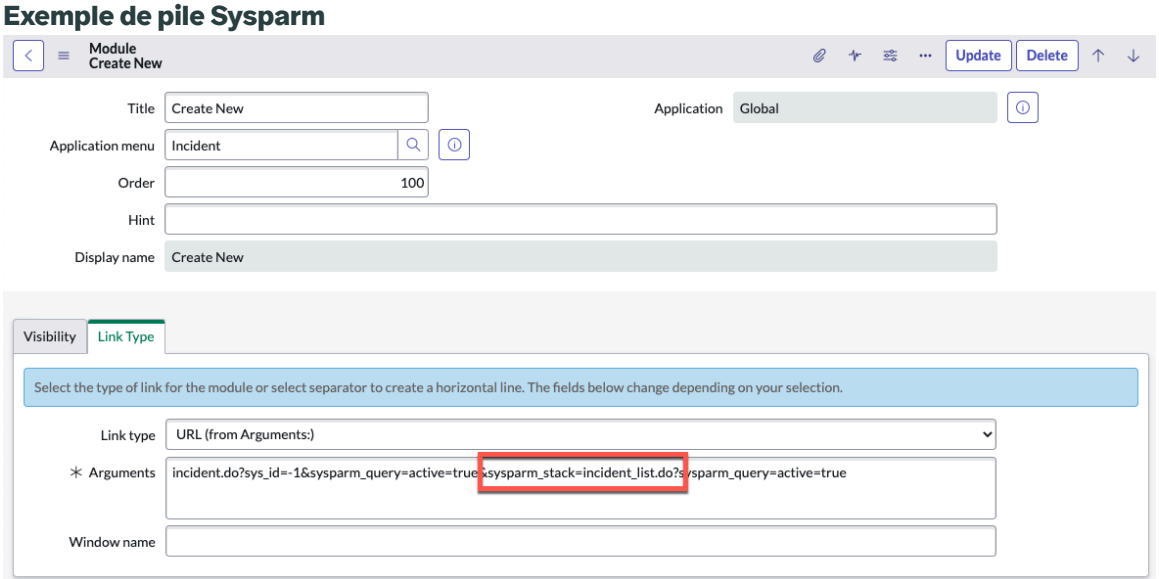
Traduction automatique

© 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.

Insertion de pages dans la pile de navigation

L'administrateur peut insérer manuellement des références de page dans la pile de navigation lorsqu'un lien de la page de navigation est cliqué. La définition du module est modifiée pour inclure un argument de `sysparm_stack` avec une valeur de chaîne égale à la référence URL de la page à insérer dans la pile. L'image suivante montre la définition du système pour le **Incident** > **Créer** Module. En transmettant un argument « `sysparm_stack=incident_list.do »,` la vue de liste des incidents (incident_list.do) est ajoutée à la pile. Après avoir soumis un incident, l'utilisateur est dirigé vers cette page.

Exemple de pile Sysparm



Remplacement des comportements de redirection de la pile de navigation par les règles métier onEvent

Les comportements de redirection qui se produisent à la suite des comportements de la pile de navigation peuvent être remplacés à l'aide des règles métier onEvent. Ce remplacement est effectué à l'aide de la fonction `gs.setRedirect`. Cela remplace la redirection, telle que déterminée par la pile de navigation, lorsque l'événement spécifié se produit. La fonction `gs.setRedirect` prend un argument de chaîne qui est une URL pour la page vers laquelle l'utilisateur est redirigé. Cette URL peut être externe, par exemple : `gs.setRedirect('http://www.google.com')`.

Annulation de l'action de navigation

Le Gestionnaire de demandes permet aux utilisateurs d'annuler toute action de navigation qu'ils sélectionnent dans le navigateur d'applications en cliquant sur un autre lien du navigateur d'applications. Les propriétés système fonctionnent avec les paramètres de la table pour permettre l'annulation de l'action de navigation.

Cela permet aux utilisateurs d'annuler les transactions à chargement lent sans avoir à attendre que la transaction précédente soit terminée.

L'une des conditions suivantes doit être remplie pour que le gestionnaire de demandes annule une transaction.

- La transaction d'origine et la nouvelle transaction sont annulables (les deux transactions ont le paramètre `sysparm_cancelable=true`).
- La transaction d'origine est membre de la liste d'autorisation toujours annulable (le module est répertorié dans la `glide.request_manager.always_cancel`

Traduction automatique

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

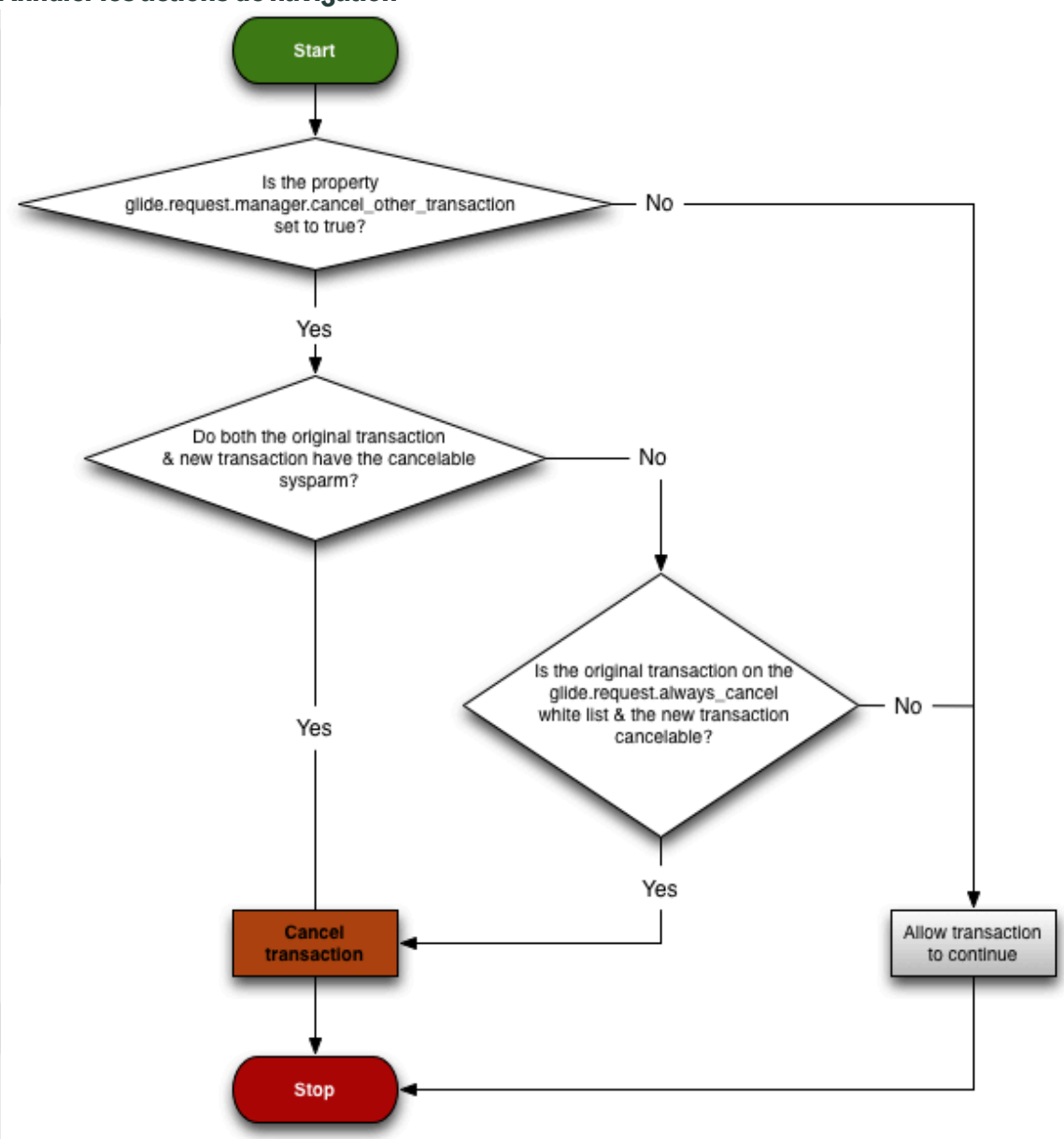
propriété système) et la nouvelle transaction est annulable (a le paramètre `sysparm_cancelable=true`).

- La transaction d'origine et la nouvelle transaction génèrent une requête d'exécution automatique dans un champ de référence.

Workflow d'annulation

Le gestionnaire de demandes utilise le workflow suivant pour déterminer s'il convient d'annuler une transaction.

Annuler les actions de navigation



Propriétés système d'annulation de la navigation

Propriété	Description
`glide.request_manager.cancel_other_transaction`	Active ou désactive les comportements d'annulation automatique. Si la valeur est « vrai », les utilisateurs peuvent annuler

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système d'annulation de la navigation (suite)

Propriété	Description
	une action de navigation avec une autre action de navigation. **Type :** true | false **Valeur par défaut :** true **Emplacement :** table sys_properties
glide.request_manager.always_cancel	Liste d'URI séparés par des virgules que les utilisateurs peuvent toujours annuler en cliquant sur une autre action de navigation. En règle générale, les éléments de cette liste sont des modules qui fournissent des données en lecture seule telles que des tableaux de bord, des rapports ou des articles de la base de connaissances. **Type :** chaîne **Valeur par défaut :** accueil,sys_report_template **Emplacement :** table sys_properties
glide.request_manager.cancel_reference_completer	Annule une requête utilisateur dans un champ de référence lorsque l'utilisateur saisit plus d'informations. Par exemple, si l'utilisateur démarre une recherche AJAX dans le champ Numéro de problème en saisissant **PRB** , puis **PRB000**, la deuxième requête annule la première requête. **Type :** true | false **Valeur par défaut :** true **Emplacement :** table sys_properties

Cas d'utilisation

Il existe trois cas d'utilisation dans lesquels les administrateurs peuvent contrôler les actions d'annulation 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.

1. Un utilisateur clique sur un module, tel que la page d'accueil (home.do), et, en attendant le chargement du module, décide d'accéder à un autre module, tel que la liste des incidents ouverts (incident_list.do). La propriété *glide.request_manager.cancel_other_transaction* système contrôle ce cas d'utilisation.
2. Un utilisateur clique sur un module qui affiche des données en lecture seule, tel qu'un rapport (sys_report_template.do ?sysparm=sysid) et, en attendant le chargement du module, décide d'accéder à un autre module, tel que la liste des incidents ouverts (incident_list.do). Les propriétés *glide.request_manager.cancel_other_transaction* système et *glide.request_manager.always_cancel* contrôlent ce cas d'utilisation.
3. Un utilisateur commence à saisir une requête dans un champ de référence, par exemple la saisie de PRB dans le champ Problème connexe et, en attendant que l'outil de saisie semi-automatique affiche les résultats, décide de saisir d'autres informations, telles que PRB000. Les propriétés *glide.request_manager.cancel_other_transaction* système et *glide.request_manager.cancel_reference_completer* contrôlent ce cas d'utilisation.

Ajouter des sites à la liste Toujours annuler

Vous pouvez ajouter des pages d'interface utilisateur ou d'autres liens à la liste Toujours annuler afin que les utilisateurs puissent annuler des actions sur ces pages en accédant à un autre module ou à un autre lien.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

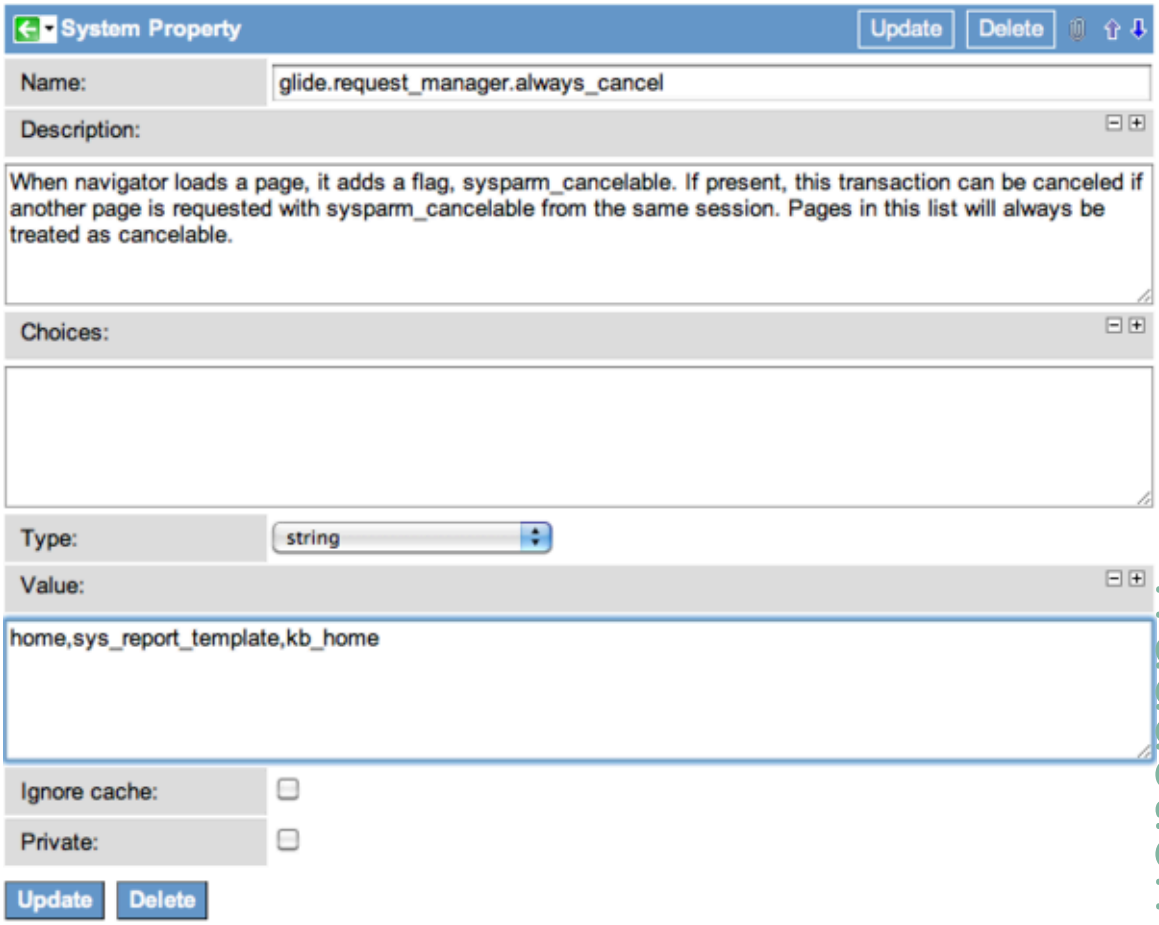
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les actions de l'utilisateur peuvent toujours annuler des éléments de la liste. Vous devez uniquement ajouter à la liste les éléments qui fournissent des données en lecture seule à l'utilisateur, tels qu'un tableau de bord ou un rapport.

Procédure

1. Saisissez sys_properties.list dans le filtre de navigation, puis appuyez sur la touche Entrée.
2. Dans le champ **Accéder à** , sélectionnez **Nom**, saisissez glide.request_manager.always_cancel, puis cliquez sur **OK**.
3. Cliquez sur le nom de la propriété pour l'ouvrir.
4. Dans le champ **Valeur** , ajoutez une liste séparée par des virgules des URI que vous souhaitez autoriser les utilisateurs à annuler.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Mettre à jour**.

Empêcher les utilisateurs d'annuler les transactions du module

Vous pouvez empêcher explicitement les utilisateurs d'annuler l'activité d'un module en mettant à jour la définition du module.

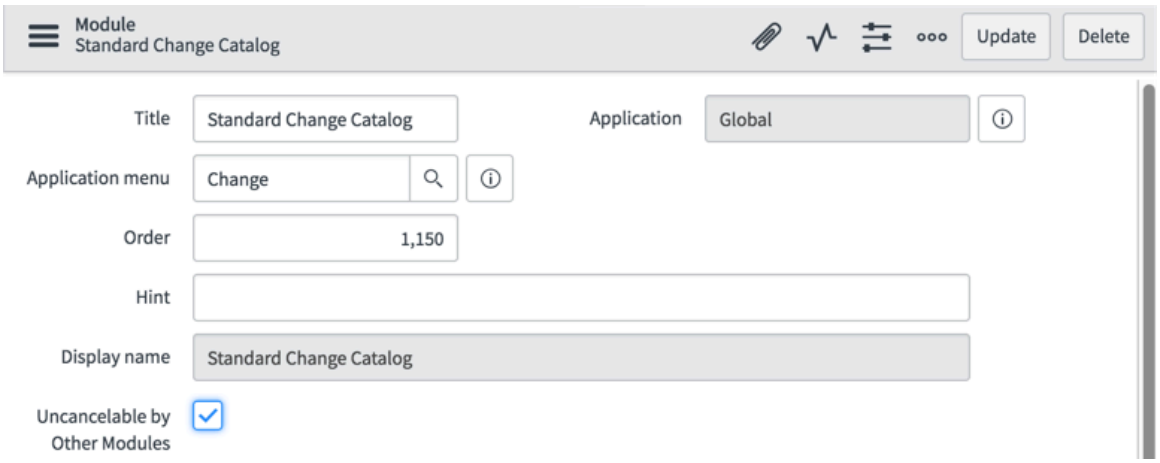
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Pointez sur le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
2. Dans la liste connexe **Modules** , cliquez sur le module dont vous souhaitez empêcher l'annulation par les utilisateurs.
3. Configurer la mise en page du formulaire et ajouter le champ **Non annulable par d'autres modules**.
4. Cochez la case **Non annulable par d'autres 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.



5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Aide contextuelle

Par défaut, le lien d'aide disponible dans le produit ouvre la page d'accueil du système d'aide, vous permettant de saisir des critères de recherche pour les informations que vous souhaitez trouver. Avec l'aide contextuelle, vous pouvez définir une URL de base pour un système d'aide externe. Les propriétés système contextuelles définissent les URL de base pour les systèmes d'aide par défaut et personnalisés.

Le ServiceNow système fournit plusieurs contextes d'aide préconfigurés connectés à ce lien qui affichent les informations exactes dont vous avez besoin pour la liste, le formulaire ou l'enregistrement actuel. Vous pouvez définir vos propres rubriques d'aide et les configurer pour qu'elles apparaissent lorsque vous cliquez sur l'icône d'aide dans un ServiceNow enregistrement.

Les utilisateurs cliquent sur l'icône d'aide pour ouvrir les pages d'aide par défaut fournies dans le système de base. Pour toute page pour laquelle aucune aide contextuelle n'est définie, l'instance affiche la page d'accueil du système d'aide. Les utilisateurs peuvent utiliser la fonctionnalité de recherche ou l'index pour trouver la rubrique d'aide appropriée. L'emplacement de l'icône d'aide dépend de la version de l'interface utilisateur que vous utilisez.

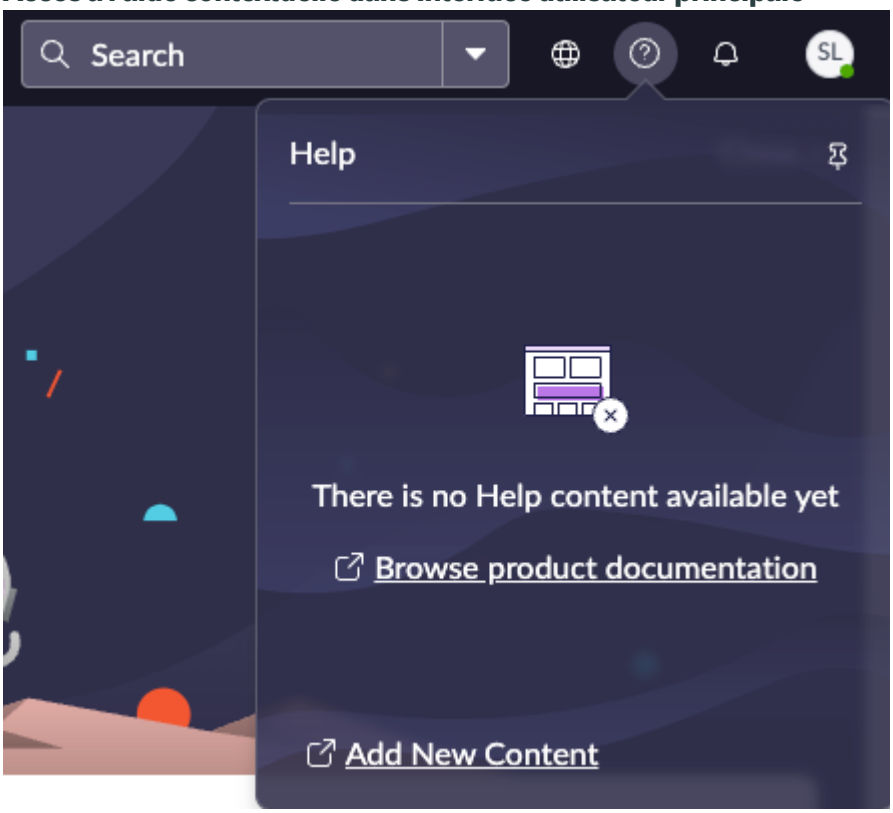
Interface utilisateur principale

Cliquez sur l'icône d'aide dans le coin droit de la barre d'en-tête et sélectionnez Rechercher dans la **documentation du produit** dans 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.

Accès à l'aide contextuelle dans Interface utilisateur principale

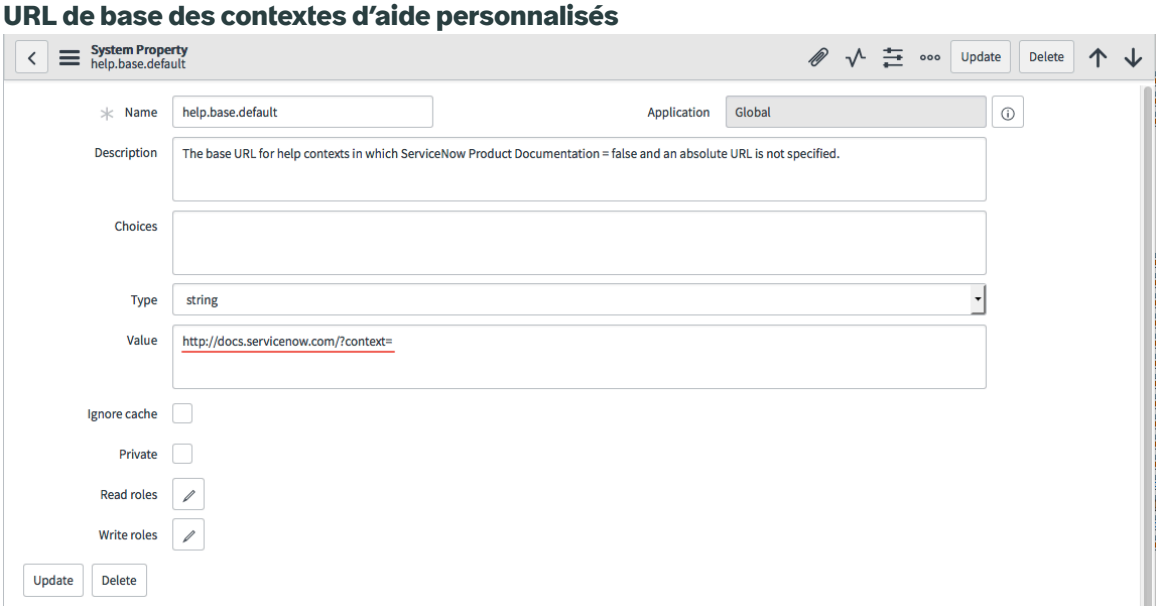


Les administrateurs peuvent également créer une aide contextuelle personnalisée en fonction des besoins de leur organisation. Créez un contexte d'aide qui lie l'icône d'aide à une rubrique décrivant une liste, un formulaire ou un enregistrement spécifique. Vous pouvez initialement définir une URL de base pour diriger vers un système d'aide autre que le système d'aide par défaut ServiceNow .

Définir les URL de base

Pour créer de nombreux contextes d'aide qui redirigent vers un serveur unique autre que le système d'aide ServiceNow , saisissez l'URL de base dans la *help.base.default* propriété.

URL de base des contextes d'aide personnalisés



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 formulaire Contexte d'aide, lorsque la case **Documentation du produit ServiceNow** est décochée et que vous saisissez une valeur dans le champ **URL ou Nom de page** qui ne contient pas la chaîne ://, cette valeur est ajoutée à l'URL de base définie par `help.base.default` la propriété.

Remarque :
Lorsque la case **Documentation du produit ServiceNow** est décochée et que le champ **URL ou Nom de page** contient une URL absolue (distinguée par la chaîne :// dans la valeur), la valeur de la `help.base.default` propriété est ignorée. Cela vous permet de créer des contextes d'aide qui se lient à plusieurs serveurs différents.

Propriétés d'aide contextuelle

Pour accéder aux propriétés d'aide contextuelle, accédez à **sys_properties.list** et filtrez par **nom**. Vous pouvez modifier une valeur de propriété à partir de la liste ou en ouvrant l'enregistrement de propriété.

Nom de la propriété	Description	Valeur par défaut
glide.help.default.page	L'URL par défaut vers laquelle l'icône d'aide vous dirige lorsqu'aucun contexte d'aide n'est spécifié. Il s'agit de l'URL ServiceNow de base du système d'aide qui s'ouvre sur la page d'accueil. Ne modifiez en aucun cas cette valeur.	http://docs.servicenow.com/
help.base.default	L'URL de base pour les contextes d'aide personnalisés dans lesquels la case **Documentation du produit ServiceNow** est décochée et une URL absolue n'est pas spécifiée. Lorsque l'URL de base est définie, le système crée l'adresse d'un enregistrement de contenu d'aide en ajoutant la page cible ou le nom de fichier à l'URL de base. Les contextes d'aide personnalisés utilisant cette URL de base remplacent l'aide fournie par défaut dans votre instance pour la même table. Pour plus d'informations, consultez définir les URL de base.	http://docs.servicenow.com/?context=
help.base.servicenow	L'URL de base pour les contextes d'aide dans lesquels la case **Wiki ServiceNow** est cochée. Il s'agit de l'URL de base pour l'aide fournie dans votre instance par défaut. Ne modifiez en aucun cas cette valeur. Pour plus de détails, voir Créer un nouveau contexte d'aide.	http://docs.servicenow.com/?context=

Créer un nouveau contexte d'aide

Vous pouvez créer de nouveaux contextes d'aide pour compléter ou remplacer les contextes d'aide par défaut. Par exemple, si votre organisation a fortement personnalisé un formulaire, vous pouvez créer un nouveau contexte d'aide pour ce formulaire. Le contexte d'aide personnalisée peut être lié à des informations plus pertinentes, telles qu'un article de la base de connaissances de l'entreprise.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

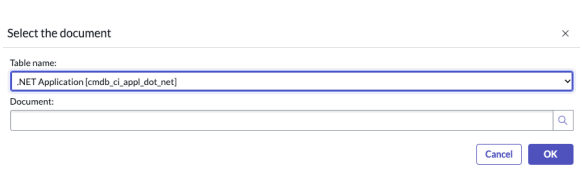
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Contextes d'aide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contexte d'aide à partir des champs de la table.

Formulaire de contexte d'aide

Champ	Description
Type	Sélectionnez **Formulaire**, **Liste** ou **Enregistrement**. Si vous sélectionnez **Enregistrement**, le champ **Nom** de la table est remplacé par le champ **Document** .
Nom de la table	Sélectionnez la table pour laquelle le contexte d'aide est défini. Si le **type** est **Enregistrement**, ce champ est remplacé par le champ **Document** . **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le contexte d'aide.
Document	Cliquez sur l'icône de recherche de référence ( ) pour ouvrir la boîte de dialogue de sélection du document (illustrée). Sélectionnez la table et le document (enregistrement) pour ce contexte d'aide.  Ce champ n'est visible que si vous avez sélectionné **Enregistrement** comme **Type**.
Langue	Sélectionnez la langue de la page d'aide vers laquelle vous créez un lien. Les choix disponibles dépendent des modules d'extension I18n Translation que vous avez activés. Pour plus d'informations, consultez Activer une langue . Ce champ vous permet de créer plusieurs contextes d'aide pour un même formulaire, une même liste ou un même enregistrement, chacun redirigeant vers une page d'aide dans une langue différente. Par exemple, vous pouvez avoir deux contextes d'aide pour Form X : l'un pour l'anglais et l'autre pour l'espagnol. Si un utilisateur dont la langue est définie sur l'espagnol clique sur l'icône d'aide lors de l'affichage du formulaire X, la page d'aide définie dans le contexte d'aide en espagnol s'ouvre.
Actif	Cochez cette case pour que le système utilise le contexte d'aide. Cette case est cochée par défaut pour les nouveaux contextes d'aide.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Documentation du produit ServiceNow	Indique si cette aide a été créée par un client ou a été fournie par ServiceNow. Décochez cette case pour créer une aide personnalisée pour votre organisation. N'essayez pas de modifier les rubriques d'aide existantes fournies par ServiceNow pour votre propre usage. Le système est configuré pour utiliser vos enregistrements personnalisés plutôt que les contextes d'aide par défaut, même lorsqu'ils sont créés sur la même table.
Nom d'URL ou de page	Identifie la rubrique à afficher lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône d'aide tout en consultant un formulaire, une liste ou un enregistrement. Vous pouvez entrer l'URL complète de la page d'aide ou uniquement le nom du fichier cible si vous définissez une URL de base dans la `help.base.default` propriété système.

Remarque :
Si vous reconfigurez les champs du formulaire, les champs **disponibles ID du module d'extension** et **URL de base des propriétés système** sont affichés. N'utilisez pas ces champs. Ils sont destinés à un usage interne uniquement.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Types de contexte d'aide et hiérarchisation

Vous pouvez créer un contexte d'aide avec le type **Formulaire**, **Liste** ou **Enregistrement**, et le lier à une table particulière de votre ServiceNow instance. Si vous disposez de plusieurs contextes d'aide, la hiérarchisation détermine les contextes d'aide qui s'appliquent à ce qu'un utilisateur voit.

Types de contexte d'aide

Lorsqu'un utilisateur clique sur l'icône d'aide, le système analyse les contextes d'aide pertinents pour déterminer la page d'aide à afficher.

- L'aide au niveau de l'enregistrement ne s'applique qu'à un seul enregistrement spécifique, et non à la liste ou au formulaire de cette table.

  Par exemple, si un contexte d'aide de type **d'enregistrement** existe pour l'enregistrement **Valider le numéro** dans la table Règle métier, l'icône d'aide dirige uniquement vers la page spécifiée lorsqu'un utilisateur consulte cet enregistrement.

- L'aide au niveau de la liste s'applique à la liste d'une table. Si aucune aide au niveau du formulaire n'est définie, l'aide au niveau de la liste s'applique également au formulaire de la même table.

  Par exemple, si un contexte d'aide **de type Liste** , mais pas de **type Formulaire** , existe pour la table Règle métier, l'icône d'aide pointe vers la page spécifiée par le contexte d'aide de type **Liste** lorsqu'un utilisateur affiche une liste ou un enregistrement (si l'aide au niveau de l'enregistrement n'est pas définie pour cela) dans la table Règle métier.

- L'aide au niveau du formulaire s'applique au formulaire d'une table. Si aucune aide au niveau de la liste n'est définie, l'aide au niveau du formulaire s'applique également à la liste de la même table.

  Par exemple, si un contexte d'aide de type **Formulaire** , mais pas de **type Liste** , existe pour la table Règle métier, l'icône d'aide pointe vers la page spécifiée par le contexte

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'aide de type de **formulaire** lorsque vous affichez un enregistrement (si l'aide au niveau de l'enregistrement n'est pas définie pour cela) ou une liste dans la table Règle métier.

- Si l'aide au niveau de la liste et du formulaire est définie pour une table, l'aide appropriée s'affiche pour la liste et le formulaire.

  Par exemple, si un contexte d'aide **de type Liste** et Type de **formulaire** existent pour la table Règle métier, l'icône d'aide pointe vers la page spécifiée par le contexte d'aide Type de **liste** lorsqu'un utilisateur affiche la liste Règles métier. L'icône d'aide dirige vers la page spécifiée **par le contexte** d'aide de type formulaire lorsqu'un utilisateur affiche un enregistrement (si l'aide au niveau de l'enregistrement n'est pas définie pour cela) dans la table Règle métier.

Important :
Si vous créez un contexte d'aide pour une liste ou un enregistrement de table de base, le système d'aide ouvre cette rubrique cible pour toute liste ou tout enregistrement d'une table qui étend la table de base si aucun autre contexte d'aide n'est créé dans cette table étendue.

Hiérarchisation du contexte d'aide

Lorsqu'il existe plusieurs enregistrements de contexte d'aide correspondants, les règles suivantes déterminent le contexte d'aide utilisé, par ordre décroissant de priorité.

1. Un contexte d'aide créé par le client est utilisé à la place d'un contexte d'aide par défaut fourni dans l'instance pour la même table.
2. Un contexte d'aide correspondant au paramètre de langue de l'utilisateur est utilisé à la place d'un contexte d'aide dans la langue par défaut de l'instance. Reportez-vous au champ **Langue** du formulaire Contexte d'aide.
3. Un contexte d'aide pour une table plus proche dans une hiérarchie de tables étendue est utilisé au lieu d'un contexte d'aide pour une autre table.

   Prenons le cas de la table Serveur Linux [cmdb_ci_linux_server], dont la filiation est la suivante : cmdbi_ci > cmdb_ci_hardware > cmdb_ci_computer > cmdb_ci_server > cmdb_ci_linux_server. Si des contextes d'aide existent pour la table de cmdb_ci_server et la table de cmdb_ci, l'icône d'aide vous redirige vers la page spécifiée par le contexte d'aide cmdb_ci_server lorsque vous affichez un enregistrement dans la table de cmdb_ci_linux_server.

Pages d'aide sur la vue d'ensemble

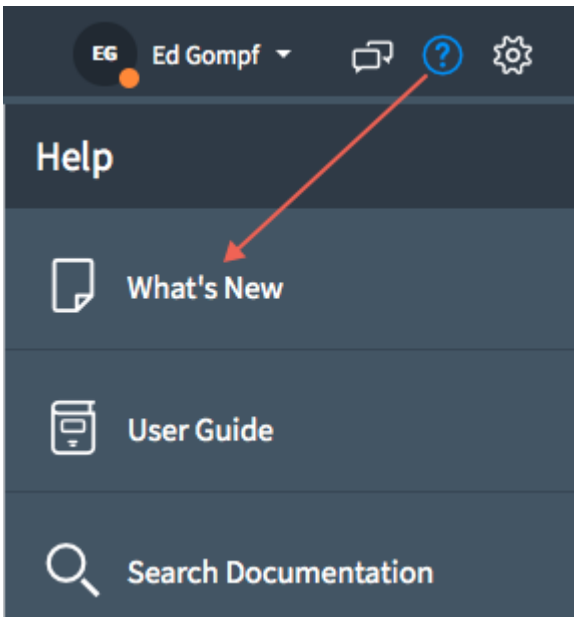
La fonctionnalité d'aide de vue d'ensemble incluse dans le système de base affiche des diapositives contenant des informations d'introduction sur les nouvelles fonctionnalités offertes dans la ServiceNow® plate-forme. Un administrateur peut masquer l'option dans le menu d'aide.

Pour en savoir plus sur les dernières fonctionnalités de votre version, cliquez sur le lien Nouveautés dans la barre latérale **d'aide**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.

Lien vers l'aide sur la vue d'ensemble



La table Page d'aide de vue d'ensemble [sys_ui_overview_help] contient les enregistrements de chaque panneau qui s'affiche, y compris les images, les icônes, les descriptions et les énoncés de condition qui contrôlent l'affichage. Par défaut, l'instance affiche des panneaux décrivant les fonctionnalités notables de la version actuelle, mais les utilisateurs peuvent modifier cette page pour afficher les panneaux des fonctionnalités personnalisées dans leur propre instance, puis définir qui peut voir ces panneaux.

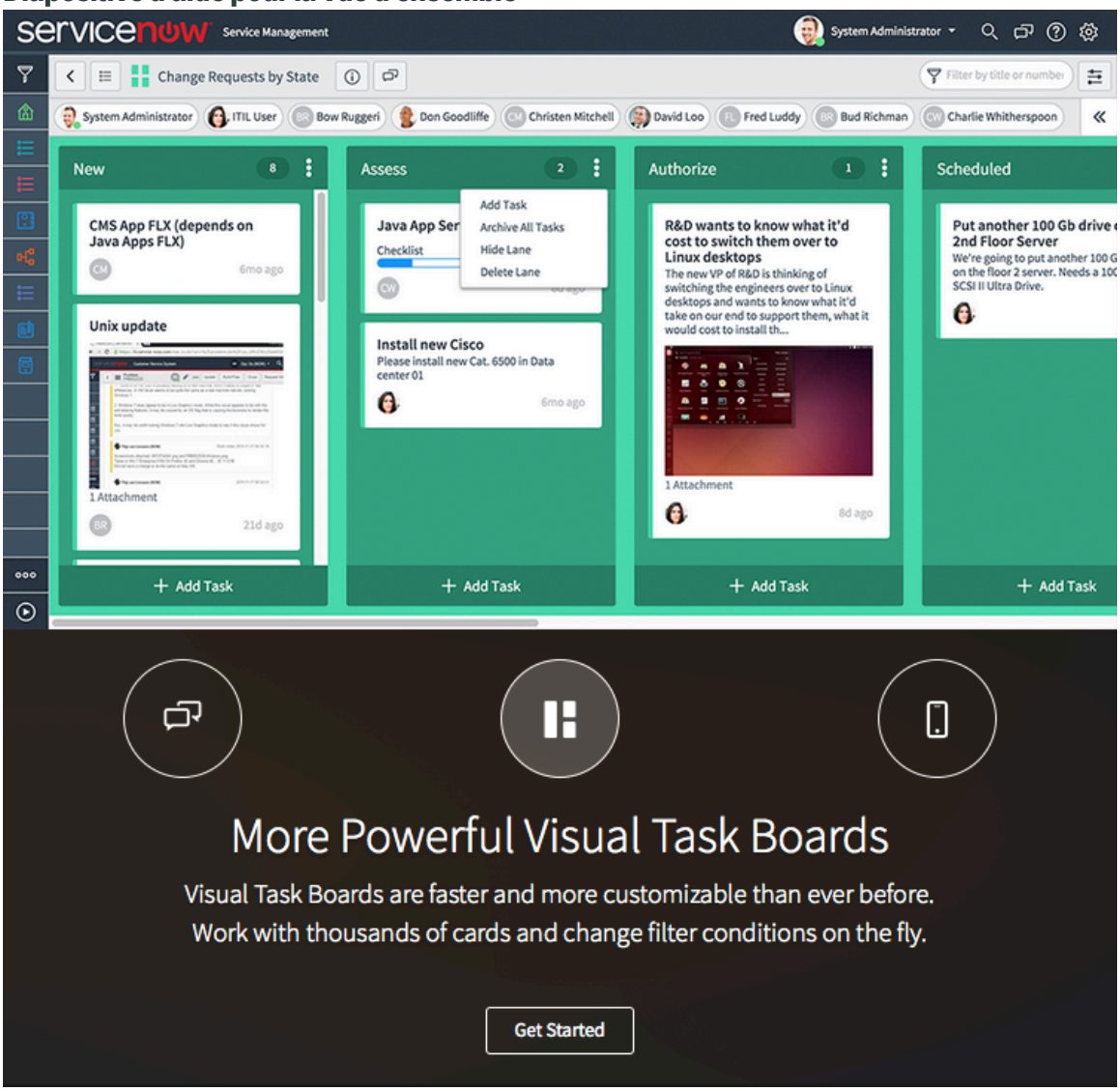
Les utilisateurs font défiler les panneaux en cliquant sur les boutons fournis ou en cliquant sur les flèches directionnelles en bas de la page, selon la façon dont la page a été configurée.

Remarque :
Les administrateurs peuvent modifier la page d'aide par défaut pour modifier, ajouter ou supprimer des panneaux existants de cette page afin qu'ils correspondent aux fonctionnalités de 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.

Diapositive d'aide pour la vue d'ensemble



Masquer l'option Nouveautés

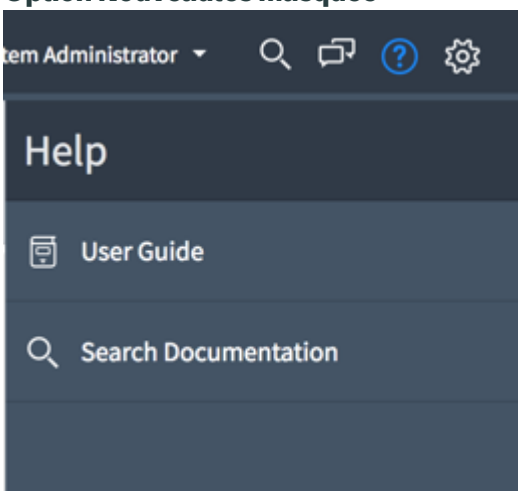
Les administrateurs peuvent masquer l'option Nouveautés à l'aide d'une propriété système.

Pour trouver la propriété, tapez `sys_properties.list` dans le navigateur d'application. Recherchez la propriété et remplacez la *`glide.product.show_what_is_new`* valeur par **faux**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Nouveautés masquée



Créer une aide de vue d'ensemble personnalisée

Vous pouvez modifier les pages d'aide de vue d'ensemble existantes pour afficher vos propres panneaux personnalisés aux utilisateurs sélectionnés.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Aide sur la vue d'ensemble** et modifiez la page d'aide de votre version.
2. Modifiez le formulaire Page d'aide de vue d'ensemble à l'aide des champs de la table.

Champs de la page d'aide Vue d'ensemble

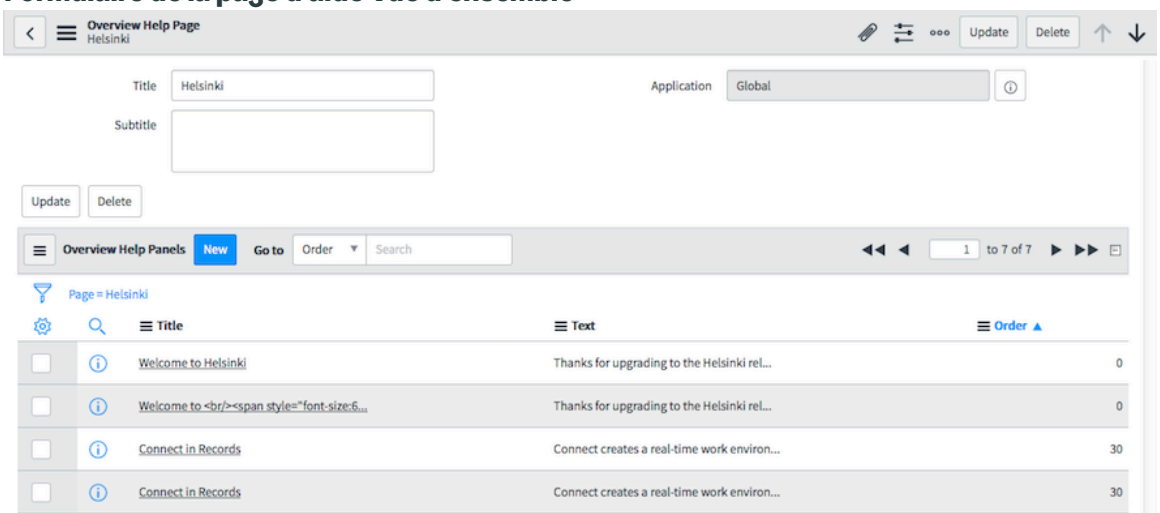
Champ	Description
Titre	Titre unique de cette page.
Sous-titre	Introduction générale pour le sujet de cette page. Ce contenu apparaît comme la description du premier panneau que les utilisateurs voient.
Application	Champ d'application de cette page d'aide. Toutes les pages d'aide de vue d'ensemble sont créées dans le champ d'application global, de sorte qu'elles soient visibles de n'importe où dans le système. Ce champ est en lecture seule.

3. Enregistrez la page.

Traduction automatique

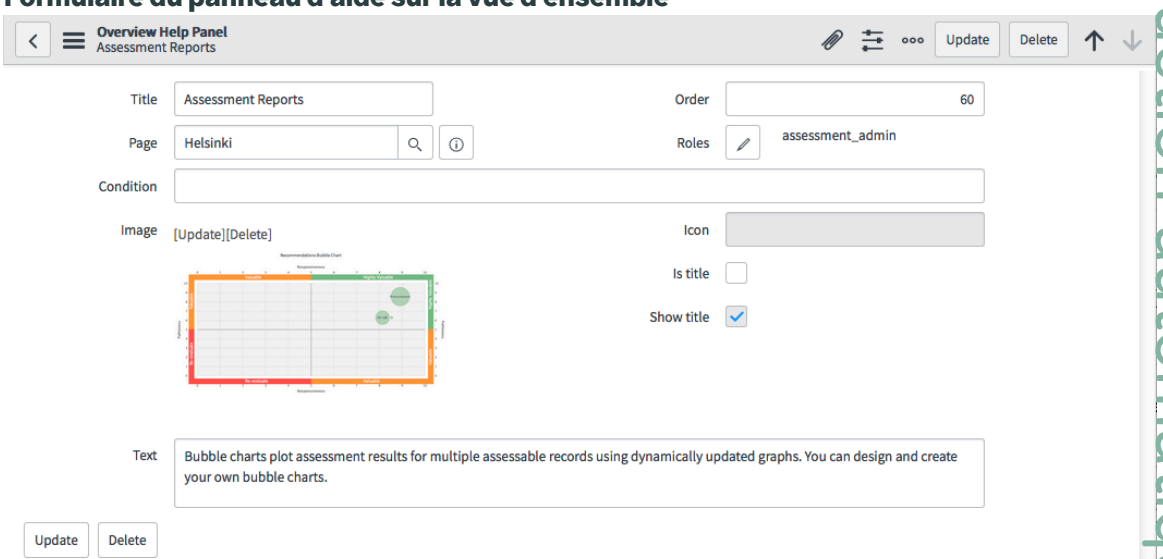
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Formulaire de la page d'aide Vue d'ensemble



4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **du panneau d'aide de vue d'ensemble** et remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Formulaire du panneau d'aide sur la vue d'ensemble



5. Cliquez sur **Envoyer**.

Champs du panneau d'aide de vue d'ensemble

Champ	Description
Titre	Nom unique de ce panneau. Ce nom est le titre du panneau affiché aux utilisateurs.
Page	Nomme la page de vue d'ensemble à laquelle ce panneau est connecté.
Ordre	Contrôle la séquence des panneaux dans la page. Lorsque vous utilisez des boutons d'icône, le bouton du numéro d'ordre le plus bas apparaît à gauche et le bouton du numéro d'ordre le plus élevé apparaît à droite. Lorsque les boutons d'icône sont désactivés,

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 panneau du numéro d'ordre le plus bas commence la séquence de défilement.
Rôles	Nomme tous les rôles d'utilisateur qui ont le droit d'afficher ce panneau.
Condition	Définit les conditions dans lesquelles ce panneau est visible. Par exemple, vous pouvez configurer ce panneau pour qu'il s'affiche uniquement lorsqu'un module d'extension spécifique est activé.
Image	Image d'arrière-plan à utiliser lors de l'affichage de ce panneau. Les formats d'image pris en charge sont les suivants : ○ .Jpg ○ .Png ○ .Bmp ○ .Gif ○ .Jpeg ○ .Ico ○ .Svg
Icône	Icône utilisée comme bouton d'accès pour ce panneau à partir de la page. Ce champ est en lecture seule. Vous ne pouvez pas spécifier d'icône pour vos panneaux personnalisés.
Est un titre	Contrôle l'affichage du titre sur la diapositive initiale. Le champ n'est pas utilisé pour les panneaux.
Afficher le titre	Contrôle l'affichage du titre sur la diapositive initiale. Ce champ est en lecture seule et n'est pas disponible pour les panneaux.
Texte	Texte décrivant ce qui est affiché dans l'image pour ce panneau. Ce contenu apparaît sous le titre du panneau.

Traduction automatique

Exemple d'ajout d'un panneau à une page d'aide de vue d'ensemble existante

Cet exemple ajoute des panneaux à la page d'aide de vue d'ensemble existante qui s'affichent uniquement pour les utilisateurs ayant des rôles spécifiques et lorsqu'un module d'extension spécifique est activé.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer un panneau qui affiche une capture d'écran des jauges d'audit pour les utilisateurs disposant du rôle sn_audit.manager, lorsque le module d'extension GRC : Audit Management est activé. Créez un autre panneau visible uniquement par les utilisateurs disposant du rôle activity_admin qui affiche une vue de l'onglet **Personnalisé** dans l'éditeur de workflow. Ajoutez les panneaux à la page d'aide de vue d'ensemble pour la version

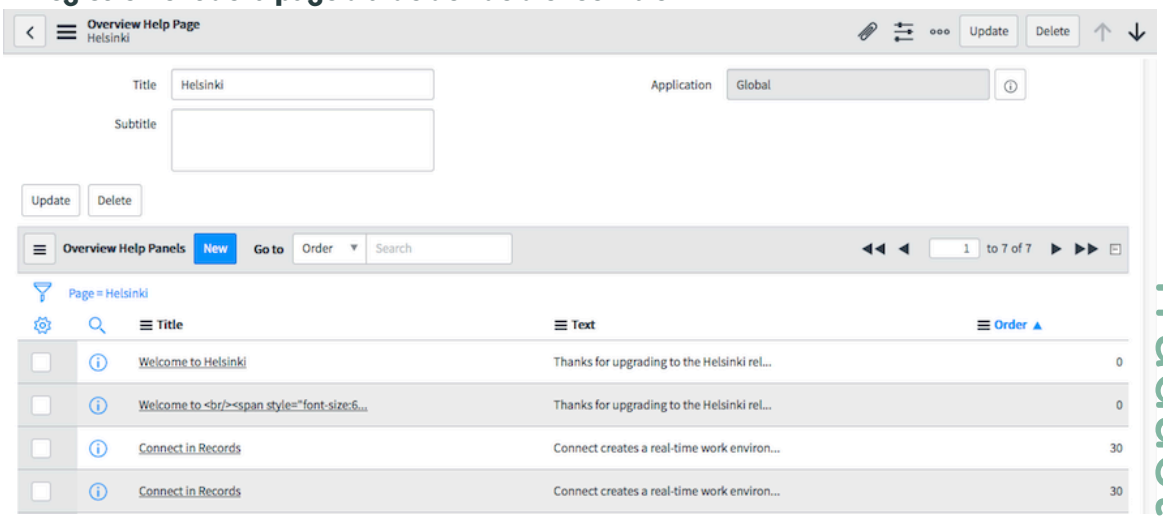
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

actuelle. Utilisez la condition sur un panneau pour spécifier le module d'extension et une zone de liste double pour sélectionner les rôles requis pour l'accès.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Aide sur la vue d'ensemble**.
2. Ouvrez la page d'aide correspondant à la version actuelle.

Enregistrement de la page d'aide de vue d'ensemble



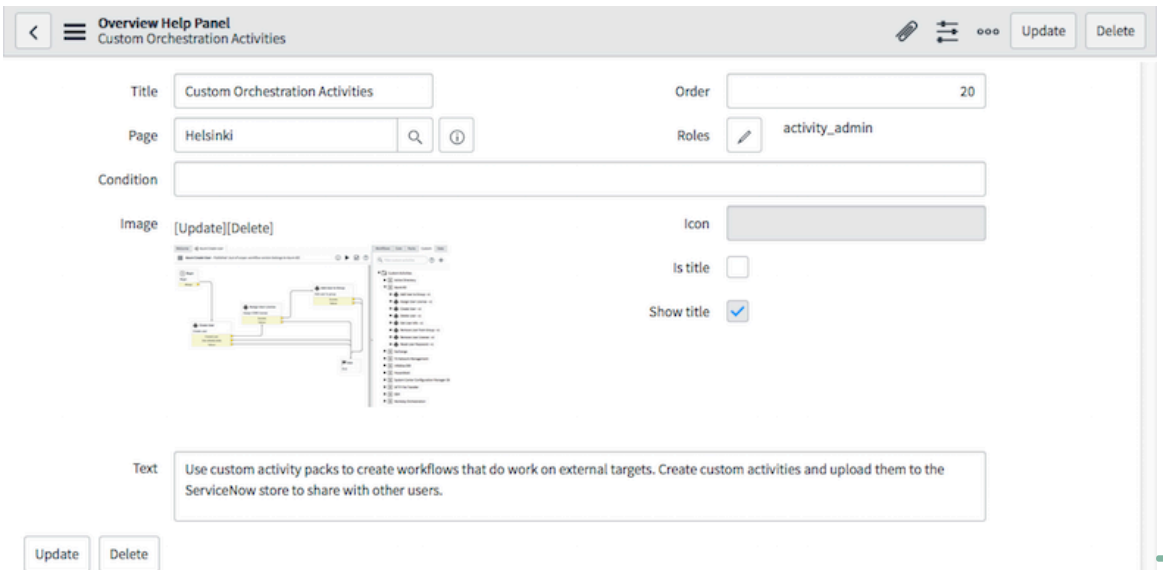
3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Panneaux d'aide sur la vue d'ensemble**.
4. Créez un panneau avec ces valeurs :
   - **Titre** : **Activités d'orchestration personnalisées**. Le titre est l'étiquette qui apparaît sur le panneau lorsqu'il est affiché à l'utilisateur.
   - **Commande :20**. Ce numéro d'ordre est le plus bas de tous les panneaux de cette page et signifie que ce bouton apparaît sur le côté gauche de la page.
   - **Rôles** : **activity_admin**. Seuls les utilisateurs ayant ce rôle peuvent voir ce panneau.
   - **Image** : il s'agit d'une vue de l'éditeur de workflow et de l'onglet **Personnalisé** qui présente le mieux la fonctionnalité aux utilisateurs.
   - **Texte** : saisissez une description de la fonctionnalité, en mettant l'accent sur les points forts de cette version. Dans cet exemple, le texte décrit la possibilité de créer des activités et de les partager dans le ServiceNow Store.

Remarque :
Les boutons des panneaux personnalisés ne comportent pas d'icônes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 l'éditeur de workflow

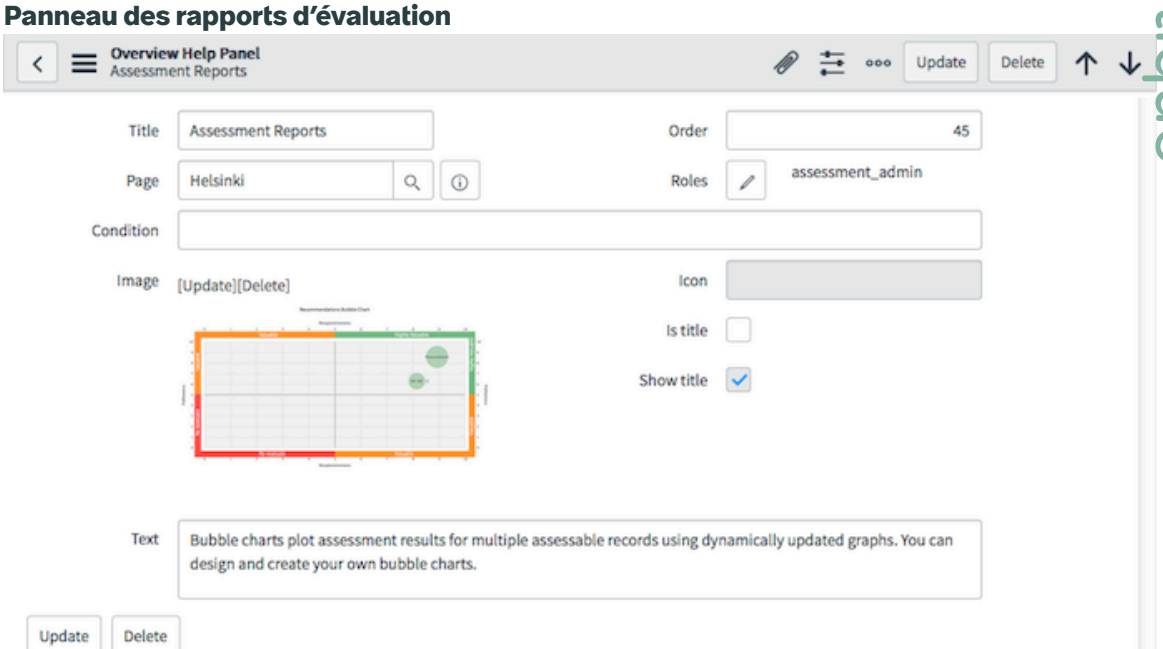


5. Enregistrez l'enregistrement.

6. Créez un autre panneau avec ces valeurs :

- **Titre** : **Rapports d'évaluation.** Le titre est l'étiquette qui apparaît sur le panneau lorsqu'il est affiché à l'utilisateur.
- **Commande :60**. Ce numéro d'ordre est le plus élevé pour tous les panneaux de cette page et signifie que ce bouton apparaît sur le côté droit de la page.
- **Rôles** : **assessment_admin**. Seuls les utilisateurs ayant ce rôle peuvent voir ce panneau.
- **Image** : il s'agit d'un exemple de graphique à bulles que vous souhaitez que les administrateurs d'évaluation voient.
- **Texte** : entrez une description du graphique à afficher aux utilisateurs, en soulignant les avantages de ce type de graphique.

Panneau des rapports d'évaluation

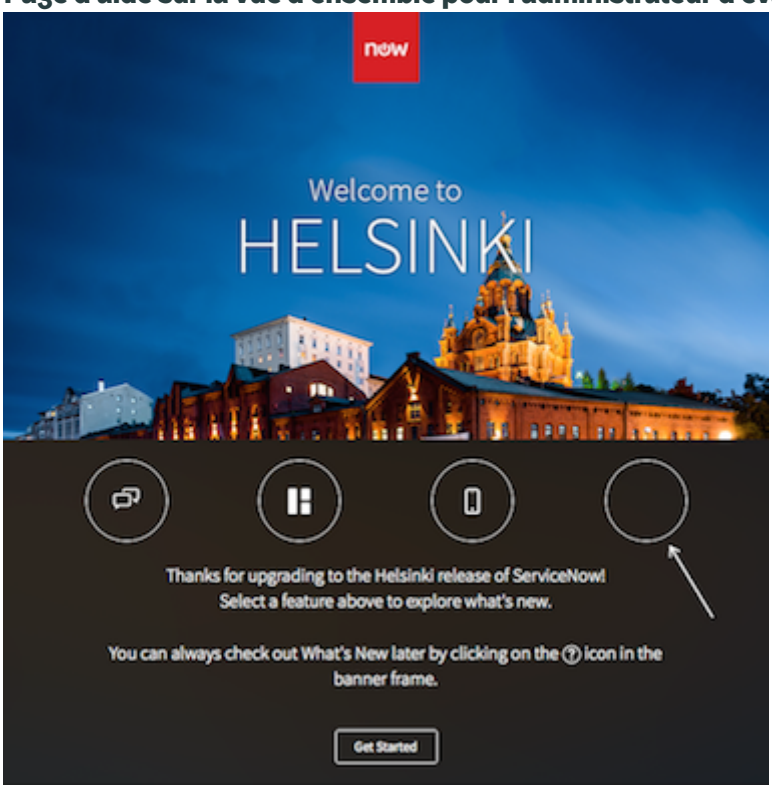


Traduction automatique

© 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.

7. Enregistrez l'enregistrement.
8. Connectez-vous en tant qu'utilisateur disposant du rôle assessment_admin.
9. Cliquez sur **l'icône d'aide dans l'en-tête** du formulaire, puis cliquez sur Nouveautés dans la barre latérale d'aide.
   La page d'aide de vue d'ensemble de la version actuelle s'affiche, avec le bouton de contrôle du tableau de bord d'audit affiché pour l'utilisateur dans l'ordre configuré.

Page d'aide sur la vue d'ensemble pour l'administrateur d'évaluation

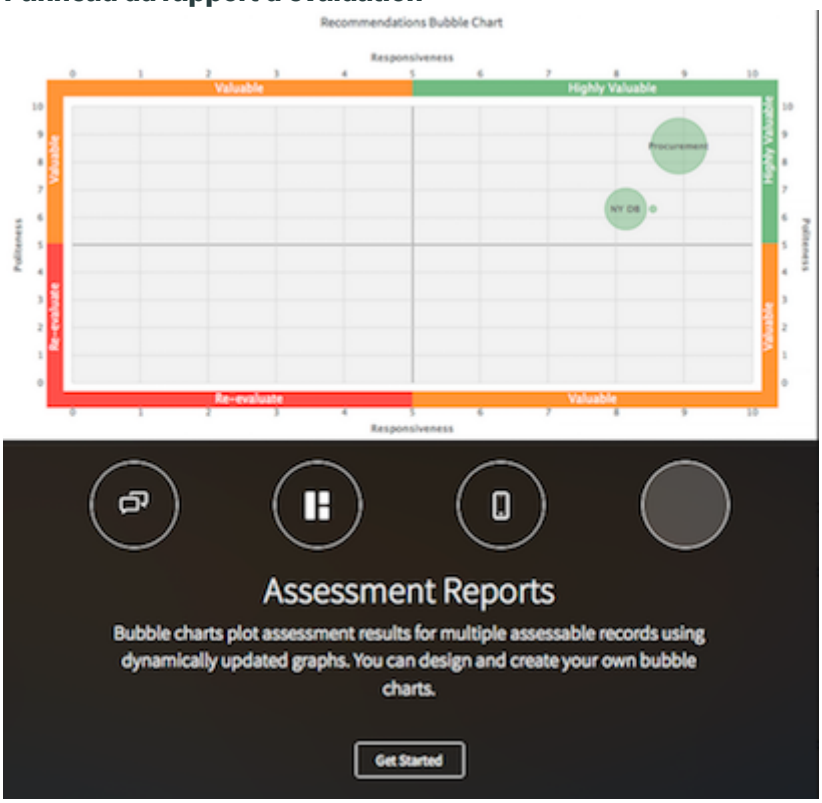


10. Cliquez sur le bouton pour afficher le panneau du rapport d'évaluation.
    L'image que vous avez sélectionnée pour votre panneau personnalisé s'affiche avec le titre et la description que vous avez définis.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du rapport d'évaluation



11. Déconnectez-vous, puis reconnectez-vous en tant qu'utilisateur disposant du rôle activity_admin.
12. Cliquez sur **l'icône d'aide dans l'en-tête** du formulaire, puis cliquez sur Nouveautés dans la barre latérale d'aide.
    La page d'aide de vue d'ensemble de la version actuelle s'affiche, avec le bouton de contrôle des onglets de l'éditeur de workflow affiché pour l'utilisateur dans l'ordre configuré.

Page d'aide sur la vue d'ensemble pour l'utilisateur Orchestration

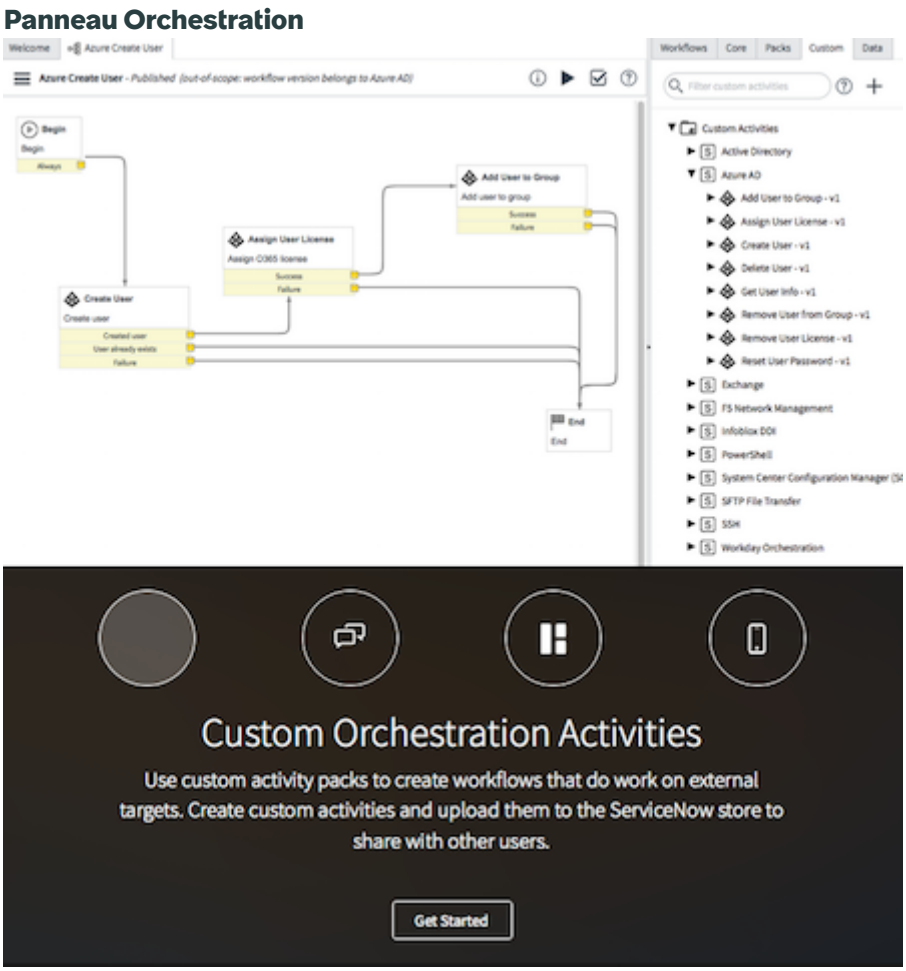


13. Cliquez sur le bouton pour afficher le panneau des activités Orchestration.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 que vous avez sélectionnée pour votre panneau personnalisé s’affiche avec le titre et la description que vous avez définis.



Guide de l’utilisateur système

Le guide utilisateur système vous permet de créer une documentation d’aide à l’utilisateur final spécifique aux politiques et procédures de votre organisation. Une page d’aide par défaut est fournie dans le système de base et affiche les Interface utilisateur principale documents d’aide pour la navigation dans le système et d’autres opérations de base.

Le guide de l’utilisateur fournit les outils permettant de concevoir des pages du portail d’aide contenant des documents d’aide spécifiques aux fonctionnalités. Vous pouvez créer des pages d’aide personnalisées et les déployer de différentes manières à l’aide des contrôles du système. Les documents du guide de l’utilisateur sont regroupés en sections pertinentes sur une page d’aide, selon un format à deux colonnes. Vous pouvez afficher les sections et les documents qu’elles contiennent dans n’importe quel ordre. Vous pouvez afficher une section sur plusieurs pages d’aide. Le guide de l’utilisateur est pris en charge dans Interface utilisateur principale .

Une page d’aide par défaut est fournie dans le système de base et affiche les documents d’aide pour la navigation dans le système et d’autres opérations de base. Cette page est accessible par l’icône d’aide dans la barre d’en-tête pour Interface utilisateur principale les utilisateurs. Pour mettre cette page à la disposition des utilisateurs d’autres versions d’interface utilisateur prises en charge, vous devez créer un point d’entrée programmatique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 page d'aide par défaut peut être utilisée comme modèle pour votre propre contenu d'aide. Pour personnaliser des pages, des sections ou des documents dans le Guide de l'utilisateur, il vous suffit de modifier les ServiceNow® enregistrements en fonction de vos besoins. N'oubliez pas que les enregistrements que vous personnalisez ne sont pas mis à jour lorsque vous mettez à niveau votre instance vers une nouvelle version. Examinez d'abord toutes les modifications apportées à un système de développement, puis décidez d'accepter ou non le contenu mis à jour dans votre Guide de l'utilisateur personnalisé.

Page d'aide du guide utilisateur de base



Aide Créer un guide de l'utilisateur

Les documents d'aide du guide de l'utilisateur sont regroupés dans les sections appropriées de la page et répertoriés dans un ordre configurable. Ajoutez vos sections à une page d'aide.

Avant de commencer

Créez tous vos documents d'aide à partir de l'enregistrement de section. Cela vous permet d'affiner leurs titres, d'ajuster leur emplacement et de décider s'ils sont appropriés pour la section.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Créez une page.
   a. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Pages d'aide** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Complétez le formulaire.

Définitions des champs de la page d'aide

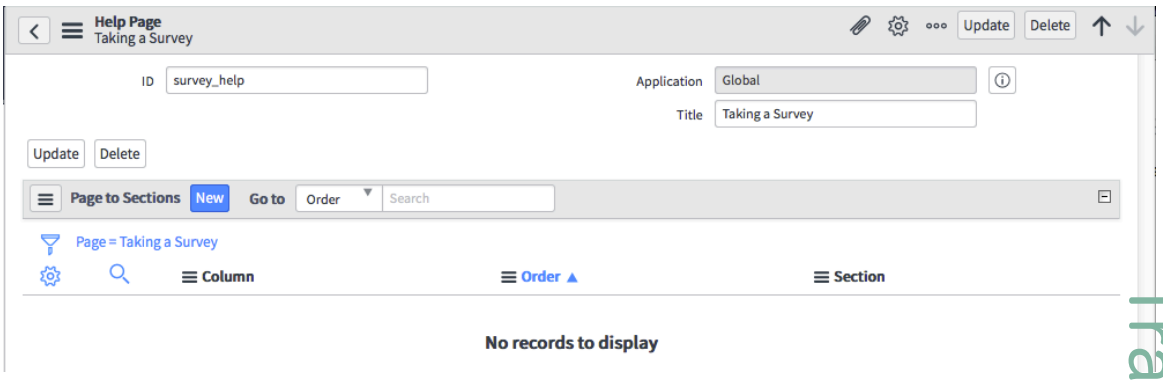
Champ	Description
ID	Identification de page utilisée par le système pour créer une URL d'aide.

Traduction automatique

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

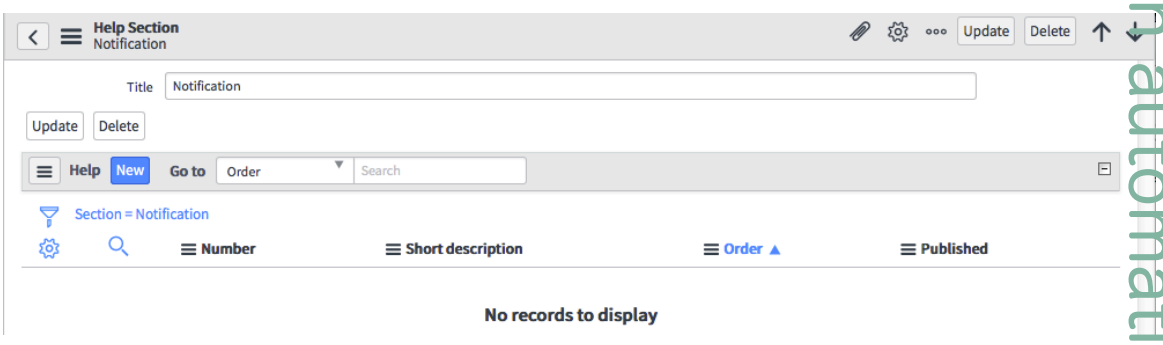
Champ	Description
Application	Périmètre de l’application pour cette page d’aide. Ce champ est en lecture seule et sa **valeur par défaut** est Global.
Titre	Afficher le titre de cette page.

c. Cliquez sur **Envoyer**.



2. Créez des sections de page d’aide et associez-les à la page.

a. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Sections de page d'aide** et cliquez sur **Nouveau**.



b. Donnez à votre section un titre unique et concis, puis cliquez sur **Soumettre**.
La vue revient à la liste des sections.

c. Créez des sections supplémentaires pour votre page d’aide.

d. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Pages d'aide** et ouvrez votre nouvelle page.

e. Dans la liste connexe **Page aux sections** , cliquez sur **Nouveau**.

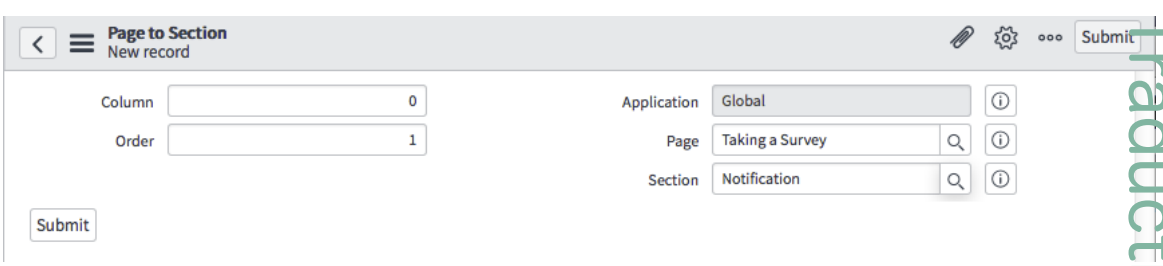
f. Complétez le formulaire.

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.

Définitions des champs de la page à la section

Champ	Description
Colonne	Emplacement de colonne sur la page de cette section. La première colonne est désignée par **0** et la deuxième colonne est désignée par **1**. Il doit y avoir au moins une entrée pour la colonne **0** pour que les sections s'affichent.
Ordre	Ordre dans lequel les sections s'affichent dans les colonnes de la page. Si aucun numéro d'ordre n'est défini, le système répertorie les sections par ordre alphabétique.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement. Ce champ est en lecture seule et sa **valeur par défaut** est Global.
Page	Page d'aide sur laquelle cette section s'affiche. Vous pouvez utiliser le champ de recherche pour modifier la page sur laquelle une section apparaît.
Section	Nom de la section à afficher sur la page sélectionnée.



g. Cliquez sur **Envoyer**.

h. Facultatif : Ajoutez des sections à la page d'aide si nécessaire.

3. Créez un ou plusieurs documents.

a. Accédez à la **Guide de l'utilisateur système** > **Administration** > **Sections de page d'aide**.

b. Ouvrez un enregistrement de section que vous avez créé.

c. Dans la liste connexe **Aide** , cliquez sur **Nouveau** pour créer un document d'aide pour cette section.

d. Complétez le formulaire.

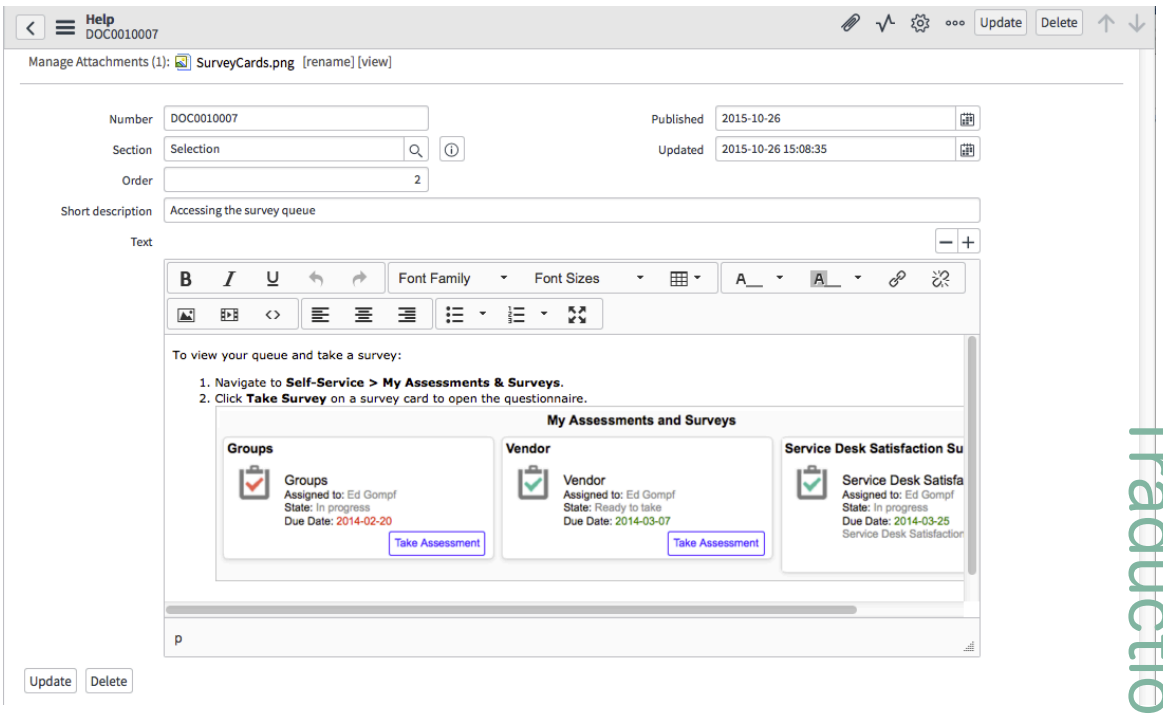
Définitions des champs du document d'aide

Champ	Description
Numéro	Numéro de document généré automatiquement par le système.
Section	Section dans laquelle ce document apparaît.
Ordre	Ordre de liste pour ce document dans la section sélectionnée.
Publié	Date de création de ce document.
Mis à jour	Date de la dernière mise à jour de ce document.
Description brève	Brève description du contenu de ce document. Cette description est utilisée comme titre du document sur la page d'aide.

Traduction automatique

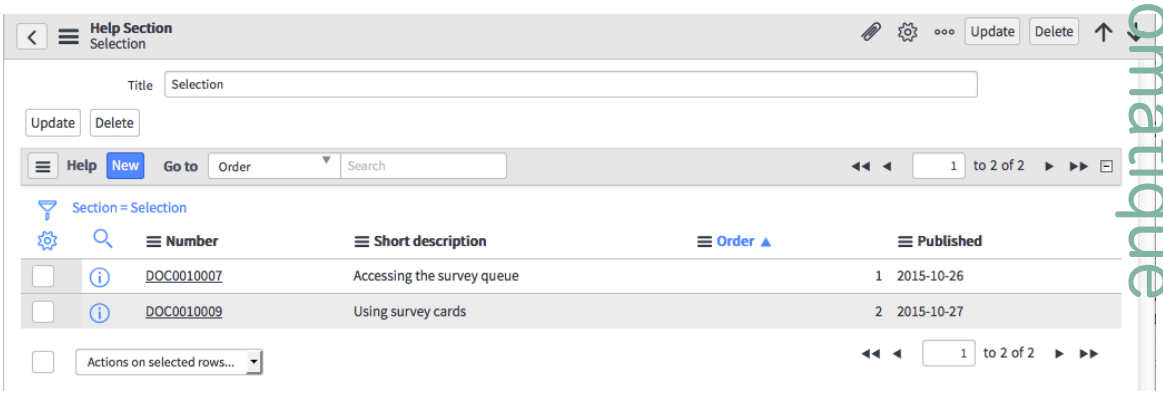
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Texte	Documentez le contenu, y compris les graphiques et les tableaux. Vous pouvez formater votre entrée, créer des listes à puces ou numérotées et joindre des images.



e. Cliquez sur **Envoyer**.

f. Répétez le processus pour créer les documents d'aide nécessaires pour cette section.



URL de l'aide du guide utilisateur

Vous pouvez créer des points d'entrée dans votre instance pour obtenir de l'aide générée avec le guide d'utilisateur système en fournissant les paramètres d'adresse corrects dans l'URL cible.

Les pages d'aide générées avec le guide de l'utilisateur peuvent être affichées aux utilisateurs finaux à partir de points d'entrée configurables dans le système, y compris les actions d'interface utilisateur. Pour créer ces points d'entrée, vous devez exprimer une URL cible à l'aide des paramètres 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.

Points d'entrée d'URL pour afficher l'aide de l'utilisateur

Paramètre	Fournit
h.do $	Processeur qui affiche la bannière en haut de la page.
$sys_aide_produit.do	Affiche une page contenant des liens vers toute l'aide du guide de l'utilisateur. Cela inclut le système d'aide de base et toutes les pages d'aide personnalisées que vous avez créées. Un exemple d'URL serait https://myinstance.service-now.com/$sys_product_help.do.
$h.do ?sysparm_id=basics	Affiche la page d'aide de base incluse avec le système. Pour créer une cible pour un guide utilisateur personnalisé, remplacez-la *id=basic* par l'ID de votre page personnalisée, par exemple *id=surveys*. Un exemple de ceci serait https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_id=surveys.
$h.do ?sysparm_doc=<numéro de document>	Affiche l'aide pour un document spécifique. Cette URL affiche le document d'aide dans la page de base qui fournit des instructions pour l'utilisation ServiceNow des formulaires : https://myinstance.service-now.com/$h.do?sysparm_doc=DOC0010005.

Gérer les fichiers audio

Vous pouvez télécharger et stocker des fichiers audio .mp3 ou .ogg . Une fois téléchargés, vous pouvez référencer les fichiers audio à l'aide de HTML.

Avant de commencer

Rôle requis : image_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La fonctionnalité de stockage de base de données pour les fichiers audio (com.glide.db_audio) doit être activée pour stocker les fichiers audio. Le module d'extension est activé par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d'extension si vous disposez du rôle administrateur. Pour plus d'informations sur l'activation d'un module d'extension, consultez Activer un module d'extension .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Fichiers audio**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez un **nom** pour le fichier audio, y compris l'extension du fichier.
4. Ajoutez le fichier **audio** .
5. Enregistrez l'enregistrement.
6. **Facultatif :** Effectuez les étapes suivantes pour référencer des fichiers audio à l'aide de 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.

a. Utilisez la `<audio>` balise HTML et définissez l'attribut *`src`* sur le nom du fichier tel que défini par le champ **Nom** de l'enregistrement audio.

b. Utilisez l'attribut *`controls`* pour afficher les commandes audio.

Example
Utilisez le code HTML suivant.

```
<audio src="Beep.mp3" title="Beep" control="control"/>
```

Stockage d'images dans la base de données

Les administrateurs et les utilisateurs disposant du rôle image_admin ou content_admin peuvent charger et stocker des images dans la base de données. Ces images sont enregistrées dans la table Images [db_image]. Le chargement d'une image dans la base de données permet de la référencer à partir des champs HTML en ajoutant le nom de l'image à l'URL de l'instance.

Remarque :
La table db_image est une table publique qui n'a aucune restriction de sécurité. Les utilisateurs non authentifiés ont un accès complet aux images chargées dans la table de db_image.

Images et pièces jointes

Si vous souhaitez accéder à une image à partir d'un enregistrement, ou si vous voulez empêcher les utilisateurs d'ajouter le nom de l'image à l'URL de l'instance, chargez-la plutôt en tant que pièce jointe. Lorsque vous chargez une image en tant que pièce jointe, l'image est enregistrée dans la table Pièces jointes [sys_attachment]. Consultez Administrer les pièces jointes pour plus d'informations Ajouter et gérer les pièces jointes .

Types de fichier image acceptables

Téléchargez des fichiers image avec les extensions suivantes :

- .Gif
- .Jpg
- .Png
- .Bmp

Remarque :
Le système ne prend pas en charge le chargement des fichiers zip contenant .bmp images.

Si vous chargez une image qui n'est peut-être pas prise en charge par les navigateurs Internet Explorer, un message d'avertissement s'affiche.

Le système ne prend pas en charge le téléchargement d'images au format .ico via cette interface. Microsoft Internet Explorer requiert le format .ico pour les icônes des favoris. Pour charger une image .ico, joignez l'image .ico à un enregistrement au lieu d'utiliser l'interface de chargement d'image standard.

Pour comprendre comment insérer une image dans un enregistrement de formulaire, consultez le billet de blog Insérer une image dans votre article, incident ou autre enregistrement de formulaire dans le ServiceNow Community.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une image existante

Vous pouvez remplacer une image existante par une version mise à jour.

Avant de commencer
Rôle requis : image_admin ou content_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Images**.
2. Dans la liste Images, cliquez sur le nom de l'image à remplacer.
3. Dans le champ **Image**, cliquez sur le lien **[Mettre à jour].**
4. Cliquez sur **Parcourir** et accédez au fichier d'image souhaité.
5. Cliquez sur **Ouvrir**, puis sur **OK.**

Le nouveau fichier est téléchargé dans la base de données de l'instance, remplaçant ainsi le fichier précédent. Il est utilisé dans tous les emplacements qui font référence au nom de fichier.

Remarque :
Si la nouvelle image ne s'affiche pas comme prévu, videz le cache du navigateur.

Charger une ou plusieurs images

Vous pouvez charger une image ou plusieurs images à la fois.

Avant de commencer
Rôle requis : image_admin ou content_admin

Procédure

1. Pour charger une image à la fois, procédez comme suit :

   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Images** pour afficher la liste des images stockées dans la base de données.

   b. Cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une nouvelle image.

   c. Complétez le formulaire.

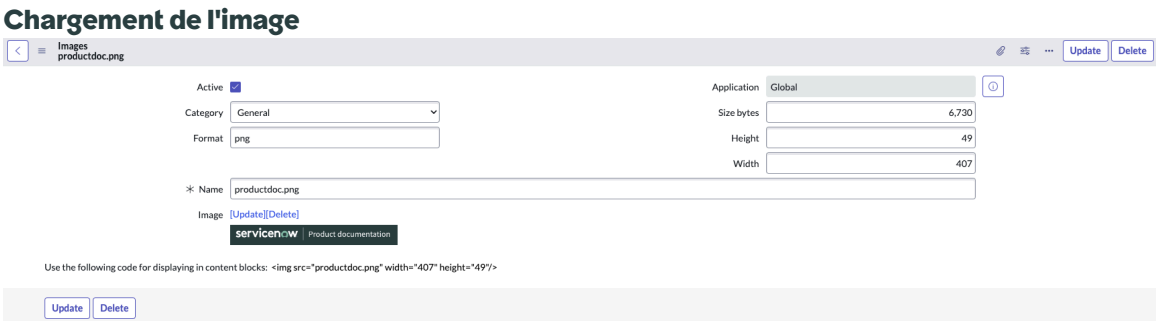
Formulaire Images

Champ	Entrée
Nom	Entrez le nom de fichier par lequel référencer l'image en HTML.
Actifs	Cochez la case pour autoriser le référencement de l'image en HTML.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie dans laquelle organiser le fichier image.
Image	Sélectionnez **Cliquer pour ajouter...** pour charger une image. Si une image est déjà téléchargée, cliquez sur **[Mettre à jour]** pour télécharger une nouvelle version de l'image ou sur **[Supprimer]** pour supprimer l'image.
Format, **taille (octets)**,	Afficher les métadonnées de l'image actuelle. Ces informations sont automatiquement renseignées lors du chargement de 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.

Champ	Entrée
hauteur et **largeur**	



2. Pour charger plusieurs images à la fois, procédez comme suit :

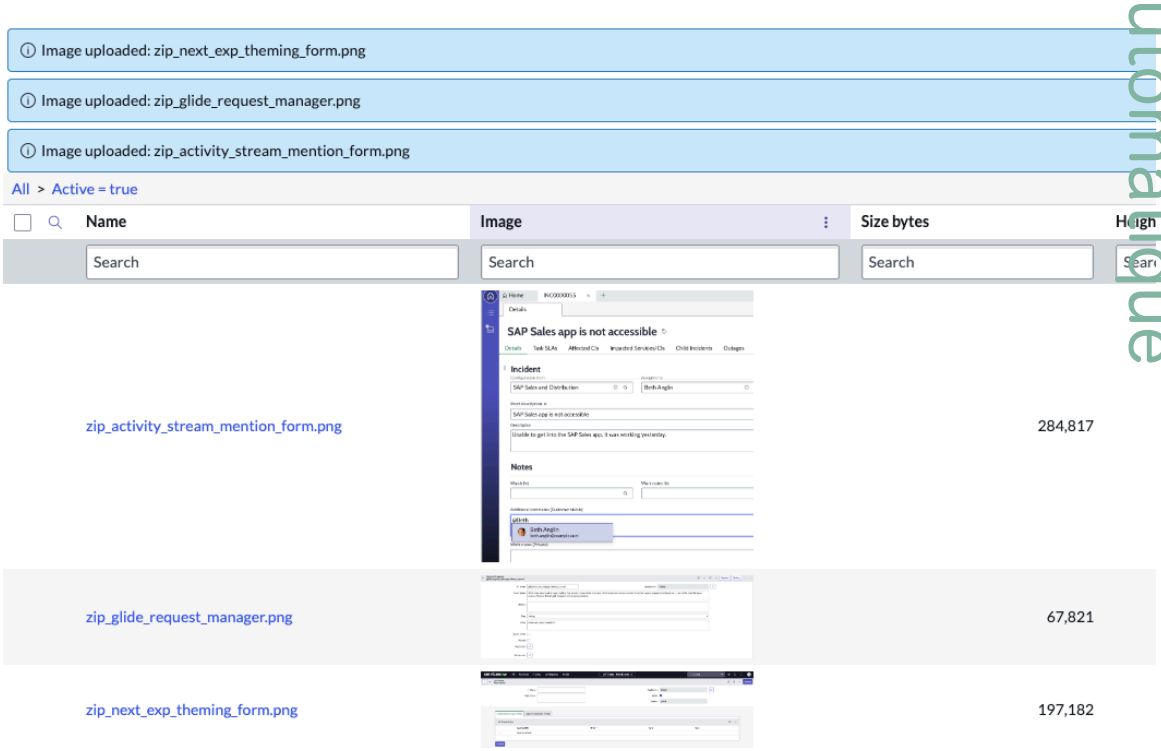
a. Créez un fichier .zip qui contient uniquement des types de fichiers image acceptables.

> **Remarque :**
> Le système ne prend pas en charge le chargement des fichiers zip contenant .bmp images.

b. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Chargement de fichier zip d'images**.

c. Cliquez sur **Choisir un fichier** , puis sélectionnez le fichier.

d. Cliquez sur **Charger**.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 les fichiers sont téléchargés dans la base de données et que la liste des images est triée par date de mise à jour dans l'ordre décroissant (les images téléchargées apparaissent en premier).

Remarque :

- Si le fichier .zip contient une structure de dossier, les noms d'image qui en résultent sont les noms de chemin d'accès, avec des traits de soulignement à la place des barres obliques. Par exemple, si le .zip contient `mesimages/image1.gif` l'image résultante est nommée `myimages_image1.gif`.
- Les noms d'images ne doivent pas dépasser 100 caractères, y compris la structure des dossiers. Les fichiers dont le nom est trop long sont rejetés.
- Les chargements sont consignés dans le système. Affichez les journaux système pour voir si les fichiers sont chargés ou rejetés.

Information associée

Journal système

Restreindre les extensions de fichiers

Utilisez la glide.ui.strict_content_types pour restreindre les extensions de fichier image qui s'affichent dans l'interface utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Vérifiez que la propriété n'existe pas en recherchant le nom de la propriété.
3. Cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez la propriété système à l'aide de la table suivante.

Propriétés système de l'extension de fichier

Champ	Description
Nom	glide.ui.strict_content_types
Type	chaîne
Valeur	Liste séparée par des virgules des noms de fichiers image acceptables. Utilisez l'un des types de fichiers suivants : ico,gif,png,jpg,jpeg,bmp,js,css,htm,html,ogg,mp3,eot,woff,woff2,svg,ttf

Remarque :

Tous les fichiers qui utilisent une extension de fichier qui n'est pas incluse dans la liste de valeurs apparaissent cassés dans l'interface utilisateur.

Préférences utilisateur

Les utilisateurs peuvent configurer de nombreuses fonctionnalités de l'interface utilisateur, telles que le nombre de lignes par page dans une liste ou l'affichage du délai de réponse au bas d'une liste ou d'un formulaire. Les administrateurs peuvent modifier ou supprimer ces préférences selon leurs 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.

Les personnalisations utilisateur sont stockées en tant qu'enregistrements dans la table **Préférences utilisateur** [sys_user_preference] et sont mises à jour chaque fois que l'utilisateur modifie le paramètre. L'interface utilisateur s'affiche en fonction des préférences de chaque utilisateur.

Par exemple, le délai de réponse peut apparaître au bas des listes et des formulaires par défaut. Si un utilisateur masque le délai de réponse, un enregistrement de préférence utilisateur est créé pour lui et l'indicateur de délai de réponse est masqué. Pendant les sessions futures de l'utilisateur, l'indicateur de temps de réponse est masqué. Si l'utilisateur décide ultérieurement d'afficher le délai de réponse, l'enregistrement des préférences utilisateur est mis à jour de manière appropriée et les sessions futures s'ouvrent avec l'indicateur de délai de réponse visible.

Pour en savoir plus sur les préférences disponibles aux utilisateurs, reportez-vous aux sections Paramètres des préférences utilisateur et Next Experience préférences utilisateur.

Affichage et résolution des problèmes liés aux préférences utilisateur

Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** pour une liste d'enregistrements des préférences utilisateur. Sélectionnez un nom de préférence pour afficher cette préférence dans la vue de formulaire. Si vous effectuez le dépannage d'un utilisateur, recherchez son nom d'utilisateur pour trouver toutes ses personnalisations, puis sélectionnez un nom de préférence à afficher.

Remarque :
Avoir plus de 10 000 préférences utilisateur entraîne une dégradation du système et des problèmes de performances de l'interface utilisateur.

Champs de préférences utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de la fonctionnalité ou de la fonctionnalité.
Description	Une brève description facultative de la fonction ou de la fonctionnalité.
Système	Indique si cet enregistrement indique la valeur par défaut à l'échelle du système (**TRUE)** ou non (**FALSE).**
Type	Affiche le type de données d'entrée accepté pour la valeur. Par exemple, vous pouvez sélectionner **une chaîne** ou **un entier**.
Utilisateur	Affiche le nom de l'utilisateur pour lequel le paramètre est personnalisé. Si **l'utilisateur** est vide, l'enregistrement concerne une valeur par défaut à l'échelle du système.
Valeur	Le paramètre actuel de cet enregistrement. Comparez cette valeur au champ **Utilisateur** et au champ **Système** pour déterminer si la valeur affichée est une valeur par défaut à l'échelle du système ou une préférence d'utilisateur spécifique.

Vous pouvez identifier les enregistrements de préférences utilisateur pour les valeurs à l'échelle du système, également appelées valeurs par défaut ou globales, par les valeurs suivantes :

- **Système=VRAI**
- **Utilisateur=vide**

Chaque fois qu'un utilisateur personnalise une fonctionnalité, un enregistrement des préférences utilisateur distinct est créé avec les valeurs 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.

- **Système=FAUX**
- **Utilisateur = <nom d'utilisateur>**

Par conséquent, une même fonctionnalité d'interface utilisateur personnalisable peut avoir plusieurs enregistrements de préférences utilisateur.

Remarque :
Pour certaines fonctionnalités, l'enregistrement à l'échelle du système n'apparaît pas dans le module des **préférences utilisateur** tant qu'un utilisateur ne l'a pas personnalisé, ce qui entraîne l'ajout d'un nouvel enregistrement aux **préférences utilisateur**.

Si un utilisateur rencontre un comportement inexpliqué dans l'interface utilisateur, vous pouvez vérifier ses préférences utilisateur en recherchant son nom d'utilisateur dans la liste **des préférences** utilisateur. Ensuite, supprimez ou mettez à jour l'enregistrement de préférence utilisateur qui affecte le comportement en question.

Remarque :
Lorsqu'un administrateur modifie manuellement la valeur des préférences d'un utilisateur par le biais de ce module, la session suivante de l'utilisateur utilise le paramètre de l'administrateur. Toutefois, l'utilisateur peut à nouveau personnaliser les fonctionnalités via l'interface utilisateur, ce qui met à jour son enregistrement de préférence utilisateur. Si l'administrateur supprime l'enregistrement des préférences utilisateur pour un utilisateur particulier, la session suivante de cet utilisateur utilisera la valeur à l'échelle du système pour cette fonctionnalité. Lorsque l'utilisateur personnalise ultérieurement la fonctionnalité, le système crée un enregistrement de préférence utilisateur pour l'utilisateur.

Préférences utilisateur globales

Créez des préférences utilisateur globales ou à l'échelle du système pour définir une préférence par défaut pour vos utilisateurs. Pour définir une préférence comme valeur par défaut, créez une préférence, cochez la case **Système** et laissez le champ **Utilisateur** vide.

Important :
Vous ne devez jamais avoir plus d'une préférence portant le même nom qu'une préférence utilisateur globale.

Préférences utilisateur et ensembles de mises à jour

Les enregistrements de préférences utilisateur pour les valeurs à l'échelle du système, également appelées valeurs par défaut ou globales, sont stockés dans des ensembles de mises à jour. Tous les changements sont implémentés lorsque vous importez l'ensemble de mises à jour et affectent tous les utilisateurs qui n'ont pas personnalisé la fonctionnalité. Les enregistrements de préférences utilisateur pour des utilisateurs spécifiques ne sont pas stockés dans des ensembles de mises à jour, de sorte que les personnalisations de l'utilisateur sont conservées lorsque vous importez un ensemble de mises à jour. Pour plus d'informations, consultez System update sets .

Paramètres des préférences utilisateur

Les préférences utilisateur suivent principalement la façon dont les utilisateurs individuels interagissent avec diverses fonctionnalités, de sorte que les nouvelles sessions activent les derniers paramètres de l'utilisateur. Par exemple, les préférences utilisateur suivent si l'utilisateur active l'interface à onglets ou l'interface de défilement pour les formulaires à plusieurs sections. D'autres enregistrements de préférences utilisateur permettent aux utilisateurs disposant du rôle admin d'ajuster certains paramètres de fonctionnalité.

Traduction automatique

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

Visualiser les paramètres

Pour afficher les paramètres des préférences utilisateur, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.

Liste des préférences d'utilisateur

Cette table décrit les enregistrements des préférences utilisateur dans le système de base.

Enregistrement de la préférence utilisateur	Description
Utilisateur uniquement	L'action de l'utilisateur définit et met à jour la valeur. Les changements manuels via l'enregistrement des préférences utilisateur n'affectent pas l'expérience utilisateur.
Administrateur uniquement	L'administrateur peut modifier la valeur via l'enregistrement Préférence utilisateur pour modifier l'expérience utilisateur.
Administrateur ou utilisateur	L'action utilisateur définit et met à jour la valeur, mais l'administrateur peut modifier l'expérience utilisateur en mettant à jour manuellement l'enregistrement Préférence utilisateur.
Système uniquement	Le système définit et met à jour la valeur. Les administrateurs ne doivent pas modifier ces enregistrements.

Cette table fournit la valeur par défaut et une description pour chaque préférence. La colonne Mis à jour par indique le mode de définition de la préférence.

Préférences utilisateur

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
<table>.db.Commande	Tri de liste	Administrateur ou utilisateur	Pour la table identifiée, indique qu utilisée pour trier les enregistremen enregistrement est mis à jour auton que l'utilisateur change l'ordre de t **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : sélection colonne **Nombre** si l'utilisateu pas de colonne. Si la colonne vide, le champ **Nom** est utilis enregistrements.
<table>.db.ordre.direction	Tri de liste	Administrateur ou utilisateur	Pour la table identifiée, indique si l les enregistrements par ordre croiss décroissant (DESC) selon le champ <table>.db.Commande. Cet enregis chaque fois que l'utilisateur change table. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
bsm_map.default_ci	BSM	Utilisateur uniquement	Contient la sys_id du dernier éléme l'utilisateur a consulté dans la carte aux entreprises (BSM). Cet enregis automatiquement chaque fois que l nouvel élément de configuration da **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**
ci_manage_relationships_filter_hint.cmdb_ci	CMDB	Administrateur uniquement	Contraintes ce qui apparaît dans la **lors de** la définition d'une relation configuration. La valeur est au forn requête codée. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : locationANYTHING^operatio
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_utilisateur	CMDB	Administrateur uniquement	Contraintes ce qui apparaît dans la **disponibles** lors de la définition élément de configuration. La valeu chaîne de requête codée. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **active=tru**
ci_manage_relationships_filter_hint.sys_groupe_utilisateur	CMDB	Administrateur uniquement	Contraintes ce qui apparaît dans la **disponibles** lors de la définition élément de configuration. La valeu chaîne de requête codée. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **active=tru**
collapse.<Table connexe>.<Champ connexe>	Formulaires	Utilisateur uniquement	Indique qu'une liste connexe est ré connexe est réduite au début de la s de l'utilisateur. Cet enregistrement automatiquement chaque fois que l réduit la même liste connexe. **Vrai** = réduire la liste connex **Faux** = développer la liste co **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**
collapse.section.<sys_id>	Formulaires	Utilisateur uniquement	Indique la sys_id d'une section de La même section de formulaire 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.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			la session suivante de l'utilisateur. met à jour automatiquement chaqu développe ou réduit la même sectio **True** = réduire la section iden **Faux** (ou vide) = développer **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **faux ou vi**
glide.debugger.log_limite_des_messages	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Spécifie le nombre maximal de me l'interface utilisateur du débogueur script.
glide.debugger.console.cached_stmt_limit	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Spécifie le nombre maximal d'inst dans le navigateur pour la console
glide.debugger.log.transaction.count	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Spécifie le nombre maximal de tra l'interface utilisateur du débogueur script.
glide.ui11.use	Interface utilisateur UI11	Administrateur ou utilisateur	Indique si UI11 est actif pour cet u disponible.
glide.ui.navpage_state	Menus	Système uniquement	**NE PAS MODIFIER.** Indique la c l'utilisateur. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**
glide.ui.javascript_editor	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Indique si l'éditeur JavaScript et le en forme sont activés ou désactivés L'icône de l'éditeur JavaScript (mise en forme ne sont disponibles où le module d'extension Éditeur d enregistrement se met à jour autom utilisateur clique sur l'icône pour a modification de script. Pour plus d Éditeur de syntaxe JavaScript . **Vrai** = activer l'éditeur de sc **Faux** = désactiver l'éditeur d **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **vrai** (si la l'éditeur de syntaxe est activ
Heure glide.ui.response_	Interface utilisateur	Administrateur ou utilisateur	Détermine si les informations sur l sont développées ou réduites au ba

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			d'un formulaire. Cet enregistremen automatiquement chaque fois que l l'icône d'indicateur de temps de ré liste ou d'un formulaire v2. **True** = développer les inform de réponse. **Faux** = réduire les informatio réponse. **Type** : **chaîne** **Faux** : **faux**
Accueil	Pages d'accueil	Administrateur ou utilisateur	Indique quel tableau de bord s'affi se connecte pour la première fois à sur l'icône de la page d'accueil (sys_id du tableau de bord sélection **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**
champ de tri.recherche.connaissances	Tri de liste	Administrateur ou utilisateur	Détermine l'ordre de tri des résulta dans la base de connaissances. Cet à jour chaque fois que l'utilisateur option **Trier par** dans l'en-tête des Les options disponibles sont les sui (vues), Pertinence (pertinence) et D (sys_updated_on). **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Vues**
list_edit_double	Listes	Administrateur ou utilisateur	Indique quelle action ouvre l'éditeu v2. Cet enregistrement est mis à jo lorsque l'utilisateur personnalise un paramètre **Double-cliquer pour** d'informations, reportez-vous à la l'éditeur de liste . Cette préféren listes v3. La modification de la liste prise en charge dans la liste v3. **True** = ouvrir l'éditeur de list double-clique sur un champ **False** = ouvrir l'éditeur de lis l'utilisateur clique une fois su une liste v2. **Type** : **vrai/faux**

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Valeur par défaut : **true**
list_edit_enable	Listes	Administrateur ou utilisateur	Indique si l'éditeur de liste est disp les champs directement dans une li est mis à jour automatiquement lor personnalise une liste (icône d'eng de la première colonne de la liste) **Activer la modification de list** s'applique pas aux listes v3. **Vrai** = activer l'utilisation de **Faux** = désactiver l'utilisation **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **true**
live_message.feed.last_display	Opérationnel	Administrateur ou utilisateur	Stocke le dernier flux consulté par (sysparm_feed_type=monflux) ou (sysparm_feed_type=company_fee est mis à jour automatiquement cha sélectionne un flux différent. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **sysparm_feed_type=compan**
live_tag.ordre.flux.	Opérationnel	Administrateur ou utilisateur	Suit le choix de tri de l'utilisateur p balises. Cet enregistrement se met lorsqu'un utilisateur sélectionne un **balise** en direct. Les options dispo **par création** (sys_created_on) et **activité** (last_activity). **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun** (sy défaut)
menu.<identificateur>.développé	Menus	Utilisateur uniquement	Indique la sys_id d'une section du d'applications qui est ouverte (déve l'utilisateur. La même section est o session suivante de l'utilisateur. Ce mis à jour automatiquement chaqu développe ou réduit la même sectio d'application. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
mobile_rowcount	Mobile	Administrateur ou utilisateur	Indique le nombre de lignes affiché un équipement mobile. Cet enregis automatiquement chaque fois que l nombre différent de lignes par page mobile. **Type** : **nombre entier** **Valeur par défaut** : **20**
mobile_use_full.android	Mobile	Administrateur ou utilisateur	Indique l'interface utilisateur qui s mobile Android de l'utilisateur. Ce jour automatiquement chaque fois l'icône d'engrenage ( ) au-dess Mobile pour afficher l'interface de clique sur l'icône de téléphone port d'accueil pour afficher l'interface M **True** = afficher l'interface de les appareils mobiles Androi **False** = afficher l'interface m appareils mobiles Android. **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **faux**
mobile_use_full.iphone	Mobile	Administrateur ou utilisateur	Indique l'interface utilisateur qui s mobile iPhone de l'utilisateur. Cet jour automatiquement chaque fois l'icône d'engrenage ( ) au-dess Mobile pour afficher l'interface de clique sur l'icône de téléphone port d'accueil pour afficher l'interface M **True** = afficher l'interface de un appareil mobile iPhone. **False** = afficher l'interface ut un appareil mobile iPhone. **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **faux**
Module	Menus	Utilisateur uniquement	Enregistre les sys_id du dernier mo accédé. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **sys_id**

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
owned_by_indicator.form	Ensembles de mises à jour	Administrateur uniquement	Affiche ou masque l'icône de l'ind dans les en-têtes de formulaire lors client vers ce formulaire sont suivi mises à jour. **Vrai** = afficher l'icône de l'inc jour du client. **Faux** = masquer l'icône de l'i jour du client. **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **faux**
emprunts.emprunts d'identité.récents	Administration	Utilisateur uniquement	**NE PAS MODIFIER**. Indique l'id dont l'administrateur a récemment plus d'informations, consultez Emp utilisateur . **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **Aucun**
report.expanded	Génération de rapports	Administrateur ou utilisateur	Fonctionne avec la propriété **d'int Liste de rôles (séparés par de peuvent développer l'en-tête de** déterminer si l'en-tête de rappo l'affichage d'un rapport. Pour les utilisateurs dont le d'accéder à l'en-tête du rapp utilisateur **report.expanded** i s'ouvrent avec l'en-tête déve développant l'en-tête du rap de rapports s'affiche et est la définition du rapport. Cet des préférences utilisateur s automatiquement chaque foi développe ou réduit l'en-tête le rôle de l'utilisateur n'a pas d'afficher l'en-tête du rappor rapport n'est jamais accessib paramètre de préférence util **True** = développer l'en-tête l'affichage d'un rapport. **Faux** = réduire l'en-tête du r l'affichage d'un rapport. **Type** : **chaîne**

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Valeur par défaut : **true**
Rowcount	Listes	Utilisateur uniquement	Indique le nombre maximal de lign seule page d'une liste. Cette valeur nombre maximal d'enregistrements rapport de liste sur un tableau de bo met à jour automatiquement lorsqu numéro différent. **Type** : **nombre entier** **Valeur par défaut** : **20**
sys_update_set	Ensembles de mises à jour	Utilisateur uniquement	**NE PAS MODIFIER.** Indique l'e à jour actuellement actif. Cette vale automatiquement lorsqu'un utilisat ensemble de mises à jour différent. **Type** : **GUID** **Valeur par défaut** : sys_id de à jour par défaut
formulaires.onglets	Formulaires	Utilisateur uniquement	Indique si les formulaires qui conti sections utilisent une interface à on déroulante de sections. Ce paramèt formulaires. Il n'est pas défini form Cet enregistrement se met à jour au utilisateur clique sur l'icône Active dans la barre de bannière. Pour plu Configurer la mise en page du form **True** = afficher les formulaire sections sous forme d'onglet **Faux** ou vide = afficher les fo sections sous la forme d'une sections. **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **faux**
table.compact	Listes	Utilisateur uniquement	Indique si les listes apparaissent av d'espace vide au-dessus et en desso Ce paramètre s'applique à toutes le établi liste par liste. Cet enregistrem automatiquement lorsqu'un utilisat et modifie l'option **Compacter le** **True** = réduire l'espace vide dessous de chaque ligne d'u plus de lignes à l'écran à la f

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			False = ajouter un espace vi au-dessous de chaque ligne améliorer la lisibilité. **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **faux**
table.wrap	Listes	Utilisateur uniquement	Indique si le texte long d'une liste plusieurs lignes ou tronqué. Ce par les listes. Ce paramètre n'est pas d enregistrement est mis à jour auton utilisateur modifie l'option **Renvo** de colonne dans l'interface de pers ou l'option **Renvoyer le texte pl dans les colonnes** de liste dans principale paramètres système. **True** = renvoyer le texte long liste. Tout le texte est affiché mais chaque ligne peut occu vertical. **Faux** = ne pas renvoyer le te dans une liste. Le texte est t vue de liste, mais chaque lign d'espace vertical. Le texte in mode formulaire. **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **true**
ts.match (en anglais seulement)	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si l'enregistrement de tâch une recherche de texte global dans recherche correspond exactement à enregistrement se met à jour autom utilisateur clique sur le lien **Conse et préférences** sur la page des ré et modifie l'enregistrement de **tâch paramètre de nombre exact e** plus d'informations, consultez La r trouve les enregistrements de plusi **True** = renvoie l'enregistreme lien est fourni pour accéder recherche complets. **Faux** = renvoie les résultats complets, même si le terme correspond à un numéro de **Type** : **vrai/faux**

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Valeur par défaut : **true**
ts.remember.expanded	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique s'il faut se souvenir quels g été développés et réduits lors de la Les groupes de recherche disponibl d'accès et des sélections de l'utilisa est mis à jour automatiquement lor sur le lien **Conseils et préféren** sur la page des résultats de recherc paramètre **Utiliser les préférenc mémorisées** . **True** = mémoriser le paramèt et l'utiliser pour les recherch **Faux** = ne se souvient pas du développer/réduire. Dévelop pour les recherches ultérieur **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
ts.show_empty_groups	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si les résultats de la recher incluent des groupes sans correspo de recherche disponibles dépenden de l'utilisateur. Cet enregistrement automatiquement lorsque l'utilisate **Conseils de recherche et préf** résultats de recherche et modifie le **groupes sans résultats de rec** **Vrai** = inclure les groupes vi des résultats de recherche d **Faux** = masquer les groupes l'affichage des résultats de r global. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
ts.show_negative_result_info	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si les en-têtes de groupe da de recherche de texte global doiven qui n'ont pas de correspondance. L disponibles dépendent des droits d' Cet enregistrement se met à jour au l'utilisateur clique sur le lien **Cons et préférences** sur la page des ré modifie le **paramètre Dans l'en recherche, liste les tables sar 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.

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Vrai = affiche les tables qui r correspondance dans l'en-tê **Faux** = masquer les tables qu aucune correspondance dans **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
ts.show_search_groups	Recherche de texte	Administrateur ou utilisateur	Indique si la page des résultats de r comporte des cases à cocher qui pe d'indiquer les groupes à rechercher groupes de recherche disponibles d d'accès et des paramètres de l'utilis se met à jour automatiquement lors sur le lien **Conseils de recherch** sur la page des résultats de recherc **paramètre Afficher les groupe sélectionnables** . **Vrai** = affiche les cases à coc d'activer ou de désactiver de recherche individuels. **Faux** = masquer les cases à activer ou désactiver des gro individuels. **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**
utilisateur.peut.déconnecter	Sécurité	Administrateur uniquement	Indique si les utilisateurs voient un Si la valeur est false, les utilisateur déconnectés lorsque la session ex d'informations, voir Supprimer le b . Cette préférence utilisateur ne s'a utilisateur principale. **Vrai** = affiche le bouton **Déco** la déconnexion manuelle. **Faux** = masquer le bouton **D** désactive la déconnexion ma **Type** : **vrai/faux** **Valeur par défaut** : **true**
use.concourse	Interface utilisateur principale	Administrateur uniquement	Indique si les utilisateurs voient UI principale (UI16). Le Interface util d'extension [com.glide.ui.ui16] doi utilisateurs puissent afficher Interfa

Traduction automatique

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

Préférences utilisateur (suite)

Préférence	Catégorie	Mis à jour par	Détails
			Vrai = afficher Interface utilisat défaut **False**= afficher l'interface uti par défaut **Type** : **chaîne** **Valeur par défaut** : **true**

Désactiver l'écran d'accueil Next Experience après la mise à niveau de votre instance

Vous pouvez désactiver l'écran principal de bienvenue qui s'affiche Next Experience dans le après la Interface utilisateur principale mise à niveau de votre instance en créant une préférence utilisateur.

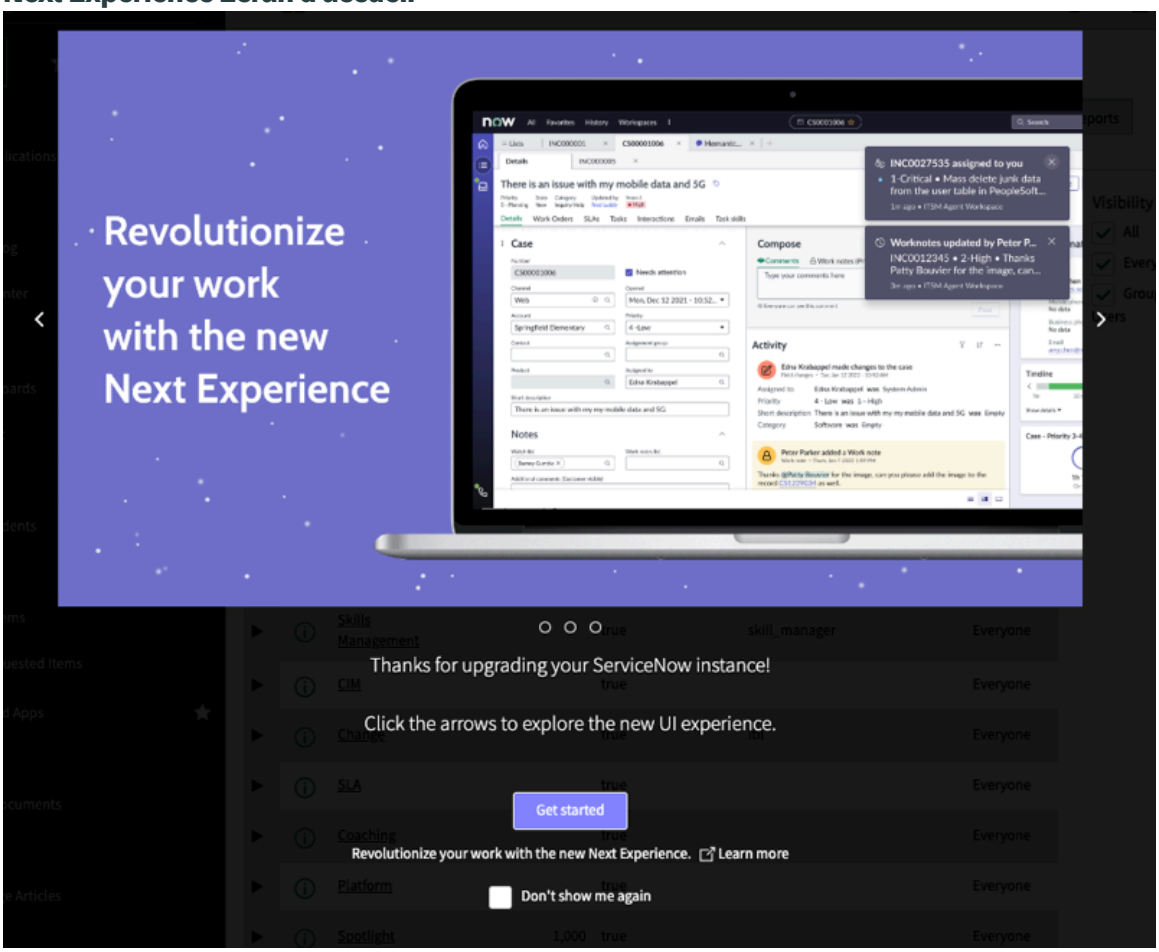
Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Un Next Experience écran principal de bienvenue s'affiche lorsque vous mettez à Interface utilisateur principale niveau votre instance, mais que vous n'avez pas activé l'interface Next Experience utilisateur sur l'instance.

Next Experience Écran d'accueil



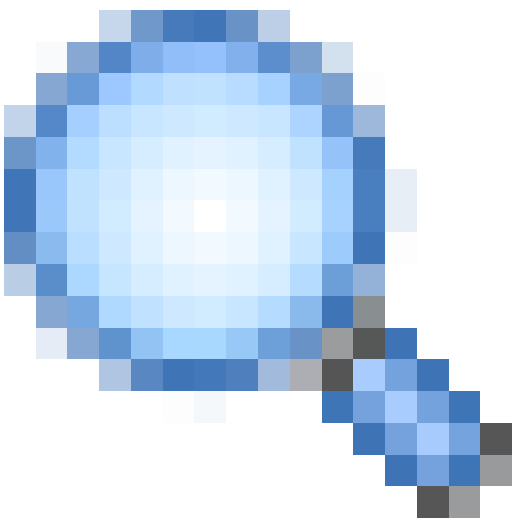
Traduction automatique

© 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.

Cet écran principal de bienvenue s'affiche uniquement pour les administrateurs. Elle vous informe sur l'interface Next Experience utilisateur pour que vous puissiez l'activer. Une fois que l'écran principal d'accueil vous a informé de l'interface Next Experience utilisateur, vous pouvez procéder comme suit pour désactiver l'écran principal.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Entrez les valeurs suivantes.

Option	Description
Description	Description de la préférence utilisateur. Par exemple, Supprimer l'écran principal de bienvenue.
Utilisateur	Utilisateur pour lequel l'écran principal est désactivé. Pour désactiver l'écran principal pour tous les utilisateurs, laissez ce champ vide. Pour désactiver l'écran princi– pal pour des utilisateurs spéci– fiques, utilisez l'icône de recherche () pour trouver l'utilisateur et sélectionnez-le dans les résultats de recherche.
Nom	Nom de la préférence utilisateur. Pour désactiver l'écran principal de bienvenue, saisissez le nom suivant : overview_help.visité.NextExperience
Valeur	Entrez vrai pour activer cette préférence utilisateur, ce qui désactive l'écran principal de bienvenue.
Type	Sélectionnez **chaîne**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Système	Cochez cette case pour appliquer cette préférence utilisateur à l'ensemble du système.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'écran principal de bienvenue est marqué comme **Visité**. Lorsque l'écran principal de bienvenue est marqué comme **Visité**, l'écran est désactivé sur votre instance pour les utilisateurs spécifiés ou tous les utilisateurs en fonction de la façon dont vous avez configuré l'option **Utilisateur** .

Configurer les raccourcis clavier disponibles

Les administrateurs peuvent configurer les raccourcis clavier disponibles pour les utilisateurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour obtenir la liste des raccourcis clavier disponibles, reportez-vous à la section Interface utilisateur principale raccourcis clavier. Vous pouvez activer ou désactiver les raccourcis clavier universellement en recherchant la préférence utilisateur `glide.ui.keyboard.shorcuts.enabled` . Cochez ensuite la case Système et définissez la valeur sur Faux.

Vous pouvez également utiliser les préférences utilisateur pour déterminer quels raccourcis clavier sont disponibles pour les utilisateurs et quelles sont les combinaisons de touches.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Dans la barre de recherche, sélectionnez **Nom**.
3. Tapez `*clavier` pour effectuer une recherche contient toutes les préférences utilisateur contenant le mot clavier dans le nom.
4. Pour permettre aux utilisateurs d'utiliser des raccourcis clavier lors de la saisie dans un champ, définissez la valeur de la *préférence utilisateur* `glide.ui.keyboard.shortcuts.allow_in_input_fields` sur vrai.
5. Désactivez l'un des raccourcis clavier suivants en définissant la valeur sur Faux.

Raccourcis clavier

Préférence d'utilisateur	Description	Raccourci clavier
glide.ui.keyboard.shortcuts.main_frame	Déplacez le focus du clavier vers le contenu principal de la page.	Ctrl+Alt+P
glide.ui.keyboard.shortcuts.global_search	Déplacez le focus du clavier vers la barre de recherche globale dans la bannière.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.impersonate	Ouvrez la fenêtre emprunteur d'identité.	
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_filter	Déplacez le focus du clavier vers le filtre dans le navigateur 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.

Préférence d'utilisateur	Description	Raccourci clavier
glide.ui.keyboard.shortcuts.navigator_toggle	Basculez le navigateur d'application à l'état ouvert ou fermé.	

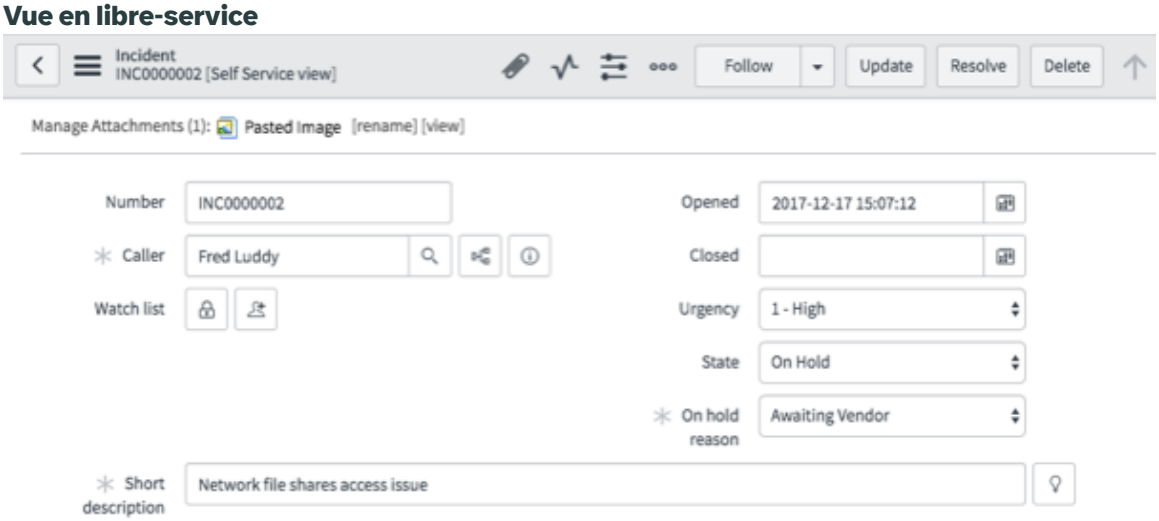
6. Utilisez la valeur de n'importe quelle préférence utilisateur se terminant par key_combo pour modifier la combinaison de touches pour ce raccourci clavier particulier.

Gestion des vues

Une vue définit les éléments qui s'affichent lorsqu'un utilisateur ouvre un formulaire ou une liste, et vous pouvez changer la vue par rapport à la valeur par défaut pour les listes et les formulaires.

Lorsque le système affiche un formulaire ou une liste, il n'affiche généralement qu'un sous-ensemble de champs appartenant à la table sous-jacente. Par exemple, il s'agit du formulaire Incident dans la **vue Self-service** :

Vue en libre-service

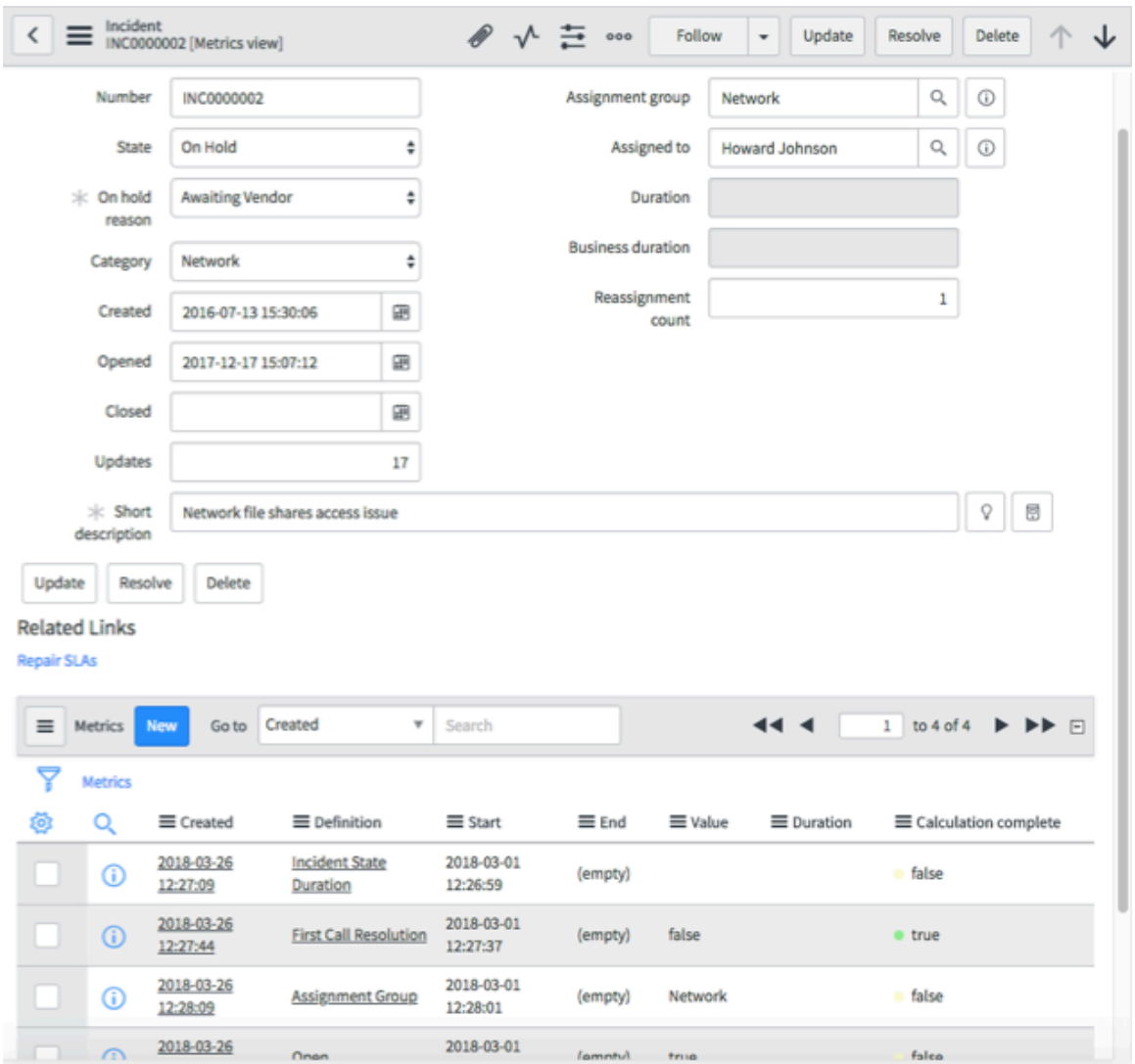


Il s'agit du formulaire Incident dans la **vue des mesures** :

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.

Vue Mesures



Les administrateurs et les utilisateurs ayant le rôle de personnalisation ont l'autorisation d'effectuer les tâches clés liées aux vues :

- Créer des vues pour n'importe quelle liste et n'importe quel formulaire
- Déterminer quelle vue est visible par défaut
- supprimer les vues qu'ils ont créées
- Créer et modifier des règles de vues déterminant quelles vues sont disponibles en fonction des valeurs des champs de la table sous-jacente
- Créer des règles qui déterminent quelles vues appartiennent à des rôles d'utilisateur spécifiques

Les utilisateurs disposant des rôles administrateur ou view_changer peuvent changer de vue.

Vues incluses avec le système de base

Plusieurs vues sont incluses dans le système de base, y compris la vue par défaut et la vue avancée.

Traduction automatique

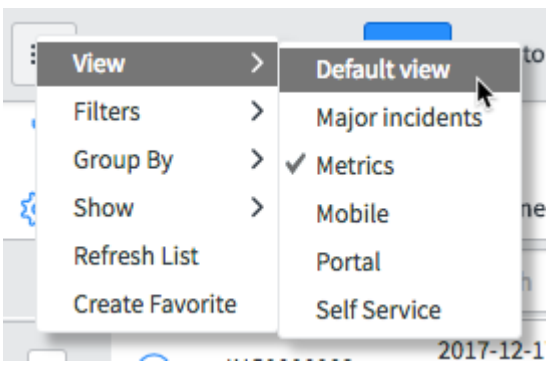
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

⚠ Avertissement :
Ne supprimez aucune des vues système de base.

Changement de vue

Pour passer d'une vue de liste à l'autre, cliquez sur le menu contextuel de la liste dans le coin supérieur gauche de la liste, puis sélectionnez **Vues** > **[Vue souhaitée]**.

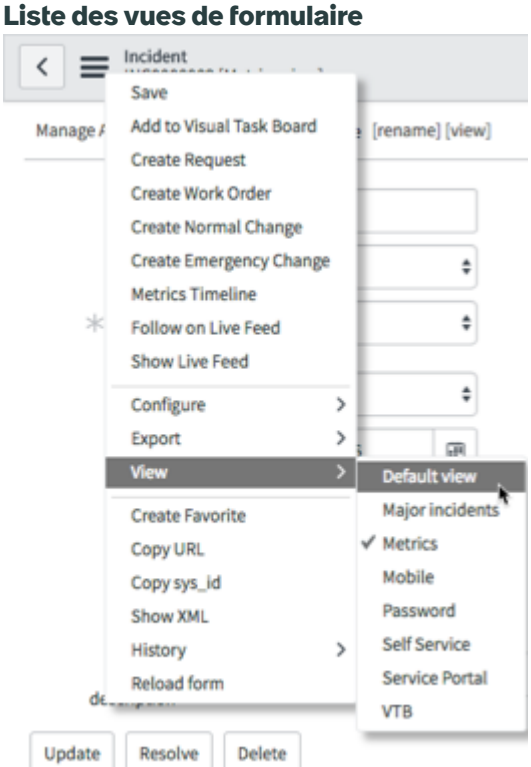
Liste de vues de listes



Pour passer d'une vue de liste à l'autre dans la liste v3, cliquez sur le menu contextuel, puis sélectionnez **Changer la vue** > **[Vue souhaitée]**.

Pour passer d'une vue de formulaire à l'autre, cliquez sur le menu contextuel sur le côté gauche de l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Vues** > **[Vue souhaitée]**:

Liste des vues de formulaire



Le changement de vue envoie le formulaire, qui enregistre toutes les modifications et déclenche tous les `onSubmit` scripts clients qui s'appliquent. Vous ne pouvez pas changer les vues de formulaire sur un nouveau formulaire qui n'a pas encore été enregistré.

Lorsqu'un utilisateur change de vue, la vue sélectionnée est enregistrée en tant que préférence utilisateur, de sorte que l'utilisateur voit la même vue par défaut lorsque 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 s'ouvre. Lorsqu'un utilisateur a une vue enregistrée en tant que préférence utilisateur, puis ouvre une URL vers un enregistrement qui spécifie une autre vue, le formulaire s'affiche dans la vue enregistrée dans la préférence utilisateur, et non dans l'URL. Par exemple, si un utilisateur sélectionne la vue mobile sur un enregistrement d'incident, puis tente d'ouvrir le lien suivant, qui spécifie la vue du tableau visuel des tâches, le formulaire s'ouvre toujours dans la vue mobile : https://{instance}/nav_to.do ?uri=incident.do ?sys_id={sys_ID}sysparm_view=vtb

Le paramètre sysparm_view spécifie la vue à utiliser pour une liste ou un formulaire, et peut être remplacé par la préférence stockée d'un utilisateur pour une vue. Vous pouvez remplacer ce comportement en définissant le *sysparm_view_forced* paramètre sur **vrai**.

Créer et supprimer des vues

Les administrateurs peuvent créer des vues et supprimer toutes les vues qu'ils ont créées. Vous pouvez créer ou supprimer des vues à partir de la vue de liste ou de la vue de formulaire.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à l'application ou au module pour lequel vous souhaitez créer ou supprimer la vue.
2. Si vous créez une vue pour une liste, effectuez l'action appropriée pour la version de votre liste.
3. Si vous créez une vue pour un formulaire, ouvrez un enregistrement, puis cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Dans la section Vue de liste, sélectionnez la vue sur laquelle vous souhaitez baser votre nouvelle vue.
   Les champs visibles pour cette vue apparaissent dans la liste **Sélectionné** .
5. Dans la liste de choix, sélectionnez **Nouveau**.
   Le formulaire Créer une nouvelle vue s'affiche.
6. Saisissez le nom descriptif de la vue.
   Les noms de vues doivent être uniques et ne peuvent pas utiliser de caractères ou d'espaces spéciaux, uniquement les caractères **A-Z**, **a-z**, **0-9** et **_**.
7. Cliquez sur **OK**.
   Les champs de la colonne **Disponible** sont identiques à ceux de la première vue sur laquelle vous avez basé la nouvelle vue.
8. Sélectionnez les champs à afficher dans cette vue en ajoutant ou en supprimant les champs de la colonne **Sélectionné** , ou vous pouvez ajuster l'ordre dans lequel ils apparaissent sur le formulaire en déplaçant les champs vers le haut ou vers le bas.
   Si vous créez une vue pour un formulaire, vous pouvez sélectionner une section de formulaire et configurer les champs de cette section. Vous pouvez également créer des vues de la même manière lorsque vous configurez une liste connexe.
9. Pour supprimer une vue, accédez à **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
10. Cliquez sur la vue pour la supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Cliquez sur **Supprimer** dans l'en-tête du formulaire.

> **⚠ Avertissement :**
> Dans la liste des vues, vous pouvez voir plusieurs entrées au format rpt-temp<sys_id><user>. L'instance crée ces vues pour stocker l'état actuel des rapports. Évitez de supprimer ces enregistrements, car cela peut avoir un impact sur l'état des rapports actifs.
>
> Ne supprimez pas les vues système de base.

Créer une règle de vue

Lorsqu'un utilisateur change de vue, la vue sélectionnée est enregistrée en tant que préférence utilisateur, de sorte que l'utilisateur voit la même vue par défaut lorsque le formulaire s'ouvre. Vous pouvez remplacer cette fonctionnalité pour forcer l'utilisation d'une vue spécifiée.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les règles de vue ne s'appliquent pas aux utilisateurs qui n'ont pas de rôle. Les règles de vue ne s'appliquent pas toujours s'il existe des entrées de préférence utilisateur sur l'instance. Supprimez l'entrée de la préférence utilisateur et effacez le cache système pour vous assurer que la règle d'affichage respective s'applique. Vous pouvez vider le cache système en ajoutant cache.do à l'URL de l'instance. Par exemple, instance_name.service-now.com/cache.do.

> **ⓘ Remarque :**
> vider le cache du système peut affecter les performances globales et dégrader les délais de réponse du système. N'exécutez pas les purges du cache pendant les heures de travail et ne déclenchez pas automatiquement les purges du cache.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Règles des vues**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Formulaire Règle de vue

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Spécifiez un nom d'identification pour la règle. Ce champ est sensible à la casse et doit correspondre exactement au nom de la vue.
Actif	Sélectionnez cette option pour appliquer la règle de vue en fonction des conditions que vous avez spécifiées. Si cette option est décochée, la règle de vue n'est pas appliquée.
Avancés	Sélectionnez cette option pour spécifier une condition basée sur du code au lieu d'utiliser le créateur de condition. La sélection de cette option affiche le champ **Script**et masque les **champs Conditions de correspondance**, **Conditions** et **Vue** .
Conditions de correspondance	Indiquez si **l'une** ou **l'ensemble** des conditions doivent être remplies. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour déterminer quand la vue est appliquée. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou 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 d'entrée
Application	Affiche l’application à laquelle l’enregistrement de règle de vue appartient.
Table	Sélectionnez la table à laquelle cette règle de vue sera appliquée. la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d’application que la règle de vue
Type d'équipement	Sélectionnez l’interface à laquelle s’applique cette règle de vue.
Vue	Saisissez le nom de la vue pour laquelle vous créez une règle. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Script	Entrez un script pour déterminer quand afficher une vue particulière. Le système n’affiche ce champ que lorsque vous créez une règle de vue avancée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Contrôler quand le système affiche une vue

Les administrateurs peuvent créer des règles qui déterminent les conditions dans lesquelles le système doit afficher un formulaire ou une liste dans une vue spécifiée. Les administrateurs peuvent également restreindre les vues par rôle d’utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Règles des vues**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Formulaire Règle de vue

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Spécifiez un nom d’identification pour la règle. Ce champ est sensible à la casse et doit correspondre exactement au nom de la vue.
Actif	Sélectionnez cette option pour appliquer la règle de vue en fonction des conditions que vous avez spécifiées. Si cette option est décochée, la règle de vue n’est pas appliquée.
Avancés	Sélectionnez cette option pour spécifier une condition basée sur du code au lieu d’utiliser le créateur de condition. La sélection de cette option affiche le champ **Script**et masque les **champs Conditions de correspondance**, **Conditions** et **Vue** .
Conditions de correspondance	Indiquez si **l’une** ou **l’ensemble** des conditions doit être remplie. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Conditions	Utilisez le créateur de condition pour déterminer quand la vue est appliquée. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Application	Affiche l’application à laquelle l’enregistrement de règle de vue appartient.
Table	Sélectionnez la table sur laquelle cette règle de vue est appliquée. la liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d’application que la 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.

Champ	Valeur d'entrée
Type d'équipement	Sélectionnez l'interface à laquelle s'applique cette règle de vue.
Vue	Saisissez le nom de la vue pour laquelle vous créez une règle. Le système masque ce champ lorsque vous créez une règle de vue avancée.
Script	Entrez un script pour déterminer quand afficher une vue particulière. Le système n'affiche ce champ que lorsque vous créez une règle de vue avancée.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Restreindre la vue par rôle

Vous pouvez utiliser un script pour contrôler la vue de formulaire utilisée par différents rôles.

Avertissement :
La personnalisation décrite ici a été développée pour une utilisation dans des instances spécifiques, et n'est pas prise en charge par Now Support. Cette méthode est fournie telle quelle et doit être testée rigoureusement avant d'être implémentée. Publiez toutes les questions et commentaires concernant cette personnalisation dans notre forum communautaire.

Nom : Restreindre la vue par rôle

Type : **Interface utilisateur du système** > **Règles des vues**

Table : N'importe laquelle

Description : en général, la vue utilisée sur un formulaire est contrôlée soit en spécifiant le *sysparm_view* paramètre dans les propriétés de l'URL ou du module, soit en héritant de la vue du formulaire ou de la liste précédente. Parfois, cela ne s'applique pas, par exemple lors de l'ouverture d'un formulaire de champ référencé à partir d'un créateur d'enregistrement. Dans ce cas, vous souhaiterez peut-être contrôler l'affichage du formulaire en fonction des rôles. Ce script suppose qu'il existe une vue appelée *ess* disponible pour la table courante.

Paramètres :

- *view* - Chaîne contenant le nom de la vue courante.
- *is_list* - Une valeur booléenne indiquant s'il s'agit d'une vue de liste.

Script:

```
(function overrideView(view, is_list) {
//Force non-itil users to use the ess view
if (gs.hasRole("itil"))
{return;}
if (view.startsWith("ess"))
{return;}
// do not change view if it starts with sys_ (e.g. sys_ref_list)
if (view.startsWith("sys_"))
{return;}
answer = "ess"; // set the new view to answer
})(view, is_list);
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de navigation

Un gestionnaire de navigation est une règle de vue scriptée qui s'exécute chaque fois que des données de la table spécifiée sont demandées dans la vue de formulaire.

Créer un gestionnaire de navigation

La table Gestionnaire de navigation [sys_navigator] contient les gestionnaires de navigation sur votre instance. Accédez à cette table en entrant `sys_navigator.list` dans le navigateur de filtre. Les enregistrements du gestionnaire de navigation contiennent un champ **Table** pour spécifier la table à laquelle le gestionnaire de navigation s'applique, et un champ **Script** contenant la règle de vue scriptée.

Le script suivant provient du gestionnaire de navigation inclus avec le module d'extension HR. Le script force les enregistrements de la table dans le champ **Table** à utiliser la vue ESS pour les utilisateurs n'ayant aucun rôle et la vue par défaut pour tous les autres utilisateurs.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_uri.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles())
        g_uri.set('sysparm_view', 'ess');
    else
        g_uri.set('sysparm_view', '');
}


answer =  g_uri.toString('hr_case.do');
```

Exécuter les gestionnaires de navigation avant ou après les règles d'affichage

Utilisez la *`glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler`* propriété système pour contrôler l'ordre dans lequel les règles de vue et les gestionnaires de navigation sont appliqués. Définissez la valeur de la propriété sur **Vrai** pour traiter les règles de vue après les gestionnaires de navigation. Si la propriété système n'existe pas dans votre instance, le gestionnaire de navigation a toujours la priorité.

La propriété système remplace le gestionnaire de navigation uniquement si la fonction scriptée du gestionnaire de navigation ne renvoie pas de réponse. Dans l'exemple de script ci-dessus, la propriété n'a aucun effet. Cela est dû au fait que ce gestionnaire de navigation renvoie toujours une réponse car la ligne de `réponse` se trouve en dehors de l'instruction `if` .

Pour forcer le script de gestionnaire de navigation de l'exemple précédent à respecter les règles de vue, procédez comme suit :

1. Créez la *`glide.ui.view_rule.check_after_nav_handler`* propriété système.
2. Définissez la valeur de la propriété sur `vrai`.
3. Mettez à jour le script du gestionnaire de navigation pour qu'il renvoie une `réponse` uniquement lorsque la vue doit être modifiée ou forcée.

Cet exemple est une version modifiée du script précédent. Dans ce cas, la ligne de `réponse` s'affiche uniquement lorsque l'utilisateur n'a aucun rôle. Si l'utilisateur dispose de rôles, la `réponse` n'est jamais atteinte et les règles d'affichage sur la même table, le cas échéant, sont appliquées.

```
var now_GR = new GlideRecord(hr.TABLE_CASE);
if (gr.get(g_url.get('sys_id'))) {
    if (!gs.getUser().hasRoles()) {
        g_url.set('sysparm_view'),'ess');
```

Traduction automatique

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

```
        answer = g_url.toString('hr_case.do');
    }
}
```

Pages d'accueil

La page d'accueil contient des instructions et toutes les informations importantes que vous souhaitez transmettre à vos clients chaque fois qu'ils se connectent pour utiliser le système.

Le contenu de la page de connexion du système de base est personnalisable par l'administrateur du système.

Sections de page d'accueil

Les pages d'accueil peuvent contenir différentes sections, notamment :

- **Bienvenue:** Informations générales
- **Utilisant:**Quelques trucs et astuces pour l'utilisation du système
- **Connectez-vous:** Informations de connexion
- **Démonstration:** Informations sur la connexion à un système de démonstration de système de base
- **Plus d'informations :** Un lien vers la ServiceNow documentation

Affichez, créez et configurez les sections de page d'accueil en accédant à **Interface utilisateur du système** > **Contenu de page d'accueil**. Vous pouvez modifier n'importe quel élément en cliquant sur sa brève description. Les sections qui ne sont pas nécessaires peuvent être supprimées.

Champs de section de page d'accueil

Champ	Description
Description courte	Description de la section.
Actif	Marquez la section comme active pour l'afficher sur la page d'accueil. Les sections inactives ne sont pas visibles.
Ordre d'affichage	Nombre représentant l'ordre dans lequel les sections sont affichées. Les sections numérotées inférieures s'affichent au-dessus des sections numérotées supérieures.
Application	Application à laquelle la section appartient.
Langue	La section s'affiche lorsque la langue de l'utilisateur connecté correspond à cette valeur. Si aucun utilisateur n'est connecté, la préférence de langue de l'utilisateur invité est utilisée.
Condition	La section apparaît sur la page d'accueil lorsque le script de ce champ est évalué sur true.
Publié	Date de publication de la section.
Texte	Le contenu de la section.

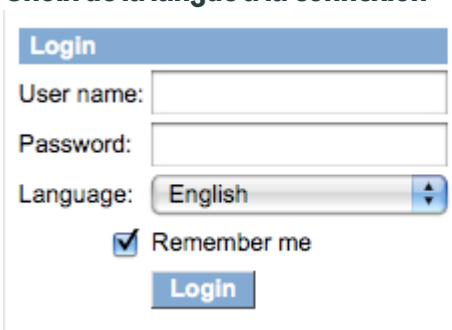
Sélectionner une langue sur la page d'accueil

Les utilisateurs peuvent sélectionner une langue sur la page d'accueil dans la section de connexion, ce qui leur permet de démarrer leur session dans la langue de leur choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la langue à la connexion



Remarque :
Avant qu'un utilisateur se connecte, la page d'accueil s'affiche dans la langue par défaut de l'utilisateur invité.

Créer un contenu de page d'accueil spécifique à l'entreprise

Vous pouvez créer un contenu de page d'accueil spécifique à l'entreprise.

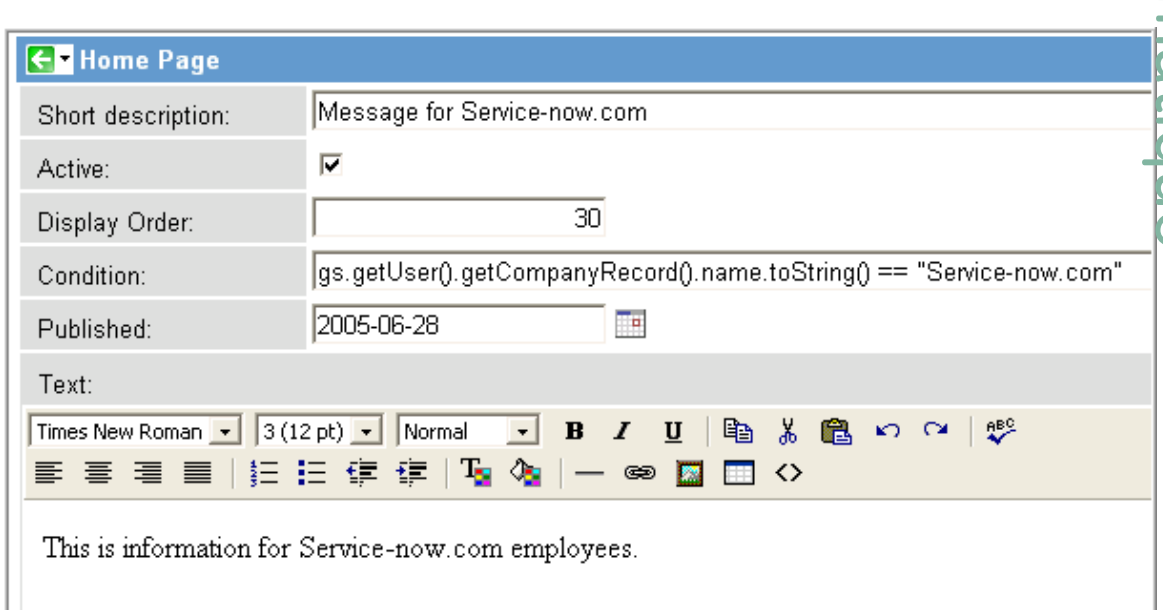
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Contenu de page d'accueil**.
2. Pour créer une section, cliquez sur **Nouveau**.
3. Saisissez les informations suivantes dans le champ **Condition** , où Société est le nom de la société dont les utilisateurs voient cette section.

Example

```
gs.getUser().getCompanyRecord().name.toString() == "Company"
```



4. Complétez le formulaire.
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.

Activation des fonctionnalités d'accessibilité

Vous pouvez configurer les fonctionnalités d'accessibilité globalement ou pour des utilisateurs spécifiques. Les utilisateurs peuvent également activer individuellement les préférences utilisateur pour eux-mêmes afin de répondre à leurs besoins spécifiques en matière d'accessibilité.

La plate-forme inclut des fonctionnalités qui prennent en charge les Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA et WCAG 2.1 AA (pour certains produits) afin de rendre l'interface plus accessible à tous les utilisateurs. Ces fonctionnalités améliorent l'expérience utilisateur lors de l'accès à l'instance avec les lecteurs d'écran et la navigation au clavier.

Les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas activées par défaut, car certaines fonctionnalités sont spécifiques à l'utilisateur. Les administrateurs ont la possibilité d'activer les fonctionnalités globalement ou pour des utilisateurs individuels.

Toutes ces options peuvent être configurées globalement ou pour des utilisateurs spécifiques.

- Activez l'option d'accessibilité.
- Désactivez la fonctionnalité d'éditeur de liste.
- Activez le thème à contraste élevé.
- Utilisez Ignorer les liens.
- Désactiver le focus sur le premier champ

Activer le mode d'accessibilité

Activez le mode d'accessibilité sur votre instance.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les administrateurs peuvent activer le mode d'accessibilité pour des utilisateurs spécifiques en accédant à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et en recherchant la préférence utilisateur glide.ui.accessibility . Pour plus d'informations sur la configuration des préférences utilisateur, voir Préférences utilisateur.

Procédure

1. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres du système.
3. Dans l'onglet Général, sélectionnez l'option **Accessibilité activée** .
   Les info-bulles accessibles sur les formulaires sont activées automatiquement la première fois que vous activez le mode d'accessibilité.

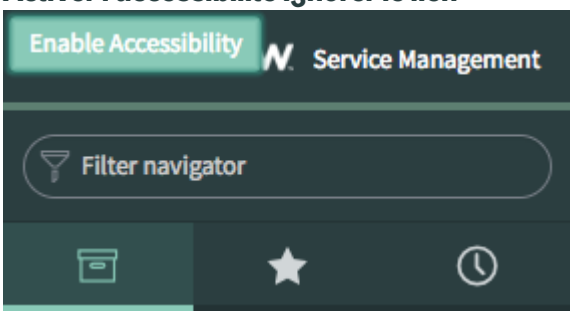
Que faire ensuite

Vous pouvez également activer le mode d'accessibilité à l'aide du lien Ignorer l'activation. Pour plus d'informations sur les liens ignorés, reportez-vous à Utiliser Ignorer les liens.

Traduction automatique

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

Activer l'accessibilité Ignorer le lien



Activer le thème à contraste élevé

Dans Interface utilisateur principale, les administrateurs peuvent activer le thème d'interface utilisateur Contraste pour les utilisateurs qui ont besoin d'un plus grand contraste de couleurs.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les utilisateurs individuels peuvent activer le thème de contraste pour eux-mêmes en accédant à l'onglet Thème du menu des paramètres système . Dans l'onglet Thème, sélectionnez le thème **d'interface utilisateur Contraste** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Cliquez sur **Nouveau** , puis configurez les champs suivants.

Champs de préférences utilisateur

Champ	Description
Nom	glide.css.theme.ui16
Système	Assurez-vous que la case à cocher est décochée.
Utilisateur	Nom de l'utilisateur pour lequel vous souhaitez activer le thème d'interface utilisateur de contraste. Ajoutez une préférence utilisateur pour chaque utilisateur pour lequel vous souhaitez activer le thème.
Type	chaîne
Valeur	La sys_id du thème de contraste de l'interface utilisateur. Vous pouvez trouver les sys_id en accédant à **Interface utilisateur du système** > **Thèmes**. Cliquez ensuite avec le bouton droit de la souris sur **l'interface utilisateur de contraste** , puis cliquez sur **Copier sys_id**.

3. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'utilisateur devra peut-être se déconnecter et se reconnecter pour que le thème prenne effet.

Traduction automatique

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

Désactiver le focus sur le premier champ

Lorsqu'un formulaire se charge, le système envoie automatiquement le focus au premier champ du formulaire. Pour des raisons d'accessibilité, vous pouvez désactiver cette option afin que le focus commence sur le premier élément en haut de la page.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Envoyer le focus vers le premier champ d'un formulaire est utile pour la plupart des utilisateurs, mais cela présente des défis pour les utilisateurs ayant certains handicaps. Par exemple, un utilisateur utilisant le système avec un lecteur d'écran peut ne pas se rendre compte qu'il y a du contenu supplémentaire au-dessus du champ qui reçoit le focus.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur**.
2. Recherchez glide.ui.accessibility.focus_first_field.
3. Définissez le champ Valeur sur **faux**.
4. **Facultatif :** Pour modifier ce paramètre pour un utilisateur spécifique, décochez la case Système, puis ajoutez un utilisateur dans le champ d'utilisateur.
   Configurez une nouvelle préférence pour chaque utilisateur pour lequel vous souhaitez configurer cette option.

Activer la fonctionnalité d'info-bulles de formulaire accessible

La préférence utilisateur d'info-bulles accessibles ajoute une icône d'info-bulle dans laquelle les utilisateurs peuvent accéder à la touche de tabulation pour afficher une info-bulle pour un champ.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Certains champs des formulaires ont des info-bulles associées qui contiennent des informations supplémentaires. Par défaut, ces info-bulles sont accessibles en pointant sur l'étiquette de champ ou l'astérisque d'indicateur obligatoire. Toutefois, un utilisateur qui utilise la navigation au clavier ne peut pas pointer vers le champ pour accéder à l'info-bulle. La fonctionnalité d'info-bulles de formulaire accessible résout ce problème en ajoutant une icône accessible au clavier en regard de chaque champ doté d'une info-bulle. Si vous appuyez sur la tabulation ou le pointage vers l'icône, l'info-bulle s'affiche.
Les administrateurs peuvent activer les info-bulles de formulaire accessibles pour des utilisateurs spécifiques en accédant à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et en recherchant la préférence utilisateur glide.ui.accessibility.accessible.tooltips . Pour plus d'informations sur la configuration des préférences utilisateur, voir Préférences utilisateur.

L'accessibilité doit être activée pour que les info-bulles du formulaire accessible fonctionnent de préférence utilisateur.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage () dans la bannière pour ouvrir la fenêtre Paramètres du système.
2. Dans l'onglet Général, sélectionnez l'option **Accessibilité activée** .
   L'option Info-bulles accessibles sur les formulaires est activée automatiquement la première fois que vous activez le mode d'accessibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Décochez l'option **Info-bulles accessibles sur les formulaires** pour désactiver les info-bulles accessibles.
   Si vous désactivez le mode d'accessibilité et que vous le réactivez, les info-bulles accessibles sur les formulaires resteront désactivées.

Configurer un hôte Windows 64 bits pour utiliser NVDA 32 bits avec les applications Java

Le lecteur d'écran NVDA Assistive Technology est une application 32 bits qui, lorsque le pont d'accès Java a été activé, lit à haute voix les applications Java conçues pour prendre en charge l'accessibilité. Si vous rencontrez un problème lors de l'utilisation de NVDA pour accéder aux applications Java sur un hôte Windows 64 bits, vous devez configurer le pont d'accès Java.

Avant de commencer
Rôle requis : administrateur local ou de domaine sur l'ordinateur Windows hôte

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'exemple suivant suppose :

- Les versions 8u171 du jdk Java Oracle 32 bits et 64 bits sont en cours d'installation à l'emplacement par défaut.
- Une invite de commandes Windows disposant de privilèges d'administrateur est utilisée pour exécuter des utilitaires de ligne de commande.
- Les instructions exécutables sont préfixées par la chaîne `PROMPT >` ;.

Remarque :

- Cette configuration a été utilisée sur un hôte d'ordinateur virtuel Windows 7 pour tester les lecteurs d'écran NVDA et JAWS.
- Cet exemple fait référence à la version 8u171 de Java. Si vous utilisez une version ultérieure de Java, remplacez-la par cette version.

Procédure

1. Sur la page Téléchargements d'Oracle Java SE , téléchargez le jdk Oracle Java pour les environnements Windows 32 bits et 64 bits.
   - 32 bits : `jdk-8u171-windows-i586.exe`
   - 64 bits : `jdk-8u171-windows-x64.exe`

   Pour accéder aux fichiers répertoriés dans l'exemple ci-dessus et les télécharger, accédez à la page de téléchargement du jdk Oracle Java SE .
2. Installez la version 64 bits du JDK Java Oracle à l'emplacement par défaut.

   ```
   PROMPT> jdk-8u171-windows-x64.exe
   ```

   Vérifiez que le processus d'installation a installé les éléments suivants :
   - JDK Java 64 bits dans le répertoire `C :\Program Files\Java\jdk1.8.0_171` ;.
   - `WindowsAccessBridge-64.dll` dans le répertoire `C :\Windows\System32` .
3. Activez le pont d'accès Java pour les applications 64 bits à l'aide de l'application jabswitch 64 bits située dans le répertoire de la corbeille JDK Java 64 bits.

   ```
   PROMPT> cd "C:\Program Files\Java\jdk1.8.0_171\bin"
   PROMPT> jabswitch -enable
   ```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Copiez le WindowsAccessBridge-64.dll situé dans le répertoire C :\Windows\System32 dans le répertoire 32 bits C :\Windows\SysWOW64 .

```
PROMPT> cd C:\Windows\System32
PROMPT> copy WindowsAccessBridge-64.dll C:\Windows\SysWOW64
```

   Vérifiez que la WindowsAccessBridge-64.dll copiée existe dans le répertoire 32 bits C :\Windows\SysWOW64 .

5. Installez la version 32 bits du JDK Java Oracle à l'emplacement par défaut.

```
PROMPT> jdk-8u171-windows-i586.exe
```

   Vérifiez que le processus d'installation a installé les éléments suivants :

   - JDK Java 32 bits dans le répertoire C :\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171 ;.
   - WindowsAccessBridge-32.dll dans le répertoire C :\Windows\SysWOW64 .

6. Activez le pont d'accès Java pour les applications 32 bits à l'aide de l'application jabswitch 32 bits située dans le répertoire de la corbeille JDK Java 32 bits.

```
PROMPT> cd "C:\Program Files (x86)\Java\jdk1.8.0_171\bin"
PROMPT> jabswitch -enable
```

7. Redémarrez le logiciel NVDA Assistance Technology via la barre des tâches ou le menu NVDA.

   - Sélectionnez le raccourci NVDA épinglé à la barre des tâches, épinglé au menu Démarrer ou situé sur le bureau.
   - Accédez au **Début** > **Tous les programmes** > **NVDA** > **NVDA** sélection du menu.

8. Sur un terminal d'invite de commande d'administration, lancez le programme d'installation interactif d'Edge Encryption.

```
PROMPT> java -jar <edge encryption interactive file name>.jar
```

Utilisation des fonctionnalités d'accessibilité

Les fonctionnalités d'accessibilité incluent la navigation au clavier, les paramètres de couleur et de style, l'utilisation d'un lecteur d'écran et des méthodes de recherche.

Accessibilité du clavier

Le est Now Platform conçu pour être aussi accessible que possible sans modification de l'utilisateur ou de modification des paramètres. Les utilisateurs peuvent parcourir l'interface utilisateur de la plateforme sans activer l'accessibilité. Toutefois, si l'accessibilité n'est pas activée, la tabulation va d'une entrée à l'autre et ignore les autres éléments d'un formulaire, tels que les icônes de référence.

Tab-through fournit les options suivantes :

- Utilisez les liens de saut pour déplacer le focus vers différentes parties de la page sans passer par l'onglet de chaque élément.
- Sur les pages de modification telles que les formulaires, le focus du clavier commence au premier champ modifiable de la page.
- Si la préférence utilisateur est activée, le *glide.ui.accessibility.focus_first_field* focus sur la page commence au premier champ d'entrée en haut de la section de contenu de la page. Dans une table, ce 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.

est généralement l'option de recherche. Dans un formulaire, le champ est le premier champ d'entrée du formulaire.

- Utilisez les touches de tabulation et les touches fléchées pour déplacer des éléments dans une zone de liste double.
- Lorsque vous mettez l'accent sur les onglets, utilisez les flèches droite/gauche pour changer d'onglet.
- Les touches fléchées fonctionnent dans les menus pour naviguer entre les entrées.
- Dans l'onglet d'une liste, l'option permettant d'activer **l'inline Modifier les données de table** s'affiche, afin que vous puissiez utiliser l'éditeur de liste au lieu d'ouvrir le formulaire.
  - Lorsque le mode de modification en ligne est activé, le focus de l'écran se déplace vers la première cellule du tableau.
  - Appuyez sur la touche Echap pendant qu'une cellule est sélectionnée pour quitter le mode de modification en ligne. L'accent reste mis sur la cellule.
  - Appuyez sur la barre d'espace pour ouvrir le menu contextuel de l'élément sélectionné.
  - Utilisez les touches fléchées (en plus de la tabulation) pour vous déplacer dans la liste en mode de modification en ligne.
- Pages Propriétés, telles que **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**, inclure une icône avec le nom de la propriété. Les lecteurs d'écran lisent le nom de la propriété lorsque l'icône est au premier plan.
- Les champs d'un formulaire comprennent une icône d'info-bulle. Les lecteurs d'écran lisent l'info-bulle lorsque l'icône est au premier plan.
- Lorsque l'accessibilité est activée, lorsque l'accessibilité est activée, la tabulation vous permet de parcourir chaque élément de chaque module, y compris les icônes **Modifier l'application/le module** et **Ajouter aux favoris** . Utilisez les touches fléchées pour parcourir le navigateur d'application sans vous concentrer sur ces éléments supplémentaires.
- Si le mode d'accessibilité est activé, une icône d'aide s'affiche avec le champ HTML. L'icône d'aide indique comment accéder à la barre d'outils du champ HTML et comment l'échapper.

Utiliser Ignorer les liens

Les liens Ignorer permettent aux utilisateurs d'accéder rapidement au contenu principal d'une page, d'une liste ou d'un formulaire, en évitant les icônes, le texte de la bannière, les liens de navigation et d'autres éléments. Les liens Ignorer ne sont pas visibles tant que vous n'avez pas accédé à un lien de tabulation.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

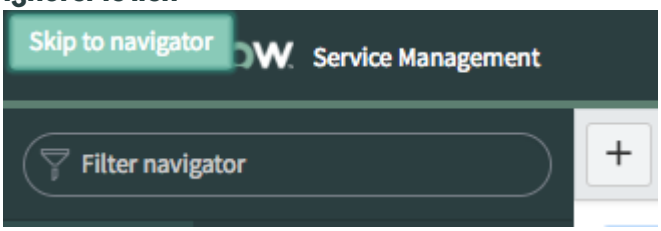
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'interface utilisateur comprend des liens d'évitement vers le menu de navigation et le volet de contenu principal. Si l'accessibilité n'est pas activée, les utilisateurs peuvent également utiliser des liens Ignorer pour activer l'accessibilité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le lien



- **Activer l'accessibilité** : active l'accessibilité. Ce lien Ignorer s'affiche uniquement si l'utilisateur n'a pas encore activé l'accessibilité. Appuyez sur Entrée pour vous inviter à recharger la page avec le mode d'accessibilité activé.
- **Passer au navigateur** : permet d'accéder au filtre de navigation dans le navigateur d'applications.
- **Passer au contenu principal** : permet d'accéder à la page de contenu principal.
- **Modifier les données de table en ligne** : permet d'accéder au premier champ d'une table. Lorsque le champ est sélectionné, appuyez sur Entrée pour modifier le champ. Appuyez sur la barre d'espace pour ouvrir le menu contextuel du champ. Appuyez sur la touche Echap pour quitter le mode de modification en ligne.

Les liens ignorés constituent généralement le premier élément dans l'ordre de tabulation d'une page ou d'un cadre.

Procédure

- Utilisez les touches Tab et Maj+Tab pour avancer et reculer dans les liens Ignorer et dans d'autres champs sélectionnables.
- Lorsqu'un lien ignoré reçoit le focus, appuyez sur Entrée pour sélectionner le lien.

Accessibilité des couleurs et des styles

Il y a plusieurs changements de couleur et de style qui rendent la plateforme plus accessible.

Activer le thème d'interface utilisateur Contraste

Dans les paramètres système, dans l'onglet Thèmes, sélectionnez le thème d'interface utilisateur Contraste. Le thème Contraste de l'interface utilisateur fournit une gamme de couleurs avec un contraste plus élevé pour l'interface utilisateur de la plateforme.

Dans Service Portal, vous pouvez appliquer le thème Stock — Contraste élevé à un portail pour obtenir une plage de couleurs de contraste plus élevée. Les utilisateurs du portail peuvent activer un thème de contraste à l'aide de l'option **Accessibilité** du widget Profil d'utilisateur.

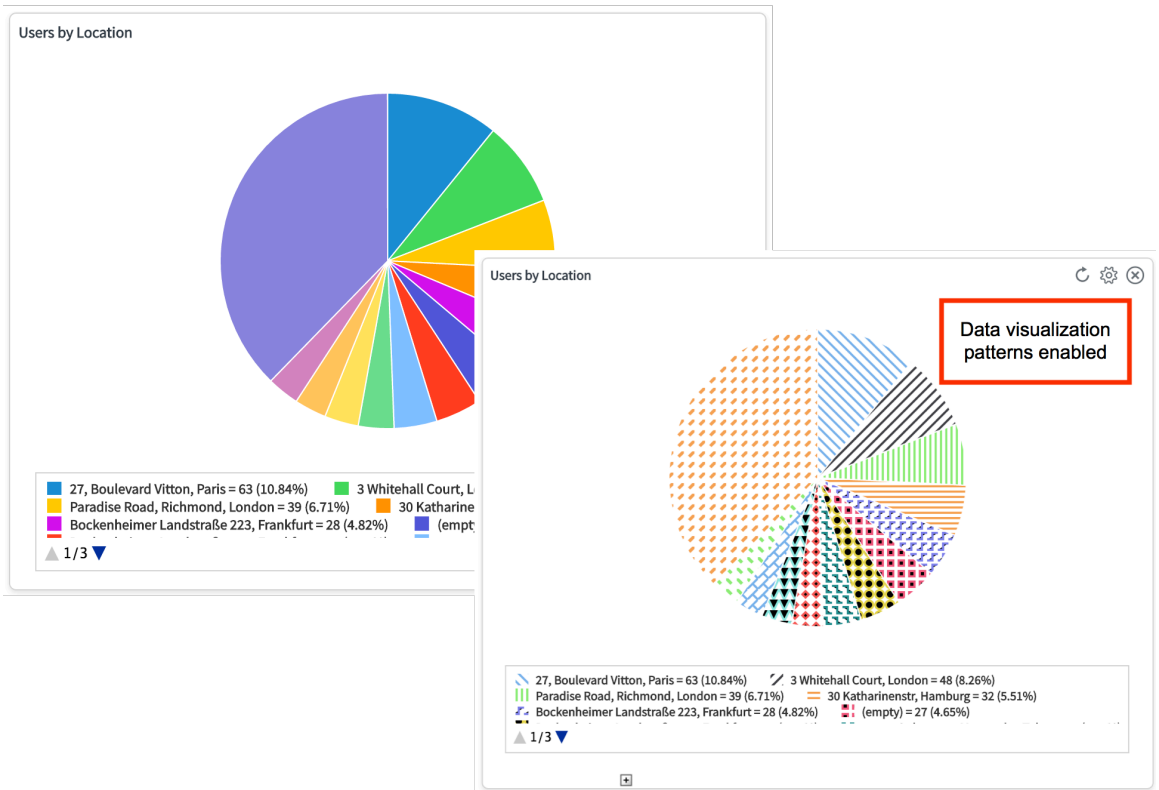
Tableaux et graphiques à motifs

Affichez les graphiques et les graphiques qui s'appuient fortement sur la couleur avec des motifs en plus des couleurs. Accédez à la **Paramètres système** > **Général**, puis sélectionnez **Modèles de visualisation de données 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.

Graphique d'accessibilité activée



Accessibilité des lecteurs d'écran

Les éléments d'écran de la plateforme ont été améliorés pour les rendre accessibles aux lecteurs d'écran.

Utilisez NVDA, JAWS ou VoiceOver pour un accès non visuel à la plateforme.

Les liens Ignorer vous permettent d'accéder directement au contenu principal au lieu de parcourir tous les autres éléments de la page.

Lorsqu'une page se recharge ou que des résultats de recherche s'affichent, les lecteurs d'écran en informent l'utilisateur.

Les images importantes et les indicateurs de champ (par exemple, les indicateurs d'état pour les avatars dans la liste v3) ont un texte alternatif que les lecteurs d'écran peuvent lire.

Pour réduire la confusion lors du passage d'un module à l'autre, les icônes d'application/d'édition du module d'édition et d'ajout aux favoris sont accessibles aux lecteurs d'écran en appuyant dessus. Pour ignorer les icônes **Modifier l'application/le module** et **Ajouter aux favoris** , utilisez les flèches vers le haut et vers le bas du clavier.

Dans Service Portal, les utilisateurs peuvent ajouter un texte de remplacement aux conteneurs de leur propre portail afin que les lecteurs d'écran puissent le lire.

Les éléments tels que les liens ou les boutons sont répertoriés comme tels pour la sensibilisation des lecteurs d'écran.

Pages Propriétés, telles que **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**, inclure une icône avec le nom de la propriété. Les lecteurs d'écran lisent le nom de la propriété lorsque l'icône est au premier 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.

Les formulaires incluent des info-bulles accessibles que les lecteurs d'écran lisent lorsque l'info-bulle est au premier plan.

Méthodes de recherche d'accessibilité

Il existe plusieurs façons de rechercher des informations dans l'interface utilisateur.

- Lorsqu'une liste s'ouvre, le focus commence dans le champ de recherche. Appuyez sur la touche Tab ou Maj+Tab pour quitter la recherche, ou commencez à taper pendant que le focus est dans le champ de recherche.
- Les vues de listes incluent un champ **Accéder à** la recherche dans la barre de titre de liste. L'utilisation du caractère générique * dans le texte de recherche vous permet d'effectuer une recherche **contient** plutôt qu'une recherche **commence par** . L'exécution de ce type de requête peut prendre plus de temps, mais elle permet d'économiser des frappes. Vous pouvez également utiliser plusieurs autres caractères génériques avec les recherches de liste.
- Le filtre de navigation dans le navigateur d'applications filtre les applications et les modules qui s'affichent dans le navigateur en fonction du texte saisi. Naviguez à travers la barre de tabulation ou utilisez les liens Ignorer pour accéder directement au filtre de navigation. Pour ouvrir un module, cliquez sur le nom du module ou appuyez sur la flèche vers le bas pour mettre en surbrillance le nom du module, puis appuyez sur Entrée.

Consultez Options de recherche disponibles pour plus d'informations sur ces méthodes de recherche.

Afficher les détails de la carte dans un Visual Task Board

Avec le mode d'accessibilité activé, passez des cartes à l'autre dans un tableau des tâches. Utilisez le bouton Détails de la carte pour afficher les détails de la carte de tâche.

Avant de commencer

Activez l'accessibilité à partir de l'onglet Général du menu des paramètres système.
Rôle requis : aucun

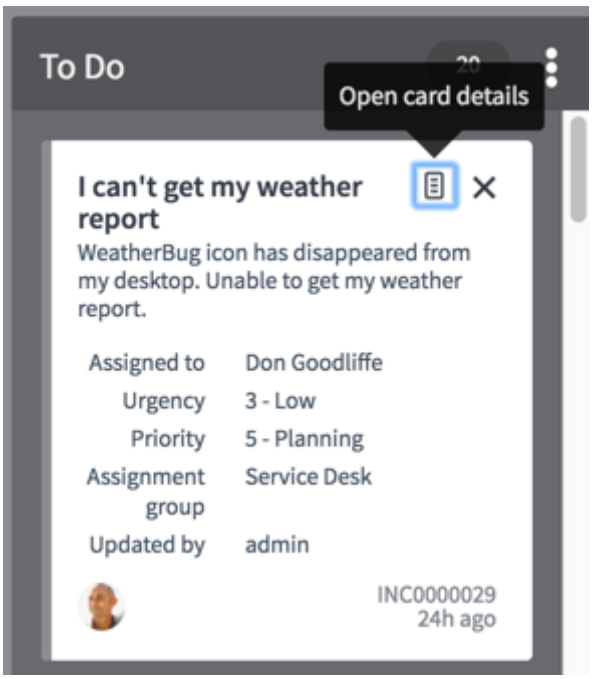
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches existant.
3. Appuyez sur la touche de tabulation pour parcourir le tableau et accéder à une carte de tâche.
4. Appuyez sur la touche de tabulation pour parcourir la carte jusqu'à ce que le bouton Ouvrir les détails de la carte apparaisse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 carte



5. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir la carte.
6. Pour quitter la carte, appuyez sur **Echap**.

Pages de la carte

Les pages de carte affichent ServiceNow les données graphiquement sur une page de Google carte en fonction des données d'emplacement que vous fournissez.

Vous pouvez créer autant de pages de carte que nécessaire pour définir les types de données à afficher, les liens à afficher et l'apparence de la carte. Après avoir créé les pages de carte, vous pouvez créer des modules pour afficher les pages de carte.

Remarque :
Les pages de carte sont soumises aux limitations d'accès hors production. Consultez Configurer l'API Google Maps pour en savoir plus.

Emplacements des cartes

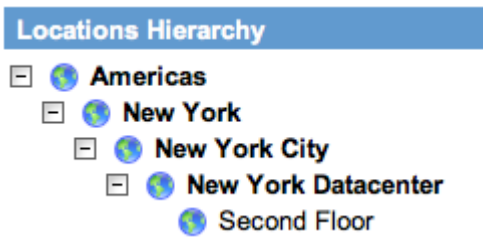
Les emplacements sont utilisés par diverses applications pour localiser les utilisateurs, les installations ou les éléments de configuration (CI) et sont stockés dans la table Emplacement [cmn_location]. Vous pouvez configurer différents niveaux d'emplacement dans une hiérarchie parent-enfant. Par exemple, un serveur de messagerie peut être associé à un emplacement de Second Floor, tandis que le service d'entreprise de messagerie peut être associé à la ville de New York.

Chaque niveau de cette hiérarchie contient un enregistrement d'emplacement distinct, le niveau supérieur suivant étant spécifié en tant que parent. Dans cet exemple, chaque emplacement peut être sélectionné en tant que hiérarchie à partir des champs de référence :

Traduction automatique

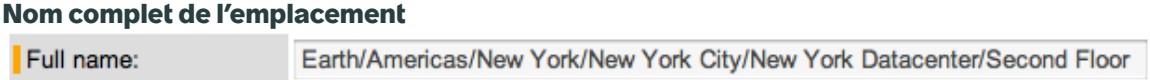
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Hiérarchie des emplacements



L'emplacement est également utilisé pour générer un identificateur complet dans le champ **Nom complet** , qui est disponible en configurant le formulaire comme suit.

Nom complet de l'emplacement



Mode de définition des emplacements

Pour créer un emplacement, accédez à **Administration utilisateurs** > **Emplacements** et cliquez sur **Nouveau**.

Définir un emplacement

Champ	Description
Nom	Le nom de l'emplacement. Ce nom correspond à la valeur d'affichage utilisée par le système lorsqu'il fait référence à cet emplacement sur un formulaire.
Rue	Adresse postale de l'emplacement.
Ville	Ville de l'emplacement.
État / Province	État ou province de l'emplacement.
Code postal	Code postal de l'emplacement.
Pays	Pays de l'emplacement.
Contact	Nom d'un utilisateur qui est le contact pour cet emplacement.
Téléphone	Numéro de téléphone de l'emplacement.
Télécopie	Numéro de fax de l'emplacement.
Parent	Nom de l'emplacement parent de cet emplacement. Les hiérarchies d'emplacements sont décrites ci-dessus.
Latitude	Latitude de l'emplacement. La *get_lat_long* règle métier renseigne automatiquement ce champ et le champ **Longitude** décrit ci-dessous lorsque le formulaire contient suffisamment d'informations, telles qu'une adresse ou un nom de ville et un code postal. Désactivez cette règle métier pour empêcher le système de remplacer les valeurs saisies manuellement dans ces champs.
Longitude	Longitude de l'emplacement.
Champs pouvant être ajoutés en configurant 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.

Définir un emplacement (suite)

Champ	Description
Entreprise	Un champ de référence à la table Société [core_company].
Nom complet	Champ calculé en lecture seule qui assemble la hiérarchie parente de l'emplacement dans un nom complet.
Entrepôt	Un champ booléen qui identifie si l'emplacement est utilisé comme entrepôt.
Fuseau horaire	Fuseau horaire de l'emplacement. Par défaut, l'emplacement utilise le fuseau horaire du système.

Latitude et longitude

Lorsqu'un enregistrement **de société** ou d'emplacement est créé, ou que l'un de ses champs d'adresse est modifié [rue, ville, état, code postal ou pays], la **règle métier get_lat_long** est déclenchée. Cette règle métier utilise le script include **GoogleMapsHelper** pour créer des enregistrements sys_geocoding_request .

Une tâche planifiée appelée **Demande de géocodage de processus** s'exécute toutes les 10 minutes et traite sys_geocoding_request enregistrements. **La demande de géocodage de processus** utilise Google le service de carte pour renseigner les champs de latitude et de longitude des enregistrements de **société** et **d'emplacement** modifiés ou créés.

Une fois la latitude et la longitude renseignées, il est possible de définir des pages de carte qui affichent les emplacements sur une carte interactive.

Remarque :
La latitude et la longitude sont exprimées sous la forme d'un type de données à virgule flottante. Les versions précédentes exprimaient cette information sous forme de chaîne. Lors d'une mise à niveau, le système convertit les données dans la mesure du possible.

Configurer l'API Google Maps

Vous activez la fonctionnalité de géolocalisation à l'aide des entrées appropriées d'une Google licence Maps API for Business ou d'une Google clé API Maps JavaScript.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez générer des cartes à l'aide de JavaScript de base, et elles sont suffisamment flexibles pour afficher même les requêtes les plus compliquées. Ces cartes utilisent les fonctionnalités de mappage de clés API Maps API for Business ou Google JavaScript MapsGoogle, y compris divers types de liens vers les enregistrements de votre instance. L'utilisation de cette fonctionnalité nécessite l'installation du module d'extension Google Maps.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 carte



Procédure

1. Google Étant donné que les API Maps pour les licences Business ne sont plus disponibles à partir de Google, utilisez l'une des procédures suivantes selon que vous disposez ou non d'une licence.

   Remarque :
   Vous devez utiliser votre propre clé API JavaScript Google Maps et Google ne pas utiliser de Now Platform® clé générée.

   Pour en savoir plus sur Google Maps API for Business et Google la clé API Maps JavaScript, reportez-vous à https://developers.google.com/maps/gmp-get-started .

2. Une fois que vous avez terminé et enregistré la configuration, créez des pages de carte ou utilisez les pages par défaut incluses avec le module d'extension.
   Les pages de carte définissent les données qui apparaissent sur la carte et l'apparence des liens. Pour obtenir un didacticiel sur l'affichage de tous les marqueurs associés à vos enregistrements, consultez l'article de blog Afficher les marqueurs de carte sur Google Maps à l'adresse .ServiceNow Community

Propriété	Description
google.maps.auto_close	Si vrai, ferme automatiquement une fenêtre d'informations sur la carte avant d'en ouvrir une nouvelle. ○ Type : vrai/faux ○ Valeur par défaut : true ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.client	ID client pour Google l'API Maps pour entreprise ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : gme-servicenow ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.private.key	Clé privée pour Google API Maps for Business. Cette clé active la fonctionnalité de géolocalisation, qui localise précisément les utilisateurs dans le système, à l'aide des données de leurs équipements mobiles. ○ Type : chaîne ○ Valeur par défaut : vide ○ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
google.maps.version	Numéro de version de l'installation actuelle de Google Maps API for Business. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : numéro de la version actuelle ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.key	Google Clé API Maps API for Business ou Google Maps JavaScript liée à l'URL du serveur. Cette clé autorise l'utilisation de l'API Google Maps pour le développement. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : vide ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.latitude	Latitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google les cartes. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 36.008522 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.longitude	Longitude de départ sur la carte. Cette valeur détermine la position de départ affichée dans Google les pages Cartes. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : -95,221764 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.max_éléments	Nombre maximal d'éléments à afficher sur la carte. ◦ Type : nombre entier ◦ Valeur par défaut : 500 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.table	Table utilisée par la carte. La table nécessite les champs suivants : nom, longitude, latitude. ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : cmn_location ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**
google.maps.zoom	Niveau de zoom de départ de la carte (1 étant le plus bas) ◦ Type : chaîne ◦ Valeur par défaut : 4 ◦ Emplacement : **Propriétés système** > **Google Maps**

3. Effectuez les configurations 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. Accédez à la **Propriétés système** > **Tous**.

b. Définissez les valeurs des propriétés système suivantes :

Propriété système	Description
google.maps.refresh.latlong.duration	Nombre de jours après lesquels les détails de l'emplacement sont mis à jour. **Remarque :** La valeur maximale est 30.
google.maps.refresh.latlong.record_count_per_table	Nombre maximal d'enregistrements dans une table qui peuvent être traités à l'aide de la tâche planifiée en une seule actualisation.

c. Spécifiez les tables qui stockent les détails de l'emplacement dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config].

d. S'il n'existe aucun champ permettant de suivre la dernière récupération des coordonnées dans vos tables :

i. Créez le champ **coordinates_retrieved_on** du type **Date/Heure** dans vos tables.

ii. Assurez-vous que la valeur du champ qui suit l'heure à laquelle les coordonnées ont été récupérées pour la dernière fois est renseignée correctement dans la table Configuration de l'actualisation des coordonnées de la carte [cmn_coordinate_refresh_config]. Reportez-vous à l'exemple de script correctif `Mettre à jour les coordonnées mises à jour sur le champ` pour mettre à jour les valeurs dans le champ **coordinates_retrieved_on** .

e. Accédez à la **Définition du système** > **Travaux planifiés**.

f. Ouvrez l'enregistrement **Actualiser les informations de latitude et de longitude des enregistrements**.

g. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.

h. Spécifiez la fréquence à laquelle les détails de l'emplacement doivent être actualisés en fournissant des détails de fréquence dans Intervalle **d'exécution** et **de répétition**.

Remarque :
Veillez à actualiser les détails de l'emplacement au moins une fois tous les 30 jours.

4. Facultatif : Pour accéder aux Google cartes à partir de l'instance ServiceNow en fonction de votre région, effectuez les configurations suivantes.

a. Accédez à la **Administration utilisateurs** > **Utilisateurs**.

b. Sélectionnez et affectez le **code de pays** approprié pour l'utilisateur 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.

Remarque :
Si le **code de pays** requis n'est pas disponible, ajoutez l'entrée du dictionnaire. Assurez-vous d'utiliser les codes pays ISO 3166-1. Par exemple, le code pays de Maroc est MA.

c. Accédez à la **Propriétés système** > **Google Maps**.

d. Cochez la case **Oui** de l'option **Activer 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.**

e. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer une page de carte

Votre ServiceNow instance fournit plusieurs pages de carte par défaut. Vous pouvez également créer des pages de carte personnalisées avec les exemples de script décrits dans cette page.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'enregistrement de la page de carte par défaut affiche les incidents critiques sur une page de Google carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire à l'aide des champs de la table.

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour identifier la carte.
Centrer la carte sur	Saisissez l'emplacement de centrage de la carte à l'aide de la forme décimale de latitude et de longitude. Par exemple, pour centrer la carte sur la statue de la Liberté, saisissez 40.689865, -74.045235.
Zoom initial	Définissez le niveau de zoom de la carte à l'ouverture.
Actualiser lors d'un zoom	Activez ou désactivez cette option pour actualiser la carte lors d'un zoom.
Utiliser une configuration avancée	Sélectionnez cette option pour configurer une carte avec des listes et des formulaires. Le script masque et les formulaires M2M s'affichent pour configurer votre carte. **Remarque :** La configuration avancée ne prend pas en charge le mobile.
Application	Sélectionnez un périmètre de l'application pour 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.

Champ	Description
Taille des contrôles	Sélectionnez si les icônes de navigation Google sur la carte doivent être grandes ou petites.
Type	Sélectionnez un style d'arrière-plan de carte : **Satellite**, **Hybride**, **Normal** ou **Terrain**.
Type de sélection	Sélectionnez le type d'icônes Google à afficher sur la carte : **Boutons** ou **Menu**.
Carte de vue d'ensemble	Activez ou désactivez une fenêtre de carte d'affichage large pour la navigation.
Afficher l'emplacement de l'équipement	Activez ou désactivez cette option pour afficher les emplacements des appareils.
Script	Créez un script pour définir le type de données à afficher sur cette carte. Pour plus d'informations, consultez Scripting pour les pages de carte.

4. Enregistrez l'enregistrement.

Créer un module de page de carte

Vous pouvez créer un nouveau module d'application pour les utilisateurs d'ordinateurs de bureau ou de smartphones afin d'afficher une page de Google carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules** et cliquez sur **Nouveau**.
2. Sélectionnez l'application appropriée pour le module.
   Par exemple, si vous prévoyez d'afficher les incidents critiques, ajoutez un module au menu de l'application Incident.
3. Pointez sur le menu d'application auquel vous souhaitez ajouter le module et cliquez sur l'icône Modifier l'application (crayon).
4. Sélectionnez l'onglet **Type de lien** et sélectionnez le type de lien que vous souhaitez pour le module.
   Par exemple, vous pouvez créer un module qui ouvre directement une page de carte, ou un module qui crée un lien via une URL.
5. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Titre	Entrez un nom pour le module dans le navigateur d'application.
Ordre	Entrez un nombre pour définir la séquence : cette condition doit être évaluée s'il existe plus d'une condition correspondante. L'ordre est évalué de la valeur la plus basse à la valeur la plus élevée.
Menu d'application	Sélectionnez le menu d'application dans lequel vous souhaitez que ce module s'affiche. Par défaut, ce champ affiche le menu d'application que vous avez ouvert pour créer le module.
Conseil	Entrez une description brève à afficher lorsqu'un utilisateur pointe sur le nom du module dans le navigateur 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.

Champ	Description
Actif	Cochez la case pour activer ce module. Seuls les modules actifs apparaissent dans le menu d'application.
Image	Sélectionnez une icône à afficher avec ce module dans le navigateur d'application. Si ce champ est vide, une icône par défaut est utilisée.
Type de lien	Sélectionnez le type de lien souhaité dans la liste. Cette sélection modifie les champs disponibles dans le formulaire.
Page de carte	Sélectionnez la page de carte préconfigurée à utiliser pour ce module. Par exemple, **Incidents critiques**.
Rôles	Sélectionnez les rôles autorisés à accéder à ce module. Si ce champ est vide, tous les rôles peuvent accéder au module.
Arguments	Définissez l'URL de ce module au format `map_page.do ?sysparm_name=<map page name>`. Ce champ est disponible lorsque le **type de lien** est **URL (à partir d'arguments).** **Remarque :** Si le titre de la page de carte contient un espace, remplacez-le par `%20` pour obtenir la syntaxe correcte. Par exemple, une page de carte appelée Incidents critiques devient `Critical%20Incidents%20` dans une URL.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Créer une page de carte avancée

Utilisez la configuration avancée pour configurer des pages de carte sans scripting.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous cliquez dessus, des listes et des formulaires s'affichent pour une expérience utilisateur sans code, facilitant les mises à niveau vers les versions futures. Les pages de cartes avancées ne sont pas compatibles avec les appareils mobiles. Pour afficher les pages de carte sur les équipements mobiles, utilisez plutôt la page de carte classique ou l'applet de carte mobile de l'application Now® Mobile .

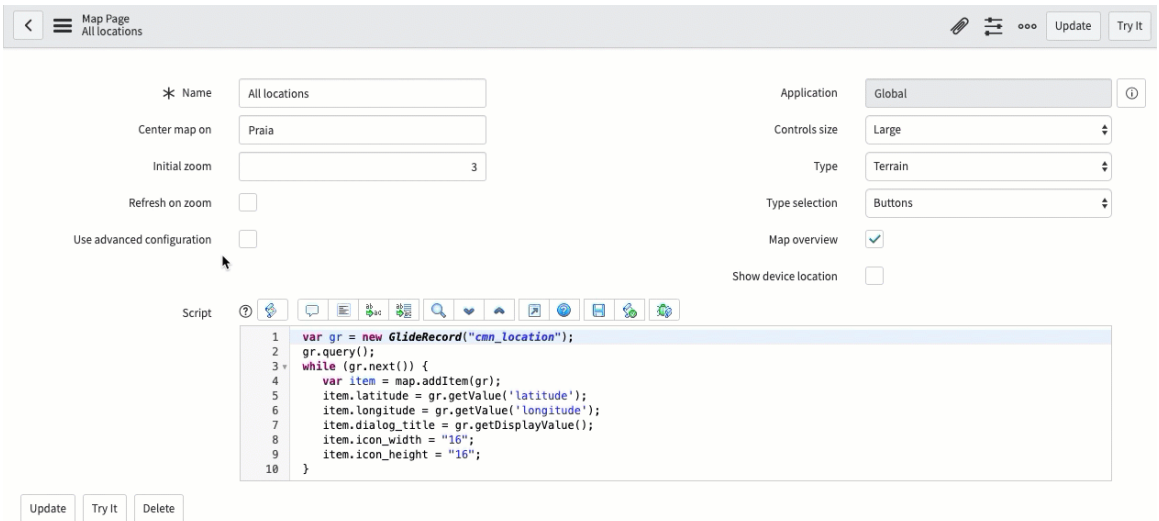
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le formulaire Page de carte, cochez la case **Utiliser la configuration avancée** .
   Le script est masqué et un enregistrement M2M s'affiche.

Remarque :
Double-cliquez sur l'enregistrement pour utiliser l'enregistrement M2M.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Name (Nom**), saisissez un nom unique pour votre page de carte.
5. Cliquez sur l'icône de menu (⋮) et sélectionnez **Enregistrer**.
   Des liens connexes apparaissent au bas du formulaire.

Que faire ensuite

Cliquez sur le lien connexe **Créer un élément de données de carte** et remplissez le formulaire.

Configurer les éléments de données de carte

Ajoutez des éléments de données de carte pour afficher les données sur votre page de carte à l'aide de l'environnement classique.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez d'abord un conteneur pour vos éléments de données de carte, puis configurez et sélectionnez les éléments de données pour votre page de carte.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Mapper des éléments de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Mapper un formulaire d'élément de données

Champ	Description
Nom	Nom de l'élément de données de la carte.
Table	Table de la condition. Par exemple, sélectionnez la table Choix [sys_choice].
Type de condition	Condition utilisant des conditions déclaratives ou scriptées.
Conditions	Conditions déclaratives pour votre élément de données de 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.

Champ	Description
Application	Périmètre de l'application facultatif pour le marqueur de carte, s'il n'est pas Global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example: Mapper un formulaire d'élément de données

Sélectionnez les options de la table pour réussir la création d'un élément de données de carte. Utilisez cette configuration avec les exemples des sections Ajouter un filtre de carte et Configurer un mappage de données de filtre de carte pour créer un filtre de carte.

Champ	Description
Nom	Entrer dans l'état de l'incident.
Table	Sélectionnez le choix [sys_choice].
Type de condition	Sélectionnez **Déclarative**.
Conditions	Saisissez les informations suivantes dans les champs : L'élément est l'état et la table est la tâche.
Application	Ignorez ce champ.

Que faire ensuite

Créez des marqueurs de carte pour votre carte.

Créer un marqueur de carte

Ajoutez une icône de marqueur de carte et définissez le comportement de clic pour différencier les données de votre page de carte à l'aide de l'environnement classique.

Avant de commencer

Configurez un élément de données de carte avant d'accomplir cette tâche.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Définition des coordonnées de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Définition des coordonnées de la carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre définition de coordonnées de carte.
Type	Type de définition des coordonnées de la carte. Sélectionnez **Champ**, qui utilise l'environnement classique (listes et formulaires) ou le **script**.
Table	Table de la condition. Par exemple, incident [incident].
Champ de latitude	Champ Latitude pour définir les coordonnées de la carte. Sélectionnez**Emplacement**, puis **Latitude**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 longitude	Champ Longitude pour définir les coordonnées de la carte. Sélectionnez **Emplacement**, puis **Longitude**.
Application	Périmètre de l'application facultatif pour votre définition de coordonnées de carte, s'il n'est pas Global.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Page Carte du système** > **Marqueurs de carte**.
6. Cliquez sur **Nouveau**.
7. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Marqueur de page de carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre marqueur de carte.
Élément de données	Élément de données pour votre marqueur de carte. Sélectionnez l'élément de données de carte que vous avez précédemment configuré.
Définition de la coordonnée	Définitions de coordonnées de votre marqueur de carte. Sélectionnez la définition des coordonnées de la carte que vous avez précédemment configurée.
Icônes de marqueur de carte	Enregistrement d'icônes de marqueur de carte M2M. Configurez des icônes de marqueur de carte ou créez-en de nouvelles. **Remarque :** Effectuez toutes les étapes pour configurer les icônes de marqueur de carte.
Actions de clic du marqueur de carte	Enregistrement d'actions de clic du marqueur de carte M2M. Sélectionnez des actions de clic sur un marqueur de carte ou créez-en de nouvelles. **Remarque :** Effectuez toutes les étapes pour configurer les actions de clic du marqueur de carte.
Application	Périmètre de l'application facultatif pour votre marqueur de carte, s'il n'est pas Global.

8. Cliquez sur l'icône de menu (⋮) et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Configurez les icônes de marqueur de carte et les actions de clic sur le marqueur de carte pour terminer la configuration des marqueurs de 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.

Configurer les icônes de marqueur de carte

Sélectionnez une URL relative ou absolue pour une icône de marqueur de carte afin d'afficher un élément de données sur la page de carte, puis déterminez la priorité du marqueur de carte sur la page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Icônes de marqueur de carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Icône de marqueur de carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre icône de marqueur de carte.
Niveau	Priorité du marqueur sur votre page de carte. Lorsque plusieurs marqueurs partagent des coordonnées, le marqueur de niveau le plus bas s'affiche sur votre page de carte.
Application	Périmètre de l'application facultatif pour votre icône de marqueur de carte, si différent de Global.
URL d'icône unique	Icône pour un élément de données unique à partir des coordonnées d'une carte sur votre page de carte. Sélectionnez un lien relatif ou absolu.
URL d'icône colocalisée	Icône pour plusieurs éléments de données à partir des coordonnées d'une carte sur votre page de carte. Sélectionnez un lien relatif ou absolu.
Condition de script	Scripting facultatif pour les marqueurs de carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Page Carte du système** > **Marqueurs de carte**.
6. Sélectionnez votre marqueur de page de carte.
7. Dans le champ **Icônes de marqueur de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche ( ).
8. Sélectionnez l'icône du marqueur de carte, puis cliquez sur l'icône de coche (icône de).
9. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour définir des actions de clic sur le marqueur de carte.

Définir des actions de clic sur le marqueur de carte

Définissez les actions de clic pour votre marqueur de page de carte. Les actions de clic vous permettent de définir ce qui se passe lorsque vous cliquez sur un marqueur de carte sur votre page de 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Sélectionnez une boîte de dialogue qui affiche les détails du formulaire ou scriptez vos propres actions de clic.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Actions de clic du marqueur de carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Action de clic du marqueur de carte

Champ	Description
Nom	Nom de l'action de clic du marqueur de carte.
Type d'action	Type d'action pour l'action de clic. Sélectionnez **Afficher la boîte de dialogue Formulaire** ou **Script**.
Titre	Titre de l'action de clic du marqueur de carte. Le titre s'affiche dans le formulaire de boîte de dialogue de votre page de carte.
Application	Périmètre de l'application facultatif pour votre action de clic sur un marqueur de carte, s'il n'est pas Global.
Vue du formulaire	Vue de formulaire utilisée pour l'interface utilisateur de la boîte de dialogue sur votre page de carte.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Accédez à la **Page Carte du système** > **Marqueurs de carte**.
6. Sélectionnez votre marqueur de page de carte.
7. Dans le champ **Actions de clic du marqueur de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche ( ).
8. Sélectionnez l'action de clic de votre marqueur de carte, puis cliquez sur l'icône de coche ( ).
9. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite
Passez à la tâche suivante pour terminer la configuration de votre marqueur de carte.

Sélectionner les marqueurs de carte

Choisissez une page de carte dans laquelle vous souhaitez appliquer votre marqueur de carte.

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** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Sélectionnez votre page de carte.
3. Dans le champ **Marqueurs de page de carte** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche ( ).
4. Sélectionnez votre marqueur de carte, puis cliquez sur l'icône de coche ( ).
5. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous avez configuré un marqueur de carte. Cliquez sur **Essayer** dans le formulaire Pages de carte pour vous assurer que votre marqueur de carte est correctement configuré. Ensuite, créez un filtre de carte pour afficher les marqueurs de carte que vous souhaitez afficher sur votre page de carte.

Remarque :
Si les données ne sont pas disponibles, les marqueurs de carte ne s'affichent pas.

Ajouter un filtre de carte

Ajoutez un filtre de carte pour afficher les marqueurs de carte filtrés. Ce filtre vous permet d'afficher uniquement les marqueurs de carte pour les données que vous souhaitez.

Avant de commencer

Un élément de données de carte doit être configuré avant d'accomplir cette tâche. L'exemple de données de carte peut fonctionner avec les exemples de tables de filtres de carte ci-dessous pour configurer avec succès un filtre de carte.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les filtres de carte peuvent être configurés à l'aide de listes et de formulaires, ou d'un scripting. Créez d'abord un conteneur pour vos filtres de carte, configurez des éléments de filtre, puis choisissez une page de carte pour votre filtre.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Filtres BSM de la carte**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , saisissez un nom pour le filtre de carte.
4. Dans le champ **Application** , définissez le périmètre de l'application, s'il n'est pas Global.
5. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.
6. Dans le champ **Mapper l'élément de filtre** , double-cliquez sur l'enregistrement et cliquez sur l'icône de recherche ( ).
7. Pour créer un élément de filtre Page de carte, cliquez sur **Nouveau**.
8. 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 Élément de filtre de page de carte

Champ	Description
Nom	Nom de votre élément de filtre Page de carte.
Étiquette	Titre de votre élément de filtre Page de carte qui s'affiche dans le filtre de carte de votre page de carte.
Type d'interface utilisateur	Type d'interface utilisateur pour votre élément de filtre de page de carte. Sélectionnez **Sélection unique**, **Sélection multiple ou Sélecteurde dates**. Lorsque vous sélectionnez le **sélecteur de dates**, les champs d'élément de données sont masqués et le script de valeur par défaut s'affiche.
Type de données	Type de données pour votre élément de filtre Page de carte. Sélectionnez **Élément de données** ou **Scripté** pour le type de données. Un élément de données vous permet de configurer ou de sélectionner des éléments de données à l'aide de listes et de formulaires.
Application	Périmètre de l'application de votre élément de filtre Page de carte, s'il n'est pas Global. **Remarque :** Ce champ est facultatif.
Élément de données	Élément de données pour votre élément de filtre Page de carte. Sélectionnez l'élément de données que vous avez précédemment configuré.
Table d'éléments de données	Table d'éléments de données pour votre élément de filtre Page de carte. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.
Champ de valeur de l'élément de données	Champ de valeur de l'élément de données pour votre élément de filtre Page de carte. Choisissez la façon dont les données sont utilisées dans une table.
Script de valeur par défaut	Champ de scripting pour votre élément de filtre Page de carte.

9. Cliquez sur **Envoyer**.
10. Lorsque vous revenez au formulaire Filtre de page de carte, cliquez sur l'icône de coche (icône de).
    Le nom de l'élément de filtre Page de carte que vous avez créé s'affiche dans le champ.
11. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et 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.

Example: Formulaire Élément de filtre de page de carte

Sélectionnez les options de la table pour réussir la création de votre élément de filtre Page de carte. Cette configuration fonctionne avec l'exemple d'élément de données de carte.

Champ	Description
Nom	C'est là qu'intervient l'incident.
Étiquette	C'est là qu'intervient l'incident.
Type d'interface utilisateur	Sélectionnez **Sélection unique**.
Type de données	Sélectionnez **l'élément de données**.
Application	Ignorez ce champ.
Élément de données	Sélectionnez **l'état Incident**. **Remarque :** Cet élément de données est l'élément de données de carte que vous avez créé dans l'exemple d'élément de données de carte.
Table d'éléments de données	Ignorez ce champ. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.
Champ de valeur de l'élément de données	**Sélectionnez Valeur**.
Script de valeur par défaut	Ignorez ce champ.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour configurer un mappage de données de filtre de carte.

Configurer un mappage de données de filtre de carte

Choisissez une page de carte pour votre filtre de carte et déterminez comment il fonctionne sur la page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Filtres BSM de la carte**.
2. Sélectionnez votre filtre de carte.
3. Dans l'enregistrement Filtre de page de carte, sélectionnez votre élément de filtre de carte.
4. Dans la liste connexe Mappages de données de filtre de carte, cliquez sur **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 Mappage des données de filtre de carte

Champ	Description
Page de carte	Page de carte où votre filtre de carte est appliqué.
Élément de données	Élément de données pour votre mappage de données de filtre de carte. Sélectionnez l'élément de données que vous avez précédemment configuré.
Application	Périmètre de l'application facultatif pour votre mappage de données de filtre de carte.
Élément de filtre	Élément de filtre pour votre mappage de données de filtre de carte. Sélectionnez l'élément de filtre que vous avez précédemment configuré. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné avec l'élément de filtre.
Table	Table pour le mappage de vos données de filtre de carte. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est sélectionné.
Champ	Les données sont récupérées à partir de ce champ dans la table que vous avez sélectionnée.

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Example: Formulaire Mappage des données de filtre de carte

Sélectionnez les options de la table pour réussir le mappage de vos données de filtre de carte. Cette configuration fonctionne avec l'exemple d'élément de données de carte.

Champ	Description
Page de carte	Sélectionnez la page de carte que vous avez créée.
Élément de données	Sélectionnez **l'état Incident** . **Remarque :** Cet élément de données est l'élément de données de carte que vous avez créé dans l'exemple d'élément de données de carte.
Application	Ignorez ce champ.
Élément de filtre	Ignorez ce champ. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné lorsqu'un élément de données est 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
Table	Ignorez ce champ. **Remarque :** Ce champ est automatiquement renseigné avec la sélection Choix [sys_choice].
Champ	**Sélectionnez Valeur**.

Que faire ensuite

Passez à la tâche suivante pour sélectionner votre filtre de carte, puis terminez la configuration du filtre de carte.

Sélectionner des filtres de carte

Sélectionnez votre filtre de carte pour terminer la configuration du filtre de page de carte. Cette configuration applique le filtre de carte à votre page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Sélectionnez la page de carte à laquelle vous souhaitez appliquer votre filtre de carte.
3. Cochez la case **Utiliser la configuration avancée** .
4. Dans le champ **Filter (Filtre**), cliquez sur l'icône de recherche ( ) et sélectionnez le filtre de carte que vous avez créé.
5. Cliquez sur l'icône de menu ( ) et sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Vous avez configuré votre filtre de carte. Passez à la tâche suivante pour vérifier que vous l'avez créée avec succès.

Vérifiez votre filtre de carte

Vérifiez que votre filtre de carte a bien été créé dans votre page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

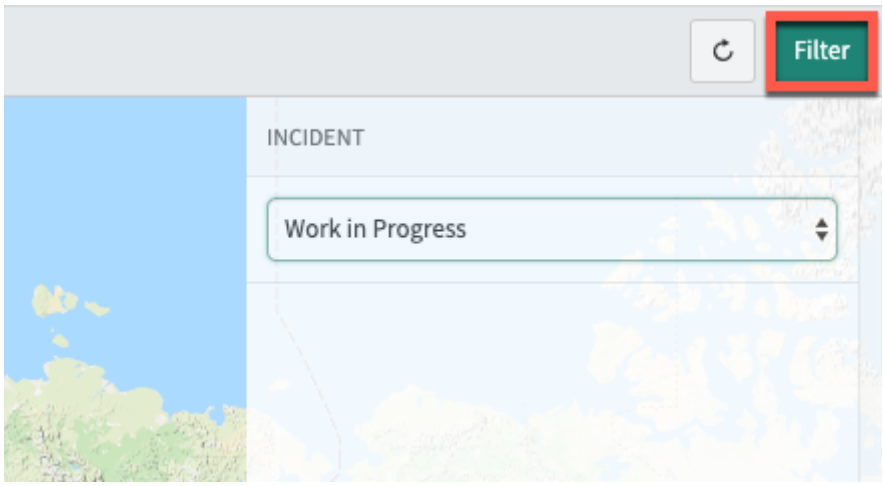
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Page Carte du système** > **Pages de la carte**.
2. Sélectionnez votre page de carte.
3. Cliquez sur **Essayer**.
4. Sur la page de votre carte, cliquez sur **Filter (Filtrer**).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 filtre de carte s’affiche.



Définir le périmètre de l’application Carte

Activez le périmètre de l’application Carte pour spécifier quelle application peut modifier votre configuration de page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans la bannière, cliquez sur l’icône d’engrenage ( ).
2. Dans la liste Paramètres système, sélectionnez **Développeur**.
3. Dans la liste Application, sélectionnez l’application.
4. Activer/désactiver **Afficher le sélecteur d’application dans l’en-tête**.
   Un sélecteur d’application apparaît dans l’en-tête, vous permettant de choisir des applications.

Créer un module de page de carte pour smartphone

Vous pouvez créer un module pour smartphone personnalisé qui renvoie directement à une page de carte.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Obtenez le sys_id de la page de carte.
   Le sys_id est requis lors de la création du module.
2. Accédez à la **Interface utilisateur mobile du système** > **Applications de navigation**.
3. Ouvrez le menu d’application dans lequel vous souhaitez que le nouveau module apparaisse.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Modules**.
5. Renseignez le formulaire, comme il vous convient.

Champ	Description
Nom	Entrez un nom pour le module.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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	Entrez un numéro pour indiquer l'ordre du module dans le menu d'application. Par exemple, si vous saisissez « 100 », ce module sera placé avant un module dont l'entrée **Ordre** est « 200 ».
Menu d'application	Sélectionnez le menu d'application dans lequel vous souhaitez que ce module s'affiche. Par défaut, ce champ affiche le menu d'application que vous avez ouvert pour créer le module.
Table	Ne sélectionnez pas de table.
Mis à jour	Affiche la date et l'heure à laquelle l'enregistrement du module est mis à jour.
Rôles	Sélectionnez les rôles autorisés à accéder à ce module. Si ce champ est vide, tous les rôles peuvent accéder au module.
Actif	Cochez la case pour activer ce module. Seuls les modules actifs apparaissent dans le menu d'application.
Filtre	N'ajoutez pas de condition de filtre.
Chemin d'accès	Entrez `la carte/`, suivie de la sys_id de la page de la carte. Par exemple : `map/c86c5feac0a80a6600706f0102968196`

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Scripting pour les pages de carte

Le champ Script du formulaire Page de carte permet l'utilisation d'attributs ou de code personnalisé pour définir les caractéristiques de la carte, telles que l'apparence du marqueur, les informations d'affichage, etc.

Scripting des attributs de l'élément de carte

Les attributs suivants sont disponibles.

Remarque :
Pour créer un élément sur la carte, utilisez la méthode `map.addItem(glideRecord).` Transmettez un GlideRecord valide à `addItem()`.

Attribut	Description
nom	Nom utilisé pour l'identification.
latitude	Si vous définissez une adresse, la latitude n'est pas nécessaire.
longitude	Si vous définissez une adresse, la longitude n'est pas nécessaire.
icône	URL de l'icône à afficher pour le marqueur. Si aucune icône personnalisée n'est spécifiée, le marqueur Google par défaut est utilisé.
icon_width	Largeur de l'icône. La valeur par défaut est 32.
icon_height	Hauteur de l'icône. La valeur par défaut est 32.
table_name	Table dont les enregistrements s'affichent lorsque l'utilisateur clique sur l'icône du marqueur. Utilisé avec l'attribut `sys_id` .
sys_id	Sys_id de l'enregistrement qui s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur l'icône du marqueur. Utilisé avec l'attribut `table_name` .
vue	Vue du formulaire affiché dans la boîte de dialogue lorsque l'utilisateur clique sur l'icône du marqueur.

Traduction automatique

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

Attribut	Description
html	Code HTML arbitraire pour la fenêtre contextuelle. Si elle est utilisée, cette valeur remplace la boîte de dialogue.
marker_label	Texte de l'étiquette de l'icône de marqueur facultatif.
label_offset_left	Attribut facultatif utilisé pour `marker_label` définir la position horizontale de l'étiquette du marqueur. La valeur par défaut est 0.
label_offset_top	Attribut facultatif utilisé pour `marker_label` définir la position verticale de l'étiquette du marqueur. La valeur par défaut est 0.

Scripting du comportement de la page de carte personnalisée pour smartphone

Si vous prévoyez d'accéder à la page de carte à partir d'un smartphone, vous pouvez définir le comportement personnalisé de l'interface du smartphone à l'aide de la `isMobile` variable. Vous pouvez utiliser la variable pour définir un `isMobile` comportement personnalisé pour la vue de la carte sur smartphone. Par exemple, vous pouvez définir des valeurs différentes pour les `icon_width` attributs et `icon_height` lorsque `isMobile` la valeur est vrai.

Script de page de carte de base

Ce script affiche tous les emplacements d'incident critiques actifs.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '1');
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
 //set the icon size
 item.icon_width = "16";
 item.icon_height = "16";
}
```

Script de page de carte isMobile

Ce script affiche tous les emplacements d'incident critiques actifs avec des paramètres personnalisés pour les utilisateurs de smartphones.

```
//setup new GlideRecord query on the incident table
var now_GR = new GlideRecord("incident");
//add condition for priority 1
gr.addQuery('priority', '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.

```
//add condition for active incidents
gr.addActiveQuery();
//execute the query
gr.query();

//loop through the list of incidents returned by the query
while (gr.next()) {

 //create a new map item to display - linked to the current incident record
 var item = map.addItem(now_GR);
 //add the latitude value from the incident's location
 item.latitude = gr.location.latitude;
 //add the longitude value from the incident's location
 item.longitude = gr.location.longitude;
 //link to the icon image
 item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";

 //set the icon size (use smaller icons for smartphone users)
 if (isMobile) {
   item.icon_width = "12";
   item.icon_height = "12";
 }
 else {
   item.icon_width = "16";
   item.icon_height = "16";
 }
}
```

Script de page de carte avancée

Ce script affiche le nombre d'incidents ouverts par emplacement. La taille de l'icône varie en fonction du nombre d'incidents ouverts pour l'emplacement. À l'aide du paramètre html, il affiche également le nom de l'emplacement et le nombre d'incidents, ainsi qu'un lien vers la liste des incidents associés.

```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
 var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
 //only display location is there are active incidents
 if (locCount > 0) {
 //create new new map item for this location
 var item = map.addItem(count);
 //set lat/long from the location record
 item.latitude = loc.latitude;
```

Traduction automatique

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

```
item.longitude = loc.longitude;
//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';
//link to the icon image
item.icon = "http://maps.google.com/mapfiles/kml/pal3/icon51.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
if (locCount < 5) {
item.icon_width = "12";
item.icon_height = "12";
}
else if (locCount < 15) {
item.icon_width = "16";
item.icon_height = "16";
}
else {
item.icon_width = "32";
item.icon_height = "32";
}
}
}
```

Script d'étiquette de marqueur de page de carte

Les étiquettes de marqueur vous permettent d'ajouter du texte dynamique aux marqueurs. Cet exemple affiche le nombre d'incidents actifs à chaque emplacement.

Étiquettes des marqueurs de carte




```
//get the instances url so we can link back to it
var uri = gs.getProperty("glide.servlet.uri");
//create an aggregate query on the incident table
var count = new GlideAggregate('incident');
//set condition for active incidents
count.addQuery('active', 'true');
//set aggregate field to location to get count by location
count.addAggregate('COUNT', 'location');
//execute the query
count.query();

//loop through the results
while (count.next()) {

 //get the current record's location
 var loc = count.location;
 //get the count of incidents for this location
```

Traduction automatique

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

```
var locCount = count.getAggregate('COUNT', 'location');
//only display location is there are active incidents
if (locCount > 0) {
//create new new map item for this location
var item = map.addItem(count);
//set lat/long from the location record
item.latitude = loc.latitude;
item.longitude = loc.longitude;

//create a marker label with the count
item.marker_label = locCount;
//define label offset for proper position
item.label_offset_left = -4;
item.label_offset_top = -20;

//option to define table and record for label hyperlink
//setting table and sys_id will override the use of html parameter
//item.table = 'cmn_location';
//item.sys_id = loc;

//build the link to the list of incidents for the location
var link = 'href=' + uri + 'incident_list.do?sysparm_query=active%3Dtrue^location%3D' + loc;
//build the html value to be displayed when you click the map icon
item.html='<a ' + link + '>' + loc.getDisplayValue() + ' (' + locCount + ')</a>';

//link to the icon image
item.icon = "images/red_marker.png";
//set the size of the icon based on the number of active incidents
item.icon_width = 24;
item.icon_height = 24;

}
}
```

Personnalisation de l'apparence de l'instance

Un administrateur peut modifier les propriétés système ou CSS globales afin de modifier l'apparence de l'interface d'instance par défaut. La fonctionnalité n'est pas affectée.

Par exemple, les organisations utilisent souvent plusieurs instances pour séparer les activités de développement, de test et de production. Pour aider les utilisateurs à éviter de changer accidentellement la mauvaise instance, les administrateurs peuvent configurer chacune d'entre elles avec un thème visuellement distinct. Plusieurs approches sont disponibles pour définir un thème d'instance.

Propriétés CSS

Accédez à la **Propriétés système** > **CSS**.

Les propriétés suivantes sont disponibles via les propriétés CSS.

Remarque :
Les couleurs sont spécifiées à l'aide de noms de couleurs prédéfinis, décimales RVB ou hexadécimales RVB.

- Couleur du texte de la bannière :
- Couleur d'arrière-plan de la légende de la bannière et de 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.

- Police utilisée dans les formulaires et les listes (il s'agit d'un paramètre de police global)
- Styles de boutons (couleur d'arrière-plan, couleur de bordure, largeur de bordure, couleur de texte)
- Couleurs des indicateurs d'état de champ (y compris les indicateurs Modifié, Obligatoire rempli, Obligatoire, Non rempli et Lecture seule)
- Alignement vertical des cellules de la liste
- Styles du menu du navigateur (taille de police du texte, couleur d'arrière-plan, couleur du texte)
- Nom et taille de la police d'en-tête
- Couleur de remplacement de la légende de la liste et du formulaire
- Couleur d'arrière-plan de la recherche de texte global (à la fois pour les résultats du catalogue et ceux de la base de connaissances)

Propriétés de l'interface utilisateur

Accédez à la **Propriétés système** > **Propriétés de l'interface utilisateur**.

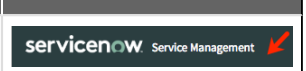
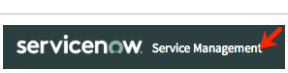
Les propriétés suivantes sont disponibles via les propriétés de l'interface utilisateur.

- Icônes utilisées dans le formateur d'activité
- Couleurs d'arrière-plan pour les commentaires et notes de travail supplémentaires
- Emplacement du bouton sur les formulaires
- Icônes utilisées dans le formateur d'activité de la tâche
- Couleurs d'arrière-plan pour les commentaires et notes de travail supplémentaires sur l'incident

Prise en charge des classes CSS

Dans Interface utilisateur principale (UI16), les propriétés CSS et la façon dont elles affectent l'interface utilisateur de la plateforme changent en fonction de la version.

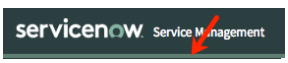
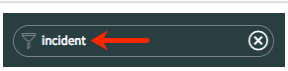
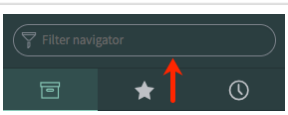
Prise en charge des classes CSS pour Washington DC

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
$navpage-header-bg	Couleur d'arrière-plan de l'en-tête	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur d'arrière-plan de l'en-tête**	
$navpage couleur d'en-tête	Couleur du texte d'en-tête et de l'icône de recherche globale	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur du texte de la bannière :**	
$navpage-en-tête-bouton-couleur	Couleur du texte du nom d'utilisateur connecté et	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS	

Traduction automatique

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

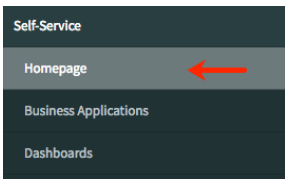
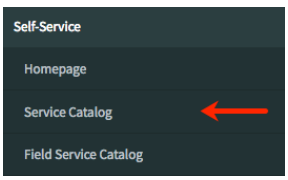
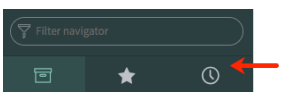
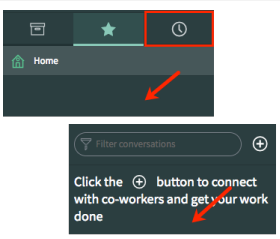
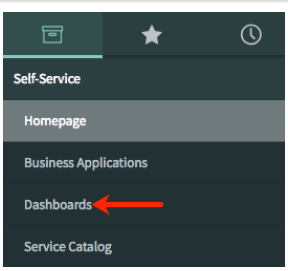
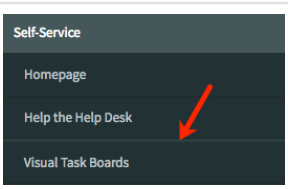
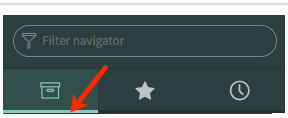
Prise en charge des classes CSS pour Washington DC (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
	des icônes de recherche Connexionglobale, d'aide et de paramètres	d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-en-tête-diviseur-couleur	Couleur du séparateur d'en-tête	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de bande de division d'en-tête**	
$navpage couleur de bouton	Couleur des icônes suivantes dans les barres latérales • Agrandir/réduire • Créer une conversation (dans la Connexion barre latérale) • Ouvrir Connexion l'espace de travail	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-bouton-couleur-survol	Couleur des icônes suivantes lorsqu'un utilisateur pointe sur le contrôle : • Recherche globale • Aide • Paramètres • Icône Effacer le texte dans le filtre de navigation	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	 
$search couleur de texte	Couleur du texte de recherche, à la fois dans le filtre de navigation et dans les champs de recherche globale	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
Bordure de navigation $navpage	Couleur de bordure pour le filtre de navigation et le filtre de conversation	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de la bordure pour UI16**	

Traduction automatique

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

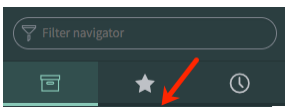
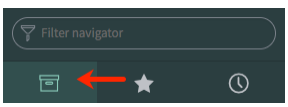
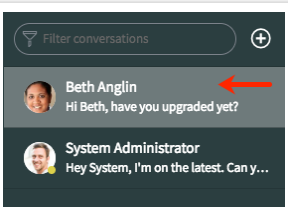
Prise en charge des classes CSS pour Washington DC (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
$nav point culminant principal	Met en surbrillance le module une fois que l'utilisateur a cliqué dessus. Dans l'espace de Connexion travail, met en surbrillance la conversation sélectionnée.	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$subnav couleur d'arrière-plan	Arrière-plan pour les éléments de navigation développés	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Éléments développés dans l'arrière-plan de navigation**	
$navpage-nav-bg	En-tête et pied de page pour le navigateur et les barres latérales.	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **En-tête/ pied de page de navigation**	
$navpage-nav-bg-sub	Arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Arrière-plan pour les navigateurs et les barres latérales**	
$navpage-nav-color-sub	Couleur du texte pour les modules dans la navigation principale	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-nav-mod-text-hover	Couleur du texte lors du survol d'éléments dans la navigation principale	Non pris en charge	Non pris en charge
couleur $nav heures	Couleur du séparateur du navigateur	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur du séparateur de navigation**	
$nav-barre de surbrillance-active	Ligne sous l'onglet actif dans le navigateur d'application. Cette	Accédez à la **Propriétés système** > **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.

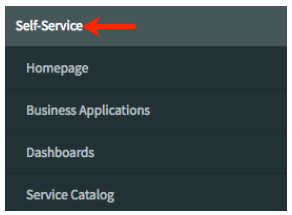
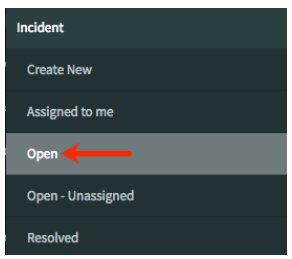
Prise en charge des classes CSS pour Washington DC (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
	couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème dans l'onglet Thèmes sous les paramètres système.	**de base UI16** > **Couleur de la barre de division des onglets de navigation sélectionnés**	
$nav-barre de mise en surbrillance inactive	Ligne sous les onglets inactifs dans le navigateur d'application	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de la barre de division des onglets de navigation non sélectionnés**	
$navpage-nav-selected-bg	Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné**	
$navpage-navigation-couleur-sélectionnée	Couleur de l'icône de l'onglet Navigation actuellement sélectionné	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Couleur de l'onglet de navigation actuellement sélectionnée pour UI16**	
$navpage-nav-unselected-color	Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris	Accédez à la **Propriétés système** > **Configuration de base UI16** > **Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris**	
$connect-dernier-message	Couleur du message actuellement sélectionné dans Connexion	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$nav-timeago-header-color	Arrière-plans de l'en-tête d'horodatage dans l'onglet Historique	Non pris en charge	Non pris en charge

Traduction automatique

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

Prise en charge des classes CSS pour Washington DC (suite)

Classe CSS	Description	Comment configurer	Zone affectée
$navpage-nav-app-text	Couleur du texte du contenu principal pour les éléments tels que les applications et texte d'état vide pour la Connexion barre latérale.	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	
$navpage-nav-app-text-hover	Couleur du texte pour un module sélectionné	Ajoutez la propriété CSS au champ CSS d'un thème. Pour plus d'informations, consultez Créer ou personnaliser un thème.	

Configurer le logo, les couleurs et les valeurs système par défaut pour Interface utilisateur principale

Vous pouvez utiliser le module Configuration Interface utilisateur principale de base pour personnaliser votre instance avec le logo et les couleurs de votre société et définir les valeurs système de base par défaut. Cet emplacement est le meilleur point de départ si vous configurez votre instance pour la première fois ou si vous avez récemment activé Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Pour vous préparer à terminer la configuration de base, collectez les informations suivantes :

- Obtenez l'image de la bannière de la société à utiliser dans l'en-tête. L'image peut être en haute résolution, mais lorsqu'elle s'affiche, elle est mise à l'échelle en fonction du rapport d'aspect. Il est mis à l'échelle jusqu'à un maximum de 20 px de haut.
- Obtenez les numéros hexadécimaux ou RVB des couleurs de marque de votre entreprise, généralement auprès de votre service marketing. Utilisez-les pour décider comment configurer les couleurs d'arrière-plan de l'interface utilisateur.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Chaque option de sélection de couleur fournit un sélecteur de couleurs pour sélectionner une couleur. La zone de texte à côté du sélecteur de couleurs vous permet d'entrer la valeur de la couleur dans l'un des formats CSS suivants :

- Nom : noms de couleurs prédéfinis, tels que le rouge, le vert ou le bleu
- RVB décimal : RVB (102, 153, 204)
- RVB hex. : #223344

Reportez-vous à la section Noms de couleurs HTML (W3CSchools) pour plus d'informations sur les noms de couleurs HTML.

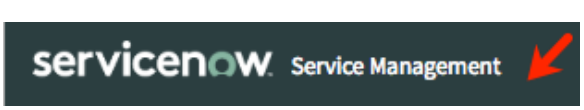
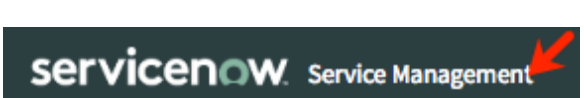
Traduction automatique

© 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.

Procédure

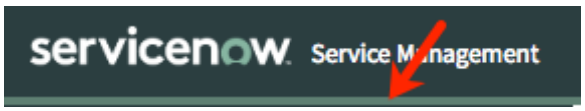
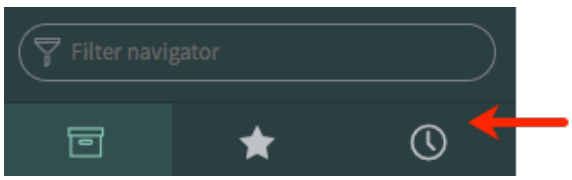
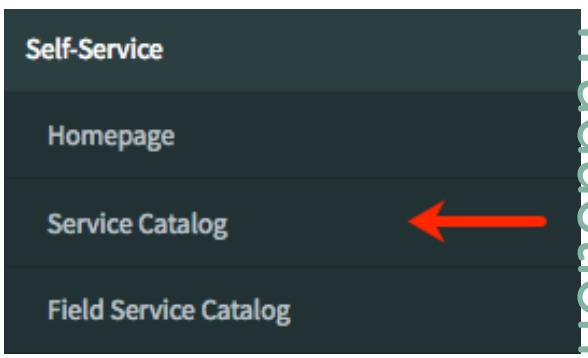
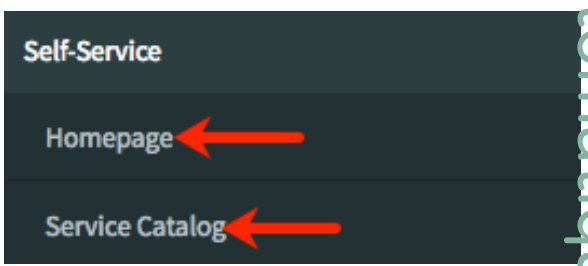
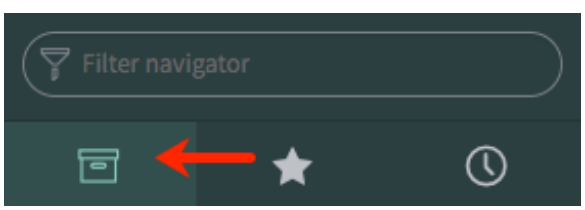
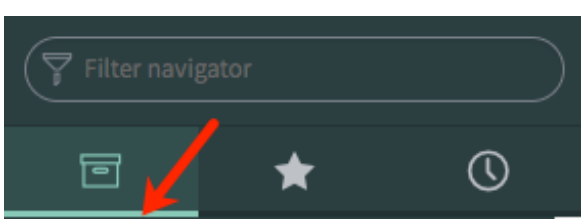
1. Accédez à la **Tous** > **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**.
2. Terminez la configuration en modifiant l'un des paramètres suivants :

Propriétés de configuration système de base

Étiquette	Propriété	Description
Partie droite de l'en-tête de la page et du titre du navigateur.	glide.product.description	Modifiez le texte qui s'affiche à côté de votre logo.
Partie gauche de l'en-tête de la page et du navigateur. Titre	glide.product.name	Modifiez le texte qui s'affiche dans l'onglet du navigateur.
Fuseau horaire du système, utilisé par défaut pour les planifications et les utilisateurs.	glide.sys.default.tz	Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste de choix. Cliquez sur **Configurer les fuseaux horaires disponibles** pour sélectionner les fuseaux horaires que les utilisateurs peuvent sélectionner dans les préférences utilisateur.
Image de bannière pour UI16	glide.product.image.light	Cliquez sur **+** à côté de l'image et téléchargez votre logo.
Format de date Format d'heure	format glide.sys.date_format format glide.sys.time_format	Sélectionnez les formats de date et d'heure dans les listes de choix.
Couleur d'arrière-plan de l'en-tête	css.$navpage-header-bg	Sélectionnez ou entrez la couleur.  Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème dans l'onglet Thèmes sous les paramètres système.
Couleur du texte de la bannière :	css.$navpage couleur d'en-tête	Sélectionnez ou entrez la couleur.  Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème dans l'onglet Thèmes sous les paramètres système.

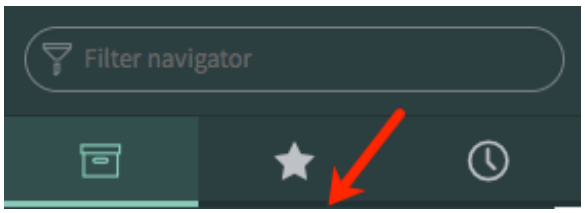
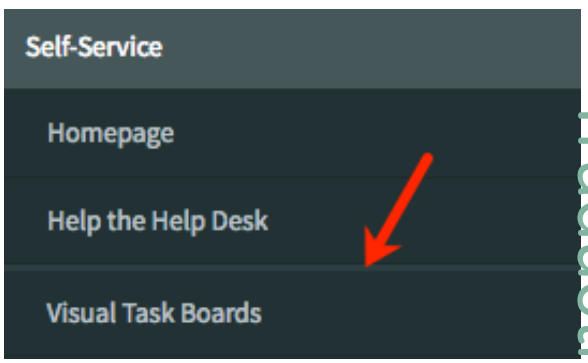
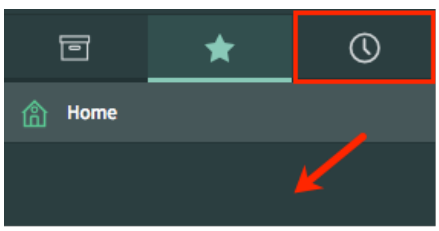
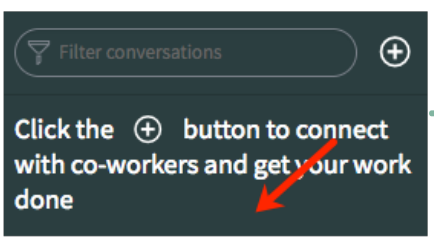
Traduction automatique

© 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.

Étiquette	Propriété	Description
Couleur de bande de division d'en-tête	css.$navpage-en-tête-diviseur-couleur	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
En-tête/pied de page de navigation	css.$navpage-nav-bg	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
Éléments développés dans l'arrière-plan de navigation	css.$subnav couleur d’arrière-plan	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
Couleur du texte du module pour UI16	css.$navpage-nav-color-sub	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné	css.$navpage-nav-selected-bg	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
Couleur de la barre de division des onglets de navigation sélectionnés	css.$nav-highlight-bar-active	

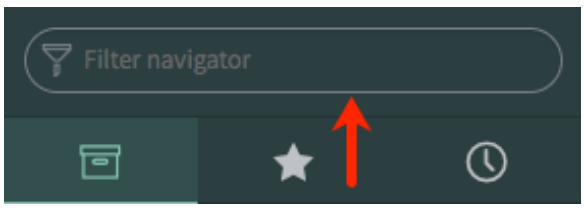
Traduction automatique

© 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.

Étiquette	Propriété	Description
		Cette couleur est également utilisée dans le cadre de l'aperçu du thème dans l'onglet Thèmes sous les paramètres système.
Couleur de la barre de division des onglets de navigation non sélectionnés	css.$nav-highlight-bar-inactive	
Couleur du séparateur de navigation	css.$nav-hr-color	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
Arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales	css.$navpage-nav-bg-sub	Sélectionnez ou entrez la couleur.  
Couleur de l'icône de l'onglet Navigation actuellement sélectionné pour UI16	css.$navpage-nav-selected-color	Sélectionnez ou entrez la couleur. 
Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur	css.$navpage-nav-unselected-color	Sélectionnez ou entrez la 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.

Étiquette	Propriété	Description
des icônes des favoris		
Couleur de la bordure pour UI16	css.$navpage-nav-border	Sélectionnez ou entrez la couleur. Affecte également la bordure de la zone de recherche **Filtrer les conversations** dans la barre latérale de la Messagerie instantanée de Connexion. 
Thème de base sélectionné	glide.ui.base_theme.selected_theme	Bascule le contenu principal (tout ce qui n'est pas le navigateur d'application et l'en-tête) entre les thèmes La Jolla et Cobalt.

Pour la plupart des paramètres, lorsque vous apportez des modifications, la page s'actualise avec un aperçu de la modification. Vous êtes le seul à voir ces changements. Certains paramètres vous obligent à vous déconnecter et à vous reconnecter pour voir le changement.

3. Cliquez sur **Enregistrer** en haut ou en bas de la page.

Résultats

Une fois les changements de configuration enregistrés, tous les utilisateurs qui sélectionnent le thème **système** dans leurs options de personnalisation de l'interface utilisateur voient les nouvelles couleurs de configuration.

Comparaison des thèmes La Jolla et cobalt

Le thème La Jolla est le nouveau thème de la marque pour ServiceNow. Lorsque vous effectuez une mise à niveau vers Madrid, votre thème est automatiquement mis à niveau vers le thème La Jolla. Toutes les personnalisations que vous avez apportées au thème système ne seront pas mises à niveau. Utilisez les styles de la liste ci-dessous pour mettre à niveau ou restaurer des styles vers le nouveau ou l'ancien thème.

Apportez des modifications à l'un de ces styles en accédant à **Propriétés système** > **Configuration de base UI16**.

Styles de thème La Jolla et Cobalt

Propriété	Le style de La Jolla	Style cobalt
Couleur d'arrière-plan de l'en-tête css.$navpage-header-bg	#ffffff	#303a46
Couleur de bande de division d'en-tête css.$navpage-en-tête-diviseur-couleur	#5a7f71	#455464
En-tête/pied de page de navigation css.$navpage-nav-bg	#293e40	#303A46

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 thème La Jolla et Cobalt (suite)

Propriété	Le style de La Jolla	Style cobalt
Éléments développés dans l'arrière-plan de navigation css.$subnav couleur d'arrière-plan	#213234	#303a46
Couleur du texte du module pour UI16 css.$navpage-nav-color-sub	#bec1c6	#bec1c6
Couleur d'arrière-plan de l'onglet de navigation sélectionné css.$navpage-nav-selected-bg	#2f4fe	#4b545f
Couleur de la barre de division des onglets de navigation sélectionnés css.$nav-highlight-bar-active	#82c9b8	#278efc
Couleur de la barre de division des onglets de navigation non sélectionnés css.$nav-highlight-bar-inactive	#213234	#81878e
Couleur du séparateur de navigation css.$nav-hr-color	#293e40	#303a46
Arrière-plan pour le navigateur et les barres latérales css.$navpage-nav-bg-sub	#293e40	#455464
Couleur de l'icône de l'onglet Navigation actuellement sélectionné pour UI16 css.$navpage-nav-selected-color	#82c9b8	#ffffff
Icône des onglets de navigation non sélectionnés et couleur des icônes des favoris css.$navpage-nav-unselected-color	#bec1c6	#bec1c6
Couleur de la bordure pour UI16	#7a828a	#ddd

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 thème La Jolla et Cobalt (suite)

Propriété	Le style de La Jolla	Style cobalt
css.$navpage-nav-border		
Thème de base sélectionné glide.ui.base_theme.selected_theme	SysID de La Jolla : c92c1ee153002300dda1ddeeff7b125b	ID système cobalt : 6f3c9ae153002300dda1ddeeff7b124a

Sélectionner un thème dans l'interface utilisateur principale

Vous pouvez passer d'un thème à l'autre pour l'interface utilisateur.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les thèmes sont spécifiques à l'utilisateur. Chaque utilisateur peut sélectionner un thème différent et la sélection est stockée en tant que préférence utilisateur.

Cette rubrique s'applique à la section Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations sur la sélection d'un thème avec Next Experience, reportez-vous à la section Sélectionner un thème dans Next Experience.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône d'engrenage ( ) dans la bannière pour accéder à la fenêtre Paramètres du système.
2. Sélectionnez l'onglet **Thème** , puis sélectionnez le thème.

Personnaliser les catégories de menu

Utilisez les catégories de menu pour appliquer des styles CSS aux étiquettes d'application.

Avant de commencer
Les catégories de menu sont déconseillées dans Interface utilisateur principale.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Catégories de menus**.
2. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

	Description
Administration	Les applications de cette catégorie ont un arrière-plan bleu clair. Style : bordure-couleur : #a7cded ; couleur d'arrière-plan : #e3f3ff ;
Applications personnalisées	Les applications de cette catégorie ont un arrière-plan gris clair. bordure : 1px #96bcdc solide ; couleur d'arrière-plan : #FBFBFB ;
Étiquette	Les applications de cette catégorie ont un arrière-plan bleu.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
	couleur de la bordure : bleu ; couleur d'arrière-plan : rvb(102, 153, 204) ; Couleur : Blanc
Maintenance	Les applications de cette catégorie ont un arrière-plan bleu. Style : bordure-couleur : bleu ; couleur d'arrière-plan : rvb(102, 153, 204) ; Couleur : Blanc
Informatique sociale	Les applications de cette catégorie ont un arrière-plan bleu. couleur de la bordure : bleu ; couleur d'arrière-plan : rvb(102, 153, 204) ; Couleur : Blanc

3. **Facultatif :** Pour ajouter une application à une catégorie, ajoutez-la à la liste connexe des applications au bas de l'enregistrement de catégorie, ou spécifiez la catégorie sur l'enregistrement d'application.

Changer les couleurs d'en-tête des questions d'enquête

L'environnement classique utilise une couleur d'en-tête à partir de la couleur de base, ce qui permet de thématiser à partir des propriétés CSS.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une exception notable est l'enquête, qui a son propre CSS. Il est possible de modifier le CSS en ajoutant une propriété.

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.form` dans le filtre de navigation, puis appuyez sur la touche Entrée.
   Un nouveau formulaire de propriété s'affiche.
2. Nommez la nouvelle propriété `css.list.row.survey.background.color`.
3. Entrez la valeur hexadécimale de la couleur souhaitée dans le champ **Valeur** .
4. Cliquez sur **Envoyer**.
   L'enquête doit maintenant utiliser la couleur souhaitée.

Prise en charge du thème CSS

Les thèmes donnent à l'interface utilisateur un aspect spécifique en utilisant différentes combinaisons de couleurs.

Les administrateurs système peuvent créer des thèmes ou personnaliser les thèmes existants pour une instance. Pour afficher les thèmes existants, accédez à **Interface utilisateur du système** > **Thèmes**.

Activation de la prise en charge des thèmes CSS

Il existe différents plugins qui activent la prise en charge des thèmes CSS.

Activez les modules d'extension suivants pour utiliser des thèmes, en fonction de la version de l'interface utilisateur que vous utilisez.

Interface utilisateur principale : Prise en charge du thème CSS Voir 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.

Créer ou personnaliser un thème

Vous pouvez créer des thèmes ou personnaliser les thèmes existants.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Interface utilisateur du système** > **Thèmes**.
2. Choisissez parmi les options suivantes.
   - Pour créer un thème, cliquez sur **Nouveau**.
   - Pour personnaliser un thème existant, cliquez sur le nom du thème.
3. Entrez un nom pour le thème dans le champ **Nom** .
4. Ajoutez l'un des styles CSS par défaut dans le champ **CSS** .
   Parfois, le style par défaut n'est pas la seule définition de style pour un objet. Dans ce cas, vous pouvez utiliser le format de règle importante CSS pour remplacer toute autre définition de style par la définition par défaut. Par exemple, cette définition remplace la couleur du texte dans la navigation principale : $navpage-nav-color-sub : #fff !important.
5. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
6. Sélectionnez l'un des éléments suivants dans la liste de choix **Périphérique** pour identifier la version de l'interface utilisateur pour le thème.
7. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite
Actualisez la page pour afficher le nouveau thème dans le sélecteur de thème. Le sélecteur de thème affiche uniquement les thèmes compatibles avec la version actuelle de l'interface utilisateur.

Styles CSS par défaut

Vous pouvez utiliser des styles CSS pour contrôler l'apparence des éléments d'un thème.

Votre version de l'interface utilisateur détermine les styles CSS que vous pouvez utiliser.

Styles CSS par défaut pour Interface utilisateur principale (UI16)

```
$search-text-color: #ffffff
$navpage-header-bg: #293e40
$navpage-header-color: #ffffff
$navpage-header-divider-color: #5A7F71
$navpage-header-button-color: #ffffff
$nav-highlight-main: #576667
$subnav-background-color: #213234
$navpage-nav-bg: #293e40
$navpage-nav-bg-sub: #293e40
$navpage-nav-color-sub: #d1d6d8
$nav-hr-color: #192628

$nav-highlight-bar-active: #82c9b8
$nav-highlight-bar-inactive: #213234
$navpage-nav-selected-bg: #2f4f4e
```

Traduction automatique

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

```
$navpage-nav-selected-color: #82c9b8
$navpage-nav-unselected-color: #d1d6d8

$connect-latest-message: #B8E0D7
$navpage-nav-app-text: #ffffff
$navpage-nav-border: #7a828a
$navpage-button-color: #ffffff
$navpage-button-color-hover: #82C9B8
```

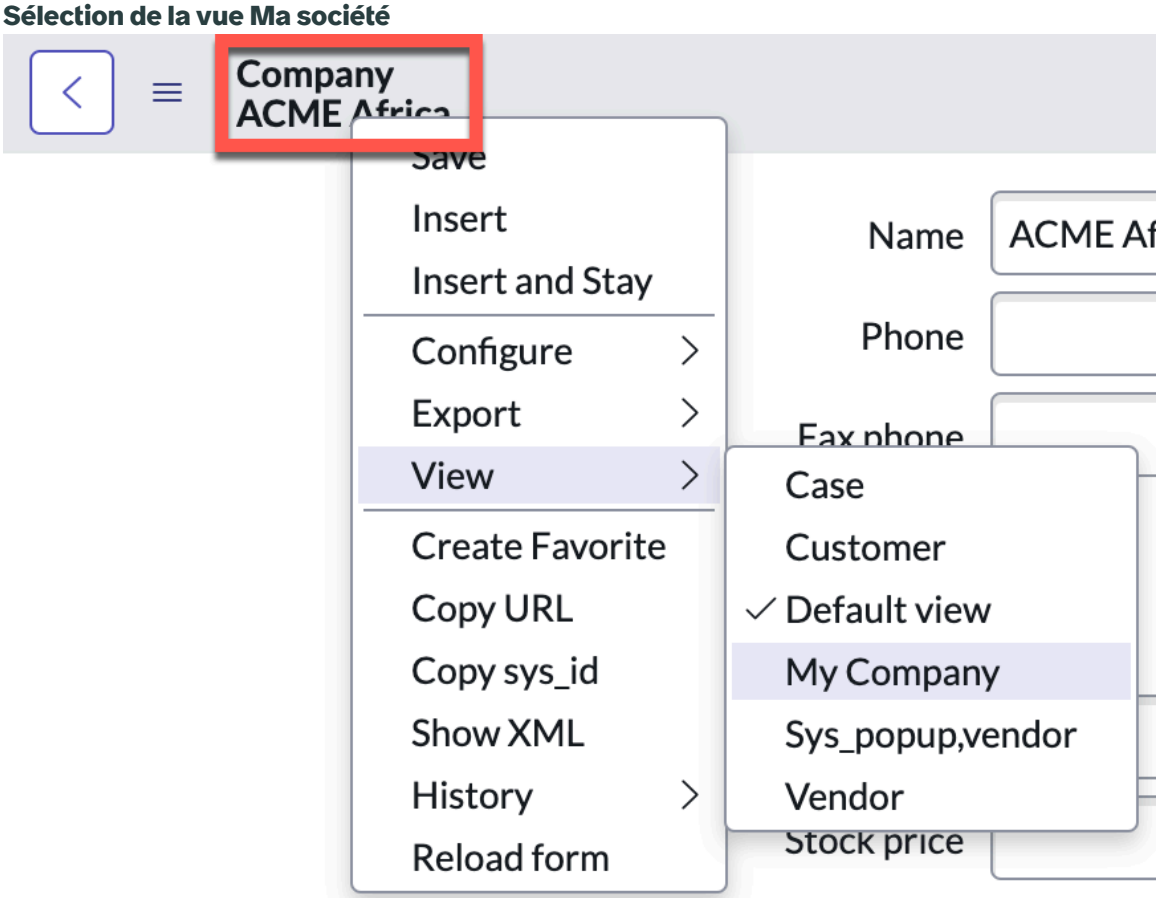
Créer un profil d'entreprise

Pour personnaliser l'instance pour votre entreprise, vous pouvez saisir des informations telles que des ServiceNow numéros de téléphone de contact, une adresse postale et des notes supplémentaires. Vous pouvez également personnaliser le logo de l'entreprise et le texte de la bannière que vos utilisateurs finaux voient en haut de chaque page.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La plupart des informations sur l'entreprise que vous saisissez sont des informations de référence que les administrateurs peuvent consulter. Tous les utilisateurs voient le logo de l'entreprise et le texte de la bannière. Pour afficher toutes les informations sur l'entreprise, vérifiez que vous êtes dans la vue **Ma société** .

Sélection de la vue Ma société



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Ma société**.
2. Pour modifier le texte de la bannière, mettez à jour le champ Texte de la **bannière** .
3. Cochez la case **Primaire** pour indiquer si cette société est la société primaire.
   Si nécessaire, configurez le formulaire pour ajouter la case à cocher **Primaire** . Ne désignez qu'une seule société dans votre système comme société primaire.
4. Pour télécharger le logo de votre entreprise, sélectionnez **Cliquer pour ajouter** ou **Mettre à jour** à côté **de l'image de la bannière UI16**.
   Si vous laissez l'image de bannière vide dans Interface utilisateur principale (UI16), le système utilise l'image utilisée dans **Propriétés système** > **Stratégie de promotion d'entreprise** > **Image de bannière** [glide.product.image] par défaut.
5. Cliquez sur **Choisir un fichier**, puis sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **OK.**
   Pour utiliser l'URL d'une image au lieu d'un fichier sur votre disque dur, saisissez l'URL dans la fenêtre de chargement du fichier.
6. Remplissez le formulaire avec les informations restantes sur l'entreprise.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Lien vers le logo de la bannière

Des propriétés permettent de contrôler l'URL et le cadre cible utilisés lorsque vous cliquez sur le logo de la bannière.

- `glide.banner.image.url`: URL utilisée lors d'un clic sur l'image de la bannière
- `glide.banner.image.url_target`: cadre de la cible utilisé lors d'un clic sur l'image de la bannière
  - **gsft_main** pour le châssis principal
  - **_top**pour remplacer la fenêtre de navigateur actuelle
  - **_blank** d'une nouvelle fenêtre/d'un nouvel onglet

Personnaliser le logo de la bannière dans l'interface utilisateur principale

Utilisez les `glide.product.image` propriétés et `glide.product.description` pour modifier le logo et la description de la bannière dans Interface utilisateur principale.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour mettre à jour l'image de la bannière dans **Propriétés système** > **Système** , vous devez d'abord charger l'image.

Remarque :
La définition d'une image de bannière dans le profil de société remplace l'image sélectionnée dans **Propriétés système** > **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. Pour charger l'image, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Images** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Saisissez un **nom** pour votre image.
      Les noms valides doivent se terminer par .gif, . png, .jpg ou .bmp.
   c. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** dans le champ **Image** , puis sélectionnez et chargez l'image.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Pour définir l'image chargée sur l'image de la bannière, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Système**.
   b. Dans le champ **Image de bannière** , saisissez le nom de fichier de l'image chargée.
   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque :
Le système limite les images de bannières à 50 px.

Personnaliser le favicon

Utilisez la *glide.product.icon* propriété pour modifier l'icône qui apparaît dans les signets et la barre d'adresses du navigateur.

Avant de commencer

Avant de pouvoir mettre à jour le favicon, vous devez télécharger l'image dans la base de données.
Rôle requis : admin

Procédure

1. Pour charger l'image, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Images** et cliquez sur **Nouveau**.
   b. Saisissez un **nom** pour votre image.
      Les noms valides doivent se terminer par .gif, . png, .jpg, .ico ou .bmp.
   c. Cliquez sur le lien **Cliquer pour ajouter** dans le champ **Image** , puis sélectionnez et chargez l'image.
   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.
2. Pour définir l'image chargée sur le favicon, procédez comme suit.
   a. Accédez à la **Propriétés système** > **Système**.
   b. Dans le champ **Image de l'icône affichée dans les signets et la barre d'adresses du navigateur** , saisissez le nom de fichier de l'image chargée.
   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.

Résultats
Le favicon apparaît dans les signets et la barre d'adresse du navigateur de la plateforme ou du système Content Management (CMS). Pour plus d'informations sur la modification du favicon pour Portail de services, consultez Créer un portail.

Exemples de modification de la bannière

Il existe différentes façons de modifier la bannière sur vos instances.

Remarque :
À partir de la San Diego version, configurez les annonces de bannières au lieu de mettre à jour `glide.product.description`. Pour plus d'informations, consultez Configurer Next Experience les annonces de bannières.

Étiqueter plusieurs instances différemment

- Laissez < `glide.product.description` vide dans toutes les instances>
- Sur l'instance PROD, sélectionnez `glide.product.name` <Ma société>
- Sur l'instance DEV, définissez `glide.product.name` sur < Ma société : DEV>

Contrôler le titre de la fenêtre

Étant donné que le titre de la fenêtre est composé de `glide.product.name` et `glide.product.description`, ce qui suit vous donne un contrôle total sur la bannière et le titre de la fenêtre.

- `glide.product.name` définir sur <Titre de fenêtre de votre choix>
- `glide.product.name.style` Définir sur <Affichage : Aucun>
- `glide.product.description` défini sur <vide>

L'image et le texte de la **bannière** de l'enregistrement de la société sont utilisés pour définir l'image et le texte de la bannière, car le texte de la bannière de la société n'est pas utilisé dans le titre de la fenêtre.

Utiliser HTML dans le texte de la bannière

- `glide.product.name` sélectionnez < Ma société >
- `glide.product.name.style` Définir sur <Affichage : Aucun>
- `glide.product.description` réglé sur <Du texte Cliquez ici>

Positionner le texte de la bannière sur l'image de la bannière

- `glide.product.name` sélectionnez < Ma société >
- `glide.product.name.style` Définir sur <Affichage : Aucun>
- `glide.product.image` Définir sur < votre entreprise logo.gif>
- `glide.product.description` définir sur <Un peu de texte pour la description>
- `glide.product.description.style` défini sur <position :absolute ; haut :5px ; left :100px> (les valeurs de position peuvent varier en fonction des besoins spécifiés)

Traduction automatique

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

Appliquer une image d'arrière-plan à la bannière

Souvent, les directives de l'entreprise exigent une personnalisation plus approfondie de l'interface ServiceNow . En utilisant la technique de la mosaïque, vous pouvez modifier l'image de votre logo pour qu'elle ait un arrière-plan transparent, afin de pouvoir appliquer une autre image à la bannière sous le logo.

Chargez une image dans le gestionnaire d'images, puis créez une propriété nommée *`css.banner.background.image`*, afin de pouvoir appeler l'image. La valeur doit ressembler à ceci.

`css.banner.background.image` valeur url('./images/MasterBG.jpgx')

Écrire les règles CSS qui appliquent ce changement

```
/** BACKGROUND - These properties allow you use to add a background tile to the header of
 the instance  **************************/
TD.bannerLeft,TD.bannerCenter,TD.bannerRight, TR#banner_row{background-color:
 ${banner.background.color};
background-image: ${banner.background.image};
background-position: ${banner.background.position};
background-repeat: ${banner.background.repeat};}
```

Remarque :
L'image et le texte de la bannière associés à la société primaire ou à des sociétés spécifiques peuvent être utilisés à la place des propriétés et *`glide.product.description`* pour obtenir le *`glide.product.image`* même effet.

Modifier la bannière

La bannière s'affiche en haut de la page et est affichée à l'aide de certaines propriétés système.

Remarque :
À partir de la San Diego version, configurez les annonces de bannières au lieu de mettre à jour *`glide.product.description`*. Pour plus d'informations, consultez Configurer Next Experience les annonces de bannières.

- *`glide.product.image`*
- *`glide.product.name`*
- *`glide.product.description`*

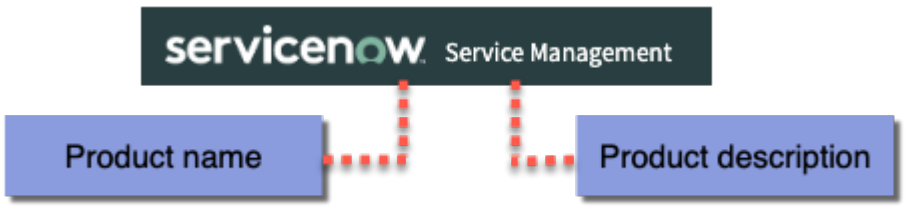
Le DIV qui contient la propriété n'est *`glide.product.name`* affiché que si la propriété contient une valeur, sinon elle n'est pas utilisée lors de l'affichage de la bannière. En outre, la propriété *`glide.banner.image.title`* contrôle l'info-bulle qui s'affiche lorsque le curseur est sur la bannière.

Remarque :
L'enregistrement Ma société remplace 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.

Bannière



Titre de la fenêtre

Ces propriétés sont utilisées pour définir le titre de la fenêtre comme suit :
`glide.product.name` `glide.product.description`

S'il `glide.product.name` est vide, le ServiceNow nom est utilisé comme nom de produit pour le titre de la fenêtre.

Ma société

Le texte et l'image de la bannière définis pour la société à laquelle un utilisateur est affecté peuvent être utilisés pour remplacer le et `glide.product.description`.`glide.product.image` Le texte de la bannière, s'il est spécifié, est utilisé à la place de la `glide.product.description` propriété. L'image de bannière, si spécifiée, est utilisée à la place de la `glide.product.image` propriété.

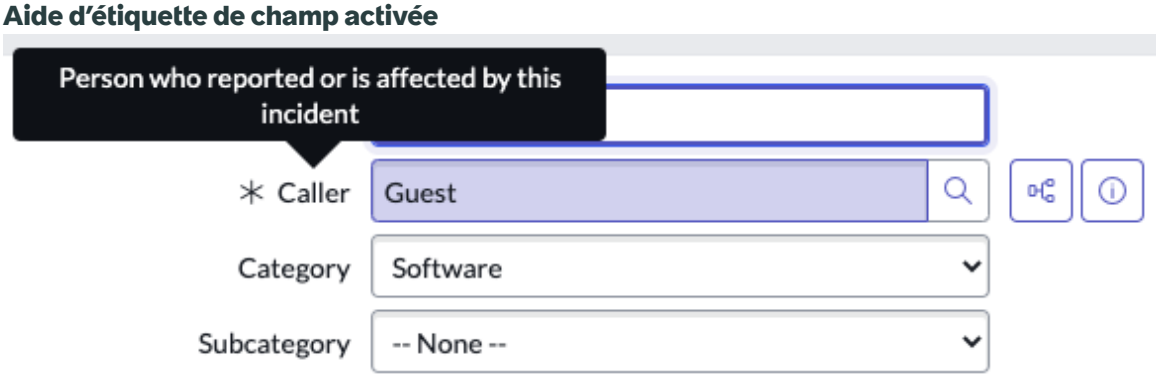
Ajouter de l'aide à l'étiquette d'un champ sur un formulaire

Vous pouvez créer une aide au niveau du champ dans les formulaires en plaçant des icônes d'aide dans des champs individuels et en convertissant les étiquettes de champ en liens vers des URL externes ou internes.

Avant de commencer
Rôle requis : personalize_dictionary

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez créer un lien vers n'importe quel type de fichier, de document ou de wiki, et l'ouvrir dans une fenêtre de navigateur distincte. Voici un exemple de formulaire avec l'aide d'étiquette de champ activée.

Aide d'étiquette de champ activée



Procédure

1. Ouvrez le formulaire.
2. Cliquez avec le bouton droit sur l'étiquette du champ, puis sélectionnez **Configurer l'étiquette**.
3. Complétez 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.

Champ	Valeur d'entrée
Conseil	Tapez le texte à utiliser comme info-bulle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur place le curseur sur l'étiquette du champ.
URL	Entrez l'URL du fichier cible à ouvrir lorsque vous cliquez sur l'étiquette ou l'icône du champ. Il peut s'agir d'une URL complète vers un fichier en dehors de l'instance ou d'une URL relative à une cible sur l'instance. **Remarque :** Les liens ne sont pas pris en charge dans Workspace.
Cible URL	Pas utilisé(e). Le fichier d'aide s'ouvre dans un nouvel onglet, quelle que soit la valeur **cible de l'URL** .

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

En-têtes des réponses HTTP

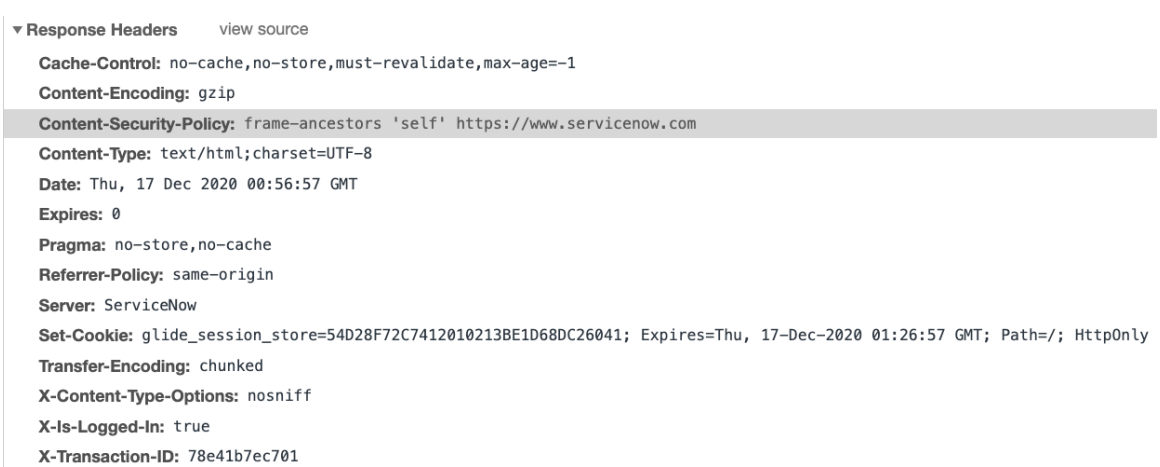
Un en-tête de réponse est une paire nom-valeur simple utilisée dans une réponse HTTP pour fournir des informations supplémentaires sur le contenu de la page ou sur la manière dont le client doit le traiter.

Vous pouvez configurer des en-têtes de réponse HTTP pour toutes les pages, ou pour des types spécifiques de pages, notamment Portail de services, Page d'interface utilisateur ou Applications UX. La possibilité de configurer et de transmettre des en-têtes de réponse permet une gestion spéciale du contenu de la page par un client, le plus souvent un navigateur.

Pour en savoir plus sur ce qu'est un en-tête HTTP et sur la configuration de la paire nom-valeur pour des en-têtes de réponse HTTP spécifiques, consultez :https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Lors de la configuration des en-têtes de réponse, vous devez examiner la définition de l'en-tête HTTP pour déterminer comment le client gérerait le contenu de la page.

- Par exemple, vous configurez un en-tête HTTP pour une page spécifique ou toutes les pages avec un https://www.servicenow.com Content-Security-Policy : frame-ancestors 'self'.
- Lorsque vous appelez la page dans un navigateur tel que Chrome, vous pouvez l'examiner dans la section En-têtes de réponse des outils de développement Chrome.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 façon dont les navigateurs gèrent une page avec des ancêtres de cadre, reportez-vous à la section https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

⚠ Avertissement :
Lorsque vous utilisez des URL avec des paires nom-valeur personnalisées, procédez avec prudence, car cela présente un risque potentiel pour la sécurité. L'avenant de garantie signé au Now Platform contrat comporte une garantie implicite. Vous pouvez potentiellement ou accidentellement le remplacer lorsque vous utilisez des paires nom-valeur personnalisées dans les URL résultantes.

- Si vous souhaitez désactiver entièrement les fonctions de configuration de l'en-tête de réponse HTTP, définissez la `glide.http.headers_config.enabled` propriété sur **faux**.
- Une fois que vous l'avez défini sur faux, Now Platform cela n'utilise aucune des configurations d'en-tête que vous avez définies dans la table sys_response_header.

Gestion spéciale de la politique de sécurité du contenu : en-tête frame-ancestor

Normalement, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN est automatiquement inclus.

- Il prend en charge l'utilisation de cet en-tête dans tous les types de navigateurs, en fonction du paramètre de la `glide.set_x_frame_options` propriété globale, qui est activée par défaut.
- Lorsque vous configurez une page avec un en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN n'est pas automatiquement inclus. L'exclure empêche le navigateur d'être confondu, car Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' a déjà un effet similaire.

Gestion spéciale de Content-Security-Policy : en-tête frame-ancestor pour Internet Explorer

À l'aide de l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2 vous permet de configurer plusieurs sources d'URL pour inclure la page à partir d'un iFrame rendu à partir d'un site tiers. Toutefois, Internet Explorer ne prend pas en charge ce type d'en-tête.

- Au lieu de cela, Internet Explorer ne prend en charge que la directive X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) dans cet en-tête, bien que la restriction concerne une seule URL d'hôte.
- Si vous configurez l'en-tête URL1 URL2 de l'ancêtre du cadre 'self' et qu'Internet Explorer est utilisé, le Now Platform utilise automatiquement l'en-tête X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) à la place.

Si la demande d'Internet Explorer inclut l'en-tête de l'URL de référence :

- Il tente de le mettre en correspondance avec les URL hôtes (format d'URL complet ou générique de type http ://*.example.com uniquement) configurées dans l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.
- S'il y a une correspondance, incluez l'URL correspondante en tant que X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL1.
- S'il n'y a pas d'en-tête référent, il utilise les premières URL hôtes non génériques configurées dans l'en-tête URL1 URL2 Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Lors de la configuration des URL, n'ajoutez pas de barre oblique à la fin de l'URL.

- Voici cet exemple d'une configuration incorrecte qui peut ne pas fonctionner correctement avec cette gestion spéciale :
  - Nom : Content-Security-Policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Utilisez plutôt cette syntaxe correcte :
  - Nom : Content-Security-Policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Information associée

Type de contenu de la demande et de la réponse de contrôle

Valeur de l'en-tête HTTP du contrôle de cache

Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options : AUTORISER L'URL

Configurer les en-têtes de réponse HTTP

Configurez des paires nom-valeur standard pour les en-têtes de réponse HTTP. Indiquez si la configuration s'applique à toutes les pages ou à des types spécifiques (Portail de servicespage de l'interface utilisateur ou enregistrement de l'application UX).

Avant de commencer

Rôle requis : un rôle de security_admin d'accès élevé est requis pour configurer un en-tête de type **Toutes les pages** . Un rôle administrateur est nécessaire pour configurer un en-tête **de type spécifique** .

Procédure

1. Dans le volet Navigator (Navigateur), saisissez `sys_response_header.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

En-tête de la réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Case à cocher indiquant que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. **Type spécifique** La configuration de l'en-tête de réponse HTTP concerne le type et l'enregistrement spécifiques 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.

Champ	Description
	sélectionnez dans les champs **Type** et **Enregistrement** . **Toutes les pages** La configuration de l'en-tête de réponse HTTP s'applique à toutes les pages et à tous les types d'enregistrements. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant d'un rôle security_admin de privilège d'accès élevé peuvent configurer des en-têtes de réponse HTTP pour l'en-tête de type Toutes les pages.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. **Portail de services [sp_portal]** Enregistrements associés au Portail de servicesfichier . **Page de l'interface utilisateur [sys_ui_page]** Pages d'interface Now Platformutilisateur standard du . **Application UX [sys_ux_page_registry]** Applications UX standard dans le Now Platformdomaine .
Enregistrement	Enregistrement spécifique auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Pour sélectionner un enregistrement : **a.** Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour accéder au formulaire Sélectionner le document. **b.** Dans le champ Nom de la **table** , la valeur par défaut est le type que vous avez sélectionné dans le champ **Type** . Ne le modifiez pas. **c.** Dans le champ **Document** , sélectionnez l'enregistrement dans la table. Par exemple, si vous avez sélectionné **Service Portal [sp_portal],** vous sélectionnez un enregistrement spécifique lié à Service Portal dans cette table. **d.** 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.

Champ	Description
	Vous pouvez uniquement accéder à ce champ si vous avez sélectionné **Type spécifique** dans le champ **S'applique à** .
Nom	Nom que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.
Valeur	Valeur que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.
Description	Description détaillée de l'en-tête de réponse HTTP.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration de l'en-tête HTTP pour les utilisateurs avancés

La table d'en-tête de réponse HTTP (sys_response_header) de la vue Liste contient deux colonnes supplémentaires : **Ajouter par** et **Ordre**.

Colonne	Description
Ordre	Ajoute une valeur d'ordre entier par défaut à une configuration d'en-tête, quel que soit le type d'en-tête (**Toutes les pages** ou **Page spécifique**). • Lorsqu'une demande de page spécifique a lieu, les deux types d'en-têtes sont entrelacés en fonction de la **commande**. • Les en-têtes réseau, quel que soit leur type, sont triés en premier, en fonction de la **commande** , puis ajoutés à la réponse en fonction de la liste des en-têtes triés.
Ajouter en	Contient les valeurs suivantes : **Ajout** (Valeur par défaut) Cette option est pertinente lorsque plusieurs en-têtes portant le même nom sont configurés. Dans ce cas, ils sont tous les deux ajoutés à l'en-tête de réponse HTTP. **Remplacer** Cette option est pertinente lorsque le même en-tête (un en-tête du même nom) tente d'être ajouté deux fois dans la liste des en-têtes ordonnés (voir Description de la **commande**). L'en-tête avec l'ordre le plus élevé et avec une sélection **Remplacerpar remplace** le même en-tête en essayant d'être défini avec un ordre inférieur.

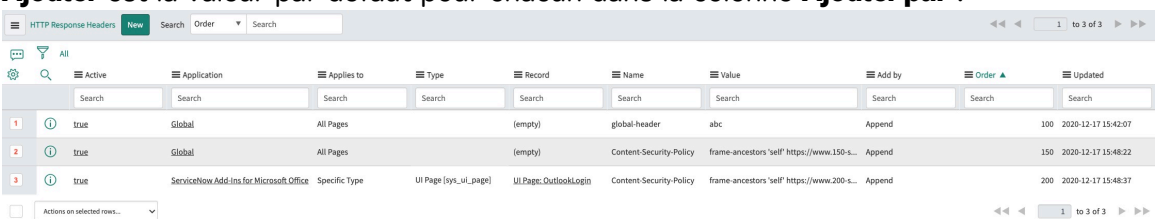
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 peut arriver que quelques configurations d'en-tête de type **Toutes les pages** similaires remplacent une configuration d'en-tête de **type de type spécifique** . Un exemple de configuration de **type spécifique** est celui d'une page d'interface utilisateur spécifique. Vous pouvez remédier à cette situation en ajustant les colonnes **Ajouter par** et **Ordre** , comme dans les exemples suivants.

Ajouter un exemple

le Now Platform essaie de définir les en-têtes dans l'ordre suivant, et **Ajouter** est la valeur par défaut pour chacun dans la colonne **Ajouter par** .



Dans cet exemple, les deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) configurations d'en-tête de réponse portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 est ajouté à l'en-tête 2. Si une requête est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, les en-têtes de réponse HTTP réseau sont à la fois l'en-tête 2 et l'en-tête 3.



Remplacer

essaie de Now Platform définir les en-têtes dans l'ordre suivant et vous avez sélectionné **Remplacer** dans la colonne **Ajouter par** pour le troisième en-tête.



Dans cet exemple, les deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) configurations d'en-tête de réponse portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 remplace l'en-tête 2. Si une requête est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, l'en-tête de réponse HTTP net est uniquement l'en-tête 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.



Système de Gestion du contenu

Le Content Management System (CMS) est une ServiceNow application qui permet aux utilisateurs de créer une interface personnalisée pour la plateforme et ServiceNow les ServiceNow applications.

L'application CMS est puissante et flexible. Les clients l'utilisent pour une grande variété de projets, de la création de sites Web entiers à l'intégration avec d'autres produits.

Cette vidéo donne une vue d'ensemble de l'application CMS.

Application CMS

Un CMS nécessite généralement un administrateur système ou un développeur Web pour configurer et ajouter des fonctionnalités. Les utilisateurs non techniques peuvent utiliser l'application CMS comme outil de maintenance du site web. Vous devez également tenir compte du moment de l'ajout de la gestion de contenu et du niveau de maturité des ServiceNow données. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Planification CMS.

Voici quelques idées de projets CMS :

- Concevez un catalogue de services à l'échelle de l'entreprise qui offre un ensemble de services.
- Présenter une interface utilisateur personnalisée pour une base de connaissances.
- Créez des pages de connexion, des pages de recherche, des vues de listes, de tables, de diagrammes ou de graphiques personnalisés.
- Concevez un site web complet.
- Intégrez-les ServiceNow à d'autres applications de l'entreprise.
- Créez un portail en libre-service sur mesure pour les utilisateurs finaux, conforme à un guide de style d'entreprise.

Exemples de sites CMS

Il existe deux approches d'interface communes au sein de la ServiceNow communauté :

- Une interface basée sur l'image et le texte similaire à Amazon.com
- Une interface basée sur la recherche similaire à Google

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 approches ont été utilisées avec succès. L'approche que vous choisissez dépend des besoins des personnes qui utilisent les données et de la facilité avec laquelle il est possible de les former. Bien que les deux philosophies de conception soient différentes, les deux approches partagent l'objectif commun de simplicité de l'interface utilisateur.

Activation du CMS

Vous devez demander au personnel ServiceNow l'application Content Management System (CMS). Au lieu d'activer CMS, utilisez Portail de services pour les nouveaux développements. Portail de services est une alternative à CMS avec une expérience utilisateur affinée et est actif par défaut dans le système de base. Voir Portail de services et Content Management et Portail de services.

Conception de Content Management

Avant de créer un site Web dans le CMS, il est important d'avoir une bonne compréhension de ce qu'il faut construire et de qui est le public.

Un volume élevé de contenu peut fortement influencer l'apparence du site et la hiérarchie du site. Lorsque vous décidez du contenu, concevez de manière à faciliter la maintenance pour les personnes qui s'occupent du système. Ce niveau de planification peut prendre beaucoup de temps, mais il est important.

Passez en revue les conditions préalables à la conception d'un site Web pour vous aider à définir les attentes, la portée des livrables et à définir des délais raisonnables. Tenez compte à la fois de la planification et de l'exécution de la conception du site, afin de comprendre comment les sites sont construits et de fournir une vue d'ensemble fonctionnelle du CMS.

Le timing est important lorsque l'on envisage l'ajout de la gestion de contenu. Les déploiements réussis du système de gestion de contenu ont généralement lieu après la mise en place des processus de la phase 1 (par exemple, Incident, Problème, Changement, Catalogue et Connaissances). Cela est particulièrement vrai si l'équipe a une expérience limitée de la conception de sites Web. Attendre la phase 2 du déploiement donne aux administrateurs le temps de travailler ServiceNow et de comprendre comment l'organisation utilise le système et à quels besoins professionnels il répond.

Tenez également compte du niveau de maturité des données dans le ServiceNow système. Selon les processus ITIL utilisés, la gestion de contenu n'est utile et efficace qu'une fois que les données qu'elle contient ServiceNow sont établies. Assurez-vous que les hiérarchies, les tâches et les workflows sont bien définis. Par exemple, avant de créer une interface de catalogue, vérifiez que le catalogue de services est en place depuis un certain temps, qu'il est utilisé et qu'il contient des données. Il en va de même pour une interface de gestion des connaissances, en particulier lorsque des notes élevées ou un nombre de vues définissent le placement de l'article sur la page.

Organisation du contenu

Avant de commencer à créer le site Web du CMS, dressez la liste de tout le contenu que vous souhaitez inclure et prenez le temps de l'organiser.

Un site créé en CMS s'appuie sur deux types de contenus différents.

- Informations du site CMS, telles que les pages du site, les images et les menus
- Informations système, telles que les articles de la base de connaissances et les éléments de catalogue

Traduction automatique

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

Contenu CMS

Commencez par lister tout le contenu que vous souhaitez héberger sur les pages CMS. Par exemple, les pages d'aide, Mes demandes, Mes approbations et certains éléments de catalogue. Réfléchissez aux solutions actuelles que vous pouvez mettre en œuvre immédiatement et notez les idées pour les phases de mise en œuvre futures.

Dans CMS, vous regroupez des pages pour définir la structure du menu de haut en bas. Vous établissez une page d'accueil ou de démarrage, et d'autres pages du site référencent la page d'accueil dans le champ **de référence de la page parente** .

Il existe plusieurs façons de regrouper, par exemple en fonction de l'audience ou de l'objectif du site Web. Après avoir répertorié le contenu à héberger, regroupez-le de manière logique et identifiez un nom commun pour chaque groupe, comme illustré dans les exemples suivants.

Groupes d'environnements informatiques

Contenu conçu pour	Nom commun
Utilisateur final	Page de l'utilisateur final
Professionnel de l'informatique	Page Professionnel de l'informatique

Groupes généraux

Objet du site	Nom commun
Rapports	Page de génération de rapports
Aide et connaissances	Page de connaissances

Contenu du système

Organisez le contenu de manière à ce que l'interface soit facile à naviguer et compréhensible pour l'utilisateur. Déterminez l'organisation en fonction des données que vous exploitez, à la fois dans le CMS (à l'aide de sites, de pages parentes, de pages et de menus de navigation) et dans le reste du système. Par exemple, dans le catalogue, vous avez « catégorie », et dans la base de connaissances, vous avez « catégorie » et « sous-catégorie ». Vous pouvez utiliser ces hiérarchies avec des listes filtrées pour obtenir de bons résultats de recherche.

L'organisation logique du contenu CMS est importante pour la maintenance à long terme du site, cependant, les données proviennent généralement d'autres ServiceNow applications. Communiquez avec les administrateurs de ces applications, telles que la base de connaissances, le catalogue de services et le portefeuille des services d'entreprise. Travaillez avec eux pour proposer les données de l'application de manière appropriée via les pages CMS que vous créez. Par exemple, l'équipe qui a créé le site Web de l'entreprise ServiceNow dans CMS a commencé par évaluer les conventions de nommage utilisées dans la base de connaissances de l'entreprise.

Éléments de marque

La marque fait référence au logo, au nom, aux couleurs et aux symboles qui identifient une organisation. Il impose une cohérence dans la conception et l'utilisation des termes. Votre service marketing définit les éléments de marque et peut vous les fournir lors de la planification de vos pages CMS. Réfléchissez à la manière d'incorporer les éléments de marque 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.

- Logos
- Palette de couleurs
- Ligne de balise
- Éléments de marque déposée
- Graphiques

Conception du site

Lors de la planification, envisagez de fournir un ensemble de fonctionnalités de base avec une apparence standard sur l'ensemble du site. Les éléments de conception Web suivants sont souvent utilisés pour créer un look cohérent.

- Modèles de page
- Schémas de navigation
- En-tête
- Fils d'Ariane
- Pied de page
- Formulaires

Fonctionnalités de ServiceNow

Analysez et organisez les fonctionnalités suivantes ServiceNow dans votre instance si vous prévoyez d'utiliser l'une d'entre elles avec des pages CMS.

- Paramètres du compte
- E-mail
- Approbations des workflows
- Filtres

Identification des membres de l'équipe

Identifiez les membres de l'équipe qui vous assistent dans la conception, l'image de marque et le développement du site Web.

Impliquez les membres de l'équipe pour chaque fonction répertoriée avant de commencer à créer des pages pour le site Web de CMS. Chaque fonction peut être effectuée par la même personne ou par des personnes différentes.

- Rassemblez les directives de conception du style d'entreprise.
- Définir la terminologie écrite et le contenu du site.
- Rassemblez et définissez le flux du site.
- Gérer le projet CMS en tant que webmaster. Le webmaster CMS est responsable de l'exécution de la conception et du fonctionnement du site. Les compétences suivantes sont requises :
  - Compétences de base ServiceNow en administration
  - HTML
  - CSS

Traduction automatique

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

- Graphisme
- Conception de sites Web

Une fois que vous avez identifié les membres de l'équipe de projet, déterminez qui est responsable de l'exécution des tâches impliquées dans la création du site Web CMS.

- Déterminez à qui chaque page appartient.
- Définissez un calendrier de mise à jour des pages afin que les propriétaires ne se remplacent pas les uns les autres.
- Formalisez les processus de gestion de contenu, y compris la révision du contenu et les mises à jour des pages.

Préparation des données

Il est important que l'instance ServiceNow dispose de suffisamment de données avant de commencer à créer le site Web CMS.

Assurez-vous que les données et le contenu nécessaires sont disponibles dans l'instance en procédant comme suit.

- Passez en revue les processus ITIL que vous avez l'intention d'implémenter dans le CMS. Assurez-vous que les données dans l'instance sont une représentation mature des applications utilisées, par exemple, Service Catalog, Knowledge Management et Incident Management.
- Examinez les hiérarchies définies, telles que les catégories et sous-catégories de la base de connaissances ou du catalogue de services. Utilisez ces catégories pour concevoir la page d'entrée dans l'application.

Guide de style d'entreprise

Lorsque vous créez un site Web CMS, vous concevez l'apparence et la convivialité en fonction des directives du guide de style de l'entreprise.

Un guide de style d'entreprise fournit des informations détaillées sur la conception de n'importe quelle interface d'entreprise, y compris les sites Web d'entreprise.

Équipe de design d'entreprise

De nombreuses organisations ont une équipe de développement Web qui a conçu le site Web de l'entreprise. Contactez cette équipe et impliquez les concepteurs dès le début de la planification, car ils fournissent de l'aide et donnent leur approbation à l'interface que vous concevez. Sans approbation, il y a le risque de devoir repenser l'ensemble du site parce qu'il ne respecte pas les directives organisationnelles.

Guide de style d'entreprise

Un guide de style d'entreprise élimine les conjectures lors de la conception du site Web du CMS. L'exemple de guide de style illustré est défini au pixel près. La création d'un site avec le guide de style facilite la création de CSS et de HTML propres. Sans le guide de style, la construction du site peut prendre beaucoup de temps.

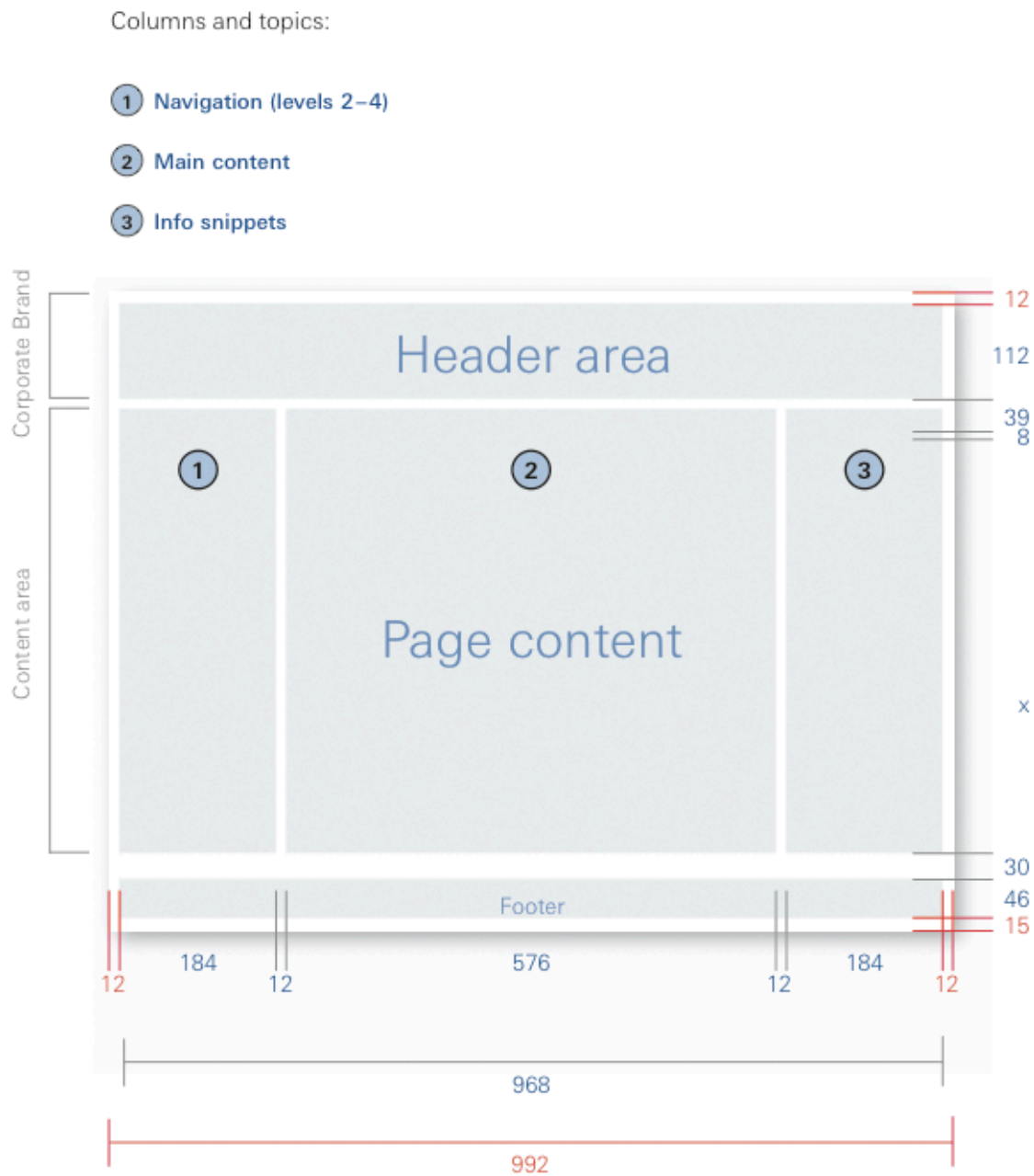
Considérations relatives à la conception

Il peut être nécessaire d'apporter certaines modifications à la conception de la base des formulaires. La zone de contenu de toute conception CMS ne doit pas être inférieure à 860 px, sinon les formulaires de catalogue de services sont tronqués. L'exemple d'entrée du guide de style spécifie une zone de contenu de 576 px, ce qui découpe les formulaires de catalogue 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.

Exemple d'entrée du guide de style



Traduction automatique

Prototypes et conception rapide de sites web

De nombreux concepteurs d'interfaces utilisateur utilisent des prototypes et des techniques de conception Web rapide pour visualiser le produit final avant qu'il ne soit développé.

Les révisions de conception sont la phase la plus longue et la plus coûteuse de la conception d'un site. Lorsque l'équipe analyse, puis utilise des prototypes pour créer des pages, les révisions des pages publiées sont minimes.

Développez le prototype et imprimez-le. Examinez la conception avec les membres de l'équipe appropriés, annotez le prototype et annotez les éléments à mettre à jour sur chaque page.

Définissez les éléments suivants dans le prototype.

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

- Plan du site pour l'ensemble du site.
- Un prototype détaillé de chaque page prévue, y compris des éléments tels que les liens, les destinations des liens, le contenu, les noms de page et les descriptions de page.

Navigation dans Content Management

Après avoir conçu la structure hiérarchique du site, commencez à planifier la navigation sur le site.

Tenez compte des éléments suivants lorsque vous planifiez la navigation sur le site.

- Placer des éléments de navigation sur chaque page.
- Localisation des éléments de navigation au même endroit sur chaque page.
- Utiliser du texte ou des images pour la navigation.
- Fournir aux visiteurs un moyen facile de comprendre où ils se trouvent sur le site, par exemple, avec des fils d'Ariane ou une palette de couleurs spécifique.
- Ajout d'un plan du site, qui est un plan hiérarchique d'une page avec des liens hypertexte du site.
- Fournir un lien vers la page d'accueil à partir de chaque page du site, car les visiteurs accèdent souvent au site sur une page autre que la page d'accueil.
- Concevoir la navigation de manière à aider les visiteurs à trouver rapidement des informations en quelques clics.

Dans le CMS, les menus de navigation définissent la navigation de votre site. Créez des menus en tant que blocs de navigation pour créer des chemins de navigation. Le menu choisi pour la tâche dépend de la taille et de la complexité de votre site. Les options de menu disponibles comprennent les éléments suivants.

- Menus de listes
- Deux types de menus d'onglets
- Liste verticale cliquable, généralement placée sur le côté gauche
- Blocs horizontaux
- Blocs verticaux
- Super menu (un menu de menus)

Gestion de contenu système

La majeure partie du contenu d'un site CMS est gérée à différents endroits du système.

Par exemple, si vous créez un site Web de la base de connaissances, les pages et les blocs existent dans CMS, mais les articles de la base de connaissances sont créés et gérés dans l'application Knowledge. Il en va de même pour tout autre type de contenu que vous envisagez d'exploiter. Il est important de prendre le temps de comprendre la structure de table des données pour se familiariser avec le contenu.

Les liens vers le contenu sont généralement statiques, cependant, prenez le temps d'examiner l'arborescence des documents et d'examiner la façon dont les valeurs de champ sont formatées pour une utilisation dans le CMS. Pour comprendre les informations fournies ci-dessous, cliquez avec le bouton droit dans les formulaires de la plateforme et sélectionnez **Afficher** XML pour afficher l'arborescence de documents pour la table référencée. Pour afficher les valeurs de table pour chaque champ, cliquez avec le bouton

Traduction automatique

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

droit sur l'étiquette du formulaire et choisissez **Afficher - (nom de champ)** ou **Configurer le dictionnaire** pour référence.

Consultez plusieurs sites d'actualités sur Internet pour trouver des idées sur la façon de formater les données de listes dynamiques, ainsi que les détails complets de l'article. Recherchez des sites de blogs, des sites d'achat et tout autre site que vous trouvez facile à utiliser, car la conception de la mise en page et de la convivialité peut prendre beaucoup de temps. Si vous trouvez un site qui vous inspire, imitez-le dans votre conception.

- Cet exemple du New York Times a deux formats de liste distincts.
- L'exemple CNN comporte plusieurs formats de liste sur la page.
- Plusieurs formats de listes différents sont utilisés sur le ServiceNow site web.

Articles de la base de connaissances : table kb_knowledge

Lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris et que vous sélectionnez **Afficher** XML sur n'importe quel formulaire du système, l'arborescence de documents de la table de base de données référencée devient référençable. Passez en revue le sous-ensemble sélectionné suivant de l'arborescence de documents afin de vous familiariser avec le contenu facilement disponible pour la conception de votre site.

```
<kb_knowledge>
 <active>true </active>
 <author display_value= "First Last Name" >Use this field value if author name is important
</author>
 <short_description>Use this field value as the link to the full article detail
</short_description>
 <description>Provide this field value as a 1-2 sentence summary of the article </description>
 <number>Unique ID can be leveraged in a number of different ways </number>
 <published>Published time stamp of the article  </published>
 <rating>This field value provides a 1 to 5 star rating similar to iTunes </rating>
 <sys_updated_on>Add to supplement article published timestamp </sys_updated_on>
 <sys_view_count>8 </sys_view_count>
 <topic>Useful field value in creating hierarchical breadcrumbs </topic>
 <category>Also useful in organizing articles hierarchically  </category>
 <use_count>Use this similar to Facebook's "like" feedback, answer to the question was this
useful </use_count>
</ kb_knowledge>
```

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
 >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success" >
 <g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}" ><br /><table cellspacing
 = "0" cellpadding = "0" border = "0" class = "background_transparent" >
  <tr><td class = "cms_knowledge_list_image" >
  <j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() != ''}" >
   <div class = "knowledge_article_logo" >
    <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
     <img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width = "110px" />
    </a>
   </div>
  </j:if>
  </td>
  <td width = "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.

```
 <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" target =
"_top" >
   <span class = "cms_knowledge_list_link" >${current.short_description}</span>
 </a>
 <p class = "kb_description" > "${current.description}"
 <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_n
ame}</span>-->
 </p>
 </td></tr><tr>
 <td width = "100%" colspan = "2" class = "kb_learn_more" >
 <p class = "kb_learn_more" >
   <a href = "knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a>
 </p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Domain separation et Content Management System

Content Management prend en charge Domain Separation. 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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Configurer les sites de Gestion du contenu

La planification d’un site CMS implique l’obtention de ressources, la communication avec d’autres personnes sur la conception et la collecte de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les étapes suivantes sont une vue d’ensemble de haut niveau de la configuration d’un site.

Procédure

1. Planifiez et concevez votre contenu.
2. Créez un site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 site est le conteneur qui contient tout le contenu. Pour simplifier votre processus, vous pouvez copier un site existant et modifier ses composants. Pour plus d'informations sur la création d'un site, consultez Créer un site. Pour plus d'informations sur la copie d'un site, reportez-vous à la section Copier un site.

3. Ajoutez des pages au site.
   Les pages contiennent des blocs d'informations pour le site. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de contenu.
4. Créez des blocs de contenu pour personnaliser la mise en page, les en-têtes, la navigation dans les menus, les listes et le contenu statique et dynamique.
   Les blocs de contenu sont des blocs de code HTML réels qui composent la page de contenu. Différents types de blocs de contenu sont disponibles pour faciliter votre personnalisation. Pour plus d'informations, consultez Blocs de contenu.
5. Ajoutez du style à votre site à l'aide de thèmes, de feuilles de style et de cadres.
   Ni les sites de contenu ni les pages de contenu ne référencent directement les feuilles de style. Configurez-les à l'aide des options Thèmes ou Feuilles de style. Pour plus d'informations, consultez Style dans Content Management.
6. Testez le site.
   Après avoir créé ou modifié un site, testez-le pour vous assurer que le contenu s'affiche correctement et que tous les liens fonctionnent correctement. Pour plus d'informations, consultez Tester le site.

Information associée

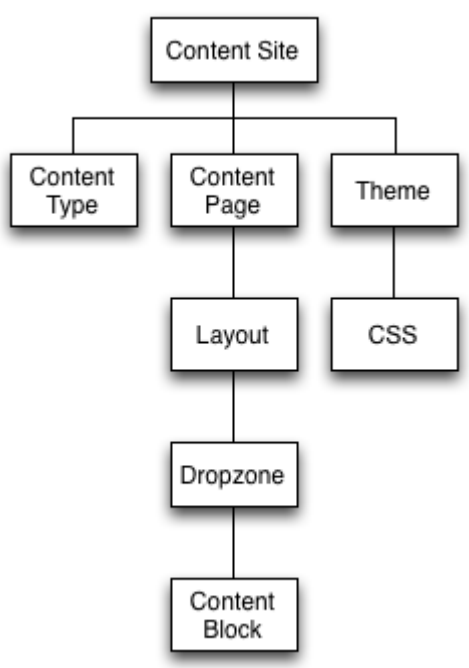
Conception de Content Management

Sites de contenu

Un site de contenu est un groupe de pages de contenu connexes ayant le même thème de base, la même mise en page et le même suffixe d'URL.

Les sites de contenu sont constitués d'une série de blocs de construction de base. Le site libre-service employé est un exemple de site prêt à l'emploi qui est inclus dans l'activation CMS. Il fournit des exemples existants et fonctionnels ou chaque composant du CMS, que vous pouvez utiliser comme un modèle pour créer votre propre site.

Composants de site



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 site

Configurez un site en créant un nouveau site avec CMS ou en modifiant une copie du portail ESS ou du portail Service Management.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous créez un site de catalogue dans CMS, reportez-vous à la section Using the content management system with the service catalog .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.
   Étant donné que vous n'avez pas encore créé de pages, vous ne pouvez pas sélectionner les pages cibles Accueil, Rechercher, Connexion et Jauge. Ajoutez-les à l'enregistrement du site après les avoir créés.

Champs du site

Champ	Description
Nom	Nom unique du site.
Suffixe d'URL	Le suffixe de l'URL qui identifie le site. Le suffixe de l'URL est sensible à la casse, le suffixe que vous saisissez a un impact sur l'URL du site CMS utilisée pour lancer le site. Il est incorporé dans l'URL comme suit : http://<nom de l'instance>.service-now.com/url_suffix/page.do **Remarque :** N'utilisez pas `portal` et `cms` dans le suffixe d'URL. Il s'agit de conditions réservées qui renvoient une **Page introuvable** si vous les utilisez.
Page d'accueil	Page à afficher lorsque l'utilisateur ne spécifie pas de nom de page dans son URL : http://<nom d'instance>.service-now.com/url_suffix/
Page de recherche	La page qui affiche les résultats de recherche lorsqu'un utilisateur effectue une recherche à partir de n'importe quelle page du site.
Page de connexion	La page à utiliser pour se connecter au site. Si spécifié, les utilisateurs doivent se connecter pour accéder aux pages du site. Si ce champ est laissé vide, aucune connexion n'est requise pour accéder aux pages du site.
Page cible de jauge	Page qui affiche le contenu de la jauge. Lorsque l'utilisateur clique sur une jauge sur le nouveau site, la page cible de la jauge s'ouvre pour afficher le contenu de la jauge. La page cible de jauge remplace la page CMS dans l'onglet actuel.
Titre	Un titre pour le site. Le titre peut être identique ou différent du **nom**.
Description	Description complète du site.
Mise en page par défaut	La mise en page des pages à utiliser par défaut. Toute page du site dont le champ **Mise en page** est vide utilise la mise en page sélectionnée dans ce champ.

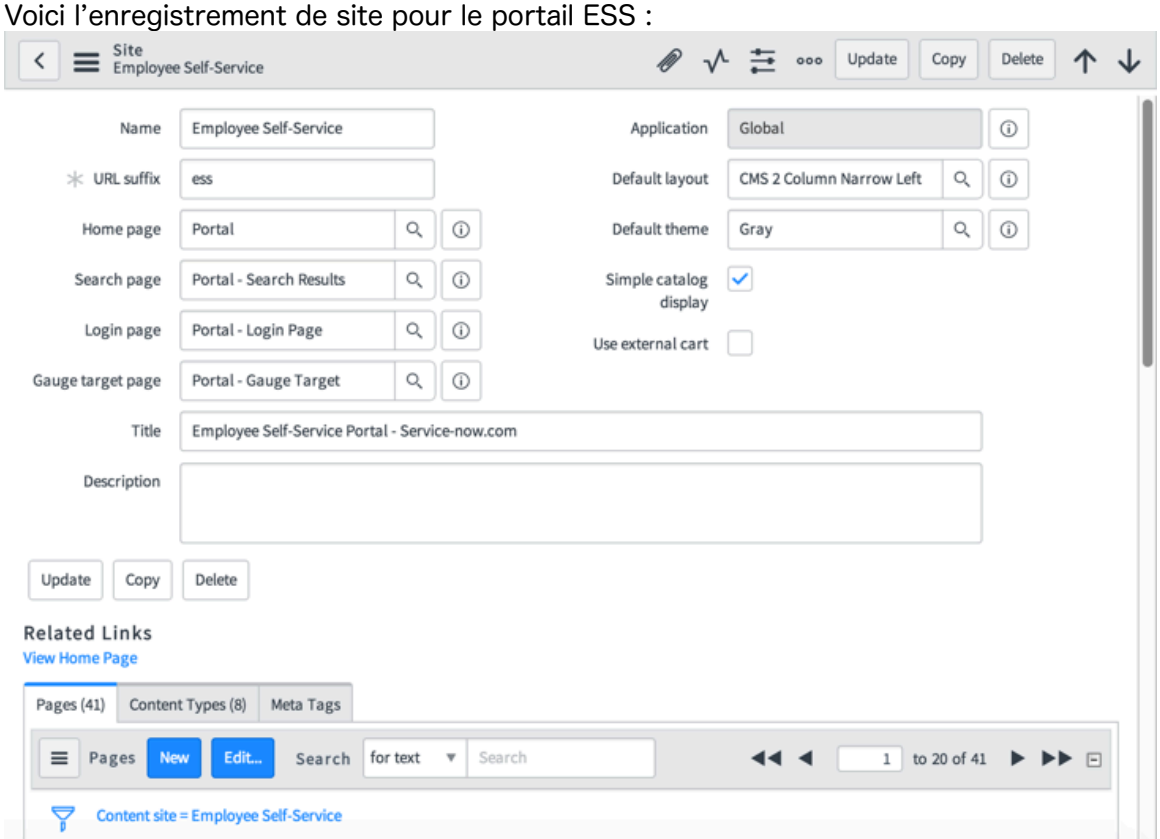
Traduction automatique

© 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
Thème par défaut	Thème des pages à utiliser par défaut. Toute page du site dont le champ **Thème** est vide utilise le thème sélectionné dans ce champ.
Affichage simple du catalogue	La sélection de cette option simplifie les pages de catalogue dans le site en masquant la barre de recherche, les fils d'Ariane et la liste de choix Résultats par page. Cela vous empêche également d'ajouter des pièces jointes provenant de créateurs d'enregistrements à votre site CMS.
Utiliser un panier externe	Option permettant d'omettre le panier par défaut lors du rendu des pages de catalogue dans un site qui contient des pages de catalogue. Fournissez un bloc de panier de catalogue quelque part sur le site pour permettre aux utilisateurs d'effectuer des demandes de catalogue. **Remarque :** Si vous utilisez un panier externe, la case à cocher Aucun panier d'un élément de catalogue de services n'a aucun effet. Le panier externe s'affiche pour tous les éléments.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Example:
Voici l'enregistrement de site pour le portail ESS :



Information associée

Copier un site

Copier un site

Pour créer un site rapidement, vous pouvez copier un site existant.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou 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

L'option de copie de site crée une copie autonome complète du site et de toutes ses ressources. Si vous copiez un site pour en créer un deuxième, utilisez cette option une fois que le premier site est terminé, testé et prêt pour la production. Cette considération est importante car les blocs, le CSS et les pages sont dupliqués pour prendre en charge le nouveau site. Il existe diverses raisons pour lesquelles la copie de site est utile, telles que la gestion des versions du site, la personnalisation ou la création d'une sauvegarde.

Les images ne sont pas incluses lorsque vous utilisez l'option Copier le site. Ils sont stockés séparément dans la table sys_attachments.

Pour copier seulement quelques pages sans dupliquer toutes les ressources (CSS, blocs, menus), utilisez l'option de copie de page. La copie de page duplique la page, mais pas les ressources utilisées dans la page. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Copier une page.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites** > **[Nom du site]**.
2. Sur le formulaire Site, cliquez sur **Copier**.
3. Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, tapez un nom pour le nouveau site.
   Ce nom est un préfixe pour tous les éléments du site qui sont dupliqués. N'utilisez pas **Portail** ou **CMS** dans le nom du site.

   Une barre de progression affiche le processus de copie. Une fois le processus terminé, le formulaire Site affiche des informations pour le nouveau site.

Information associée

Créer un site

Sécurité de Content Management

Il existe plusieurs méthodes pour sécuriser les sites et les pages CMS. La sécurité du site est définie dans le champ Page de connexion de l'enregistrement du site. Vous pouvez contrôler si une page est publique ou privée via l'URL.

Chaque page de contenu a sa propre URL à laquelle les utilisateurs peuvent accéder en dehors de la plateforme. En fonction de la façon dont la page de connexion ou les rôles sont définis, l'URL peut être publique ou non.

- Si la page de contenu n'a pas de rôle **de lecture** défini ou s'il n'y a pas de page de connexion définie, tout internaute peut accéder à l'URL et afficher la page de contenu.
- S'il existe un rôle de **lecture** défini, toute personne accédant à l'URL est invitée à se connecter avant de pouvoir afficher le site.
- Si une page de connexion est définie sur l'enregistrement du site, toutes les pages du site sont privées.

URL de Gestion du contenu

Le format des URL de Gestion du contenu est le suivant.

<chemin d'accès à l'instance> + suffixe /<site> + suffixe /<page> + .do

Le <suffixe du site> est défini par le champ **Suffixe de l'URL** sur le formulaire du site. Le <suffixe de page> est défini par le champ **Suffixe d'URL** dans le formulaire de page. Le suffixe d'URL est sensible à la casse.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 exemple, la page **Austere - Site Entry** a un **suffixe d'URL** de **site austere** et un **suffixe d'entrée d'URL** de page. L'URL construite ressemble à l'URL suivante.

<nom de l'instance>.service-now.com/austere/entry.do

Si le champ **Suffixe de l'URL** du site est laissé vide, le <suffixe du site> est **cms**, comme illustré dans cet exemple :

instance.service-now.com/cms/page.do

Si le **suffixe d'URL** de la page est laissé vide, le nom de la page est utilisé comme illustré dans cet exemple :

instance.service-now.com/austere/Page Name.do

Les caractères spéciaux dans le nom de la page doivent être échappés.

Pages de connexion au lieu de règles de connexion

Vous définissez une page de connexion sur l'enregistrement du site pour permettre aux utilisateurs de se connecter ou de se déconnecter directement via le site de contenu.

Les règles de connexion étaient utilisées dans les versions antérieures pour dicter ce que les utilisateurs voyaient après s'être connectés, en fonction de leurs rôles ou de leurs autorisations. Les règles de connexion fonctionnent toujours, mais leur utilisation est déconseillée.

Configurer les sites CMS pour utiliser l'authentification unique (SSO)

Pour configurer CMS pour utiliser SSO, rendez la page view_content privée.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Étant donné que les pages publiques ne nécessitent pas de connexion et que les sites CMS sont publics par défaut, les pages CMS n'utilisent pas l'authentification unique. Utilisez la procédure suivante pour désactiver les pages de contenu publiques et activer l'authentification unique.

Procédure

1. Accédez aux pages publiques [sys_public.list].
2. Pour la page view_content, définissez **Actif** sur **faux**.

Pages de contenu dans CMS

Les pages de contenu constituent le cœur du système Content Management. Une page de contenu est une page Web qui affiche des blocs de contenu.

Les pages sont créées à partir de blocs de contenu et organisées en sites. Les pages s'affichent sous forme de pages Web normales restituées en HTML. La construction d'une page de contenu nécessite une connaissance de base du HTML. Les pages de contenu sont formées en organisant les blocs de contenu dans des mises en page prédéfinies. Ils peuvent être utilisés pour présenter des pages de connexion, des pages de recherche ou ServiceNow du contenu.

Créer une page de contenu

Les pages sont créées à partir de blocs de contenu et organisées en sites.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Ouvrez le site pour ajouter la page.
3. Dans la liste connexe **Pages** , cliquez sur **Nouveau**.
4. Complétez le formulaire.

Champs du formulaire de page

Champ	Description
Nom	Nom unique de la page. Préfixez chaque nom de page avec le nom du site suivi d'un tiret et de la fonction page. Par exemple, **ESS - Détails du catalogue** et **ESS - Résultats de recherche** sont des noms de page dans le site **ESS** .
Suffixe d'URL	Suffixe de l'URL qui identifie la page. Il est incorporé dans l'URL comme suit : http://instance name.service-now.com/site/url_suffix.do
Page parente	Page existante qui est le parent de la page actuelle. Les pages parentes permettent de trier les sections sur la liste des pages du site et sont utilisées pour créer dynamiquement des fils d'Ariane. Utilisez CSS pour définir des menus qui fournissent un contexte à la page parente dans l'interface utilisateur.
Disposition	La mise en page à utiliser pour la page. Les mises en page définissent des zones de dépôt dans lesquelles des blocs de contenu peuvent être ajoutés à la page. Si ce champ est laissé vide, la page hérite de la mise en page par défaut du site. Si le site n'a pas de mise en page par défaut, il n'y a qu'une seule zone de dépôt pour l'ensemble de la page.
Thème du contenu	Le thème à utiliser pour la page. Les thèmes regroupent des feuilles de style CSS qui sont appliquées à tout le contenu de la page. Si ce champ est laissé vide, la page hérite du thème par défaut du site. Utilisez le thème par défaut, sauf si la page nécessite un ensemble de feuilles de style CSS différent des autres pages du site.
Destructeur de contour	Cochez la case pour supprimer toutes les restrictions placées par les cadres qui contiennent la page. De cette façon, vous évitez les problèmes d'image dans l'image qui se produisent parfois avec des liens incorrects.
Site de contenu	Site associé à la page de contenu. Si vous avez créé la page à partir de la liste connexe dans le site, la valeur par défaut est définie par défaut. Le site de contenu fournit les <site_suffix> dans l'URL de la page, comme suit : http://<nom d'instance>.service-now.com/site_suffix/page_suffix.do
Rôles de lecture	Les utilisateurs disposant des rôles sélectionnés peuvent afficher la page. Cliquez sur l'icône de verrouillage pour sélectionner des rôles.
Document modèle	ID de document d'un enregistrement à afficher 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
État de page	L'état de la page, tel que **Brouillon** ou **Publié**.
Créé par	L'utilisateur qui a créé la page. Si votre rôle dispose de privilèges plus élevés que votre nom d'utilisateur et que vous saisissez votre nom d'utilisateur, le champ est défini par défaut sur le rôle. Par exemple, si vous êtes connecté en tant qu'administrateur et que vous saisissez votre nom, lequel dispose de privilèges inférieurs, ce champ affiche **Admin**.
Titre	Le titre de la page. Le titre s'affiche dans l'onglet du navigateur lorsque la page est consultée.
Description	Saisissez une description de la page qui s'affiche pour les utilisateurs lorsqu'ils accèdent à la page.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Ajouter du contenu à une page

Une fois que vous avez défini les paramètres de la page, définissez le contenu de la page en ajoutant des blocs de contenu. La configuration de blocs de contenu est similaire à la façon dont vous ajoutez du contenu aux pages d'accueil.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Remarque :
N'ajoutez aucun type de rapport, tel qu'un calendrier, aux iFrames. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un rapport directement sur une page sans utiliser d'iFrames, consultez Intégration de rapports dans Jelly .

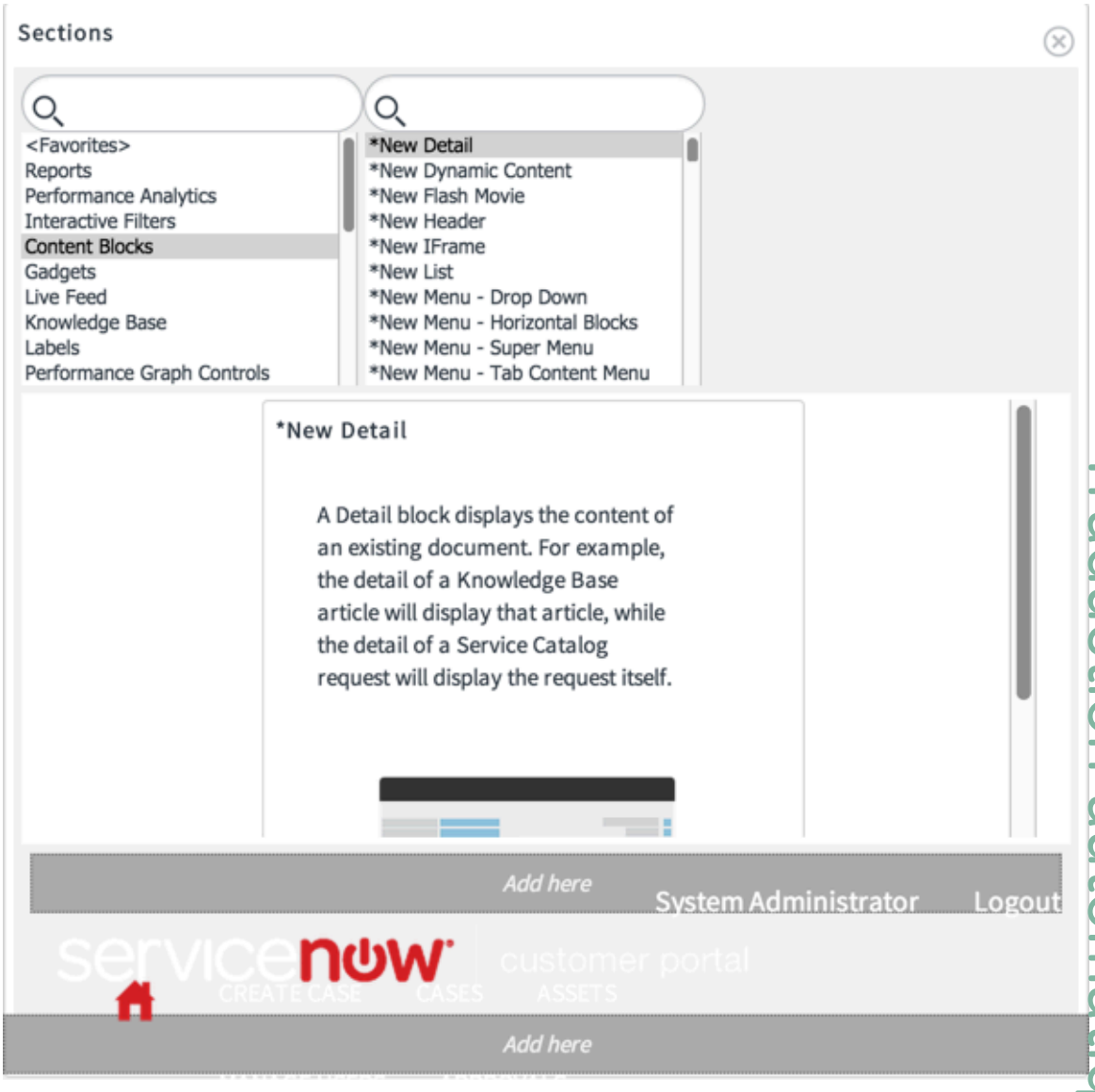
Procédure

1. Sur le formulaire Page, sous **Liens connexes** , cliquez sur **Modifier la page**.
2. Cliquez sur **Ajouter du contenu**.
3. Sélectionnez un bloc de contenu dans le sélecteur.
4. Sélectionnez la zone de dépôt vers laquelle se trouve le 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.

Créez des blocs de contenu en ajoutant l'un des blocs de contenu nommés ***Nouveau [type de bloc]** à la page.



Information associée

Blocs de contenu

Copier une page

La copie de pages est un moyen efficace d'éviter de dupliquer le même travail et de créer rapidement des pages à partir d'un modèle de base.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites** et sélectionnez le site.
2. Sélectionnez la page à copier.
3. Cliquez sur **Copier**.
4. Renommez 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.

Remarque :
N'utilisez pas service_catalogpour renommer une page. Il s'agit déjà d'une page valide dans le système.

5. Modifiez les champs de page.
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Affecter une page à un site

Si vous avez créé plusieurs sites, vous pouvez ajouter des pages d'un site à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Sélectionnez un site.
3. Dans la liste connexe **Pages** , cliquez sur **Modifier**.
4. Sélectionnez d'autres pages à inclure dans le site.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. **Mettez à jour** le site.

Ajouter une page à une application

Les pages d'accueil et les pages de contenu ne sont pas ajoutées automatiquement aux ensembles de mises à jour et aux applications. Ils doivent être ajoutés manuellement.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Pages**.
2. Cliquez avec le bouton droit sur un enregistrement de page de contenu.
3. Sélectionnez **Décharger la page d'accueil**.

La page est ajoutée à l'application actuelle et à l'ensemble de mises à jour actuel.

Configurer une page d'interface utilisateur privée pour les liens CMS

Avec l'authentification unique (SSO) en place, vous pouvez générer des liens d'e-mail qui dirigent les utilisateurs directement vers les tickets et les applications via l'interface CMS.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour effectuer cette procédure, créez une page d'interface utilisateur privée pour rediriger les liens CMS. Étant donné que la page n'est pas publique, elle nécessite une authentification et redirige vers SSO 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.

Procédure

1. Vérifiez que votre site CMS est privé en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Gestion du contenu** > **Sites** > **[Votre site]**
   b. Vérifiez que le champ **Page de connexion** affiche une page répertoriée.
2. Créez une nouvelle page d'interface utilisateur en procédant comme suit.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Pages de l'interface utilisateur**.
   b. Cliquez sur **Nouveau**.
   c. Saisissez un **nom**, par exemple, **redirecteur**.
   d. Entrez le code Adobe Jelly suivant dans le champ **HTML** .

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?><j:jelly trim="true" xmlns:j="jelly:core"
 xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null"><script type="script/javascript">
  window.location.href="${sysparm_uri}";</script></j:jelly>
```

Le CMS prend désormais en charge les liens d'e-mail avec le format suivant :

http://<chemin d'accès à l'instance>/<page de l'interface utilisateur>.do ?uri=/ <suffixe CMS>/<type d'enregistrement>.do%26sys_id=<ID d'enregistrement>

Par exemple :

http://<nom d'instance>.service-now.com/redirector.do?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a

Remarque :
Si vous utilisez SAML 2.0 Update 1 pour SSO, utilisez le **saml_redirector** de page d'interface utilisateur au lieu de créer une nouvelle page d'interface utilisateur. Par exemple, un lien d'e-mail vers une page de redirection SAML 2.0 utiliserait le format d'URL suivant : http://<nom d'instance>.service-now.com/ **saml_redirector.do** ?sysparm_uri=/ess/incident.do %26sys_id=46e3e949a9fe19810069b824ba2c761a.

Modèles de Gestion du contenu

Les modèles sont des pages de contenu qui sont réutilisées pour fournir une apparence cohérente.

Les modèles sont utiles lors de la création de sites CMS pour les raisons suivantes.

Créez rapidement de nouvelles pages sans risque en copiant des pages	L'utilisation d'un modèle pour créer de nouvelles pages permet de gagner du temps, car vous n'avez pas à répéter les mêmes étapes.
Fournir un point de restauration pour les pages du système	Disposer d'un modèle fonctionnel en cas de problème dans l'un des blocs ou dans le CSS du thème. Il est souvent plus facile de repartir du modèle que d'essayer d'annuler des modifications complexes.
Fournir une référence fonctionnelle pour les éditeurs sur le projet de site	Le fait d'avoir le modèle comme référence garantit que les pages continuent d'être conformes au guide de style.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 page

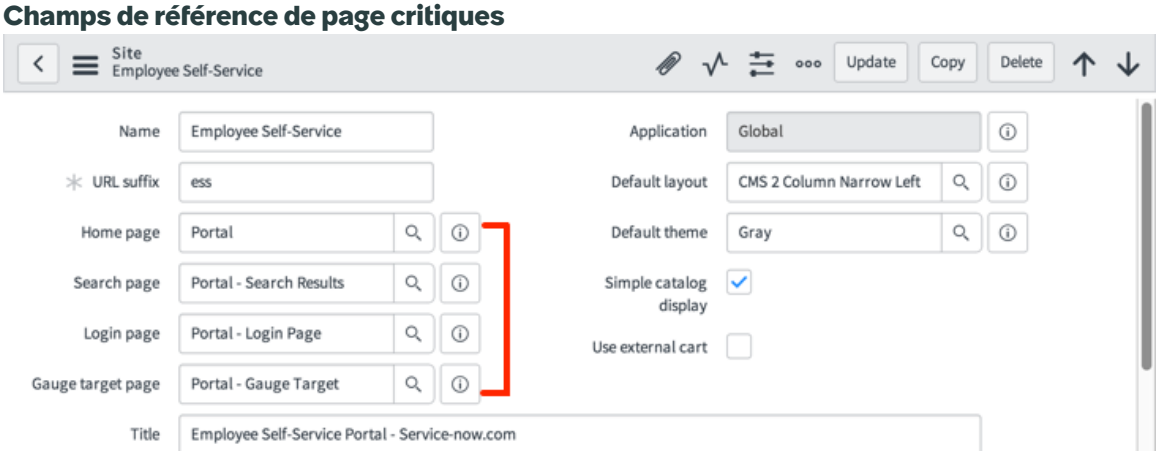
Chaque page qui fait partie du site a besoin d'un modèle.

Champs de référence de page critiques

Lorsque vous créez un nouveau site, quatre champs de référence de page sont essentiels sur l'enregistrement du site. Comprendre ces pages et leur utilisation vous aide à définir les modèles de page et les valeurs par défaut du site.

- Page d'accueil : page de destination du site. Une page d'accueil est obligatoire.
- Page de recherche : page qui affiche les résultats de recherche lorsqu'un utilisateur effectue une recherche à partir de n'importe quelle page du site. Une page de recherche est obligatoire pour que votre site dispose d'un bloc Résultats de recherche.
- Page de connexion : une page de connexion autonome, qui est utile pour forcer l'authentification pour l'ensemble du site CMS.
- Page cible de jauge : page utilisée pour afficher le contenu de l'exploration à partir d'une jauge. Lorsque l'utilisateur clique sur une jauge, la page cible de la jauge s'ouvre et affiche le contenu d'exploration pour cette jauge.

Champs de référence de page critiques



Pages détaillées

Selon les données ou les tables que vous prévoyez d'utiliser, vous aurez peut-être besoin de pages détaillées. Ces pages détaillées utilisent l'un des types de contenu de la liste suivante.

- Page de détails de la base de connaissances : affiche les détails complets d'un article de la base de connaissances (obligatoire pour un site de connaissances).
- Page d'incident : page de détails d'un enregistrement d'incident.
- Page de catalogue : page de détails pour tous les éléments, éléments de contenu, guides de commande et créateurs d'enregistrement.

Modèles pour la création de sections

Vous pouvez utiliser deux modèles de page lors de la création de sections :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 parente : permet d'organiser les sections des grands sites et de les trier sur la liste des pages du site. Les pages parentes sont également utilisées pour créer dynamiquement des fils d'Ariane.
- Page de détails : diffère de la page parente en ce sens que la zone de contenu affiche un article complet ou détaillé au lieu d'une sélection de contenu connexe. Les pages détaillées doivent comporter un bloc Document actuel.

Ces pages sont obligatoires si vous prévoyez d'accéder aux données système. Par exemple, si vous prévoyez d'afficher le catalogue de services dans votre CMS, vous aurez besoin des éléments suivants.

- Type de contenu de catalogue de services qui fait référence à la table [sc_cat_item].
- Une page détaillée qui fournit l'affichage complet de l'élément.

Nouveaux modèles

Si les pages d'exemple de site du système de base ne conviennent pas, vous pouvez créer un modèle à partir de zéro. Créez une page, puis utilisez-la comme modèle. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de contenu.

Lorsque vous enregistrez un nouveau modèle, incluez le mot « modèle » dans le nom de la page.

Configurer un modèle de base

Un moyen simple de créer un modèle de base consiste à copier l'exemple de site ESS existant et à le personnaliser en fonction de vos propres besoins. Vous pouvez également configurer un modèle de base à partir de zéro.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez ces étapes pour créer une page de base unique et générer tous les composants importants du site.

Procédure

1. Concevoir une mise en page.
   Quelle que soit l'interface, un site peut être distillé en quelques mises en page simples.
2. Créez un thème.
   Le thème définit la structure des mises en page en CSS et les styles de base, tels que les polices et les couleurs. Pour plus d'informations, consultez Thèmes de conception.
3. Construisez les blocs communs.
   Les pages sont composées de blocs de contenu. La plupart des blocs de contenu sont réutilisés sur plusieurs pages. Pour le modèle de base, créez des blocs de base tels qu'un en-tête, une navigation latérale et du contenu de base pour la zone de contenu principale de la page. Un contenu plus détaillé peut être ajouté ultérieurement, mais définissez le contenu à réutiliser sur de nombreuses pages du site ici. Pour plus d'informations, consultez Blocs de contenu.
4. Créez une page d'entrée de site.
   Utilisez les blocs de contenu courants que vous venez de créer pour concevoir la première page que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent au site. Pour plus d'informations, consultez Créer une page de contenu.
5. Créez une page détaillée.
   Concevez les pages de détails pour déterminer comment les pages telles que les articles de la base de connaissances, les éléments de catalogue et les résultats de recherche sont affichées. Vous pouvez créer 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.

page détaillée en copiant la page d'entrée du site et en ajoutant des blocs de contenu supplémentaires. Pour plus d'informations, consultez Copier une page.

6. Affectez les pages créées au nouveau site.
   Créez le site et appliquez la mise en page et le thème aux paramètres par défaut du site. Ensuite, accédez à la liste **Toutes les pages** et spécifiez le site de modèle de base dans la colonne **Site** pour chacune des pages du modèle de base. Pour plus d'informations, consultez Créer un site.

Personnaliser une copie d'un modèle de page

Une bonne source de modèles est le site d'exemple du système de base. Il est facile de copier des pages et de les remodeler en nouveaux modèles de page pour répondre aux différentes exigences de l'entreprise.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

La procédure suivante fournit le portail libre-service des employés à titre d'exemple de travail et de modèle de conception.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites** > **Libre-service employé**.
2. Sélectionnez une page.
   Par exemple, pour copier la page d'accueil de l'exemple de site ESS, sélectionnez Portail.
3. Cliquez sur **Copier**.
4. Renommez la page.
5. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête et cliquez sur **Enregistrer**.
6. Sous **Liens connexes**, cliquez sur **Modifier la page**.
7. Pointez votre curseur sur le bloc de contenu à modifier et cliquez sur l'icône de modification qui s'affiche à droite.
   Par exemple, modifiez les menus, modifiez la mise en page ou ajoutez un logo différent.
8. Cliquez sur **Mettre à jour**.
9. Utilisez la page dans d'autres sites que vous avez créés en affectant des pages à un site.

Types de contenus

Les types de contenu fournissent un contrôle spécifique au site sur la façon dont les données système définies par les modèles sont rendues.

Dans le site, une page affiche une liste d'articles de la base de connaissances, et une autre page affiche des éléments de catalogue, des incidents ou une combinaison des deux. Différents thèmes peuvent être utilisés pour les types de contenu et chaque thème peut fournir une interaction utilisateur différente. Les types de contenu définissent les pages qui affichent le contenu d'une table. Chaque type de contenu correspond à une table.

Chaque type de document affiché par le CMS a un type de contenu associé. pour modifier le type de contenu, il est nécessaire de connaître les scripts Apache Jelly. Toutefois, les types de contenu courants (tels que le catalogue de services ou la base de connaissances) sont disponibles dans le système de base. Les types de contenu peuvent être associés à des sites particuliers. Cette association permet à différents sites d'utiliser différentes pages de détails pour le même type de contenu.

Les types de contenu définissent trois caractéristiques des documents 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.

- À quoi ressemble un lien vers l'un de ces documents ? Par exemple, si une liste de ces documents est affichée sur une page, comment chaque entrée apparaît-elle ?
- À quoi ressemble une vue détaillée de l'un de ces documents ?
- Quelle page de détails est utilisée pour afficher le document ? Cette décision est importante et constitue souvent une source de confusion pour les nouveaux utilisateurs de CMS.

Le type de contenu du document détermine la page vers laquelle pointe une liste de documents, la liste elle-même ne détermine pas la page. Le contenu d'un lien s'affiche dans un bloc de contenu détaillé sur une page. Le type de contenu détermine dans quel bloc de détails d'une page le contenu du document est affiché.

Par exemple, le bloc **de listes 5 principaux du catalogue** affiche les cinq principaux éléments de la table de Service Catalog [sc_cat_item]. Étant donné que la table est [sc_cat_item], le type **de contenu sc_cat_item** contrôle l'affichage de la liste **des 5 premiers du catalogue** . Cliquez sur n'importe quel élément de la liste pour afficher la page détaillée de Service Catalog avec l'élément qui s'y affiche en fonction du script de modèle détaillé. Les types de contenu suivants sont appliqués :

- dans les résultats de recherche pour créer un lien vers la page appropriée.
- dans le bloc Document actuel pour afficher l'enregistrement actuel.
- dans les liens des listes et autres emplacements qui renvoient à des types d'enregistrements.

Plusieurs types de contenu sont disponibles par défaut pour les tables telles que Élément de catalogue [sc_cat_item], Jauge [sys_gauge] et Page [content_page].

Les valeurs par défaut du type de contenu définies pour CMS peuvent être remplacées pour des sites individuels. Utilisez la liste **connexe Types de contenu** de l'enregistrement du site pour personnaliser les types de contenu.

Remarque :
Pour en savoir plus sur les propriétés qui affectent l'utilisation des types de contenu, consultez les rubriques suivantes dans Paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance :

- Surveillance des performances Restriction IP (renforcement de la sécurité de l'instance)
- Types de fichiers téléchargeables (renforcement de la sécurité de l'instance)

Configurer un type de contenu

Les utilisateurs disposant du rôle content_admin peuvent créer un type de contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Types de contenu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Type 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.

Formulaire Type de contenu

Champ	Valeur d'entrée
Type	Sélectionnez la table dont le contenu sera restitué dans Content Management.
Site de contenu	Sélectionnez le site qui utilisera ce type de contenu.
Type de média	Saisissez l'un des types de médias suivants à utiliser avec ce type de contenu. ○ `m` : Interface smartphone uniquement (pas pour l'utilisation CMS) ○ `tablet` : interface de la tablette uniquement (non destinée à l'utilisation d'un CMS)
Page de détails par défaut	Sélectionnez la page qui se charge après qu'un utilisateur a cliqué sur un lien.
Page de jauge	Sélectionnez la page qui est la cible d'exploration pour n'importe quelle jauge. Si vous affichez une jauge sur une page CMS, cliquer sur les liens charge la page spécifiée ici.
Modèle de résumé	Écrivez un script XML qui détermine comment la liste s'affiche dans le bloc de liste, si le lien s'affiche dans un bloc de liste.
Modèle détaillé	Écrivez un script XML qui détermine comment afficher les informations associées après qu'un utilisateur a cliqué sur le lien.

Prise en charge de la jauge CMS

Les jauges permettent d'afficher graphiquement les informations d'une instance.

Une jauge peut, par exemple, afficher un histogramme répartissant tous les incidents ouverts par catégorie. Les jauges sont entièrement prises en charge dans le système CMS. Cela signifie que :

1. Vous pouvez mettre une jauge sur une page CMS
2. Vous pouvez contrôler ce qui se passe lorsqu'un utilisateur clique sur une cellule de cette jauge

Placer une jauge sur une page CMS

Vous avez le contrôle sur les jauges d'une page CMS.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Affichez la page CMS en mode d'édition.
2. Cliquez sur **Ajouter du contenu**.
3. Sélectionnez la jauge que vous souhaitez ajouter.
4. Placez la jauge sur la page à l'emplacement souhaité.

Information associée

Prise en charge de la jauge CMS

Contrôler ce qui se passe en un clic

Traduction automatique

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

Contrôler ce qui se passe en un clic

Étant donné qu'un système CMS utilise plusieurs pages, vous devez indiquer au système quelle page utiliser pour afficher le contenu extrait.

Dans le système normal (non CMS), lorsque vous cliquez sur une barre d'un histogramme ou sur un secteur d'un graphique à secteurs, vous parcourez et votre écran actuel est remplacé par une liste d'enregistrements répondant aux critères du graphique. Par exemple, si vous avez une jauge **d'incidents par catégorie** et que vous cliquez sur la barre intitulée **Matériel** , vous accédez à une liste de tous les incidents avec category=hardware.

Dans le système CMS, un mécanisme d'extraction similaire est à l'œuvre, mais vous devez spécifier manuellement la page à afficher.

Il existe deux modèles différents d'exploration : utilisez un cadre cible sur place pour recevoir le contenu ou utilisez une autre page pour afficher le contenu.

Utilisation d'une cible sur place

Une cible inaltérable est un iframe nommé sur la même page CMS que la jauge. Lorsque vous cliquez sur la jauge, le contenu de l'extraction s'affiche dans cet iframe plutôt que de changer la page CMS. La jauge (et le reste de la page autre que la cible) reste en place et active.

Utilisation d'une page cible de jauge

Une page cible de jauge est une page CMS distincte qui est utilisée pour afficher le contenu de l'extraction à partir d'une jauge. Lorsqu'une jauge est cliquée, la page CMS actuelle est remplacée par la page cible de jauge et le contenu d'extraction est affiché dans cette deuxième page.

- **Page cible de jauge**

  Pour définir un site par défaut, sélectionnez **Page cible de jauge**, sur la page de configuration du site. Cette page est utilisée comme cible d'exploration pour toutes les jauges du système qui n'ont pas de page de jauge plus spécifique spécifiée dans leur type de contenu.

- **Page de jauge**

  Pour définir une page spécifique au type de contenu, vous pouvez spécifier une **page de jauge**, sur une page de type de contenu. Toutes les jauges pour ce type de contenu utilisent ensuite cette page pour toute exploration.

  Remarque :
  La cible de jauge sur un type de contenu particulier remplace la cible de jauge par défaut, au niveau du site.

- **Bloc cible de jauge**

  Une page cible de jauge est une page CMS normale, avec une exigence particulière. Quelque part sur cette page, il doit y avoir un **bloc de cible de jauge**. Ce bloc de marché indique au système où sortir les données d'exploration.

Information associée

Prise en charge de la jauge CMS

Placer une jauge sur une page CMS

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 types de contenu

Voici un exemple d'utilisation des types de contenu.

Avant de commencer

Cet exemple utilise le site ESS (Employee Self-service) prêt à l'emploi comme exemple.
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Utilisez n'importe quelle instance prête à l'emploi d'un site CMS.

Procédure

1. Lancez un site CMS prêt à l'emploi https://<nom d'instance>.service-now.com/ess.
2. Sous Obtenir de l'aide, cliquez sur **État du problème**.
   La page État du problème, ou incident_status CMS, contient deux blocs de contenu : Réponse commune et Problèmes actuels. Ces blocs de contenu utilisent tous deux des types de contenu pour restituer les résultats.
3. Depuis https://<nom d'instance>.service-now.com, accédez à **Blocs** > **Listes** > **Portail - Réponses courantes**.
   Ce bloc correspond à la section Réponses courantes de la page État du problème. Le champ Table décrit le type de contenu associé à Réponses courantes.
4. Utilisez le lien pour afficher les types de contenu existants.
5. Cliquez sur le type de contenu pour afficher le fichier XML qui détermine la façon dont la liste et l'enregistrement sont restitués dans CMS.
   Le champ Page de détails par défaut indique une page CMS qui affiche un enregistrement sélectionné à partir d'un bloc de liste de contenu.
6. Cliquez sur l'icône Informations en regard de la page de détails par défaut pour accéder à cette page.
7. À partir de la page de détails par défaut, sous Liens connexes, cliquez sur **Modifier la page**.
   Le bloc de détail contient un formateur de type de contenu. Lors de la modification ou de l'affichage de la page, il recherche une URL à transmettre pour déterminer l'enregistrement à afficher, c'est pourquoi il indique « L'enregistrement détaillé n'a pas pu être localisé ».
8. Cliquez sur l'icône en forme de crayon pour modifier et afficher le bloc de contenu détaillé.
   Dans la liste déroulante Type, « Afficher le document actuel de la page » est sélectionné, ce qui indique que le document_id doit être transmis à ce bloc à partir des pages CMS, puis qu'il peut afficher l'enregistrement en fonction du type de contenu répertorié dans le document_id.
9. Dans le bloc Réponses courantes, sélectionnez un enregistrement sur la page Libre-service.
   La page s'ouvre avec une URL similaire à : https://<intance name>.service-now.com/ess/knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,02255450d731310013ab49547e61038e

   La table sysparm_document_key=kb_knowledge et sys_id 02255450d731310013ab49547e61038e déterminent l'enregistrement. Le type de contenu associé, kb_knowledge, affiche le contenu sur la page de détails par défaut, Portail - Détails de la base de connaissances / url_suffix=connaissances.

Blocs de contenu

Un bloc est un élément de contenu défini dans le système qui peut être réutilisé.

Une page de contenu est construite en organisant des blocs de contenu personnalisés sur une page. Les blocs de contenu sont une partie importante d'un site CMS. Le contenu existant, comme les rapports, les jauges et les listes d'enregistrements, est automatiquement disponible sous forme de blocs de contenu et d'autres contenus peuvent être créés dans le CMS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 défini des blocs de contenu, utilisez-les sur n'importe quelle page de contenu en les ajoutant à des zones de dépôt. Pour plus d'informations, consultez Ajouter du contenu à une page.

Créez des blocs de contenu une fois que les sites et les pages ont été conçus.

Information associée

- Afficher les balises de bloc CMS
- Configurer un bloc d'en-tête
- Configurer un bloc HTML statique
- Formater une image en tant que bloc HTML statique
- Configurer les blocs dynamiques
- Bloc de panier du catalogue
- Intégrer Live Feed à CMS
- Configurer des blocs d'animation Flash
- Configurer un bloc de contenu détaillé
- Configurer les iFrames

Configurer un bloc de contenu

Pour configurer un bloc de contenu, définissez-le sous la forme appropriée.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Effectuez l'une des actions suivantes pour créer un bloc de contenu.
   - Accédez à la **Gestion du contenu** > **Blocs** > **[Type de bloc]** > **Nouveau**. Le formulaire de création du type de bloc sélectionné s'ouvre.
   - Accédez à la **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Tous** et sélectionnez le type de contenu à créer dans la liste.
   - Modifiez une page de contenu et ajoutez un bloc de stub du type de bloc de contenu souhaité. Cliquez sur le lien dans le bloc de talon.
2. Remplissez le formulaire de bloc de contenu et enregistrez-le.
3. Ajoutez le bloc de contenu à n'importe quelle page de contenu.

Information associée

- Configurer un bloc d'en-tête
- Configurer un bloc HTML statique
- Formater une image en tant que bloc HTML statique
- Configurer les blocs dynamiques
- Bloc de panier du catalogue
- Intégrer Live Feed à CMS
- Configurer des blocs d'animation Flash

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 bloc de contenu détaillé

Configurer les iFrames

Afficher les balises de bloc CMS

Affichez les balises de bloc CMS, qui sont utilisées pour la création de blocs avancée et la flexibilité du site.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il est construit comme <g :content_block> {{Jelly_Tags|Jelly]] et peut être utilisé de l'une ou l'autre des manières suivantes.

- Pour afficher un bloc à l'intérieur d'un bloc
- Pour afficher un bloc à l'intérieur d'une mise en page

La balise apparaît au format suivant : <g :content_block type="<type> » id="<sys_id>"/>.

Un exemple de balise de bloc est disponible dans l'exemple de site du portail ESS.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Contours**.
2. Cliquez **sur cms_admin_home_frame**.
3. Afficher le code.

```
<style>

DIV.cms_administration_home {
 background: url(gray_${current_page.getURLSuffix()}.pngx) no-repeat right top;
}

</style>


<div class="cms_administration_home">
  ${body}
<br/>
<!-- Would you like to pivot off of parent page instead?  try this snippet
  <j:if test="${current_page.getParentPage().getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
   The defaults use the page URL suffix to define sub menus
-->
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='administration'}">
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="7afc342def002000914304167b2256ac"/>
  </j:if>
  <j:if test="${current_page.getURLSuffix()=='community_inspired'}">
    <g:requires name="ess.portal.globals.jsdbx" />
    <g:content_block type="content_block_menu"
 id="ccd4b8c7efb70000914304167b22566e"/>
```

Traduction automatique

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

```
  </j:if>
<br/>
</div>
```

4. Pour voir à quoi ressemble la page, accédez à la page d'administration du portail ESS.
   Par exemple, http://instance name.service-now.com/ess/administration.do.

Information associée

- Blocs de contenu
- Configurer un bloc d'en-tête
- Configurer un bloc HTML statique
- Formater une image en tant que bloc HTML statique
- Configurer les blocs dynamiques
- Bloc de panier du catalogue
- Intégrer Live Feed à CMS
- Configurer des blocs d'animation Flash
- Configurer un bloc de contenu détaillé
- Configurer les iFrames

Types de blocs de contenu

Les blocs de contenu, qui composent les pages de contenu, sont des éléments de contenu réutilisables définis dans le système.

Chaque bloc de contenu peut être utilisé pour un type de contenu différent.

Information associée

- Formater une image en tant que bloc HTML statique
- Bloc de panier du catalogue
- Intégrer Live Feed à CMS

Configurer un bloc d'en-tête

Un bloc d'en-tête est un élément visuel placé en haut des pages. Il fournit un emplacement pour la marque et d'autres fonctionnalités importantes à l'échelle du site.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Parmi les options disponibles dans les en-têtes, citons la recherche globale, le basculement de la taille du texte, les menus à des fins de navigation et le nom d'utilisateur avec lien de déconnexion.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **En-têtes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez 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 En-tête

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc d'en-tête.
Arrière-plan	Sélectionnez un arrière-plan pour le logo et les menus d'en-tête. ○ **Aucun** : aucun arrière-plan n'est rendu. ○ **Dégradé/Image** : spécifiez une image ou une image dégradée pour servir d'arrière-plan. ○ **Barres colorées** : spécifiez des couleurs pour trois sections différentes de l'en-tête, en haut, au milieu et en bas.
Image	Si **l'arrière-plan** est **Dégradé/Image**, chargez une image pour l'arrière-plan du bloc d'en-tête. Pour les dégradés, chargez une image en dégradé.
Couleur de barre supérieure	Si **l'arrière-plan** est **Barres colorées**, entrez une couleur CSS ou un nom de couleur à utiliser comme arrière-plan pour le menu supérieur.
Couleur de barre centrale	Si **l'arrière-plan** est **Barres colorées**, entrez une couleur CSS ou un nom de couleur à utiliser comme arrière-plan pour le logo et le texte.
Couleur de barre inférieure	Si **l'arrière-plan** est **Barres colorées**, entrez une couleur CSS ou un nom de couleur à utiliser comme arrière-plan pour le menu inférieur.
Logo	Sélectionnez une image de logo. L'image est également un lien vers la page principale.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Texte	Saisissez le texte à afficher à côté du logo.
Conditionnel	Cochez la case et tapez toutes les conditions scriptées à appliquer dans le champ **Script de condition** qui s'affiche.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir une organisation pour le bloc d'en-tête. La catégorie détermine également la page détaillée dans laquelle les liens du bloc d'en-tête s'ouvrent. Les pages détaillées affichent souvent des informations de différentes manières.
Menu supérieur	Sélectionnez un bloc de menu de navigation à utiliser comme menu au-dessus du logo.
Menu inférieur	Sélectionnez un bloc de menu de navigation à utiliser comme menu sous le logo.
Hauteur	Spécifiez la hauteur de l'en-tête.
Rechercher	Cochez cette case pour ajouter un élément de recherche dans l'en-tête.
Calibreur de police	Cochez cette case pour inclure des contrôles de dimensionnement du texte dans l'en-tête.
Connexion	Cochez cette case pour inclure un lien de connexion dans l'en-tête. Si l'utilisateur est connecté, cet élément affiche le nom d'utilisateur et un lien de déconnexion. Si vous spécifiez une page de connexion sur l'enregistrement du site, il est important d'inclure un lien de connexion afin que les utilisateurs puissent entrer leur nom d'utilisateur et leur mot de passe.
File d'attente de	Sélectionnez la file d'attente de messagerie instantanée à laquelle les utilisateurs accèdent en cliquant sur le bouton **Messagerie instantanée du service d'assistance** 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.

Champ	Description
messagerie instantanée	l’en-tête. Effacez le champ pour supprimer le bouton. Ce champ s’affiche uniquement si le module d’extension Chat est actif.

Information associée

Configurer un bloc de contenu

Créer un bloc de menu de navigation

Les blocs de menu de navigation vous permettent de créer un menu de liens vers différentes pages de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

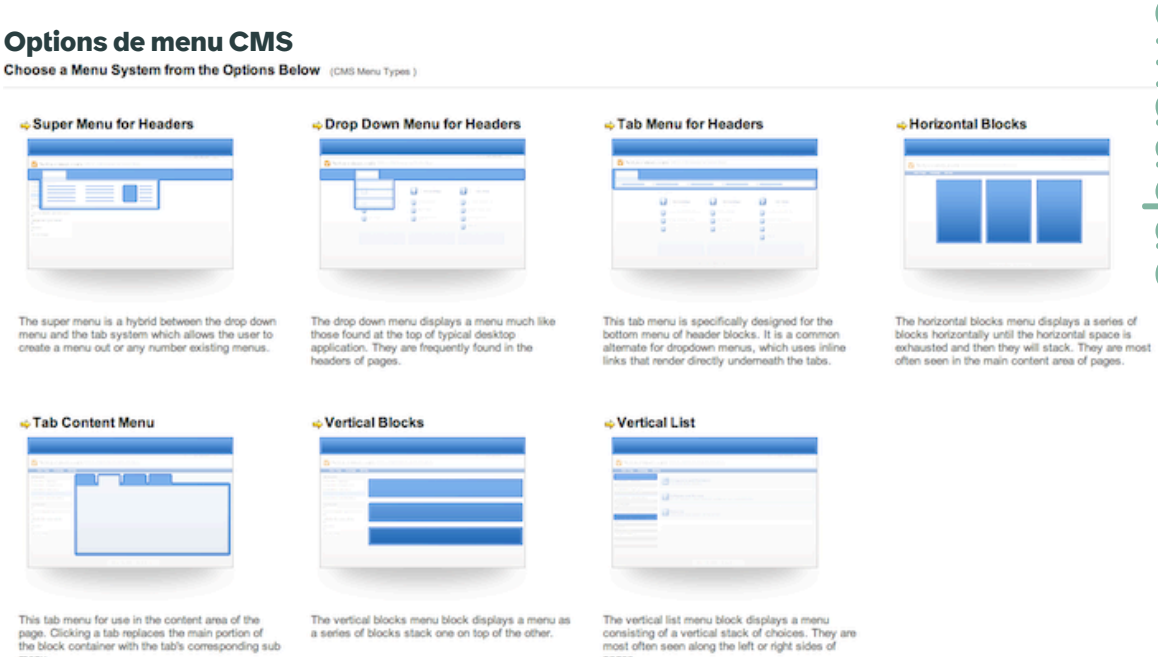
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les trois objets suivants définissent les menus de navigation.

- Bloc de menu : Le bloc de menu définit l’ensemble du bloc de menu et la façon dont il s’affiche.
- Section de menu : les sections de menu définissent des groupes de liens affichés dans le bloc.
- Élément de menu : les éléments de menu définissent les liens dans chaque section de menu.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Menus de navigation**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
   Une galerie de blocs de menu de navigation disponibles s’affiche.



3. Sélectionnez le style de bloc de menu souhaité.
4. Remplissez le formulaire Menu de navigation pour définir le bloc.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Menu de navigation

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc.
Type	Sélectionnez le type de menu de navigation qui détermine la façon dont les liens sont affichés.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc de menu de navigation.
Conditionnel	Cochez cette case pour activer l'utilisation de conditions scriptées. Si cette option est sélectionnée, les champs **Condition** et **Connecté** apparaissent.
Connecté	Cochez cette case pour afficher le bloc de menu de navigation uniquement si l'utilisateur est connecté. Ce champ s'affiche uniquement si **Conditionnel** est sélectionné.
Condition	Entrez un script pour définir les conditions du bloc de menu de navigation. Ce champ s'affiche uniquement si **Conditionnel** est sélectionné.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir l'organisation du bloc de menu de navigation. La catégorie détermine également la page détaillée dans laquelle les liens de menu s'ouvrent.

Information associée

Personnalisation du style de menu

Configurer des sections de menu

Les sections de menu définissent des groupes de liens affichés dans le bloc de menu de navigation.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Menus de navigation** et sélectionnez un bloc.
2. Dans la liste connexe *Sections de menu* , cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Section de menu.

Formulaire Section de menu

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour la section de menu.
Menu du bloc de contenu	Sélectionnez le menu de navigation dans lequel cette section de menu s'affiche.
Rediriger vers	Sélectionnez ce qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur le nom et l'icône de la section de menu.
URL	Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ de modification, puis saisissez l'URL à afficher lorsqu'un utilisateur clique sur le titre et l'icône de la section de menu. Ce champ **n'est disponible que si l'option Rediriger vers** est définie sur **l'URL spécifiée**.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Pages détaillées	Sélectionnez la page de contenu à ouvrir lorsqu'un utilisateur clique sur le menu, le titre, la section ou l'icône. Ce champ **n'est disponible que si l'option Rediriger vers** est définie sur **Une page de contenu**.
Image gauche DB Image droite DB	Sélectionnez la base de données d'images dans laquelle les images de votre site sont stockées.
Image de gauche Image droite	Sélectionnez les icônes à afficher à gauche et à droite du nom.
Texte de second niveau	Entrez une description à afficher à côté du titre de la section de menu.
Actif	Cochez cette case pour rendre la section de menu disponible pour utilisation.
Ordre	Entrez un numéro pour indiquer où cette section apparaît dans le menu par rapport aux autres sections du menu.
Connecté	Cochez cette case pour afficher la section de menu uniquement si l'utilisateur est connecté.
Rôles	Cliquez sur le verrou pour ouvrir une liste, puis sélectionnez les rôles qui peuvent accéder à cette section de menu si vous limitez l'accès par rôle.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle appartient la section de menu.
Ouvrir dans	Sélectionnez le comportement des liens cliqués.
iFrame	Entrez le nom de l'iFrame dans lequel le lien s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le titre et l'icône de la section de menu. Assurez-vous qu'il y a un iFrame sur la page où le lien s'ouvre. Ce champ n'est disponible que si **l'option Ouvrir dans** est définie sur **iFrame nommé.**
En-tête	Saisissez les informations d'en-tête pour la section de menu.
Pied de page	Saisissez les informations du pied de page pour la section de menu.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Types de menus

Personnalisation du style de menu

Configurer les éléments de menu

Les éléments de menu sont les liens qui apparaissent dans chaque section de menu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou 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

Toutes les sections du menu de navigation ne nécessitent pas d'éléments de menu. Utilisez des éléments de menu pour lier les utilisateurs à d'autres pages ou à des informations supplémentaires. Ces étapes utilisent l'exemple de site de portail ESS à titre d'exemple.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Menus de navigation** et sélectionnez un menu de navigation.

   Example
   Par exemple, sélectionnez le **menu Documentation**.

2. Dans la liste connexe **Sections de menu** , sélectionnez une section de menu.

   Example
   Par exemple, sélectionnez **Mise en route**.

3. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Éléments de menu**.

4. Complétez le formulaire.

Formulaire d'élément de menu

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour l'élément de menu.
Section de menu	Sélectionnez la section de menu dans laquelle cet élément apparaît.
Rediriger vers	Sélectionnez ce qui s'affiche lorsque vous cliquez sur le nom et l'icône de l'élément de menu.
URL	Cliquez sur l'icône de verrouillage pour ouvrir le champ de modification, puis saisissez l'URL à ouvrir lorsque le titre et l'icône de l'élément de menu sont sélectionnés. Ce champ **n'est disponible que si l'option Rediriger vers** est définie sur **l'URL spécifiée**.
Pages détaillées	Sélectionnez la page de contenu à ouvrir lorsque vous cliquez sur le nom ou l'icône. Ce champ **n'est disponible que si l'option Rediriger vers** est définie sur **Une page de contenu**.
Image	Sélectionnez une icône portant le nom qui apparaîtra.
Actif	Cochez cette case pour rendre l'élément de menu disponible pour utilisation.
Ordre	Entrez un nombre pour indiquer l'emplacement de cet élément dans le menu par rapport à d'autres éléments du menu.
Connecté	Cochez cette case pour afficher l'élément de menu uniquement si l'utilisateur est connecté.
Rôles	Cliquez sur le verrou pour ouvrir une liste, puis sélectionnez les rôles qui peuvent accéder à cet élément de menu pour restreindre l'accès par rôle.
Catégorie	Sélectionnez la catégorie à laquelle l'élément de menu appartient.
Ouvrir dans	Sélectionnez le comportement des liens cliqués.
iFrame	Tapez le nom de l'iFrame dans lequel le lien s'ouvre lorsqu'un utilisateur clique sur le nom et l'icône de l'élément de menu. Assurez-vous qu'il y a un iFrame sur la page. Ce champ n'est disponible que si **l'option Ouvrir dans** est définie sur **iFrame nommé.**

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.

Information associée

Types de menus

Personnalisation du style de menu

Types de menus

En modifiant le champ **Type** du bloc de menu de navigation, vous pouvez formater le même menu de différentes manières.

Types de menus

Type	Image	Description
Super menu pour en-têtes		Le super menu est un hybride entre le menu déroulant et le système à onglets. L'utilisateur peut utiliser un super menu pour créer un menu à partir de n'importe quel nombre de menus.
Menu déroulant des en-têtes		Le menu déroulant affiche les sections de menu sous forme de liste déroulante. Utilisez la souris pour pointer sur le nom du menu et afficher les éléments de menu.
Menu d'onglets pour en-têtes		Le menu d'onglets affiche les sections de menu sous forme d'onglets. Utilisez la souris pour cliquer sur l'onglet et afficher les éléments de menu.
Blocs horizontaux		Le menu de blocs horizontaux affiche les sections de menu sous forme d'en-têtes de bloc avec des éléments de menu sous forme de liens à l'intérieur des blocs. Les blocs sont disposés horizontalement.
Bloc de contenu d'onglet		Le menu du bloc de contenu d'onglets (horizontal) affiche les sections de menu sous forme d'onglets avec des éléments de menu sous forme de liens dans le bloc.
Liste verticale		Le menu de liste vertical affiche les sections de menu sous forme d'en-têtes et les éléments de menu sous forme de liens en dessous.
Blocs verticaux		Le menu de blocs vertical affiche les sections de menu sous forme d'en-têtes de bloc avec des éléments de menu sous forme de liens à l'intérieur du bloc. Les blocs sont disposés verticalement.

Personnalisation du style de menu

Vous pouvez personnaliser les styles de menu dans les feuilles de style utilisées par votre site.

Accédez à la **Gestion du contenu** > **Conception** > **Feuilles de style** pour personnaliser les feuilles de style.

Exemple de code de menu de navigation de page supplémentaire

Dans l'exemple suivant, examinez les sélecteurs et les règles de classe CSS. Examinez également la façon dont les conteneurs de blocs (div.cms_menu_section_blocks) sont définis en fonction du conteneur externe (TD.layout_content_submenu_column). Le conteneur extérieur fait en fait partie de la mise en page du site.

Ce concept est plus clair si vous comparez les styles aux styles utilisés dans le super menu plus bas dans l'exemple. Cet exemple montre qu'il n'est pas nécessaire de créer un tout nouveau système de menus. Vous pouvez utiliser CSS pour modifier l'aspect et la convivialité des menus 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.

```
/*********************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************
*************************************************************/
TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}
```

Traduction automatique

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

```
TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

Exemple de code pour les sections de super menu

Le menu suivant est une simple grille flottante. Les valeurs par défaut sont écrites en premier. Ensuite, sous le menu « SUPER MENU VARIATIONS... « , les valeurs par défaut sont remplacées par l'ajout d'un div contenant avec une classe unique. Dans le code qui affiche l'en-tête pour le système de base, le menu inférieur se trouve dans une cellule de tableau avec la classe de cms_header_bottom_menu (reportez-vous au sélecteur CSS TD.cms_header_bottom_menu).

```
/*************************************************************************************************
*************************************************************
  SUB MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*************************************************************************************************
*************************************************************/

TD.layout_content_submenu_column DIV.cms_menu_section_blocks {
    width: 156px;
    height: auto;
    float: left;
    position: relative;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 0px 0px;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 24px 12px 0px 12px;
}

TD.layout_content_submenu_column DIV.sub_menu_section {
    width: 156px;
    height: 20px;
    float: left;
    border-style: solid;
    border: 0px solid #e0e0e0;
    padding: 0px;
    background: none;
    padding: 0px 12px 0px 12px;
}

SPAN.cms_sub_menu_list_link, TD.submenu_cell A   {
    color: #FFF;
}

TD.layout_content_submenu_column IMG.menu_bullet{
 display: none;
}

TD.cms_menu_section_blocks_title h2, TD.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 TD.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: 11px;
```

Traduction automatique

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

```
    text-transform: uppercase;
    color: #42C4DD;
    font-weight: normal;
    white-space: nowrap;
}

TD.layout_content_submenu_column a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size:11px;
    color:#FFF;
}

TR.layout_content_submenu_row TD.layout_content_submenu_column{
 background: transparent url(sub_menu_background.gifx) repeat-y center top !important;
}
```

4.2 2. Super Menu Sections Example Code

This menu is essentially a simple float grid. The defaults are written first. Then, below the "SUPER MENU VARIATIONS..." comment, the defaults are overwritten by adding a containing div with a unique class. In the code that renders the header for the base system, the bottom menu resides in a table cell with the class of "cms_header_bottom_menu" (note the TD.cms_header_bottom_menu CSS selector).

```
/*********************************************************************************************
  Section Blocks Menu (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
div.cms_menu_section_blocks {
    width: 260px;
    height: 260px;
    float: left;
    border-style: solid;
    margin: 0px 0px 12px 12px;
    border: 1px solid #e0e0e0;
    padding: 10px;
    background: url(blue/portal_horizontal_bkg.pngx) repeat-x center bottom;
}

p.cms_menu_separator {
    border-top:1px dotted #ccc;
    margin-top: 6px;
    margin-bottom: 6px;
}

td.cms_menu_section_blocks_title h2, td.cms_menu_section_blocks_title h2 a,
 td.cms_menu_tab_blocks_text h2 {
    margin:0;
    padding: 0px;
    font-size: larger;
    font-weight: normal;
    color:#444;
}

a.cms_menu_block_item {
    margin:0;
```

Traduction automatique

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

```
    padding: 0px;
    color:#999;
    font-size: inherit;
}

/*********************************************************************************************
  SUPER MENU VARIATIONS FOR HORIZONTAL MENUS - Section Blocks Menu
 (cms_menu_section_blocks UI Macro)
*********************************************************************************************/
TD.cms_header_bottom_menu .cms_menu_super_menu_bar { /*style the super menu drop
 down bar */
  z-index: 199;
  float: left;
  background: none;
  margin-left: 44px;
}

TD.cms_header_bottom_menu div.cms_menu_section_blocks {
    width: 200px;
    float: left;
    border: 0px;
    margin: 0px 0px 12px 0px;
    padding: 0px;
    background: none;
}

TD.cms_header_bottom_menu p.cms_menu_separator {
    border-top:0px dotted #ccc;
    margin-top: 0px;
    margin-bottom: 0px;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item {  /*style an item on the
 super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
  cursor: hand;
  font-weight: bold;
  color: #000;
  border-left: 1px solid #FFF;
  border-top: 1px solid #FFF;
}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_bar_item_selected {  /*style a
 selected item on the super menu drop down bar*/
  z-index: 200;
  float: left;
  padding-left: 12px;
  padding-right: 12px;
  padding-bottom: 8px;
  padding-top: 4px;
  cursor: pointer;
```

Traduction automatique

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

```
  cursor: hand;
  background: #fff url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  font-weight: bold;
  border-right: 0px solid #CCC;
  border-bottom: 0px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  border-top: 1px solid #EEE;

}

TD.cms_header_bottom_menu  .cms_menu_super_menu_content { /* style super menu content
 block */
  position: absolute;
  z-index: 999;
  height:260px;
  display: none;
  padding: 18px;
  background: #dedfe0 url(super_menu_bkg.gifx) no-repeat left top;
  border-right: 1px solid #CCC;
  border-bottom: 1px solid #CCC;
  border-left: 1px solid #DDD;
  box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -webkit-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  -moz-box-shadow: 5px 5px 6px #666;
  filter: progid:DXImageTransform.Microsoft.dropShadow(color=#666, offX=5, offY=5,
 positive=true);
}

TABLE.super_menu_video_table {
   background: #787878 url("grey_background.pngx") repeat-y scroll center top;
 width: 184px;
}
```

Exemples d'éléments de menu et de liens de contenu

La méthode de choix d'une cible de lien (fenêtre actuelle, iFrame ou nouvelle fenêtre) et de référencement de l'élément lié (page, pièce jointe ou URL) est similaire. Passez en revue des exemples de création de liens à l'intérieur de ces éléments.

- Une référence de page de contenu vous aide à sélectionner la page souhaitée. Par exemple, la valeur home.do renvoie à la page d'accueil du site.
- Une référence de pièce jointe vous permet de référencer un seul fichier joint à l'enregistrement de l'élément de menu ou de la section. S'il existe plusieurs pièces jointes, seule la première pièce jointe est référencée. Le lien est ensuite généré automatiquement et affiche une invite **d'enregistrement de fichier de navigateur** .
- La référence d'URL spécifiée vous permet d'établir un lien vers une chaîne d'URL complète dans votre instance ou à partir d'un autre système. Par exemple, com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=66c313e7c0a8016b008ebe1a8e3d97f5&sysparm_nameofstack=b654d15bef921000914304167 renvoie au créateur **d'enregistrement Poser une question** . Utilisez cette référence pour créer un lien vers une page d'un système intranet existant.

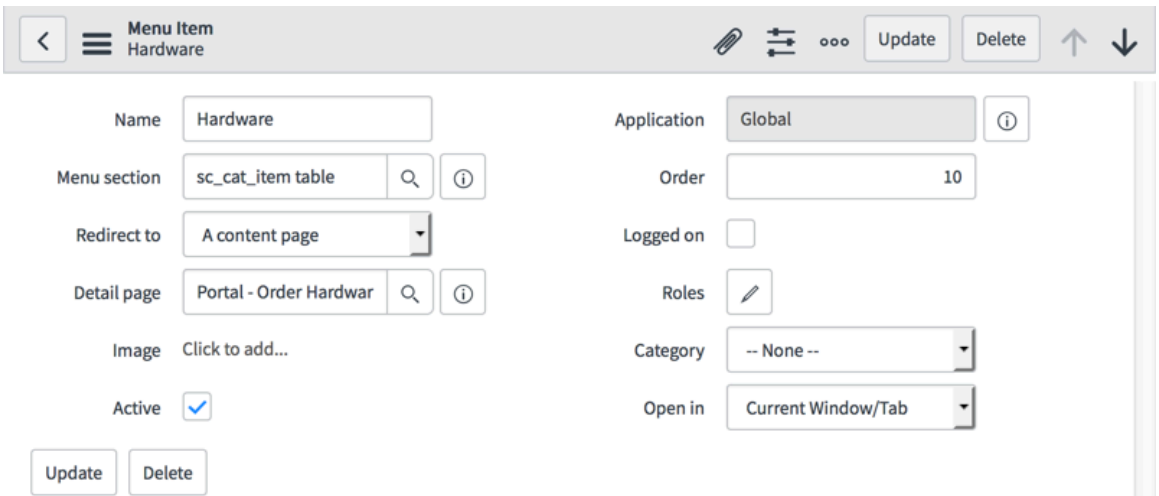
Les éléments de menu peuvent être affichés sous forme de liens proposés à partir de chaque section. Il existe de nombreux choix dans les définitions d'URL et les options de liaison. Les liens dans le portail ESS ouvrent des pages de contenu dans le site. À son tour, chaque page dispose d'un iFrame ou d'un ensemble de blocs qui héberge 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.

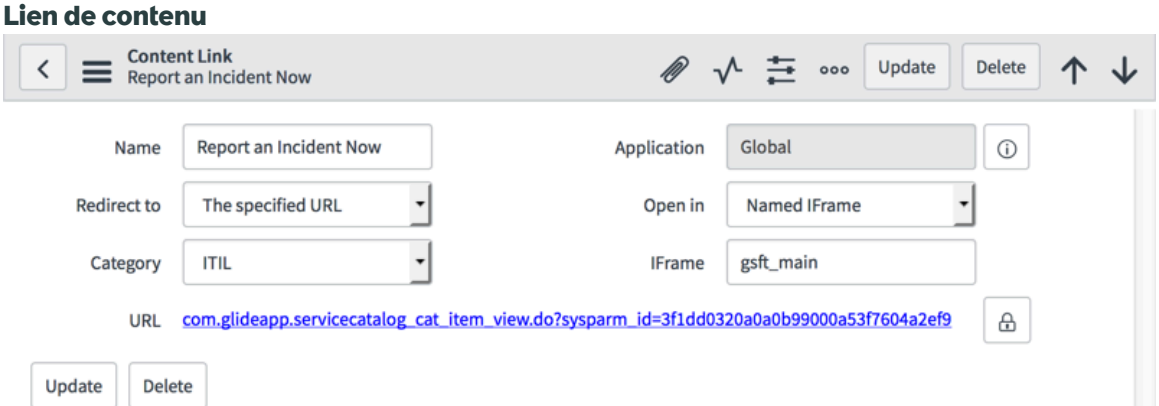
correspondantes. Cette méthode est utile pour le prototypage rapide, mais réfléchissez à l'endroit où créer des pages de détails dynamiques et utilisez les options de liaison disponibles.

Élément de menu



Les éléments de menu sont similaires aux liens de contenu, sauf qu'ils sont appelés par le bloc de liste, et non par un bloc de menu de navigation. Les éléments de menu et les liens de contenu fonctionnent de la même manière en ce qui concerne la façon dont ils sont définis et les options disponibles pour créer des liens vers des éléments. Les liens de contenu sont destinés à être appelés via un bloc de liste qui appelle la table Lien de contenu [content_link]. Les liens de contenu n'ont pas le champ **Connecté** ou l'option **Rôles** utilisés pour contrôler l'expérience d'interface utilisateur pour différents rôles.

Lien de contenu



Information associée

Afficher les liens entre les éléments du système et les URL

Afficher des exemples de menu et de liste

Les sections de menu définissent les groupes de liens et la façon dont les liens se comportent.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par exemple, le comportement du lien détermine quelle page s'ouvre lorsque l'utilisateur clique sur le lien et comment il s'ouvre, par exemple dans une nouvelle page ou un nouveau cadre. Utilisez la procédure suivante pour afficher un exemple de section de 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Menus de navigation**.
2. Cliquez sur **Portail - Menu de bloc**.
3. Dans la liste connexe **Sections de menu** , cliquez sur **Commander les éléments**.
4. Cliquez sur l'icône de référence en regard de **Page détaillée** pour ouvrir la page.
5. Dans **Liens connexes**, cliquez sur **Modifier la page**.
   Par défaut, le lien renvoie à la page Commander les éléments à l'aide du menu principal Portail - Commande (menu Bloc vertical) dans la zone de contenu de la page.

   Dans la plupart des menus CMS par défaut, la section de menu comporte le titre du menu avec du texte secondaire, une ligne de séparation et les liens que vous définissez en tant qu'éléments de menu. Bien que le design soit polyvalent et s'écoule bien entre les pages, il peut y avoir des questions sur les liens et l'évolutivité des grands catalogues. Cette pratique peut être utile uniquement pour un petit catalogue avec des éléments limités.
6. Pour afficher un exemple de contenu dynamique, procédez comme suit pour consulter la vue de liste/grille du catalogue de demandes sur le portail ESS.

   a. Ajoutez /ess/manage.do à l'URL de votre instance.
   Par exemple, https://<nom d'instance>.service-now.com/ess/manage.do.

   b. Dans la section **Démonstrations d'exemples de code** , cliquez sur **Demander une liste de catalogues/vue grille**.

   c. Parcourez les éléments de catalogue.

Configurer les blocs dynamiques

Utilisez des blocs dynamiques pour utiliser un scripting ou extraire des informations du système. Les blocs dynamiques sont l'endroit où se trouve la majeure partie de votre contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les offres d'emploi sont une bonne utilisation des blocs dynamiques. Stockez les publications dans des articles de la base de connaissances et affichez-les avec un bloc dynamique.

Plusieurs blocs dynamiques sont prédéfinis, dont les éléments suivants.

- **Nouveau contenu** : chacun des nouveaux blocs de contenu permet de créer des blocs lors de la modification des pages de contenu.
- **Connexion propre** : page de connexion par défaut demandant un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui comprend une case à cocher « Se souvenir de moi ». Une fois que l'utilisateur est connecté, ce bloc déclenche des règles de connexion.
- **Connexion** : zone qui permet à un utilisateur déconnecté de se connecter et à un utilisateur connecté de se déconnecter. Ce bloc est particulièrement utile sur les pages de contenu accessibles au public.

Traduction automatique

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

- **Rechercher** : le champ de recherche de texte global. Actuellement, la recherche de texte global est la seule forme de recherche qui peut être incluse dans une page de contenu.
- **Résultats de recherche** : zone permettant d'afficher des résultats de recherche de texte global.

Pour plus d'informations sur Apache Jelly, consultez Balises Jelly .

Remarque :
Les blocs de contenu dynamique dans Content Management System ne sont pas automatiquement échappés. Ces blocs doivent implémenter leur propre échappement de contenu (par exemple, pour se protéger contre d'éventuelles attaques de script de site à site). Pour plus d'informations, consultez Types d'échappement Jelly .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Dynamique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contenu dynamique.

Formulaire Contenu dynamique

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de contenu dynamique.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir une organisation au bloc dynamique. La catégorie détermine également la page détaillée dans laquelle les liens de bloc dynamique s'ouvrent.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc dynamique. Pour plus d'informations, consultez Formater un cadre.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Conditionnel	Entrez toutes les conditions de script à appliquer. Si cette option est sélectionnée, un champ *de script de condition* est ajouté au formulaire.
Deux phases	Cochez cette case pour autoriser les extensions diphasiques de la syntaxe Jelly .
Contenu dynamique	Saisissez le champ de script XML qui détermine le comportement du bloc dynamique.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Afficher les balises de bloc CMS

Personnaliser le bloc de listes

Formater une image en tant que bloc HTML statique

Bloc de panier du catalogue

Le bloc de panier de catalogue est un bloc dynamique fourni dans le système de base.

Ce bloc fournit le même panier que celui disponible dans le catalogue de services. Si l'option Utiliser un **panier externe** est sélectionnée dans la définition de site, incluez ce bloc dans le site afin que les utilisateurs puissent interagir avec leur panier de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 bloc de panier du catalogue est disponible lorsque la `glide.sc.use_cart_layouts` propriété est définie sur faux.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Types de blocs de contenu

Personnaliser le bloc de listes

Les blocs de liste sont des blocs de contenu qui génèrent dynamiquement une liste de liens vers des enregistrements au sein de l'instance. Lorsqu'un utilisateur clique sur un lien dans un bloc de listes, les informations associées s'affichent dans une page détaillée déterminée par son type de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Créez la liste à l'aide d'une requête simple sur n'importe quelle table ou en scriptant une requête plus avancée. Les listes sont puissantes et flexibles. Voici quelques endroits qui vous permettent d'avoir un contrôle total sur l'affichage de la liste.

Contrôle de la liste

Option	Description
Contours	Les cadres fournissent une méthode pour créer des conteneurs décoratifs pour les blocs de contenu et d'autres éléments du site. Lorsque des cadres sont utilisés avec le champ **Type** , le concepteur a un contrôle total sur le placement de la liste.
Type de liste	Le module Définitions de listes définit le type de listes disponibles pour les pages de contenu. Dans le formulaire Bloc de listes, sélectionnez une définition de liste dans le champ **Type** .
Filtrage de liste	Fournit tous les champs de la table référencée pour des résultats plus granulaires.
Nombre maximal d'entrées	Limite les résultats d'une table pour qu'ils s'adaptent à la conception du bloc.
Ordre et sens de commande	Permet le tri par n'importe quel champ de la table référencée, par ordre croissant ou décroissant.

Vous pouvez également utiliser des blocs de liste pour créer une liste de liens vers des informations en dehors de votre instance. Créez les liens externes en tant qu'enregistrements dans la table Lien de contenu [content_link], puis suivez les étapes de cette procédure.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Listes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplir 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.

Champs de blocs de listes

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour le bloc de contenu de liste. Il est utilisé pour identifier l'enregistrement dans l'instance et ne s'affiche pas sur la page de contenu. Utilisez le champ **Titre** à cette fin.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir l'organisation du bloc de contenu de liste.
Type	Sélectionnez une macro d'interface utilisateur de définition de liste pour formater la liste de liens. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de liste.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc de listes. Pour plus d'informations, consultez Créer une macro d'interface utilisateur de cadre.
Avancés	Cochez cette case pour activer la génération d'une liste à partir d'un script, plutôt qu'à partir d'une simple requête filtrée.
Requête	Filtre les résultats à l'aide d'un créateur de condition.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Titre	Saisissez le nom à afficher en haut du bloc de listes lorsqu'il apparaît dans une page de contenu.
Nbre max. d'entrées	Définissez le nombre maximal d'entrées à afficher dans ce bloc de liste.
Table	Sélectionnez une table à interroger pour les éléments de liste. La table détermine la page de détails qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un lien dans le bloc de listes. Pour plus d'informations, voir Configurer un type de contenu **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que le bloc de listes.
Conditionnel	Cochez cette case pour activer l'utilisation de conditions scriptées. Si cette option est sélectionnée, un champ **de script de condition** apparaît. Les autres champs qui apparaissent incluent les cases à cocher **Connecté** et **Omettre si vides** .

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer des définitions de liste

Les définitions de listes, semblables aux cadres de gestion de contenu, sont des conteneurs décoratifs qui contrôlent l'apparence des listes.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plus précisément, les définitions de liste sont des macros d'interface utilisateur qui utilisent le script Apache Jelly pour définir le rendu d'une liste à l'intérieur d'un bloc de liste. La conception d'un site nécessite souvent plusieurs styles de liste dans la mise en page. Les listes sont souvent la principale forme de navigation au sein d'un site, il est donc important d'avoir le contrôle sur leur formatage.

Traduction automatique

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

La configuration des définitions de liste nécessite une connaissance d'Apache Jelly.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Configuration** > **Définitions de liste** > **.**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Définition de liste.

Information associée

Content Management et le moteur Apache Jelly

Configurer un bloc HTML statique

Utilisez des blocs statiques pour le texte qui ne change pas. Par exemple, utilisez un bloc statique pour un pied de page de site contenant uniquement le nom de l'entreprise ou de l'organisation. Un bloc HTML statique permet d'exécuter n'importe quel code HTML dans une page.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Toute personne qui édite son propre HTML, Jelly ou Javascript peut trouver l'éditeur HTML dans le bloc statique limité. L'éditeur HTML peut également ajouter des balises ou des formats que les codeurs avancés trouvent inutiles. Pour des options plus avancées, utilisez des blocs dynamiques.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Blocs** > **HTML statique**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire Contenu statique.

Formulaire Contenu statique

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de contenu HTML statique.
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir l'organisation du bloc HTML statique. La catégorie détermine également la page détaillée dans laquelle s'ouvrent les liens de bloc HTML statiques. Les pages détaillées affichent souvent des informations de différentes manières.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc HTML statique. Pour plus d'informations, consultez Formater un cadre.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Conditionnel	Entrez toutes les conditions de script à appliquer. Si cette option est sélectionnée, un champ **de script de condition** et une case à cocher **« Connecté** » sont ajoutés au formulaire.
Contenu statique	Entrez le code HTML qui détermine le comportement du bloc HTML statique.

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.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Afficher les balises de bloc CMS

Formater une image en tant que bloc HTML statique

Un moyen simple d'ajouter une image à une page CMS est d'utiliser un bloc HTML statique. Une fois le bloc créé, vous pouvez le réutiliser sur l'ensemble du site.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Images**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sélectionnez une **catégorie** pour vous aider à organiser les images.
4. Saisissez le nom de fichier de l'image, y compris l'extension (par exemple, .png).
5. Chargez le fichier en **sélectionnant Cliquer pour ajouter** et en parcourant l'image.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.
8. Accédez à la **Gestion du contenu** > **Blocs** > **HTML statique** et cliquez sur **Nouveau**.
9. Collez le code suivant dans le bloc HTML, en remplaçant le nom de l'image tel qu'il a été chargé à l'étape précédente.
   Le « x » à la fin du nom de fichier est requis pour la mise en cache de l'image.

   ```
   <img src="<image_name>.gifx"/>
   ```

   Maintenant, l'image est un bloc HTML statique et vous pouvez l'ajouter à n'importe quelle page de contenu. Utilisez le code HTML standard pour modifier l'image dans le bloc de contenu.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Configurer un bloc d'en-tête

Configurer des blocs d'animation Flash

Utilisez un bloc d'animation Flash pour incorporer n'importe quel film Flash (fichier .swf) en pièce jointe ou en faisant référence à une URL dans une page de contenu.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour ajouter une vidéo en streaming ou une vidéo Flash (.flv), par exemple, à un article de la base de connaissances, voir Intégrer des vidéos dans des champs 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.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **Séquences Flash**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire Film Flash.

Formulaire Film Flash

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc d'animation Flash.
Source	Spécifiez l'emplacement où se trouve la vidéo Flash. ○ **Pièce jointe** : si cette option est sélectionnée, chargez la vidéo Flash sur cet enregistrement. ○ **Lien vers un objet externe** : si cette option est sélectionnée, un champ **URL** apparaît. Spécifiez l'URL du film Flash et assurez-vous que le film Flash est publiquement accessible.
Hauteur	Entrez la hauteur de la vidéo Flash en pixels.
Largeur	Entrez la largeur de la vidéo Flash en pixels.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Ajouter et gérer les pièces jointes

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Configurer les liens de contenu

Utilisez des liens de contenu pour créer des liens de navigation vers des informations en dehors de votre instance. Les liens de contenu sont les prédécesseurs des menus de navigation.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Une fois le lien de contenu configuré, il doit être défini dans un bloc de liste. Les blocs de listes utilisent des liens de contenu pour référencer des informations en dehors de votre CMS.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **Liens de contenu**.
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 Lien de contenu

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le lien de contenu
Rediriger vers	Sélectionner l'emplacement du lien externe
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir l'organisation du bloc de contenu de liste.
URL	Cliquez sur l'icône de verrou pour ouvrir le champ de modification, puis saisissez l'URL du site à ouvrir lorsque le lien est cliqué. Ce champ **n'est disponible que si l'option Rediriger vers** est définie sur **l'URL spécifiée**.
Ouvrir dans	Sélectionnez le comportement du lien cliqué.
Pages détaillées	Sélectionnez la page où le lien s'ouvre lorsque vous cliquez dessus. Ce champ **n'est disponible que si l'option Rediriger vers** est définie sur **Une page de contenu**.
iFrame	Entrez le nom de l'iFrame dans lequel le lien s'ouvre lorsque vous cliquez dessus. Assurez-vous qu'il y a un iFrame sur la page où le lien s'ouvre. Ce champ n'est disponible que si **l'option Ouvrir dans** est définie sur **iFrame nommé.**

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. De **Gestion du contenu** > **Blocs** > **Listes**, créez un bloc de listes qui fait référence aux liens de contenu en sélectionnant **Lien de contenu** dans le champ de table.
6. Créez une requête pour déterminer quels liens externes s'affichent sur la page.
   Par exemple, la requête `Catégorie est Recherche` affiche tous les liens externes dont la catégorie est définie comme **Recherche**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les iFrames

Un iFrame incorpore une URL sur une page à l'intérieur d'un cadre. Il peut intégrer des pages externes ou rendre ServiceNow du contenu.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Configurez un iFrame avec les formulaires que vous créez dans l'instance et créez un lien vers la page dans laquelle l'iFrame réside.

Remarque :
N'ajoutez aucun type de rapport, tel qu'un calendrier, aux iFrames. Pour plus d'informations sur l'ajout d'un rapport directement sur une page sans utiliser d'iFrames, consultez Intégration de rapports dans Jelly .

Remarque :
Pour fournir ServiceNow du contenu à partir d'une page Web, consultez plutôt 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.

Remarque :
Pour en savoir plus sur cette propriété, consultez X-Frame-Options : SAMEORIGIN (renforcement de la sécurité de l'instance) dans les paramètres de renforcement de la sécurité de l'instance.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **Iframes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez les champs du formulaire iFrame.

Champs du formulaire iFrame

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc iFrame.
Nom du contour	Saisissez un nom pour le cadre sur la page. Lorsque vous utilisez des iFrames pour présenter ServiceNow du contenu tel que des formulaires ou des listes, le nom du cadre doit être `gsft_main`. Ce nom permet aux liens dans l'iFrame de s'ouvrir dans l'iFrame.

URL	Entrez l'URL à afficher dans l'iFrame. Si vous utilisez l'iFrame pour afficher ServiceNow du contenu, commencez par le nom de la page et n'incluez pas la partie instance de base de l'URL. Par exemple, pour afficher la liste des éléments demandés, l'URL est :
	
	`sc_req_item_list.do`
	
	Des requêtes peuvent être appliquées à l'URL. Par exemple, pour afficher une liste d'éléments demandés ouverts, l'URL est la suivante :
	
	`sc_req_item_list.do ?sysparm_query=active=true`
	
	Pour plus d'informations, consultez Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL.

Dimensionnement	Sélectionnez une option pour la taille du bloc iFrame. **Remarque :** **L'option Développer pour s'adapter au choix de contenu ne fonctionne qu'avec**ServiceNow du contenu. Si l'option *Taille fixe* est sélectionnée, les champs de hauteur et de largeur s'affichent pour vous permettre d'entrer la taille en pixels.

Remarque :
Certains navigateurs suppriment les iFrames parce qu'ils utilisent une valeur d'en-tête X-Frame-Options de SAMEORIGIN. L'en-tête X–Frame-Options a été introduit dans Internet Explorer 8 RC1, pour aider à détecter et à empêcher le redressement basé sur les images. La valeur SAMEORIGIN permet au navigateur d'afficher une page vierge au lieu de la page cible du ou <iframe> lorsque la cible du <frame> cadre n'est pas sur la même origine que la page elle-même. La prise en charge de cet en-tête a été implémentée dans Safari 4.0, Chrome 4.1.249.1042 et Firefox 3.6.9 et versions ultérieures.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Intégrer Live Feed à CMS

Vous pouvez fournir l'accès à Live Feed à partir de pages intégrées dans le système Content Management (CMS). Par exemple, autorisez un utilisateur final à accéder au flux de votre entreprise via le portail ESS.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le modèle de portail ESS comprend le bloc dynamique **Portail - Page en direct** et **Flux en direct** (requiert le module d'extension Flux en direct). Pour fournir l'accès à Flux en direct à partir de pages CMS, ajoutez le bloc dynamique Flux en direct à une page CMS ou incluez la **page Portail - En direct** dans un site.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Contenu spécialisé** > **Iframes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Remplissez le formulaire de bloc iFrame avec les valeurs suivantes.

Valeurs iFrame

Champ	Valeur d'entrée
Nom	Saisissez un nom unique : Live Frame
Nom du contour	Saisissez un nom de cadre : live_frame
URL	Entrez https://instance name/live_feed.do ?sysparm_doctype=true . Remplacez le nom de l'instance par l'URL de votre instance, par exemple <myinstance>.service-now.com.
Dimensionnement	Sélectionnez **Taille fixe** et saisissez les dimensions en pixels de hauteur et de largeur en fonction de la page sur laquelle vous prévoyez d'afficher le flux. Par exemple, saisissez une largeur de 1024 et une hauteur de 768.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Effectuez les étapes décrites dans Ajouter le bloc à une page.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Méthodes iFrame

Les exemples suivants montrent comment les enregistrements système sont extraits dans un iFrame placé sur une page de contenu.

Pour les listes ou formulaires système, utilisez le nom du contour **gsft_main** afin que les liens fonctionnent correctement.

Traduction automatique

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

- **Order Hardware** est un exemple de liaison à une catégorie de catalogue.
  - URL : com.glideapp.servicecatalog_category_view.do ?sysparm_parent=d258b953c611227a0146101fb1be7c31&sysparm_view=
  - Nom du cadre : **gsft_main**
- **Ma liste d'approbations** est un exemple de liaison à une liste avec un filtre de vue et un script JavaScript qui référencent l'utilisateur authentifié.
  - URL : sysapproval_approver_list.do ?sysparm_query=approver=javascript :getMyApprovals()&sysparm_view=ess
  - Nom du cadre : **gsft_main**
- **La page d'accueil de Service Catalog (système)** fait référence à la page de catalogue système dans l'application Service Catalog. Si vous êtes satisfait de l'apparence du catalogue, cette méthode est un moyen facile d'intégrer la page dans une conception CMS.
  - URL : catalog_home.do ?sysparm_view=catalog_default
  - Nom du cadre : **gsft_main**
- **La vue d'ensemble de Gestion des problèmes** fait référence à une page d'accueil. .. / constitue la chaîne d'URL relative aux pages d'accueil du système. Sans cela, la chaîne d'URL se résout en la référence de la page d'accueil CMS par défaut dans le site.
  - URL : .. /home.do ?sysparm_view=problem_overview
  - Nom du cadre : **gsft_main**

Configurer un bloc de contenu détaillé

Un bloc de contenu détaillé affiche le contenu d'un document existant, comme un incident, un article de la base de connaissances ou une demande Service Management. Le type de document détermine la page vers laquelle pointe une liste de documents.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Le bloc fonctionne avec les types de contenu du champ **Page de détails par défaut** . Pour plus d'informations, consultez Configurer un type de contenu.

Si vous prévoyez d'utiliser un script pour rechercher un document, configurez le formulaire pour ajouter le champ **Script** s'il n'est pas affiché.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Configuration** > **Paramètres de détails de page**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire Contenu détaillé.

Formulaire Contenu détaillé

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom unique pour le bloc de contenu détaillé.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Catégorie	Sélectionnez une catégorie pour fournir l'organisation du bloc de contenu détaillé. Si le **type** de bloc est **Afficher le document actuel de la page**, la catégorie affiche le contenu de n'importe quel lien du même type.
Contour	Sélectionnez un style de bordure pour le bloc de contenu détaillé. Pour plus d'informations, consultez Formater un cadre.
Document modèle	Sélectionnez le document à afficher par défaut.
Actif	Cochez cette case pour rendre le bloc disponible pour utilisation.
Type	Sélectionnez le comportement du bloc. ○ **Afficher un document spécifique** : affiche le **document modèle**. ○ **Afficher le document actuel de la page** : affiche le document actuellement sélectionné. ○ **Utiliser un script pour rechercher un document** : utilise le champ **Script** pour sélectionner un document particulier.
Conditionnel	Cochez la case et saisissez toutes les conditions scriptées à appliquer. Cocher cette case ajoute un champ **de** script de condition et une case à cocher **Connecté** au formulaire.
Script	Entrez un script pour rechercher un document approprié **si Type est** défini sur **Utiliser un script pour rechercher un document**. Définissez le **retour** au GlideRecord du document souhaité.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Information associée

Blocs de contenu

Configurer un bloc de contenu

Content Management et le moteur Apache Jelly

Apache Jelly est un moteur de script et de traitement basé sur Java et XML permettant de transformer XML en code exécutable.

Le moteur Apache Jelly ressemble beaucoup à XML et devrait être confortable pour les développeurs familiers avec JavaScript, XML, XHTML ou HTML. Dans l'instance, le moteur Apache Jelly affiche des éléments tels que des formulaires, des listes et des pages d'interface ServiceNow utilisateur. Le code Apache Jelly s'affiche bien dans un bloc de contenu dynamique, mais peut rencontrer des problèmes lorsqu'il est utilisé dans des blocs statiques. Vous pouvez utiliser des balises, des appels et des instructions Jelly, mais le HTML agit comme du XHTML.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?>
<j:jelly trim = "false" xmlns:j = "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null"
>

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" >
<h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1>
<p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
</p> <br />
```

Traduction automatique

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

```
</j:if>
<j:if test = "${current_page.getName()=='IT 3.0'}" >
  <h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1>
  <p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br />
 </j:if>
 </j:jelly>
```

Assurez-vous que toutes les balises sont fermées. S'il ne s'agit pas d'une balise qui se ferme naturellement, placez une barre oblique avant le crochet de fin. Par exemple, a `<BR />` ou un `<IMG src="cms.png" />`.

Si vous n'êtes pas familier avec le scripting Jelly, consultez les rubriques suivantes :

- Balises Jelly
- Extensions de la syntaxe Jelly
- Types d'échappement de Jelly

Incluez la balise suivante avec tous les scripts Apache Jelly.

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
```

La balise semble complexe, mais gardez à l'esprit les informations suivantes.

- Le script Apache Jelly utilise plusieurs espaces de noms.
- Il existe deux types de préfixes dans les balises : j et g. Le préfixe j est utilisé pour les balises qui font partie intégrante d'Apache Jelly. Le préfixe g est utilisé pour les balises que la plateforme a créées et utilise à des fins de plateforme ServiceNow .

Les préfixes j2 et g2 sont identiques à j et g, sauf qu'ils sont traités dans une deuxième phase. L'analyseur de script Apache Jelly passe en revue chaque balise j et g respectivement. Par exemple :

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <j:set var="jvar_phase1" value="Hello" />
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 ${jvar_phase1} $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Dans la phase 1, l'analyseur passe en revue toutes les balises j et g. Il met ensuite en cache le résultat. Avant d'exécuter la deuxième phase, il prend les espaces de noms j et g et déplace les espaces de noms vers la deuxième phase. Il ressemble à quelque chose comme le code suivant.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="jelly:core"
 xmlns:g2="glide">
 <j2:set var="jvar_phase2" value="World" />
 Hello $[jvar_phase2]
</j:jelly>
```

Pour les appels ultérieurs de ce script, seule la phase 2 est analysée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 prévoyez d'utiliser les balises Jelly de phase 2 (g2 et j2) sur les tables Type de contenu [content_type] ou Contenu dynamique [content_block_programmatic], sélectionnez l'option **Deux phases** sur le formulaire de contenu.

Un autre exemple consiste à créer un rapport de tous les incidents ouverts affectés à chaque groupe. À cette fin, vous pouvez utiliser un rapport et gagner du temps, mais c'est un bon exemple pour apprendre Jelly. Commencez par la balise Jelly :

```
<j:jelly trim= "false" xmlns:j= "jelly:core" xmlns:g= "glide" xmlns:j2= "null" xmlns:g2= "null" >
</j:jelly>
```

Tout d'abord, vous avez besoin d'une liste d'incidents ouverts. Utilisez une balise `g2 :assess` . La balise evaluate exécute le script. Tout ce qui se trouve à l'intérieur de la balise est analysé comme une règle métier, ainsi, par exemple, vous pouvez appeler des règles métier globales, script includes et gliderecord.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
</j:jelly>
```

Ce script est en phase 1, car des changements fréquents des groupes d'affectation d'incident ne sont pas attendus. Notez également l'attribut `var` sur la balise assess. Cet attribut spécifie quelle variable est définie à partir de ce bloc. À la fin du script, il y a un `gr` sur une ligne à part. Cette dernière ligne est ce qui définit la variable.

Vous pouvez omettre la variable `jvar_groups` , mais toutes les variables de la balise d'évaluation deviennent des variables Apache Jelly. `L'objet = vrai` spécifie que la variable n'est pas un type de données primitif. Si `object=true` est omis, le script s'interrompt car `jvar_groups` ne peut contenir que des éléments tels que des entiers et des chaînes.

Après la balise d'évaluation, parcourez ces groupes et recherchez les incidents correspondant à chacun d'eux.

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <table>
  <tr>
   <th>Name</th>
   <th>Incidents</th>
  </tr>
  <j:while test="${jvar_groups.next()}">
   <tr>
    <td>${HTML:jvar_groups.getValue('name')}</td>
    <td></td>
   </tr>
  </j:while>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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>
</j:jelly>
```

Vous pouvez inclure du code XML normal dans le script Apache Jelly à tout moment. Comme il n'y a pas d'espace de noms, le script Apache Jelly n'essaie pas d'analyser les balises XML. Remarquez la boucle `j :while` . Il s'agit d'une boucle while normale qui peut itérer à travers un objet GlideRecord. Notez également que vous affichez une valeur avec `${HTML :jvar_groups.getValue('name')}`. Voici les éléments importants :

- Les crochets extérieurs, `${}`, spécifient la sortie de la variable et la phase dans laquelle la variable est sortie : `${}` signifie la première phase, `$[]` signifie la deuxième phase.
- HTML avant l'expression sert à échapper la sortie. L'`expression jvar_groups.getValue('name')` est échappée pour HTML. Pour les autres types d'échappement, il existe JS (Javascript), NS (aucun script) et d'autres options.

Pour ne sélectionner qu'un seul enregistrement et ne pas itérer à travers de nombreux enregistrements, le code ressemble à l'exemple suivant :

```
<j:jelly trim="false" xmlns:j="jelly:core" xmlns:g="glide" xmlns:j2="null" xmlns:g2="null">
 <g:evaluate var="jvar_groups" object="true">
  var now_GR = new GlideRecord("sys_user_group");
  gr.orderBy('name');
  gr.query();
  gr;
 </g:evaluate>
 <j:if test="${jvar_groups.next()}">
  We found ${HTML:jvar_groups.getValue('name')}
 </j:if>
</j:jelly>
```

Exemples de gestion de contenu et de code Jelly

Exemples de code

Exemple de code d'en-tête

Ce bloc de contenu dynamique doit être actif et l'option « Deux phases » doit être cliquée. La balise g :requires inclut le script d'interface utilisateur défini dans le système dont le nom est « servicenow.website.global ». L'extension de fichier de l'appel est .jsdbx et est utilisée uniquement dans l'appel au script d'interface utilisateur, et non dans le nom du script dans le système. Pour JSDBX, le fichier appelé est un JavaScript(.js) défini dans la base de données (db) qui doit être mis en cache (x).

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
 "jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

   <g:requires name = "servicenow.website.globals.jsdbx" />

</j:jelly>
```

Titre et description de la page Exemple de code

Ce bloc de contenu dynamique doit être actif. Cet extrait de code comporte deux actions. Le premier est un conteneur de chaîne tourné vers l'avenir qui permet la traduction du site, l'appel de chaîne ${gs.getMessage('Your Text')}). La deuxième action récupère le titre et la description de la page, ${current_page.getName()} et ${current_page.getDescription()}.

Traduction automatique

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

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<j:if test = "${current_page.getName()=='Solutions'}" ><h1 class = "page_name"
> <b> <a href = "solutions.do?" title="${gs.getMessage('Solutions')}"
>${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> </h1><p class = "page_description"
>
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if><j:if test = "${current_page.getName()=='IT
3.0'}" ><h1 class = "page_name" > <b> <a href = "solutions.do?"
title="${gs.getMessage('Solutions')}" >${gs.getMessage('Solutions')}</a> </b> |
${current_page.getName()}</h1><p class = "page_description" >
    ${current_page.getDescription()}
 </p> <br /></j:if></j:jelly>
```

Bloc de listes extrait d'articles de la base de connaissances Exemple de code

Cet exemple de code contient l'une des meilleures astuces du CMS. L'utilisation du champ type avec des puisements dans un certain nombre de définitions de liste définies permet d'apporter des modifications légères ou très spectaculaires à l'affichage de la liste. Étant donné que l'interface utilisateur est ouverte à la configuration et à l'innovation, il s'agit d'une bonne occasion d'utiliser les compétences de conception. Quiconque peut utiliser le HTML et le CSS sait qu'une liste de base peut être transformée en grille flottante ou être mise en ligne. Les combinaisons ne sont limitées que par ce que le concepteur peut imaginer et coder.

Dans l'exemple de code, un champ de logo personnalisé (u_logo) est ajouté au formulaire Connaissances. Le champ personnalisé affiche les logos des clients, des partenaires et des images des récompenses sur la page des récompenses. Il existe un certain nombre de sections différentes qui utilisent cette définition de liste afin qu'une réutilisation efficace ait lieu.

- div class="cms_knowledge_list customer_success » - Commencez par créer un conteneur externe avec un nom de classe unique qui peut être utilisé comme base pour les sélecteurs de style et les règles CSS. À partir du conteneur externe, de nombreux éléments enfants sont accessibles pour la thématisation.
- <g :for_each_record file="${current} » max=" ${jvar_max_entries}"> : boucle pour la création de liste qui appelle l'enregistrement de table sélectionné et les entrées définies sur le formulaire de liste.
- <a href="knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge, ${current.sys_id}"> - Définit le lien vers le détail de l'article dans la base de connaissances. Pour plus d'informations, examinez les types de contenu dans la définition du site et vous verrez certaines similitudes. La knowledge.do ? partie de l'URL pointe vers la page de détails de la base de connaissances qui (comme mentionné ci-dessus) est obligatoire si vous prévoyez d'appeler la base de connaissances dans votre site CMS. Le reste de l'URL représente la syntaxe pour appeler un article de la base de connaissances par son sys_id. Chaque élément logé dans le système a une sys_id unique.
- <ttt>${SP}-${SP}${current.author.first_name}${SP}${current.author.last_name}</tt>

Traduction automatique

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

- Cet exemple est commenté et n'est pas utilisé, mais il est tout de même intéressant dans la mesure où il a un appel Jelly ${SP} et qu'il extrait l'auteur de l'article de la base de connaissances par son prénom et son nom.

```
<?xml version= "1.0" encoding= "utf-8" ?><j:jelly trim = "false" xmlns:j =
"jelly:core" xmlns:g = "glide" xmlns:j2 = "null" xmlns:g2 = "null" >

<div class = "cms_knowledge_list customer_success"
><g:for_each_record file = "${current}" max = "${jvar_max_entries}"
><br /><table cellspacing = "0" cellpadding = "0" border
= "0" class = "background_transparent" ><tr><td class =
"cms_knowledge_list_image" ><j:if test = "${current.u_logo.getDisplayValue() !=
''}" ><div class = "knowledge_article_logo" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >
<img src = "${current.u_logo.getDisplayValue()}" alt="${current.text}" width =
"110px" /> </a></div></j:if>

  </td><td width = "100%" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}"
target = "_top" ><span class = "cms_knowledge_list_link"
>${current.short_description}</span></a><p class = "kb_description" >
    "${current.description}"
    <!--${SP}-${SP}<span
class="cms_knowledge_list_author">${current.author.first_name}${SP}${current.
author.last_name}</span>--></p></td></tr><tr><td width = "100%" colspan
= "2" class = "kb_learn_more" ><p class = "kb_learn_more" ><a href =
"knowledge.do?sysparm_document_key=kb_knowledge,${current.sys_id}" >Learn
More</a></p></td></tr></table>

</g:for_each_record></div>

</j:jelly>
```

Information associée

Content Management et le moteur Apache Jelly

Style dans Content Management

Les pages de contenu peuvent être stylisées avec CSS, comme n'importe quel site Web HTML.

Trois éléments contrôlent les styles CSS :

- Les feuilles de style sont des enregistrements contenant des déclarations CSS.
- Les thèmes sont des groupes de feuilles de style qui peuvent être invoqués ensemble.
- Les cadres sont des macros d'interface utilisateur qui définissent la bordure extérieure des blocs de contenu individuels lorsqu'ils s'affichent sur une page de contenu. Les cadres fonctionnent en faisant appel à des définitions particulières dans les feuilles de style.

Information associée

Définir un cadre dans une feuille de style

Créer une macro d'interface utilisateur de cadre

Traduction automatique

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

Feuilles de style

Les feuilles de styles sont des feuilles de style en cascade (CSS) standard qui définissent l'apparence de tous les éléments de l'interface.

Les feuilles de style en cascade (CSS) peuvent être internes (stockées dans la base de données) ou externes (hébergées sur le serveur), en fonction des besoins de l'organisation. Pour définir une feuille de style interne, utilisez le CSS standard dans le champ de style. L'utilisation d'un CSS externe permet au système de gestion de contenu d'utiliser le même CSS qu'un site Web d'entreprise ou une autre ressource en ligne.

Utilisez une feuille de style externe en définissant une URL qui pointe vers le fichier .cssx. Si vous chargez un fichier .cssx sur la plateforme, vous pouvez référencer le fichier .cssx à l'aide d'une URL.

Les pages de contenu ne font pas directement référence aux feuilles de style. Pour appeler une feuille de style, affectez la feuille de style à un thème à l'aide de la liste connexe du formulaire de thème.

Information associée

Personnaliser un thème de conception

Thèmes de conception

Les thèmes de conception sont la convergence de la structure et du style, ce qui en fait un outil essentiel pour créer une interface utilisateur puissante.

Pour un projet réussi, consultez le guide de style de l'entreprise et communiquez avec l'équipe d'art du site Web de l'entreprise. Si l'organisation dispose d'un service artistique ou de design qui gère la personnalisation, incluez-le dans ce processus.

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages. Dans la plupart des environnements, de nombreuses pages partagent quelques thèmes. Utilisez plusieurs thèmes dans un site pour créer des différenciateurs stylistiques entre les zones du site. Vous pouvez également utiliser un thème unique pour créer une apparence unifiée pour le site.

Information associée

Définir un cadre dans une feuille de style

Créer une macro d'interface utilisateur de cadre

Personnaliser un thème de conception

Un thème est une collection d'une ou de plusieurs feuilles de style (fichiers CSS) qui définissent un aspect cohérent pour un ensemble de pages.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les thèmes peuvent être invoqués de l'une des façons suivantes.

- Directement par pages de contenu.
- Comme thème par défaut d'un site de contenu.
- Sur la page de configuration en tant que valeur globale 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** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Thèmes**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Tapez un nom pour le thème et marquez-le comme Actif.
4. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis cliquez sur **Enregistrer**
   La liste connexe **Feuille de style** s'affiche.
5. Utilisez la liste connexe **Feuille de style** pour ajouter des feuilles de style au thème.

Types de documents

Le modèle de page HTML view_content sur lequel tous les CMS sont basés est défini par défaut sur `doctype=html`.

Le code ressemble au code source HTML suivant.

```
<!DOCTYPE HTML>
```

Si votre site CMS ne s'affiche pas correctement, supprimez le doctype de la page en définissant la propriété suivante : *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse

Voici la valeur par défaut de cette propriété : *`glide.html.doctype.pages`* = chat_desktop,live_feed,live_feed_small,navigator,navpage11,image_browse,view_content

La définition de ce type de documents offre les avantages suivants pour la création de nouveaux sites :

- Intégrer une pratique courante : Utilisez une pratique qui est de plus en plus adoptée sur Internet et qui peut empêcher certains navigateurs de fonctionner en mode bizarre.
- CSS et balisage plus propres : écrivez plus de CSS et de balisage basés sur des normes pour favoriser le partage de code.
- Un pas vers la compatibilité des navigateurs : trouvez des solutions qui fonctionnent sur tous les navigateurs et évitez les solutions de contournement spécifiques aux navigateurs.

Formater un cadre

Les cadres permettent de gérer les conteneurs décoratifs pour les blocs de contenu et tout autre élément du site. Par exemple, un cadre peut être un conteneur, composé de balises div ou span, dont le style comporte des coins arrondis.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les blocs de contenu individuels utilisent une macro d'interface utilisateur de cadre pour définir les cadres. Lors de l'affichage d'un formulaire de bloc de contenu, le champ **Cadre** offre un choix entre les différentes macros d'interface utilisateur de cadre. Toutefois, la macro d'interface utilisateur de cadre n'a pas la définition du cadre dans son script Jelly. Au lieu de cela, il fait référence à un bloc particulier tel que défini dans une feuille de style.

La configuration d'un nouveau cadre est un processus en deux étapes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Définissez le cadre dans une feuille de style.
2. Créez la macro d'interface utilisateur de cadre pour invoquer la définition de cadre.

Définir un cadre dans une feuille de style

Ajoutez des définitions de style pour n'importe quelle macro d'interface utilisateur de cadre personnalisée que vous créez.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Chaque image a son propre nom de classe.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Feuilles de style**.
2. Sélectionnez une feuille de style pour contenir la définition du cadre.
   Les thèmes du système de base utilisent une feuille de style **Cadres** distincte.
3. Ajoutez le code suivant, en remplaçant le nom et le style de cadre souhaités :

```
div.FRAMENAME{border:STYLE;}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer une macro d'interface utilisateur de cadre

Copiez une macro d'interface utilisateur de cadre existante pour afficher du contenu dans un cadre personnalisé.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez une macro d'interface utilisateur de cadre personnalisée si vous souhaitez contrôler le style du cadre avec vos propres définitions de feuille de style.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Contours** et sélectionnez l'une des macros d'interface utilisateur d'image existantes.
2. Modifiez le nom pour qu'il corresponde au FRAMENAME que vous avez utilisé dans la feuille de style.
3. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la barre d'en-tête et sélectionnez **Insérer et rester**.
4. Mettez à jour le nom du cadre dans le champ XML comme indiqué :

```
<div class="FRAMENAME">
```

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.

Que faire ensuite

- Dans n'importe quel formulaire de bloc de contenu, sélectionnez la macro d'interface utilisateur.
- Définissez le cadre dans une feuille de style.

Information associée

Blocs de contenu

Balises meta Content Management

Les balises meta sont des balises spéciales dans les pages Web qui contiennent des informations sur la page, mais qui ne sont pas affichées avec la page. Vous pouvez définir des balises meta personnalisées pour les pages de contenu.

Les balises méta ne sont pas perceptibles par le visiteur de la page, sauf si le visiteur regarde le code source de la page. Les moteurs de recherche Web lisent les balises méta lorsqu'ils « explorent » le Web, identifiant et organisant le contenu. Les concepteurs de sites Web modernes utilisent souvent des balises méta pour intégrer des « indices » aux moteurs de recherche sur la façon d'indexer ou d'explorer le site.

Structurellement, une balise meta se compose d'une balise et d'une paire nom/contenu et ressemble au code suivant.

```
<meta name="generator" content="MediaWiki 1.16wmf4" />
```

Le système Content Management vous permet de définir à la fois des balises au niveau du site et au niveau de la page.

Configurer une balise meta au niveau de la page

Une balise au niveau de la page est une balise meta définie sur une page spécifique et incluse uniquement sur cette page.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si une page individuelle possède une balise spécifique portant le même nom que le site, la balise de page est prioritaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Pages**.
2. Ouvrez la page.
3. Si elle n'est pas déjà incluse, ajoutez la liste connexe **des balises meta** au formulaire.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Balises meta**.
5. Saisissez un **nom** et un **contenu** pour la balise.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer une balise meta au niveau du site

Une balise au niveau du site est une balise meta définie sur un site et incluse sur chaque page de ce site.

Avant de commencer
Rôle requis : content_admin ou 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

Si une page individuelle possède une balise spécifique portant le même nom que la balise de site, la balise de page est prioritaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Sites**.
2. Ouvrez le site.
3. Si elle n'est pas déjà incluse, ajoutez la liste connexe **des balises meta** au formulaire.
4. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Balises meta**.
5. Saisissez un **nom** et un **contenu** pour la balise.
6. Cliquez sur **Envoyer**.

Configurer les mises en page basées sur DIV

Une fois que vous avez créé votre site, vous pouvez modifier la mise en page du site à l'aide de balises DIV.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

De nombreuses mises en page Web utilisent des tableaux pour une présentation cohérente. Les tableaux sont efficaces pour les chiffres et les statistiques, mais peuvent être limitatifs pour la conception d'autres types d'informations. Les balises DIV sont des balises d'éléments de bloc flexibles. Pour utiliser des balises DIV pour les mises en page, attribuez un ID à la balise et affectez des attributs à l'aide de CSS.

Le passage aux balises CSS et DIV est utile de la manière suivante :

- Simplifier le code
- Réduire la quantité de code
- Augmenter la vitesse de chargement de la page
- Séparer le contenu de la présentation
- Les pages d'aide s'adaptent aux différentes résolutions des appareils
- Facilitez l'exploration des pages par les moteurs de recherche
- Rendre le code plus conforme à l'évolution des normes de conception des pages Web

Un thème nommé **Administration Theme - Charcoal** est inclus en tant qu'exemple de mises en page basées sur des divs pilotées par CSS. Pour afficher la mise en page **Thème d'administration - Div** charbon de bois, procédez comme suit.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Gestion du contenu** > **Conception** > **Mises en page**.
2. Cliquez sur **Admin 1 Column (Administrateur 1 colonne)**
3. Passez en revue le code.

Hiérarchie des balises meta du contenu

Les balises meta au niveau de la page et du site sont incluses dans une hiérarchie de balises meta 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.

Balises au niveau du site et de la page

CMS prend en charge les balises au niveau de la page et du site. Le comportement du système consiste à afficher la somme de toutes les balises au niveau de la page et au niveau du site. Par exemple, si vous avez deux balises sur le site et une balise sur la page, toutes avec des noms différents, vous voyez trois balises sur la page. Deux proviennent du site et un de la page. Si le site et la page possèdent une balise du même nom, seule la balise de page est utilisée.

Remarque :
Le système Content Management ne prend pas en charge certaines balises meta couramment utilisées. Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser la balise meta X-UA-Compatible, qui vous permet de spécifier dans quelle version d'Internet Explorer un site doit être rendu.

Exemple : toutes les balises ont des noms uniques

```
 Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich
dinner      steak
```

Exemple : la balise de niveau de page remplace la balise de niveau de site

```
Site Level
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       sandwich

Page Level
Name        Content
lunch       tacos <--- overrides site level
dinner      steak

Output
Name        Content
breakfast    eggs
lunch       tacos
dinner      steak
```

Points d'intégration de la gestion du contenu

Les points d'intégration utilisent des blocs de contenu dans CMS pour lier différentes applications entre elles à l'aide de méthodes statiques et dynamiques.

En utilisant des points d'intégration, les utilisateurs peuvent se connecter à différents systèmes à partir d'une seule page. La puissance du CMS réside dans le fait qu'il peut afficher n'importe quelle donnée au sein de la ServiceNow plateforme. Le portail ESS, 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.

exemple, connecte les utilisateurs à un catalogue de services, à une base de connaissances et à un site d'aide et de signalement des incidents. Chaque section contient un ensemble de liens vers du contenu supplémentaire. Les blocs de liste offrent le moyen le plus simple d'afficher des données de manière dynamique. Les types de contenu définissent la façon dont les listes sont liées aux données détaillées auxquelles elles font référence.

La génération de listes à partir de la plateforme est simple, surtout si vous utilisez le ServiceNow filtrage. Lorsque le CMS a été introduit pour la première fois, les listes étaient la seule méthode disponible pour créer des systèmes de navigation pour les sites. Les types de contenu définissent les liens d'enregistrement système à l'aide de modèles spécifiques pour définir la liste et les détails.

- Modèle de résumé : définit la liste
- Modèle de détail : définit le détail tel qu'il est rendu dans une page.

Les modèles fonctionnent ensemble pour transmettre des attributs de données ou l'identificateur d'enregistrement unique (sys_id) (sysid) dans une page de détails unique qui gère les données. Toutes les variations d'attributs utilisent l'URL envoyée à la page.

Comprendre le fonctionnement des types de contenu peut faire la différence entre un site de 20 pages et un site de 200 pages. Il y a un temps pour les deux types d'appels de données. En fonction de la tâche, il existe des moments appropriés pour l'utilisation du contenu statique et des moments pour les méthodes dynamiques.

Afficher les liens entre les éléments du système et les URL

Vous pouvez afficher les liens entre les éléments de votre système et leurs URL pour afficher un contenu plus spécifique au sein de votre site.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Consultez la page Accéder à un enregistrement ou à un module à l'aide d'une URL pour obtenir une vue d'ensemble de la syntaxe des URL dans la ServiceNow plateforme.

La liste Incidents offre un exemple rapide d'affichage d'un formulaire dans son propre onglet. Cette méthode d'affichage illustre comment ajouter la chaîne d'URL pour afficher un contenu plus spécifique dans votre site.

Procédure

1. Accédez à la**Incident** > **Tous**.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris dans une zone vide du cadre de contenu et sélectionnez **Ouvrir le cadre dans une nouvelle fenêtre** ou **Ouvrir le cadre dans un nouvel onglet**.
   L'URL renvoyée ressemble à cet exemple.

   <instance_name>/incident_list.do ?
   sysparm_userpref_module=b55b4ab0c0a80009007a9c0f03fb4da9

   L'URL est composée des éléments suivants.

   - incident_list.faire ? est l'appel à la liste sans qu'aucun paramètre ne lui soit transmis. Explorez les options de menu contextuel et les variations de filtrage de liste pour voir comment la chaîne d'URL est ajoutée à chaque action.
   - incident_list.do ?sysparm_query=&sysparm_view=ess est un exemple de la façon dont la vue est transmise dans la chaîne d'URL.

Traduction automatique

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

- incident_list.do ?sysparm_query=GROUPBYactive&sysparm_view= est l'apparence de l'URL lorsque l'option **Grouper par** est choisie dans le menu contextuel.
- incident_list.do ?sysparm_query=category%3Dsoftware est le résultat de l'application d'un filtre **de catégorie est logiciel** à la liste.

Explorez toutes les options disponibles dans le menu contextuel. Cliquez sur le formulaire Incident lui-même (incident.do) pour voir ce que fait la chaîne d'URL lorsque des paramètres lui sont transmis.

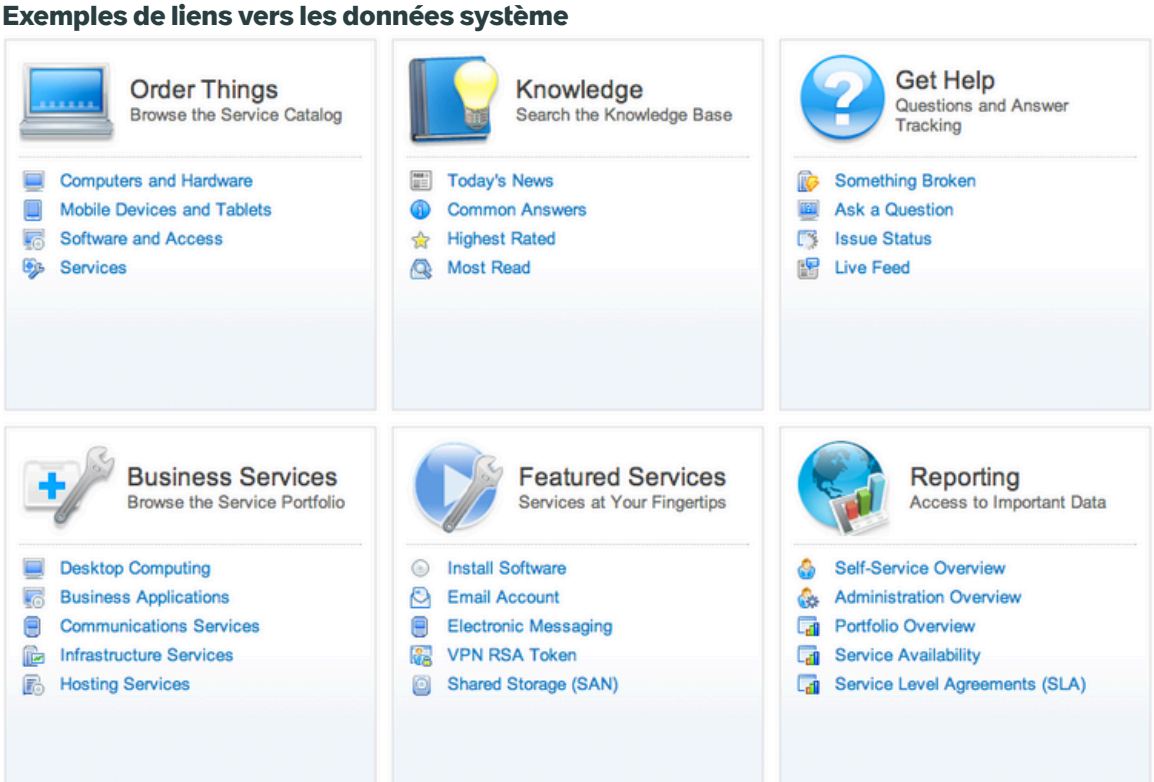
Exemples de liens d'éléments

Affichez des exemples qui montrent comment créer un site pointant vers diverses données système dans plusieurs tables de données différentes.

Les exemples suivants illustrent la configuration de l'accès aux données système suivantes.

- Connaissances : création d'un front-end polyvalent pour une base de connaissances, de la page de vue d'ensemble aux variations sur les définitions de liste utilisées dans le site.
- Catalogue : idées pour une expérience d'achat d'entreprise à consommateur qui extrait divers éléments et formulaires de votre catalogue de services.
- Portefeuille des services : utilisation du portefeuille des services d'entreprise pour contenir tous les services définis offerts par votre organisation.
- Rapports présentés : méthodes permettant d'établir des liens vers les rapports les plus importants.

Exemples de liens vers les données système



Vue source de la page

Utilisez les outils disponibles dans votre navigateur pour afficher la page source du cadre et comprendre quelles barres d'adresse URL passent entre les ensembles de cadres système.

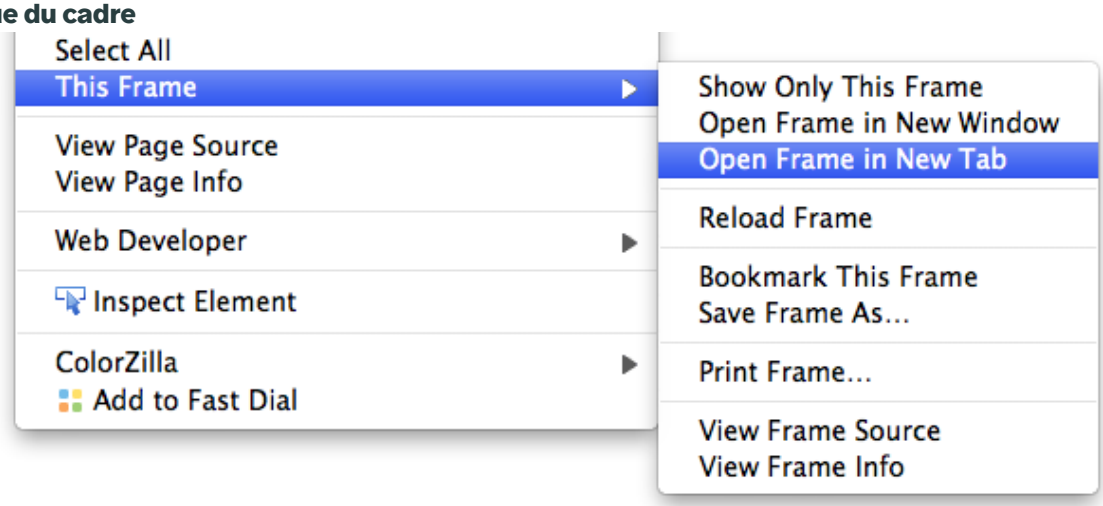
Traduction automatique

© 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.

Le navigateur Firefox, par exemple, dispose de l'option outils de développement. Cette option permet d'afficher facilement les enregistrements qui s'affichent dans le cadre de contenu principal (`gsft_main`) de la ServiceNow plateforme. De plus, Firefox crée rapidement des menus et des liens vers des enregistrements dans le système.

Cette fonctionnalité de Firefox est utile lorsque vous parcourez la section des éléments de menu.

Vue du cadre



Méthodes statiques

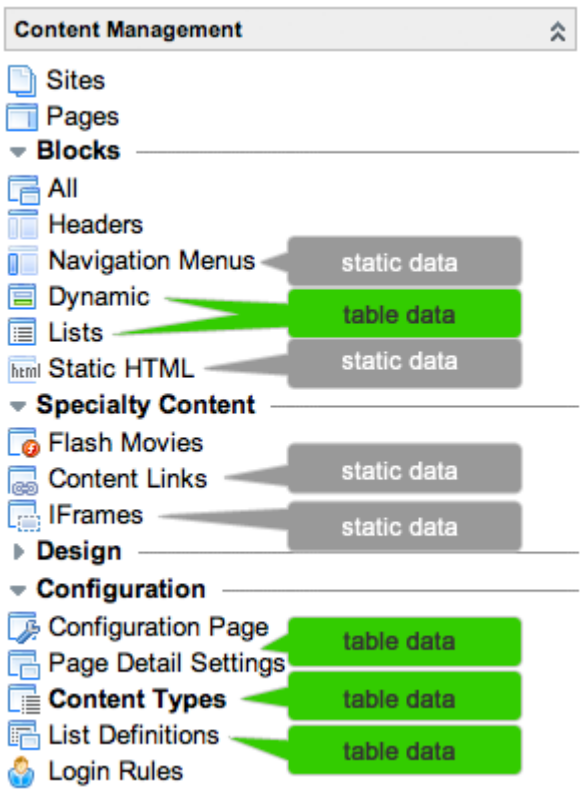
Des méthodes statiques dans l'application CMS ont été créées pour faciliter l'utilisation.

La gestion des menus basée sur les formulaires et l'édition de code WYSYWIG peuvent être utiles à la fois aux utilisateurs avancés et aux utilisateurs débutants. Les capacités techniques des experts en la matière (SME) qui gèrent la langue de votre site peuvent varier considérablement. Laisser les PME rédiger le contenu et disposer d'une ressource technique pour gérer le menu des liens et la création de liens dans le 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.

Méthodes statiques et dynamiques



Liens du menu de navigation

Utilisez les modèles du système de base pour regrouper des liens similaires à placer sur la page. Bien que la terminologie soit différente (sections de menu et éléments de menu), ce type de lien se comporte de la même manière que les liens de contenu. Pour en savoir plus sur la création d'un bloc de menu de navigation, reportez-vous à la section Créer un bloc de menu de navigation.

Détails HTML statiques

Blocs de contenu utiles pour les zones administrées par des développeurs peu familiers avec le HTML ou le balisage. Toute personne familière avec le balisage peut utiliser des blocs dynamiques car ils sont extensibles. Pour plus d'informations sur le HTML statique, reportez-vous à la section Utilisation des blocs de contenu.

Liens de contenu

Les prédécesseurs des menus de navigation depuis l'introduction du CMS. Utilisez des liens de contenu pour créer des liens de navigation en définissant plusieurs liens de contenu sous la même catégorie. Ensuite, appelez les liens en tant que liste référençant la table Lien de contenu [content_link].

Détails iFrame

Utilisé à la fois dynamiquement et statiquement dans l'ensemble du système. Leur utilisation est un moyen facile d'intégrer n'importe quel formulaire ou liste dans vos pages CMS. Pour plus d'informations sur les méthodes iFrame, reportez-vous à la section Utilisation des blocs de contenu.

Méthodes dynamiques

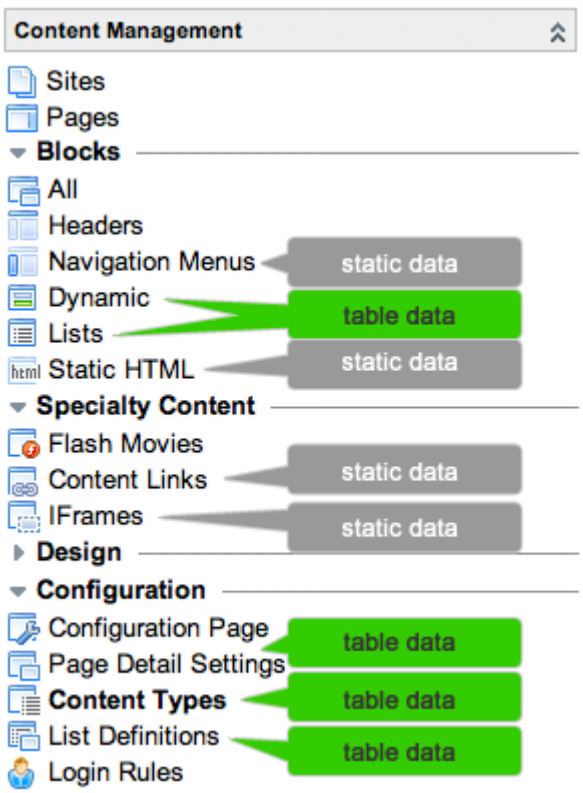
Bien que les méthodes statiques soient un outil de navigation puissant, vous avez plus de contrôle sur le rendu des données à l'aide des méthodes dynamiques.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 le code commun dans le système pour faciliter la maintenance à long terme du site. Les compétences en codage sont utiles lors de la mise en œuvre de méthodes dynamiques.

Méthodes statiques et dynamiques



Blocs dynamiques

Ces blocs sont l'endroit où réside la majorité de votre travail. Pour plus d'informations, consultez Configurer les blocs dynamiques.

Contours

Les cadres sont censés être des enveloppes décoratives autour de n'importe quel bloc du système. Ils sont mentionnés avec des blocs dynamiques car les cadres sont essentiellement des macros d'interface utilisateur avec la catégorie **Frame**. Les cadres appliquent la variable `${body}` à un bloc et définissent l'endroit où le bloc est inséré lorsqu'il est rendu sur la page.

Listes

Les listes génèrent des liens vers des enregistrements en fonction des règles de filtrage que vous définissez. Les listes peuvent être triées pour être présentées par n'importe quel champ de l'enregistrement correspondant. Les listes permettent de compléter la navigation et d'extraire des données de l'extérieur du CMS. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser le bloc de listes.

Types de contenu

Les types de contenu fournissent un contrôle spécifique au site sur la façon dont les données système définies comme modèles sont rendues. Le rendu des listes est considéré en premier lieu (modèles de résumé). La considération suivante est le modèle détaillé, qui permet de contrôler le rendu de l'enregistrement.

Définitions de liste

Les définitions de liste vous permettent d'étendre les valeurs par défaut du modèle de résumé définies au niveau du site. Utilisées avec des cadres, les définitions de liste restituent 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.

mêmes données différemment en fonction de leur emplacement sur la page ou le site. Pour plus d'informations, consultez Configurer des définitions de liste.

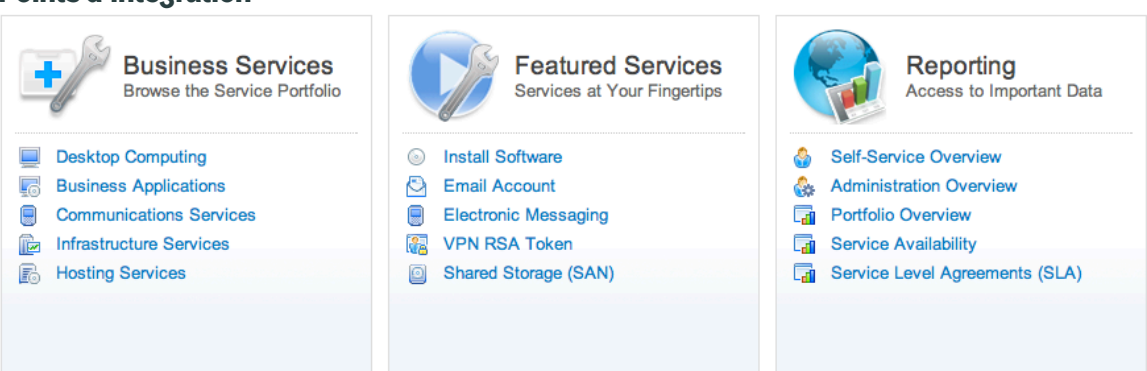
Contenu détaillé

Contenu détaillé dans les paramètres de détails de la page) sont des blocs qui affichent le contenu d'un document existant sous forme de bloc sur une page de contenu. Pour plus d'informations, consultez Configurer un bloc de contenu détaillé.

Exemples de points d'intégration

Chaque élément de la page est lié à un point d'URL spécifique.

Points d'intégration



Services d'entreprise est lié à une page de contenu (page CMS référencée : Portefeuille des services d'entreprise, URL : (business_service_category.do) qui extrait la page d'accueil du catalogue de services système dans un cadre de la zone de contenu. Chaque lien de cette section utilise la page Parcourir par catégorie, où vous entrez le nom de la catégorie pour renvoyer des résultats.

- URL iFrame de la page cible : catalog_home.do ? sysparm_nameofstack=aabdae07ef221000914304167b22567d&sysparm_view=business&sysparm_cle
- Nom du cadre de la page cible : gsft_main
  - **Informatique de bureau** URL : category_browse.do ?category=Desktop Computing
  - **Applications de gestion** URL : category_browse.do ?category=Applications d'entreprise
  - **Services de communication** URL : category_browse.do ?category=Services de communication
  - **Services d'infrastructure** URL : category_browse.do ?category=Services d'infrastructure
  - **Services d'hébergement** URL : category_browse.do ?category=Services d'hébergement

Services proposés renvoie à une page de contenu qui extrait un petit sous-ensemble de services dans un iFrame.

- URL iFrame : com.glideapp.servicecatalog_category_view.do ? sysparm_parent=d67c446ec0a80165000335aa37eafbc1&sysparm_view=
- Nom du cadre : gsft_main
  - **Installer le logiciel** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ? sysparm_id=10d69689c611227600ffeba41c664824
  - **Compte de messagerie** URL : catalog.do ? uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ? sysparm_id=d67a86b6c0a80165009386c752cd4a09

Traduction automatique

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

- **Messagerie électronique** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=533798810a0a0b2600f1a03593e19058
- **Jeton RSA VPN** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=d67b099ac0a80165019d0c276b772502
- **Stockage partagé (SAN)** URL : catalog.do ?uri=com.glideapp.servicecatalog_cat_item_view.do ?sysparm_id=cedd458a0a0a0b8300c3b1e32e7a3ac2

Les rapports renvoient à une page de contenu qui transfère la page de rapports vers un iFrame. Tous les liens de ce menu exploitent les pages d'accueil du système, ce qui crée un problème avec l'URL home.do. Remarquez dans les liens suivants que .. / est utilisé pour créer une URL relative en dehors de la définition du home.do du site CMS. Sans ce chemin, la page d'accueil du site s'afficherait dans l'iFrame.

- URL iFrame : `report_home.do`
- Nom du cadre : `gsft_main`
  - **Vue d'ensemble de Cost Management** URL : .. /home.do ?sysparm_userpref_homepage=fa81ae91c0a805c64c0942ab2e4b852b
  - **Vue d'ensemble de l'administration** URL:. ./home.do ?sysparm_userpref_homepage=8b7b11f6c611228901ff3fcfbdb3cc8f
  - **Vue d'ensemble des portefeuilles** URL : catalog_home.do ?sysparm_view=business
  - **Disponibilité du service** URL:. ./home.do ?sysparm_userpref_homepage=8ee772000a0a0bad00c38eb7e68b93d0
  - **Accords sur les niveaux de service (SLA)** URL:. ./home.do ?sysparm_userpref_homepage=757e86a30a0006d4010a6851639498d1

Test de Content Management

Testez votre site pour vous assurer que toutes les pages s'affichent correctement, que les liens redirigent vers l'adresse spécifiée et que les images ne sont pas interrompues. Il est important de tester le site au fur et à mesure que vous le construisez. N'attendez pas juste avant le lancement pour commencer les tests.

En outre, testez les modèles à mesure que vous les créez afin que les problèmes éventuels soient résolus avant de créer d'autres contenus basés sur les modèles. Recrutez autant de personnes que possible pour vous aider à tester.

Voici quelques directives générales pour les tests de site :

- Testez sur les navigateurs et les plateformes que les visiteurs de votre site utilisent
- Test sur différents moniteurs (par exemple, LCD et CRT)
- Afficher des pages utilisant différentes résolutions d'écran
- Afficher les pages à l'aide de différents paramètres de couleurs
- Tester toutes les navigations et tous les liens
- Éléments de test téléchargeables (par exemple, fichiers PDF)
- Tester la fonctionnalité 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.

- Sécurité du site de test
- Si nécessaire, testez l'accessibilité (pour les lignes directrices, voir l'Initiative pour l'accessibilité des sites Web du W3C)

Recherche globale dans Content Management

Lorsque vous ajoutez une recherche globale à un site CMS, deux blocs de résultats de recherche différents peuvent s'afficher, selon le rôle de l'utilisateur : global ou non global.

Les rôles sont définis au niveau de **Propriétés système** > **Recherche de texte global**.

- Résultats de recherche (globale) : pour les utilisateurs ayant l'autorisation d'utiliser la recherche globale dans un ensemble d'images normales. L'ensemble de cadres normal est défini comme l'interface utilisateur par défaut, non CMS, avec l'ensemble de cadres.
- Résultats de la recherche (aucune valeur globale) : pour les utilisateurs qui n'ont pas l'autorisation d'utiliser la recherche globale. Recherche uniquement dans la base de connaissances et le catalogue.

La barre de recherche de l'en-tête et le bloc dynamique de recherche dans le système de base gèrent automatiquement les autorisations et dirigent l'utilisateur vers les résultats de recherche appropriés. Dans le système de base, les blocs de résultats de recherche sont déployés sur la même page de contenu des résultats de recherche.

Pour que la recherche globale fonctionne correctement, il est important de s'assurer que la valeur DEFAULT dirige les utilisateurs vers une page de contenu fonctionnelle. Si ce n'est pas le cas, les résultats de la recherche globale renvoient à l'ensemble de cadres, et non aux pages du site CMS.

Remarque :
La recherche globale est similaire à l'interface utilisateur de l'ensemble de cadres normaux et est liée aux mêmes rôles (Définir les propriétés de la recherche de texte global).

Résultats de recherche (globale)

Avant d'utiliser le bloc dynamique **Résultats de recherche (global),** définissez Configurer les types de contenu pour contrôler le comportement lors d'un clic sur un résultat de recherche. Si aucun type de contenu n'est défini pour une table, la sélection d'un lien dans cette table affiche les résultats en fonction du type de contenu **DEFAULT** . Il est recommandé de pointer le type de contenu **DEFAULT** vers une page avec un bloc détaillé « Document actuel » normal. Définissez le détail du type de contenu (champ **Modèle de détail**) pour n'avoir qu'un iFrame.

Le bloc dynamique **Résultats de la recherche (pas de valeur globale)** ne nécessite aucune configuration supplémentaire.

Traduction CMS

Vous pouvez traduire des sites CMS en activant des modules d'extension d'internationalisation et en traduisant manuellement les chaînes d'interface personnalisées.

Deux tables prennent en charge la traduction d'un site CMS dans d'autres langues.

- Nom / Champ traduit [sys_translated] : stocke les chaînes qui sont partagées ou couramment utilisées au sein d'un site. Il s'agit notamment des noms des sections de menu, des noms des éléments de menu, des noms de fils d'Ariane du site, des noms 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.

liens et des liens de menu de pied de page. Les modules d'extension d'internationalisation fournissent généralement des traductions pour ces chaînes. VoirSystem Localization .

- Texte traduit [sys_translated_text] : stocke les traductions de chaînes uniques que vous créez lorsque vous traduisez manuellement des éléments d'interface. Voir Exporter et modifier des enregistrements de traduction .

Afficher un site CMS traduit

Activez un module d'extension d'internationalisation, qui fournit un moyen rapide de voir les chaînes traduites pour les menus, les fils d'Ariane et les liens CMS. Pour une traduction complète, vous devez traduire l'instance manuellement.

Avant de commencer

Rôle requis : content_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cet exemple explique comment afficher un site traduit en japonais.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Modules d'extension**.
2. Dans le filtre **Aller à** , sélectionnez **Nom**, entrez I18N, puis appuyez sur la touche Entrée.
3. Activez à la fois les modules **d'extension I18N - Traductions japonaises** et **I18N : Knowledge Management Internationalisation Plugin v2** .
4. Actualisez le navigateur.
5. Dans le sélecteur **de langue** des paramètres système, sélectionnez **Japonais**.
6. Parcourez le site pour voir les chaînes de langue traduites.
7. Accédez au portail ESS à l'http://Instance Name.service-now.com/ess/.
8. Parcourez le site pour voir les chaînes de langue traduites dans le portail ESS.

Information associée

Prise en charge de l'internationalisation linguistique

Portail de services

Portail de services vous permet de créer une expérience de portail en libre-service compatible avec les appareils mobiles pour vos employés ou vos clients. Portail de services est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut et interagit avec des parties de la plateforme afin que les utilisateurs puissent accéder aux fonctionnalités de la plateforme via des portails.

Fournit une vue d'ensemble des portails de services et de leurs composants : le portail lui-même, les pages, les widgets et les instances de widget. Décrit également les différences entre les portails de services et le système Content Management (CMS).

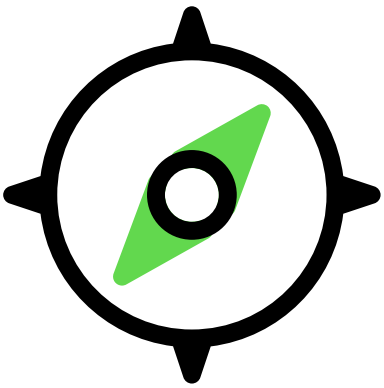
Les développeurs débutants et experts peuvent configurer des portails à l'aide Portail de servicesde . Les utilisateurs moins techniques peuvent apporter des modifications de configuration de base à l'interface utilisateur à l'aide de l'éditeur de marques et d'autres composants de Portail de services. Les utilisateurs plus avancés peuvent modifier et étendre les portails, les pages et les widgets. Les utilisateurs experts peuvent utiliser l'outil Éditeur de widgets pour écrire des scripts destinés à alimenter un portail, et même créer des applications Web enrichies sur le 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.

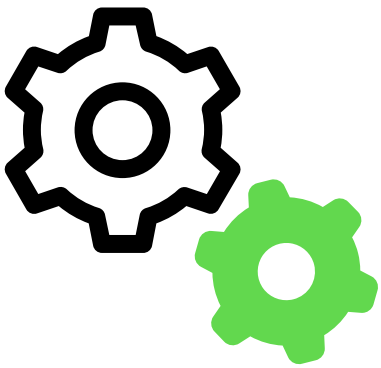
Premiers pas

Explorer



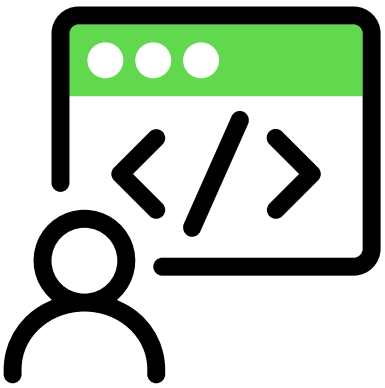
Découvrez comment les administrateurs, les développeurs et les utilisateurs finaux utilisent les portails créés avec Portail de services.

Configurer



Planifiez et configurez votre portail.

Développer des widgets



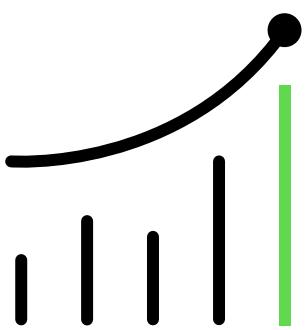
Développez des widgets personnalisés à l'aide d'AngularJS, de Bootstrap et de l'API ServiceNow.

Améliorer le référencement



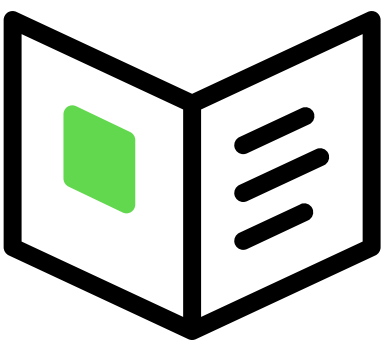
Facilitez la recherche des pages du portail public en améliorant la façon dont les moteurs de recherche externes indexent et classent les pages.

Analyser



Obtenez des aperçus pour optimiser votre portail.

Référence



Obtenez des détails sur les propriétés, les variables SCSS et plus encore.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Pour en savoir plus sur les nouveautés et les modifications apportées à Washington DC, consultez la Service Portal release notes section .
- Poser des questions ou y répondre dans le forum de la communauté Now Platform
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Portail de services

Que vous adaptiez un portail de système de base ou que vous développiez un portail personnalisé, découvrez les fonctionnalités disponibles qui vous aident à fournir un portail en libre-service qui améliore la productivité et la satisfaction de vos employés ou clients.

Avantages

Avantage	Fonctionnalité	Rôle
Créez rapidement un portail en libre-service avec une expérience utilisateur engageante et adaptée aux appareils mobiles à l'aide d'une interface utilisateur modulaire facile à utiliser.	• Concepteur de portail de services • Marques et styles • Widgets	Développeur
Favorisez l'autonomie des utilisateurs grâce au libre-service, déviez les problèmes et stimulez la productivité et la satisfaction des utilisateurs en fournissant un accès simple et immédiat aux ressources.	• Catalogues de services • Bases de connaissances • Chat d'agent	Administrateur
Connectez les utilisateurs à ce qu'ils recherchent dans une expérience de recherche puissante et de niveau consommateur.	AI Search	Administrateur
Améliorez la façon dont les moteurs de recherche externes indexent et classent les pages du portail public pour les rendre plus faciles à trouver.	Optimisation pour les moteurs de recherche	Administrateur
Surveillez les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience utilisateur d'un portail et identifier comment l'améliorer.	User Experience Analytics	Administrateur
Contrôlez qui accède à votre portail et ce qu'ils peuvent voir.	Sécurité	Administrateur

Présentation de Service Portal

Portail de services fournit un cadre de travail d'interface utilisateur modulaire pour une création rapide et facile de portails d'applications et de tableaux de bord pour la plateforme. Il aide les développeurs et les administrateurs non techniques à créer des expériences utilisateur attrayantes et engageantes qui favorisent l'adoption par les employés des applications d'entreprise critiques.

Mode d'emploi Portail de services

Portail de services est une application incluse dans l'interface utilisateur de la plateforme, mais elle inclut une couche visuelle pour vous permettre d'effectuer la plupart de votre configuration. Dans Application Navigator, accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** pour afficher la page de configuration.

La Portail de services page de configuration offre un moyen unique et intuitif de visualiser tous les éléments de votre portail et la façon dont ils interagissent les uns avec les autres. La page de configuration vous permet de profiter d'un aperçu en temps réel, tout 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.

configurant les paramètres du portail. Utilisez chacune des vignettes de la page d'accueil de configuration pour assembler les différents composants de votre portail.

Si vous préférez la mise en page de la plateforme pour la configuration Portail de services, vous pouvez toujours créer vos composants de portail dans l'interface utilisateur de la plateforme. Les deux options ne sont pas distinctes. Tout ce que vous créez dans la page de Portail de services configuration apparaît également dans une table de l'interface utilisateur de la plateforme.

Qui peut utiliser Portail de services

Plusieurs types d'utilisateurs différents peuvent configurer un portail.

- Codage limité : Portail de services a été conçu de manière à ce que même les utilisateurs ayant des capacités de codage ou une connaissance limitée de l'interface utilisateur de la plate-forme puissent configurer un portail.
- ServiceNow Experts : les utilisateurs connaissant la ServiceNow plateforme peuvent créer des portails, configurer des redirections d'URL et afficher tous les composants du portail dans une table. La plupart des portails sont configurés dans la page de Portail de services configuration, mais dans des circonstances spécifiques, Portail de services les administrateurs peuvent avoir besoin d'effectuer une configuration supplémentaire directement dans la plateforme.
- Développeurs : Les personnalisations avancées et la création de nouveaux widgets sont des tâches qui incombent à un développeur ou à une personne qui comprend AngularJS et Twitter bootstrap.

Dans tous les cas, l'utilisateur qui configure un portail doit avoir le rôle **administrateur** ou **sp_admin** .

Concepts de base

Vous devez avoir une compréhension de base des composants suivants qui composent un portail :

- Thèmes : les thèmes définissent l'apparence de l'ensemble du portail, mais peuvent être remplacés par d'autres configurations de style.
- Pages : les pages contrôlent où et comment vous stockez le contenu du portail. Les pages n'ont pas de relation définie avec les enregistrements du portail, elles existent simplement.
- Widgets : les composants sont Portail de services appelés widgets. Vous pouvez utiliser des modèles HTML, CSS, des scripts clients, des scripts serveur et toutes les dépendances JavaScript pour définir les fonctions d'un widget. D'un point de vue AngularJS, les widgets sont essentiellement un sur-ensemble d'une directive Angular.
- La plupart des données de Service Portal sont gérées à différents endroits dans le système.

  Par exemple, si vous créez un portail de connaissances, les données existent dans Service Portal, mais les articles de la base de connaissances sont créés et gérés dans l'application Knowledge. Il en va de même pour tout autre type de contenu que vous envisagez d'exploiter. Prenez le temps de comprendre quelles tables contiennent et contrôlent les données avec lesquelles vous travaillez dans Portail de services.

Avant de commencer

Prenez en considération les éléments suivants avant de configurer Portail 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.

- Pour qui construisez-vous votre site et pourquoi ?
- Quelles informations souhaitez-vous inclure dans votre site ?
- Que souhaitez-vous que l'expérience mobile soit pour les utilisateurs ?
- Quelles applications de plateforme prévoyez-vous d'utiliser dans votre portail ?

  Vous pouvez utiliser des parties de la plateforme, telles que des articles de la base de connaissances et des éléments de catalogue, comme contenu pour votre portail.

  Par exemple, si vous créez un portail de la base de connaissances, le contenu s'affiche dans Portail de services, mais les articles de la base de connaissances sont créés et gérés dans l'application Knowledge. Il en va de même pour tout autre type de contenu que vous envisagez d'exploiter. Il est important de prendre le temps de comprendre la structure de table des données pour se familiariser avec le contenu.

- Quel est le niveau de personnalisation de votre catalogue de services ? Les scripts clients et les politiques d'interface utilisateur du catalogue ne fonctionnent que s'ils Portail de services utilisent l'API GlideForm mobile, vous devrez donc peut-être apporter des modifications.

Ressources supplémentaires

Portail de services est construit à l'aide de plusieurs technologies bien connues. Utilisez les sites Web suivants comme ressources pour vous aider à comprendre et à configurer votre portail :

- Amorce Twitter
- CSS 3 Flexbox
- AngularJS

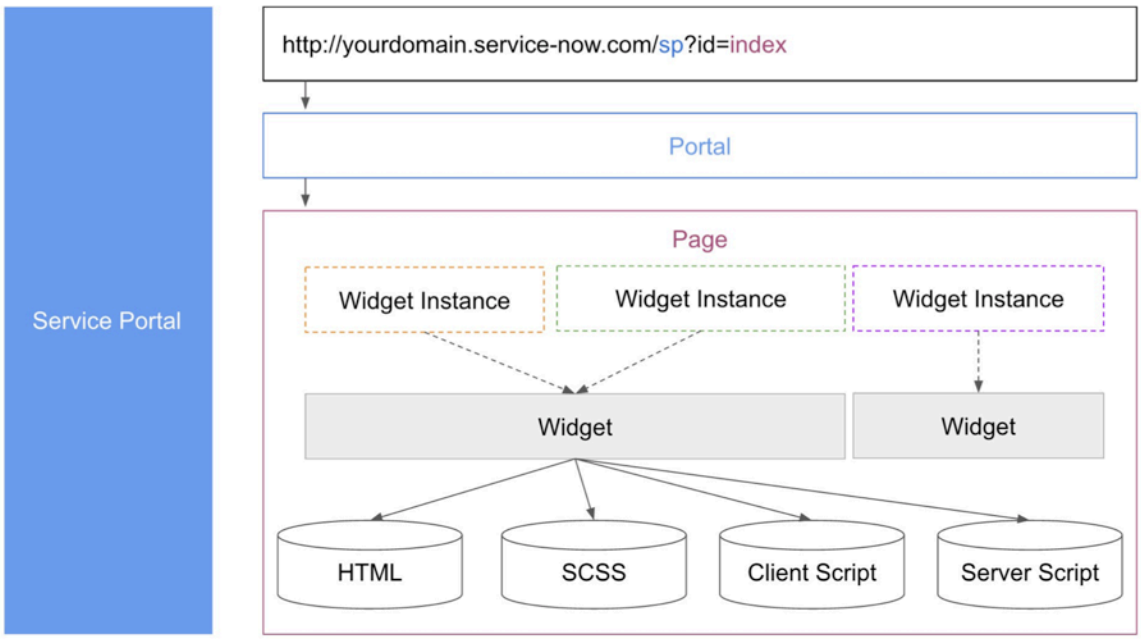
Concepts fondamentaux de Service Portal

Portail de services Contient deux parties : un cadre de travail et un portail. Le framework est composé d'un ensemble d'API, de services Angular, de directives et d'outils qui aident à créer des portails. Le portail est un groupe de pages liées par des ID de 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.

Portail de services diagramme de vue d'ensemble



Une fois que vous avez entré une URL, le cadre de travail utilise le suffixe et sélectionne le portail approprié pour déterminer le thème et les configurations. Ensuite, la page d'accueil du portail configurée par défaut est chargée, sauf si l'URL possède un ID spécifié.

Chaque widget ajouté à une page devient sa propre instance. Une instance de widget est essentiellement l'application d'un widget dans une page. Étant donné que les widgets sont réutilisables et peuvent apparaître sur différentes pages pour effectuer différentes tâches, la manifestation d'un widget sur une page est appelée instance de widget. La page se charge avec du contenu représenté par des widgets.

Les instances de widget obtiennent leur logique à partir du modèle de widget de base, des scripts clients, des scripts serveur et, selon le widget, CSS.

Page de configuration de Service Portal

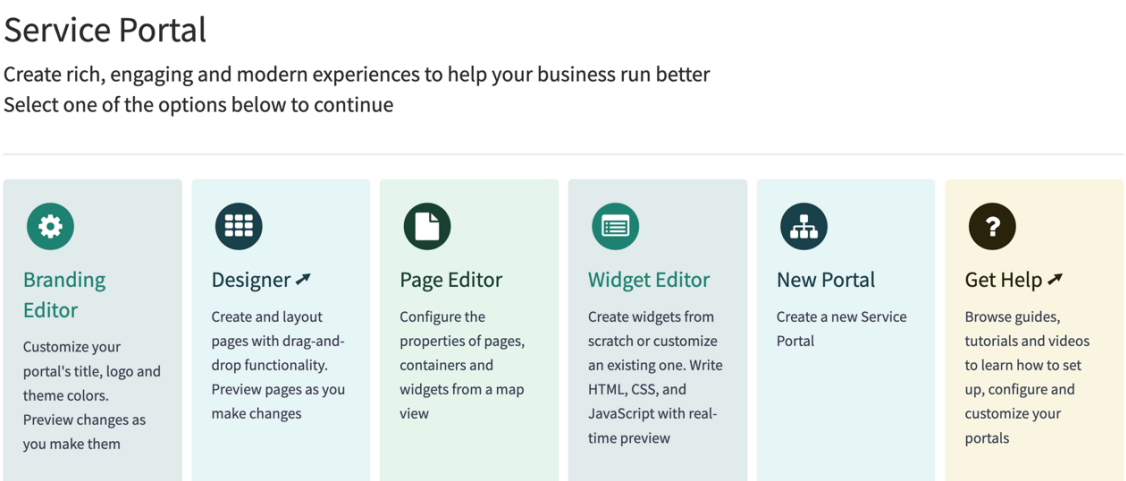
La plupart des Portail de services configurations sont accessibles via la page de destination de la page de Portail de services configuration.

Dans votre instance, accédez à la page de Portail de services configuration en accédant à **Portail de services** > **Configuration de Service Portal**. La page de configuration de Service Portal s'ouvre dans un nouvel onglet dans votre navigateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configuration de Service Portal



Vous pouvez également accéder à la page de configuration en ajoutant des sp_config à votre URL. Par exemple, https://<nom de l'instance>.service-now.com/sp_config.

Utilisez chaque option de la Portail de services page de configuration pour configurer les différentes parties de votre portail.

Navigation des pages par Portail de services URL

Vous pouvez accéder à un portail ou à une page à Portail de services l'aide d'une URL.

Portail de services Les URL ont la structure suivante :

```
https://<instance>/<portal suffix>/<guest language>/<keywords>?id=<page id>&lang=<language>&<page parameters>
```

Élément	Description
instance	Adresse Web unique et sécurisée pour chaque instance. Le format par défaut est https://<nom d'instance>.service-now.com.
Suffixe du portail	Suffixe établi pour le portail. Par exemple, /sp.
Langue de l'invité	L'ID de langue de la langue du portail. Par exemple, es pour l'espagnol. La page revient dans la langue spécifiée si la langue est active et que l'utilisateur accédant à la page est un utilisateur invité.
Mots clés	Des mots-clés lisibles par l'homme qui améliorent l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et les taux de clics pour les pages publiques. Les URL lisibles par l'homme aident également les utilisateurs à comprendre à quoi s'attendre sur une page, qu'il s'agisse de pages publiques ou non. Par exemple, https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.
id	L'ID de la page à laquelle accéder dans le cadre du portail. Par exemple, ?id=index.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
langue	L'ID de langue de la langue du portail. Par exemple, `lang=es` pour l'espagnol. La page revient dans la langue demandée si la langue est active et que l'utilisateur qui accède à la page est un utilisateur invité ou un utilisateur authentifié sans préférence linguistique définie.
Paramètres de page	Des paramètres supplémentaires sont requis par certaines pages pour charger du contenu dynamique en recherchant un enregistrement (table, sys_id). Recherchez les appels $sp.getParameter dans un script de serveur de widgets pour voir les paramètres qu'un widget utilise. Pour plus de détails sur cette méthode, consultez GlideSPScriptable - Scoped . Si vous n'incluez pas ces paramètres supplémentaires lorsqu'ils sont nécessaires, vous risquez d'obtenir un message d'erreur Vous n'êtes pas autorisé ou L'enregistrement n'est pas valide .

Par exemple, l'URL d'une page de base de connaissances publique en espagnol pourrait Portail de services être `https://<instance>/sp/es/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article&sys_id=KB0000007`.

Remarque :
Si vous utilisez la gestion des versions d'article avec le module d'extension Gestion des connaissances - Portail de services (com.snc.knowledge_serviceportal), vous devez ajouter le numéro de version d'article à l'URL pour ouvrir un article de la base de connaissances dans le système de base ou le portail de la base de connaissances. Par exemple, au lieu d'accéder à un article à l'aide de l'URL `https://<instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005`, vous devez inclure le numéro de version de l'article : `https://<instance>/sp ?id=kb_article&sys_id=KB0000005%20V1.0`. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Gestion des versions des articles .

Référencement d'un ID de page

Les widgets et les options d'instance de widget référencent Portail de services les pages à l'aide de l'ID de page. Par exemple, un lien vers la page de sc_home dans un modèle HTML de widget peut s'afficher comme suit :

```
<div><a href="?id=sc_home">${Order something...}</a></div>
```

Content Management et Portail de services

Portail de services est une alternative convaincante au système de gestion de contenu (CMS) avec une expérience utilisateur raffinée. Il ne duplique pas les fonctionnalités de CMS ou de l'interface utilisateur de la plateforme. Les utilisateurs qui disposent d'expériences sophistiquées fournies via CMS devront peut-être consacrer du temps à la transition vers Portail de services, en particulier si la mise en œuvre de CMS comprend des formulaires complexes et personnalisés Catalogue de services .

Portail de services compatibilité avec les sites CMS existants

ServiceNow continue de prendre en charge CMS dans les versions actuelles et à venir. Si vous avez des sites CMS existants et que vous les activez Portail de services sur votre instance, vos sites CMS continueront de fonctionner en tant que CMS et Portail de services sont des applications distinctes.

Traduction automatique

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

Différences entre Portail de services et CMS

Portail de services est une alternative au CMS basée sur des technologies plus modernes. Les principales différences sont les suivantes :

Technologie sous-jacente

CMS utilise Jelly, qui n'est pas une technologie largement utilisée. Portail de services utilise à la place AngularJS , JavaScript côté serveur, HTML et CSS. Tous les scripts qui utilisent Jelly ne fonctionnent pas dans Portail de services. La création de widgets dans Portail de services nécessite une connaissance d'AngularJS.

Couche visuelle

CMS utilise des iFrames qui peuvent être difficiles à utiliser, limités en termes de style et susceptibles de problèmes de mise à niveau. Alternativement, Portail de services il s'agit d'une application autonome qui accède aux données à partir d'autres tables de la plateforme. Cela permet un contrôle précis du style et un design réactif.

Mobile d'abord

Contrairement au CMS, Portail de services il est optimisé pour un environnement mobile. Pour cette raison, les règles suivantes s'appliquent à l'environnement Portail de services :

- Tous les scripts utilisés dans Portail de services peuvent uniquement utiliser des API prises en charge dans un environnement mobile. Par exemple, certaines API utilisées dans vos Catalogue de services scripts clients peuvent ne pas être prises en charge. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à Service Portal et scripts clients.
- Portail de services Les formulaires prennent en charge un maximum de deux colonnes. Par conséquent, tous les formulaires hautement personnalisés Catalogue de services , tels que les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrements qui utilisent des conteneurs et des jeux de variables, doivent être simplifiés pour fonctionner dans une mise en page à deux colonnes.

Si vous effectuez une transition vers Portail de services, passez en revue la ressource suivante : Scripting et migration du client Mobile GlideForm (formulaire g).

Pour comprendre comment les principaux composants CMS sont configurés dans Portail de services, reportez-vous au tableau suivant.

Composants CMS et Service Portal

Composant CMS	Portail de services Équivalent
Site de contenu	Portail
Page de contenu	Page
Types de contenu	Les types de contenu lient une table à une page de contenu. Dans Portail de services, les types de contenu ne sont plus nécessaires. Les données d'enregistrement sont interrogées et affichées à l'aide de widgets du système de base. Vous pouvez ajouter des widgets à n'importe quel nombre de Portail de services pages.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 CMS et Service Portal (suite)

Composant CMS	Portail de services Équivalent
	Pour en savoir plus : Utiliser les widgets du portail.
Mise en page et zones de dépôt	Dans Portail de services, les pages sont constituées de conteneurs, de lignes et de colonnes. Pour en savoir plus : Pages.
Bloc de contenu	Un bloc de contenu est un élément de contenu réutilisable. Dans Portail de services, les blocs de contenu sont remplacés par des widgets. Pour en savoir plus : Utiliser les widgets du portail.
Catalogue de services	Catalogue de services les pages sont rendues à l'aide du widget Élément de catalogue SC dans Portail de services. Pour cette raison, Catalogue de services les formulaires tels que les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement sont partagés entre votre implémentation CMS et Portail de services. Si vous disposez d'un Catalogue de services, vous devrez peut-être consacrer du temps à la simplification de vos Catalogue de services éléments et scripts clients afin qu'ils s'affichent comme prévu dans Portail de services. Pour en savoir plus : Catalogue de services formulaires dans Portail de services.
Thème	Thème
CSS	CSS

CMS et Catalogue de services personnalisations

Portail de services est fourni avec des widgets du système de base pour traiter les cas d'utilisation courants et afficher les données d'enregistrement. Même s'il n'existe pas de chemin de migration direct de CMS vers Portail de services, certains éléments, tels que des éléments de catalogue ou des articles de la base de connaissances, peuvent afficher comme prévu sans Portail de services aucun effort.

Toutefois, étant donné qu'il Portail de services est pris en charge dans un environnement mobile, vous devrez peut-être modifier tous les formulaires et scripts personnalisés. Cette approche garantit que les éléments s'affichent bien sur les équipements mobiles et offrent une meilleure expérience utilisateur. Avant de passer à Portail de services, vous devrez peut-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.

- Refactoriser les scripts clients utilisés dans votre CMS/Catalogue de services pour utiliser les API mobiles et les objets globaux pris en charge. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à Service Portal et scripts clients.
- Créez des widgets pour remplacer les macros d'interface utilisateur et d'autres scripts non pris en charge. Si vous utilisez une macro d'interface utilisateur dans un formulaire d'élément de catalogue et que vous faites référence à des valeurs sur le formulaire, vous pouvez utiliser la solution de contournement suivante à la place : Remplacer un script de Catalogue de services formulaire par un widget.
- Simplifiez tous les formulaires complexes utilisés dans votre Catalogue de services pour les adapter à la mise en page des Portail de services formulaires à deux colonnes.
- Déterminez quelle version prend en charge les fonctionnalités requises. Vous souhaiterez peut-être mettre à niveau votre instance avant la transition pour vous assurer que vous disposez des fonctionnalités système de base requises.

CMS pour Portail de services la transition

Votre CMS peut inclure des formulaires et des personnalisations complexes qui ne s'affichent pas comme prévu dans Portail de services. Utilisez ce guide pour comprendre la meilleure façon de modifier votre CMS et Catalogue de services votre implémentation en vue Portail de services de leur adoption, et pour comprendre comment une conversion peut affecter vos utilisateurs.

Si vous envisagez de passer de CMS à Portail de services, assurez-vous de comprendre l'impact du passage à un environnement mobile. Vérifiez le scripting et la migration du client Mobile GlideForm (formulaire g).

Remarque :
Pour plus d'informations sur la redirection des utilisateurs CMS vers Portail de services, consultez l'article Comment rediriger automatiquement les utilisateurs qui accèdent à des pages CMS vers Service Portal [KB0722455] dans la base de connaissances Now Support.

Niveau de support et actions de transition

Composant CMS	Portail de services Soutien	Actions de transition possibles
Recherches de données	Le composant côté client d'une recherche de données n'est pas pris en charge dans Portail de services. Toutefois, la recherche de données est appliquée dans la plateforme lorsqu'un enregistrement est soumis ou mis à jour dans Portail de services.	Bien que les recherches de données ne soient pas appliquées dans , Portail de servicesl'enregistrement est mis à jour comme prévu dans l'interface utilisateur de la plateforme lorsqu'il est soumis ou mis à jour dans le Portail de services. Si votre CMS n'est utilisé que par les demandeurs, cette limitation peut ne pas affecter votre implémentation.
Blocs de contenu	Étant donné que les blocs de contenu utilisent Jelly, ils ne sont pas pris en charge dans Portail de services .	Dans , les blocs de Portail de servicescontenu sont remplacés par des widgets. Les widgets sont des composants hautement personnalisables qui peuvent

Traduction automatique

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

Composant CMS	Portail de services Soutien	Actions de transition possibles
		interroger les données d'enregistrement, afficher et mettre à jour les enregistrements, et recueillir des entrées utilisateur. Les widgets du système de base couvrent généralement la plupart des cas d'utilisation. Tout comme vous ajoutez des blocs de contenu à une page dans votre CMS, vous pouvez ajouter des widgets à une page à l'aide du Portail de services Designer.
Macros d'interface utilisateur	Étant donné que les macros d'interface utilisateur utilisent Jelly, elles ne sont pas prises en charge dans Portail de services.	• Dans Portail de services, vous pouvez utiliser des widgets au lieu de macros d'interface utilisateur. Les widgets du système de base couvrent généralement la plupart des cas d'utilisation, mais pour des solutions personnalisées, vous pouvez développer de nouveaux widgets à l'aide d'AngularJS. • Si votre implémentation inclut des macros d'interface utilisateur dans Catalogue de services des formulaires qui font référence à d'autres champs ou variables du formulaire, vous pouvez incorporer le widget à l'intérieur d'une Catalogue de services variable. Pour en savoir plus : Remplacer un script de Catalogue de services formulaire par un widget.
Actions d'interface utilisateur	Toutes les actions d'interface utilisateur côté serveur sont prises en charge dans Portail de services, bien que les opérations `setRedirectURL()` soient ignorées, car Portail de services les formulaires gèrent la redirection d'une manière différente de celle de la plateforme. Le widget de formulaire ignore toutes les actions d'interface utilisateur marquées comme Client.	• Refactoriser toutes les actions d'interface utilisateur pour supprimer les opérations `setRedirectURL()`. • Vérifiez que les actions d'interface utilisateur ne sont pas marquées comme 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.

Composant CMS	Portail de services Soutien	Actions de transition possibles
Scripts clients du catalogue	Seules les options Type d'interface utilisateur **Mobile / Service Portal** et **Toutes** sont prises en charge. Type d'interface utilisateur **Le bureau** n'est pas pris en charge dans Portail de services. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à Service Portal et scripts clients. **Remarque :** Les appels JavaScript synchrones ne sont pas pris en charge dans Portail de services les appels asynchrones et doivent être remplacés par ceux-ci. Par exemple, la méthode `getXMLWait()` de la classe GlideAjax n'est pas prise en charge dans Portail de services. Utilisez plutôt l'une des méthodes asynchrones prises en charge suivantes : • `getXML(rappel de fonction)` • `getXMLAnswer(Rappel de fonction)` Pour plus d'informations sur GlideAjax, reportez-vous à GlideAjax. Pour comprendre l'impact de la mise à jour de votre CMS pour qu'il fonctionne dans un environnement mobile, consultez les scripts et la migration du client mobile GlideForm (formulaire g).	• Mettez à jour vos scripts pour supprimer toutes les API clientes non prises en charge. • Vérifiez que le type d'interface utilisateur du script est défini sur **Mobile/Portail de services** ou **Tous**.
Politiques d'interface utilisateur	Les politiques d'interface utilisateur scriptées ne peuvent utiliser que des API prises en charge dans Portail de services. Pour obtenir la liste des API prises en charge, reportez-vous à Service Portal et scripts clients.	Mettez à jour vos scripts pour supprimer toutes les API clientes non prises en charge.
Catalogue de services variables	Catalogue de services Les variables sont prises en charge avec Portail de services les exceptions suivantes :	• Si vous incorporez un widget dans un formulaire d'élément de catalogue, vous pouvez utiliser le type de variable Macro d'interface utilisateur. Pour en savoir plus :

Traduction automatique

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

Composant CMS	Portail de services Soutien	Actions de transition possibles
	• Les types de variables Macros d'interface utilisateur et Pages de l'interface utilisateur ne sont pas pris en charge. • Les scripts de validation pour les variables ne sont pas pris en charge. Les types de validation pris en charge incluent : ○ Champ **obligatoire** du formulaire de variable. ○ Variables en lecture seule. ○ Tous les champs de l'onglet **Disponibilité** du formulaire de variable. • La taille de variable par défaut n'est pas prise en charge. • Développer et réduire le texte d'aide n'est pas pris en charge. Au lieu de cela, les champs **Texte d'aide** et **Instructions** définis dans l'onglet Annotations du formulaire de variable sont toujours développés. La **balise d'aide** ne s'affiche pas. • La variable Collecteur de liste s'affiche sous la forme d'une liste de choix et non d'une zone de sélection dans le Portail de services.	Remplacer un script de Catalogue de services formulaire par un widget. • Si vous utilisez une variable avec des annotations, assurez-vous de tester vos éléments de catalogue pour Portail de services vous assurer que le texte d'aide s'affiche comme prévu.
Guides de commande	Guides de commande utilisés Portail de services dans le widget Guide de commande.	Les guides de commande volumineux peuvent entraîner des problèmes de performances dans le Portail de services. Si vous disposez de guides de commande volumineux, vous pouvez : • Divisez-les en plusieurs guides de commande. • Simplifiez les variables utilisées dans les guides de commande. • En guise de solution temporaire, vous pouvez effectuer le rendu de l'élément Catalogue de services à l'aide d'un iFrame. Voir Catalogue de services formulaires dans Portail de services.
Créateurs d'enregistrements	Les créateurs d'enregistrement sont utilisés avec Portail de services les différences suivantes :	Assurez-vous de tester tous les créateurs d'enregistrement utilisés

Traduction automatique

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

Composant CMS	Portail de services Soutien	Actions de transition possibles
	• L'ordre de tri des éléments de catalogue dans les créateurs d'enregistrement n'est pas respecté. • Les valeurs de date ne respectent pas le fuseau horaire lorsque le créateur d'enregistrement soumet un enregistrement.	pour Portail de services vous assurer qu'ils se comportent comme prévu.
Scénarios de connexion et redirections	Dans CMS, vous avez utilisé le script include CMSEntryPage pour définir des scénarios de connexion. Au lieu de cela, Portail de services utilise le script include SPEntryPage et les propriétés système connexes pour définir des scénarios de connexion. Les redirections ne sont pas prises en charge dans Portail de services.	Dans Portail de services, définissez le comportement de connexion en modifiant le script include SPEntryPage et en définissant les propriétés système. Pour plus d'informations, voir Authentification unique, connexions et redirections d'URL.
Formulaires Catalogue de services	Catalogue de services Les formulaires, tels que les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement, sont affichés dans les widgets dans une mise en page à deux colonnes. Les formulaires complexes peuvent ne pas s'afficher comme prévu. • Seuls les paramètres de conteneur de niveau supérieur sont respectés. Si d'autres conteneurs existent dans le conteneur de niveau supérieur, ils sont affichés sous la forme d'une seule colonne. S'il existe des divisions de conteneurs ou des conteneurs imbriqués dans ces conteneurs supplémentaires, ils sont restitués sous la forme d'une colonne unique. Un conteneur de niveau supérieur n'est enfant d'aucun autre conteneur. • Il peut y avoir un maximum de deux colonnes dans Portail de services. Si votre implémentation inclut des formulaires avec plus de deux colonnes, les champs sont réorganisés en deux colonnes dans Portail de services. • Les jeux de variables sont traités comme des conteneurs. Toutes les règles répertoriées précédemment	• Simplifiez tous les formulaires complexes dans votre Catalogue de servicesfichier . • En guise de solution temporaire, vous pouvez effectuer le rendu de l'élément Catalogue de services à l'aide d'un iFrame. Voir Catalogue de services formulaires dans Portail 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.

Composant CMS	Portail de services Soutien	Actions de transition possibles
	s'appliquent aux jeux de variables ainsi qu'à tous les conteneurs qu'ils contiennent. • La taille de variable par défaut n'est pas prise en charge dans Portail de services.	
Panier	Le Portail de services inclut un widget Panier du système de base.	Utilisez le widget Panier.

Fonctionnalités prises en charge dans Service Portal

Portail de services est une couche de présentation alternative pour la plateforme. Par conséquent, toutes les fonctionnalités de la plateforme ne sont pas étendues à Portail de services. Considérez votre application complète et les capacités de avant de faire des Portail de services investissements considérables.

Non pris en charge actuellement

Domain Separation aux niveaux 1 à 3. Toutefois, Portail de services inclut la prise en charge de Domain Separation au niveau **des données uniquement** . Pour plus d'informations, consultez Prise en charge de Domain Separation par les applications et Domain Separation et Service Portal.

Aucun plan à prendre en charge

- @ mentions
- Clics de renvoi/fenêtres contextuelles
- HTML incorporé en dehors des champs HTML
- Listes incorporées
- Macros d'interface utilisateur
- Formateurs
- Actions d'interface utilisateur marquées comme **Client**
- Variables de catalogue de conteneurs imbriqués
- Assistants d'enquête
- OpenFrame

Catalogue de services formulaires dans Portail de services

Catalogue de services Les formulaires sont affichés dans Portail de services des widgets dans une mise en page à deux colonnes. Les formulaires complexes peuvent ne pas s'afficher comme prévu.

Recommandations lors de la création de Catalogue de services formulaires

Utilisez les recommandations suivantes comme guide pour la création de formulaires évolutifs qui peuvent être utilisés dans les deux 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.

- Faites en sorte que les formulaires soient simples. Étant donné que les formulaires avec plusieurs conteneurs, jeux de variables et scripts clients ne s'affichent pas toujours comme prévu dans Portail de services, conservez des formulaires courts pour éliminer les problèmes de conversion et de débogage.
- Pensez sur mobile. La prise en charge des scripts clients de catalogue ou des politiques d'interface utilisateur de catalogue est la même que sur mobile. Passez en revue la ressource suivante : Scripting et migration du client mobile GlideForm (formulaire g).

Rendu de formulaire dans Service Portal

Les conteneurs et les jeux de variables dans Catalogue de services les formulaires sont traduits en une mise en page à deux colonnes lorsqu'ils sont implémentés dans Portail de services. Catalogue de services Les formulaires sont restitués à Portail de services l'aide des règles suivantes :

- Seuls les paramètres de conteneur de niveau supérieur sont respectés. Si d'autres conteneurs existent dans le conteneur de niveau supérieur, ils sont affichés sous la forme d'une seule colonne. S'il existe des divisions de conteneurs ou des conteneurs imbriqués dans ces conteneurs supplémentaires, ils sont restitués sous la forme d'une colonne unique. Un conteneur de niveau supérieur n'est enfant d'aucun autre conteneur.
- Il peut y avoir un maximum de deux colonnes dans Portail de services. Si votre implémentation inclut des formulaires avec plus de deux colonnes, les champs sont réorganisés en deux colonnes dans Portail de services.
- Les jeux de variables sont traités comme des conteneurs. Toutes les règles répertoriées précédemment s'appliquent aux jeux de variables ainsi qu'à tous les conteneurs qu'ils contiennent.
- La taille de variable par défaut n'est pas prise en charge dans Portail de services.

Pour les autres formulaires de la plateforme, la vue détermine le mode d'affichage du formulaire dans Portail de services. Pour les tables système de base, le formulaire s'ouvre à l'aide des vues de formulaire **Table du portail** de Portail de services services.

Exemples de conversions de mise en page

Les exemples suivants montrent comment Catalogue de services les formulaires s'affichent dans Portail de services.

Formulaire à colonne unique

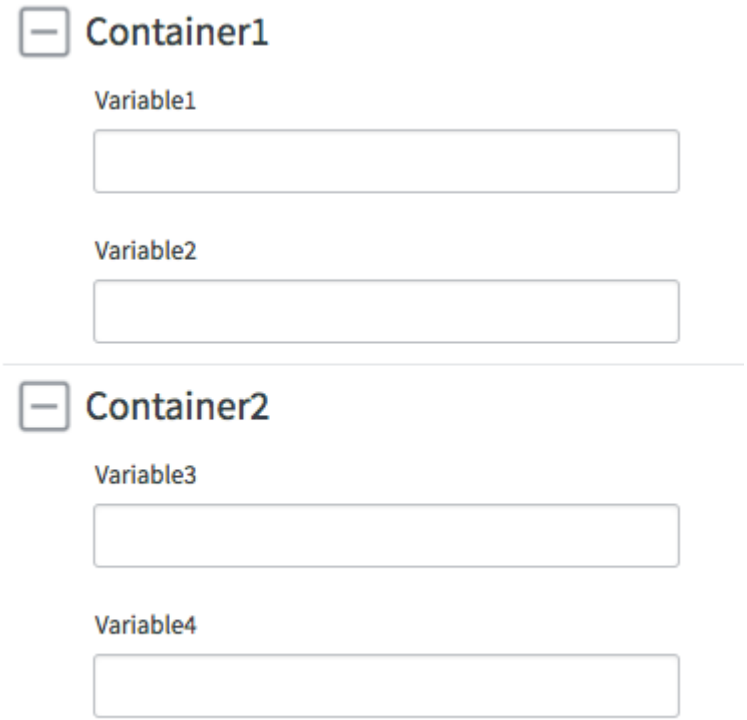
Un Catalogue de services formulaire avec :

- Deux conteneurs.
- Une mise en page à colonne 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.

Catalogue de services formulaire



Dans Portail de services, la mise en page à colonne unique s'affiche comme prévu.

Résultat du portail de services



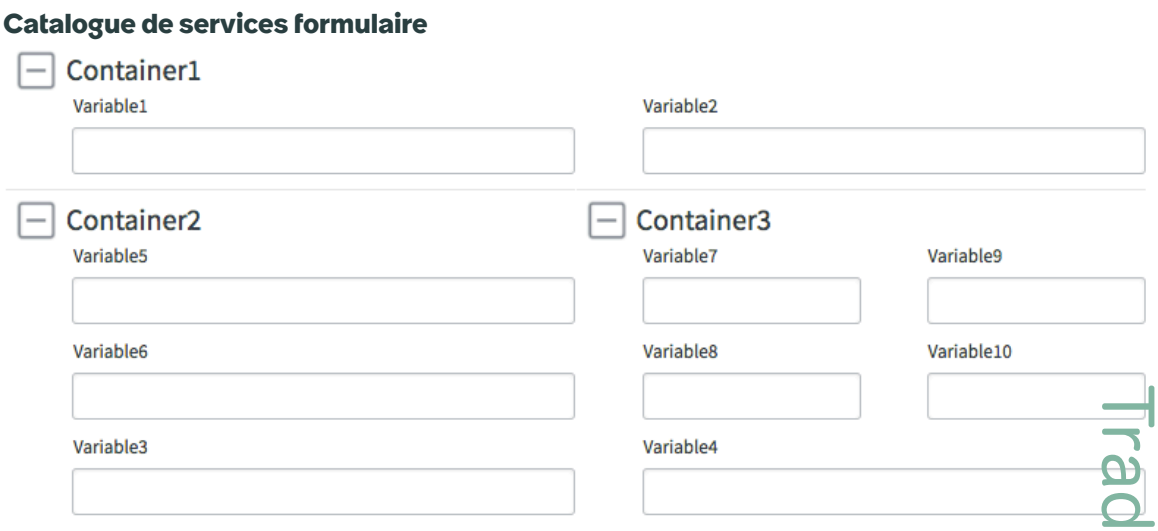
Mise en page en deux colonnes avec sous-conteneurs

Un Catalogue de services formulaire avec :

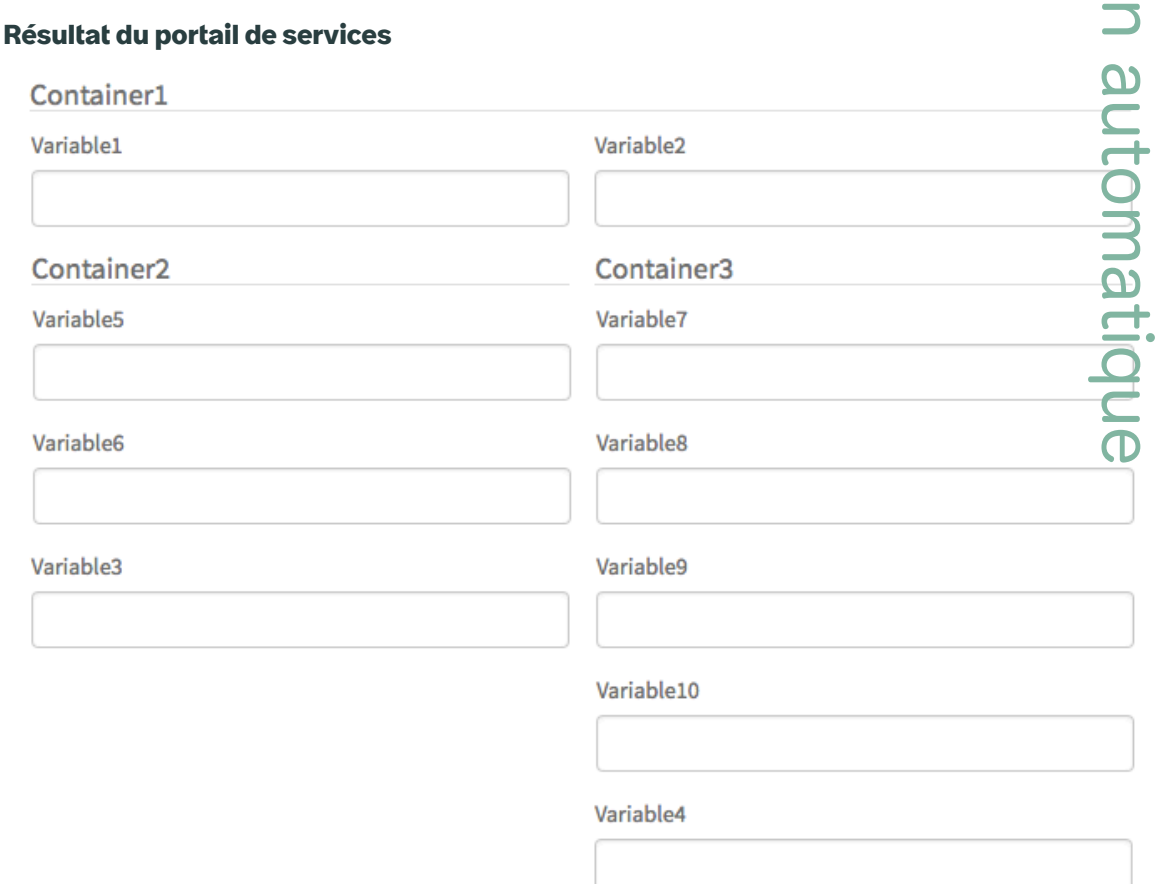
Traduction automatique

© 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.

- Un conteneur avec une mise en page à deux colonnes.
- Un sous-conteneur avec une mise en page à colonne unique.
- Un sous-conteneur avec une mise en page à deux colonnes.



Dans Portail de services, le paramètre de mise en page à deux colonnes du sous-conteneur est ignoré. Le sous-conteneur s'affiche sous la forme d'une seule colonne.



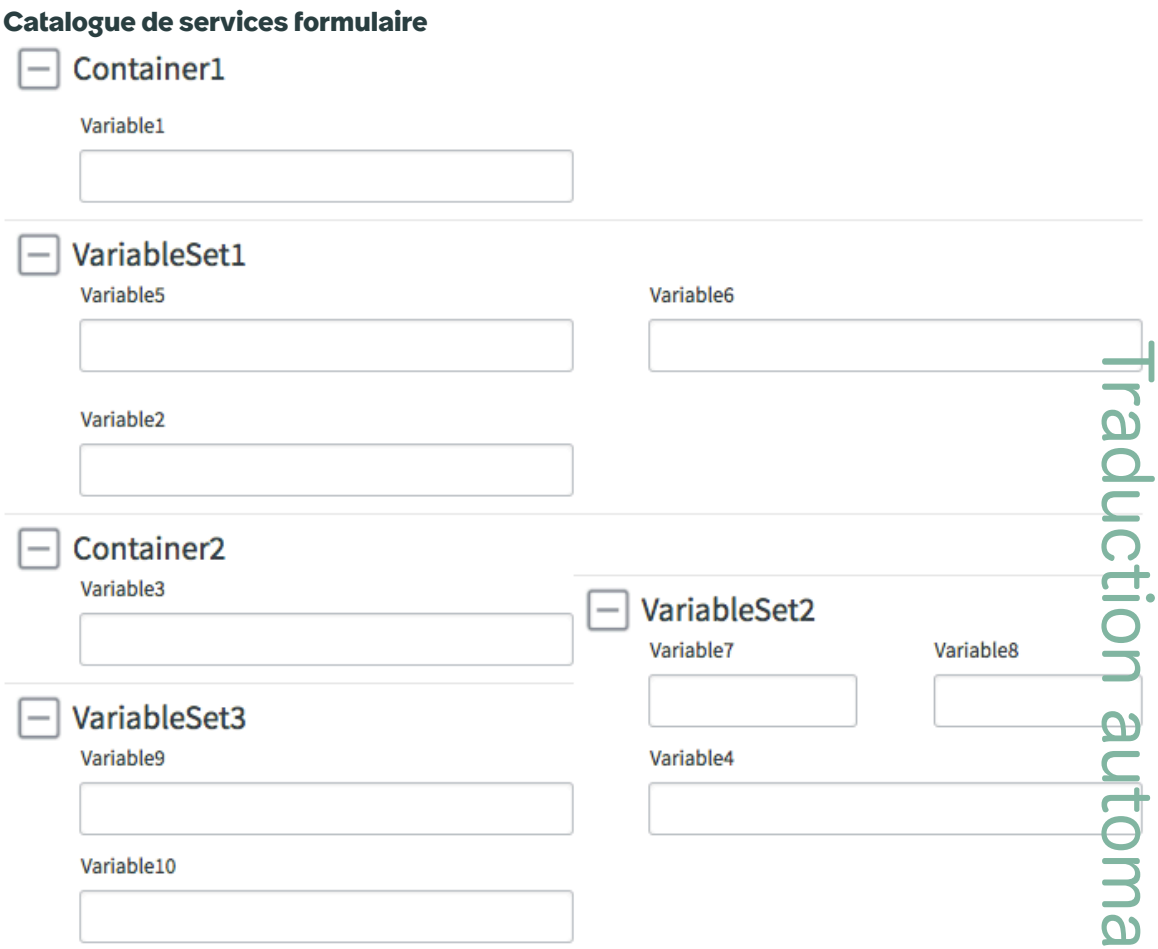
Mise en page en deux colonnes avec jeux de variables et sous-conteneurs

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Catalogue de services formulaire avec :

- Conteneurs avec des mises en page à une ou deux colonnes.
- Jeux de variables avec une mise en page à deux colonnes dans des conteneurs.

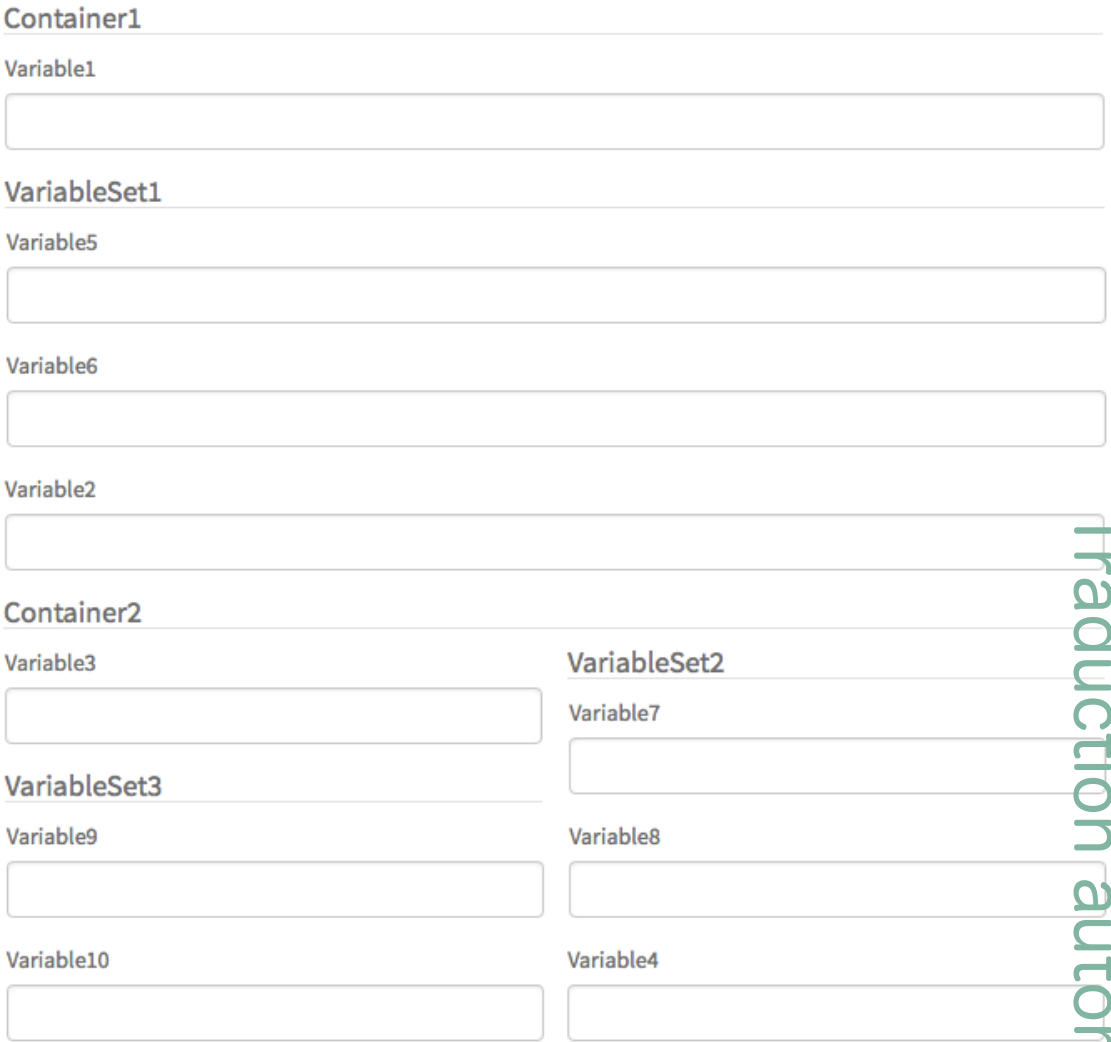


Dans Portail de services, les paramètres de mise en page à deux colonnes des jeux de variables sont ignorés dans une colonne de conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du portail de services



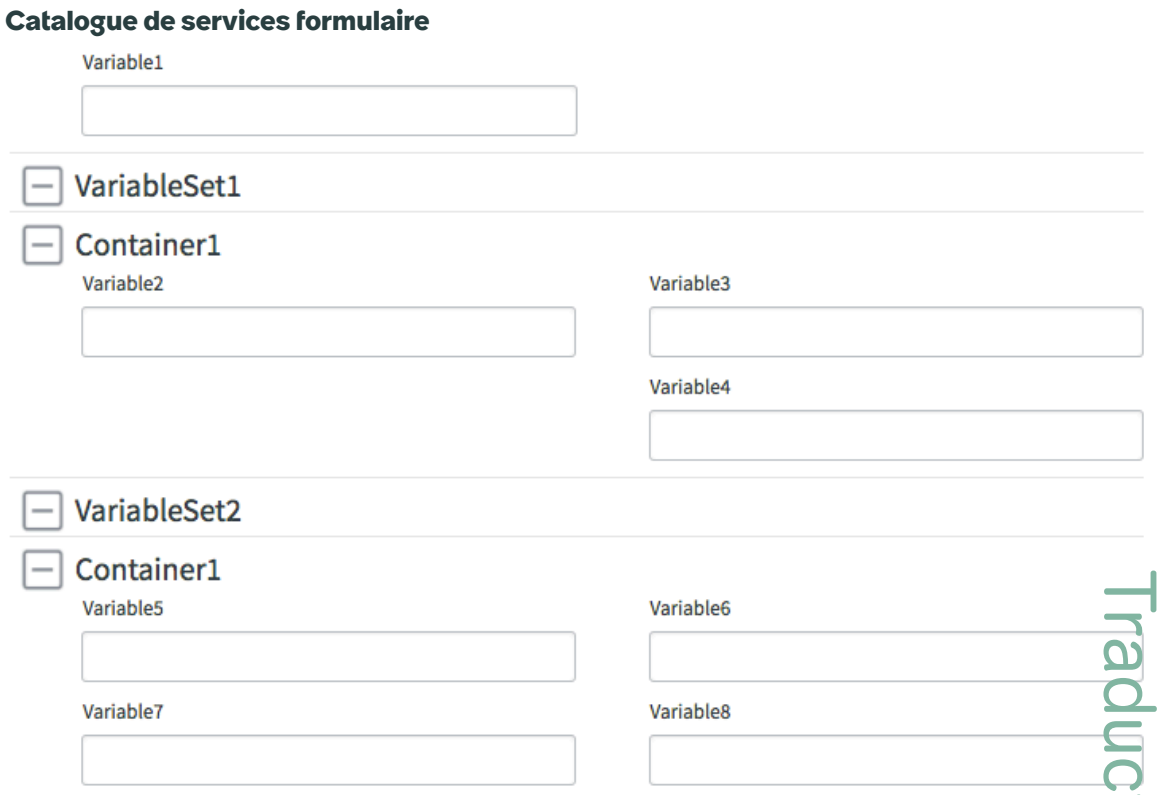
Conteneurs dans des jeux de variables

Un Catalogue de services formulaire avec :

- Jeux de variables avec des mises en page à colonne unique.
- Conteneur avec une mise en page à colonne unique avec un conteneur divisé dans un jeu de variables à colonne unique.
- Un conteneur avec une mise en page à deux colonnes dans un jeu de variables à une seule colonne.

Traduction automatique

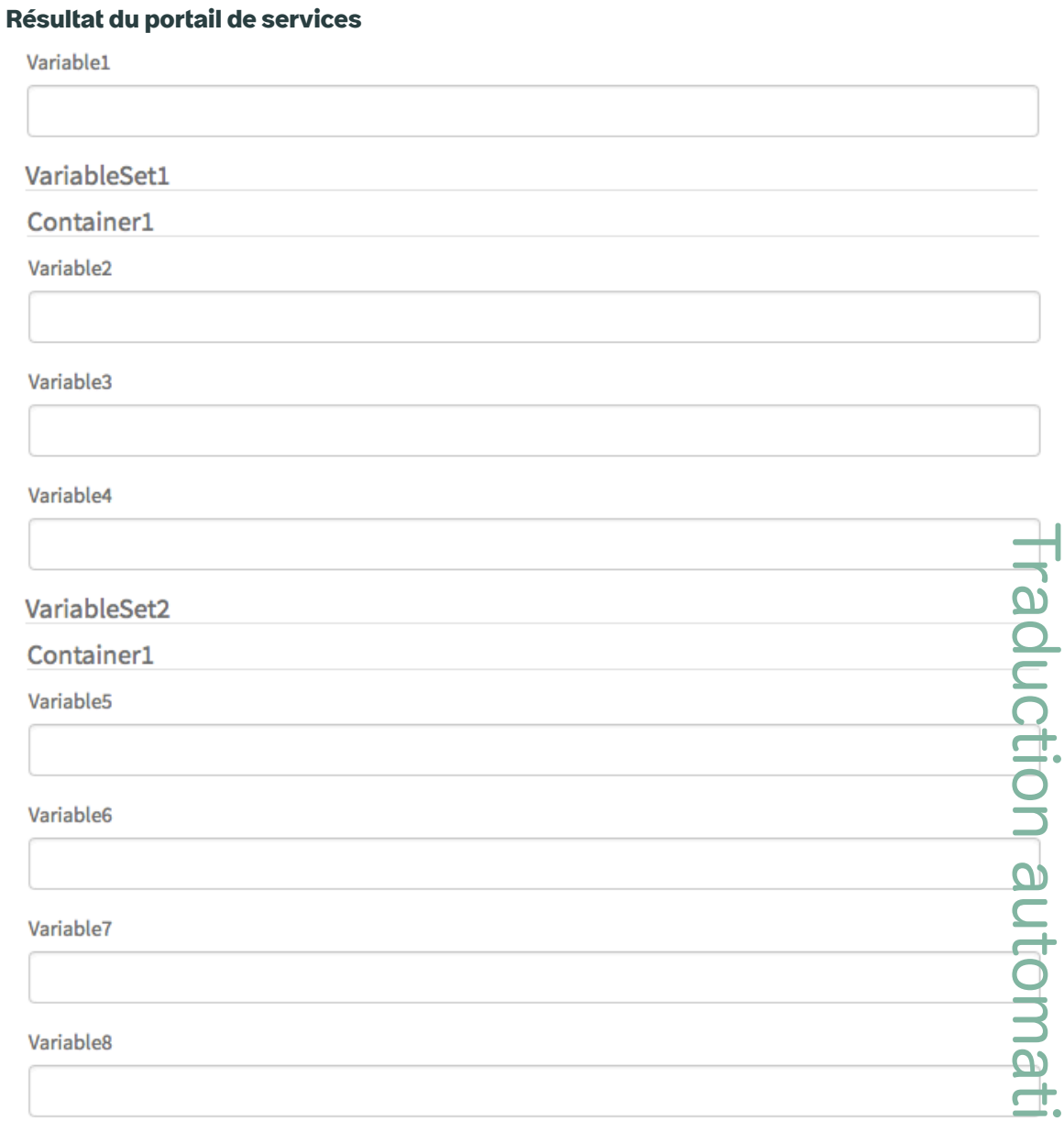
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Dans Portail de services, les paramètres de division du conteneur et de conteneur à deux colonnes sont ignorés lorsqu'ils se trouvent dans un jeu de variables à colonne 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.

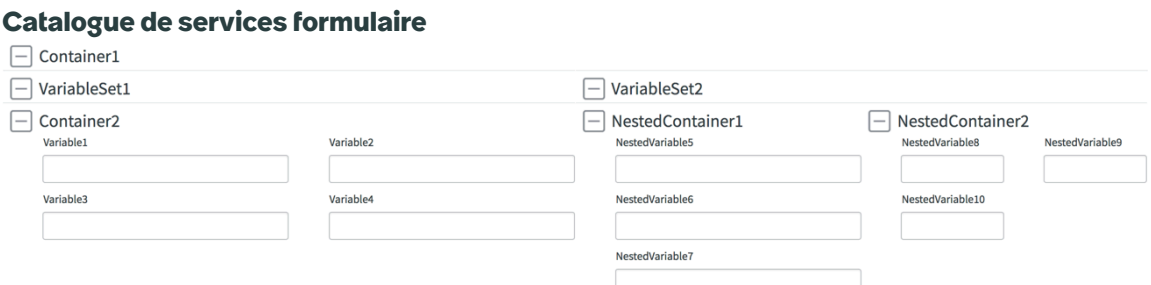


Traduction automatique

Conteneurs imbriqués

Un Catalogue de services formulaire avec :

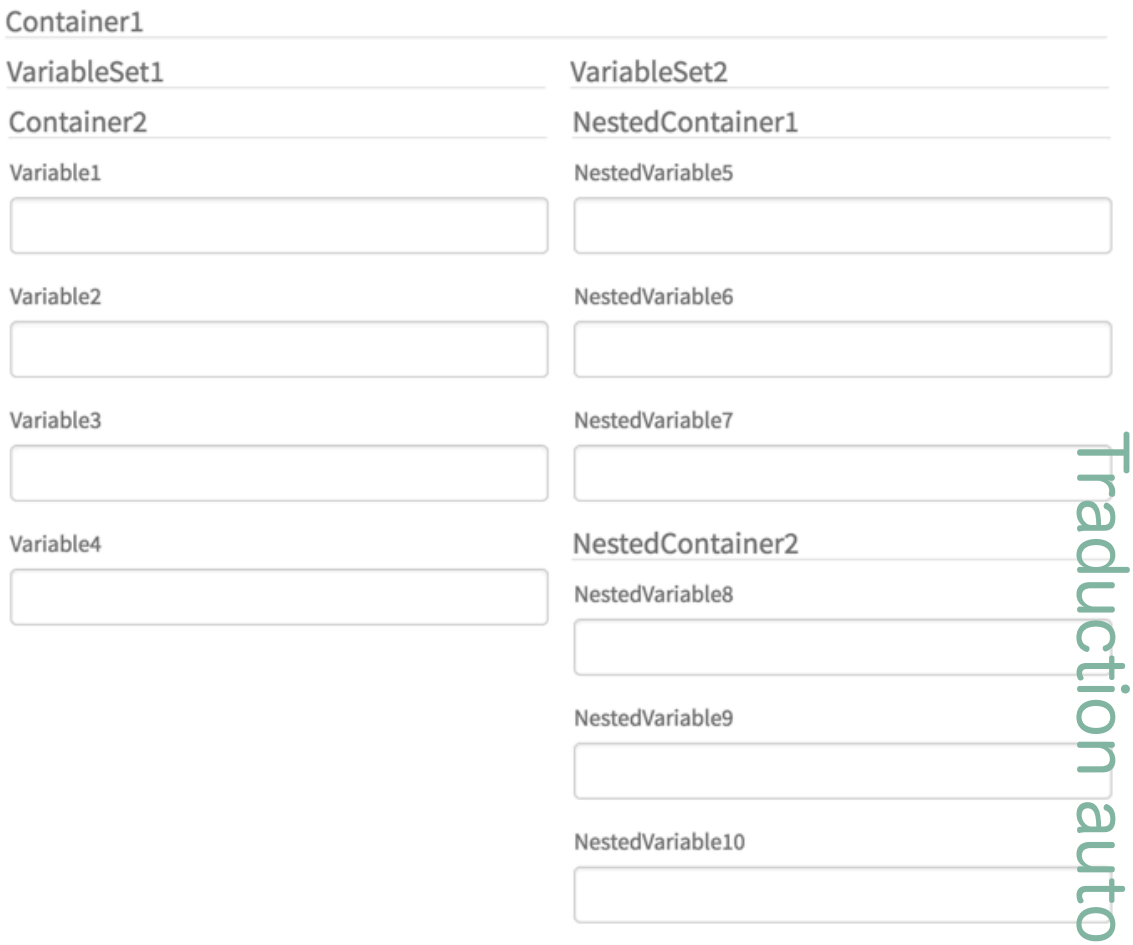
- Conteneurs contenant des jeux de variables.
- Jeux de variables contenant des conteneurs imbriqués.



© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Portail de services, la mise en forme des conteneurs imbriqués est ignorée et s'affiche sous forme de colonne unique.

Résultat du portail de services



Effectuer le rendu d'un formulaire complexe à Portail de services l'aide d'un iFrame

Étant donné que les formulaires complexes ne s'affichent pas comme prévu dans Portail de services, vous pouvez afficher des éléments de catalogue, des créateurs d'enregistrements et des guides de commande à Portail de services l'aide d'un iFrame. Cette solution de contournement est une solution temporaire qui vous permet Portail de services de fonctionner comme prévu pendant que vous simplifiez les formulaires complexes Catalogue de services .

Lors du rendu d'éléments dans un iFrame au format Portail de services, les limitations suivantes s'appliquent :

- Sur les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement, l'icône de pièce jointe n'est pas visible. Par conséquent, les utilisateurs ne peuvent pas joindre de fichiers lors de la soumission. Comme solution de contournement, vous pouvez ajouter le bouton de pièce jointe à votre formulaire.
- Le clic de renvoi pour l'icône de survol n'est pas disponible.
- Les formulaires ne sont pas optimisés pour un environnement mobile.

Utilisez les ressources jointes et suivez les instructions détaillées dans la publication Community : Service Catalog sur 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.

Remarque :
Assurez-vous d'apporter des modifications dans un environnement de tests avant de mettre à jour votre instance de production.

Service Portal et scripts clients

Vous pouvez utiliser des scripts clients et des scripts clients de catalogue si Portail de services le type d'interface utilisateur est défini sur **Mobile/Portail de services** ou **Tous**. Les scripts clients et les scripts clients de catalogue sont utilisés avec le widget Formulaire et le widget Élément de catalogue SC, par opposition à un contrôleur client de widget.

Avant de marquer un script comme **Mobile/Service Portal** ou **Tous**, assurez-vous d'utiliser uniquement les API Mobile. Définir un script client sur **Mobile** ne garantit pas son fonctionnement, cela indique simplement que le script doit être tenté par l'application Mobile ou le Portail de services. La plupart de vos scripts clients existants peuvent être définis sur **Tous** tant que les appels d'API sont pris en charge par l'environnement de script du client mobile.

Les rubriques de cette section nécessitent des connaissances avancées en codage et une compréhension des Portail de services API.

Vérification de l'exécution de bureau par rapport à l'exécution mobile

Vous pouvez marquer un script client compatible avec les ordinateurs de bureau et les appareils mobiles, mais inclure un comportement qui dépend de l'exécution. Vous pouvez utiliser ce script :

```
if (window === null)
  // Write your mobile compatible code here
else
  // Write your desktop compatible code here
```

Scripts globaux clients non pris en charge

Les globales et API suivantes ne sont pas disponibles dans les scripts clients et les scripts clients de catalogue utilisés dans :Portail de services

- $
- $$
- $j
- Angulaire
- control
- document
- Jquery
- Fenêtre

Remarque :
Les contrôleurs clients widget sont des contrôleurs Angular complets et ne sont pas soumis aux scripts clients globaux non pris en charge répertoriés ici. Utilisez jQuery et Angular 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.

Widgets et g_form intégrés

Lorsque vous utilisez les types de variables **Macro** de Service Catalog et **Macro avec étiquette**, vous pouvez choisir un widget à incorporer dans un formulaire d'élément de catalogue. Dans le contrôleur client du widget incorporé, vous pouvez accéder à l'objet de champ et à l'élément de catalogue g_form instance à l'aide des moyens suivants :

- `$scope.page.champ`
- `$scope.page.g_form()`

Example: Scripts clients utilisés avec Portail de services

La *`g_list`* globale vous aide à définir le filtre d'un élément de liste Glide ou d'une variable Collecteur de liste. Utilisez cette API à la place de l'API g_filter sur les scripts clients de bureau.

```
function onLoad() {
  var myListCollector = g_list.get("my_list_collector");
  myListCollector.reset();
  myListCollector.setQuery("active=true^category=8c7b22230b402200b0b02c6317673a62");
  myListCollector.addItem('3a700d39af5f4fc0aab978df90f4c692', 'Power Supply');
  myListCollector.addItem('1cb93419a3a248318da8f814140b42f6', 'Backpack');
}
```

`g_service_catalog` est uniquement disponible dans les Portail de services scripts d'élément de catalogue de services. Utilisez cette API pour savoir si votre script d'élément de catalogue est exécuté dans le cadre d'un guide de commande ou seul.

```
function onLoad() {
  if (window) // if CMS, don't run this
    return;

  // g_service_catalog api for Service Portal and Mobile
  var isOrderGuide = g_service_catalog.isOrderGuide();
  g_form.setValue("is_order_guide", isOrderGuide ? "Yes!" : "Nope :(");
}
```

Types de scripts clients et API pris en charge

Certains scripts clients ne sont pas pris en charge dans Portail de services. Les autres doivent avoir un type d'interface utilisateur défini sur **Tous** ou **Mobile/Portail de services**. Si vous utilisez un script client dans , Portail de servicesseules les API côté client prises en charge dans un environnement mobile peuvent être utilisées.

Prise en charge des scripts clients dans Portail de services

Script client	Description
Scripts clients du catalogue	Portail de services exige que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tous** ou **Mobile / Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge.

Traduction automatique

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

Script client	Description
Scripts des validations	Portail de services exige que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tous** ou **Mobile / Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge. Validez l'entrée de l'utilisateur dans un type de champ spécifique à l'aide d'un script de validation. Dans les nouvelles instances, Portail de services inclut des scripts de validation XML, Script, Script (brut), E-mail et Version par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, la version Mobile et Portail de services ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer la version Mobile et Portail de services du script de validation pour valider l'entrée de l'utilisateur dans Portail de services.Reportez-vous à la section Activer les scripts de validation de Service Portal. **Remarque :** Pour appeler un script d'interface utilisateur dans un script de validation, utilisez l'objet global g_ui_scripts. Pour plus d'informations, consultez GlideUIScripts . Vérifiez que le champ **Global** du script d'interface utilisateur est défini sur faux et que le **type d'interface utilisateur** est défini sur Mobile / Portail de services ou Tous.
Scripts d'interface utilisateur	Portail de services exige que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tous** ou **Mobile / Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge.
Actions d'interface utilisateur	Toutes les actions d'interface utilisateur côté serveur sont prises en charge dans Portail de services, bien que les opérations setRedirectURL() soient ignorées, car Portail de services les formulaires gèrent la redirection d'une manière différente de celle de la plateforme. Le widget de formulaire ignore toutes les actions d'interface utilisateur marquées comme **Client**.
Politiques d'interface utilisateur	Pris en charge, bien que vous ne deviez utiliser que des politiques d'interface utilisateur déclaratives. Évitez d'utiliser un script, sauf si le résultat ne peut pas être obtenu via le créateur de condition.
Macros d'interface utilisateur	Non pris en charge, car les macros d'interface utilisateur utilisent Jelly.
Formateurs	Non pris en charge, car les formateurs utilisent Jelly.

API côté client prises en charge

API de scripts clients prises en charge pour une utilisation dans les scripts clients onLoad, onChange et onSubmit.

Pour obtenir des informations détaillées sur la classe et la méthode, reportez-vous à la Client API reference 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.

Classe	Méthodes disponibles
g_form	• addDecoration(fieldName, icône, titre) • addErrorMessage(message) • addInfoMessage(message) • addOption(fieldName, valeur, étiquette, index) • clearOptions(fieldName) • getActionName() • getBooleanValue(fieldName) • getDecimalValue(fieldName) • getEncodedRecord() • getFieldNames() • getIntValue(fieldName) • getLabel(fieldName) • getReference(fieldName, rappel) • getRelatedListNames() • getSectionNames() • getSysId() • getTableName() • getValue(nomduchamp) • hasField(fieldName) • hideAllFieldMsgs(type : « info | erreur ») • hideErrorBox(fieldName) • hideFieldMsg(fieldName, clearAll) • hideRelatedList(listTableName) • hideRelatedLists() • isMandatory(fieldName) • isNewRecord() • isReadOnly(fieldName) • isVisible(fieldName) • removeDecoration(fieldName, icône, titre) • removeOption(fieldName, valeur) • save() • serialize(onlyDirtyFields) • setFieldPlaceholder(fieldName, espace réservé) • setLabel(fieldName, étiquette) • setMandatory(fieldName, isMandatory)

Traduction automatique

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

Classe	Méthodes disponibles
	• setReadOnly(fieldName, isReadOnly) • setSectionDisplay(sectionName, isVisible) • setValue(fieldName, valeur, displayValue) • setVisible(fieldName, isVisible) • showErrorBox(fieldName, message, scrollForm) • showFieldMsg(fieldName, message, type : « info | error », scrollForm) • showRelatedList(relatedTableName) • showRelatedLists() • soumettre(submitActionName) **Remarque :** L'utilisation de la notation `variables.var_name` avec l'API g_form n'est pas prise en charge dans Portail de services. g_form en tant qu'objet global ne peut pas être utilisé dans un contrôleur client de widget ou dans un script d'interface utilisateur.
g_list	• get(nomchamp) • addItem(valeur, displayValue) • removeItem(valeur) • reset() • setQuery(queryString) • setDefaultOperator(opérateur) • getDefaultOperator()
g_service_catalog	isOrderGuide()
GlideAjax	• addParam (nom, valeur) • getParam (nom) • getXML(rappel) • getXMLAnswer(rappel) • getJSON(rappel) • setErrorCallback(erreurRappel) • getURL() • getParams() • execute() • successCalback(données, statut, xhr) • errorCallback(xhr) • setScope(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.

Classe	Méthodes disponibles
	Remarque : • Étant donné que Mobile Platform n'autorise pas les appels GlideAjax synchrones, la méthode getXMLWait() dans un appel GlideAjax ne fonctionne pas dans le Portail de services. Utilisez plutôt l'un des appels asynchrones tels que getXML(rappel de fonction) ou getXMLAnswer(rappel de fonction). • GlideAjax ne peut pas être utilisé dans un contrôleur client de widget.
GlideRecord	• addQuery(encodedQuery) • addQuery(fieldName, opérateur, valeur) • getEncodedQuery() • get(id) • getTableName() • hasNext() • insérer(rappeler) • gotoTop() • next() • loadRow(rowObj) • getValue(nomduchamp) • setValue(fieldName, valeur) • isDotWalkField(fieldName) • addOrderBy(fieldName) • setDisplayFields(fieldNames) • requête (rappel) • setRows(tableaulignes) • setTableName(tableName) • setLimit(maxInt) • getLimit()
i18NV3	getMessage(String messageKey, Rappel de fonction)

Analyse anti-virus dans Portail de services

Affichez l'état de l'intégrité des pièces jointes de fichier dans Portail de services. Analyse anti-virus analyse les fichiers dans la table Pièces jointes [sys_attachments] par défaut. Lorsqu'elles sont consultées à partir d'une page Portail de services, les pièces jointes peuvent ne pas être disponibles au téléchargement en fonction de leur état d'intégrité.

Traduction automatique

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

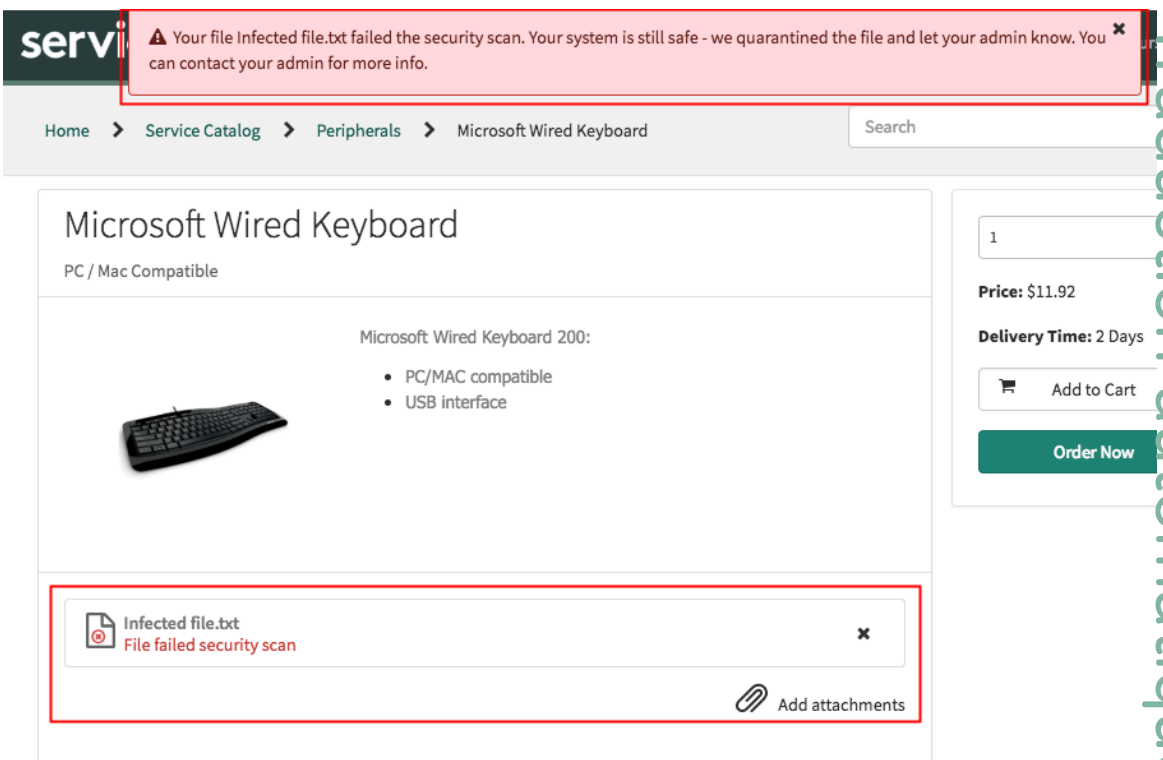
Remarque :
Analyse anti-virus est une Now Platform fonctionnalité. Pour plus d'informations, consultez Analyse antivirus .

Scénarios d'analyse

Passez en revue ces scénarios d'analyse pour comprendre comment Analyse anti-virus interagissent avec les pièces jointes dans Portail de services.

Charger un fichier

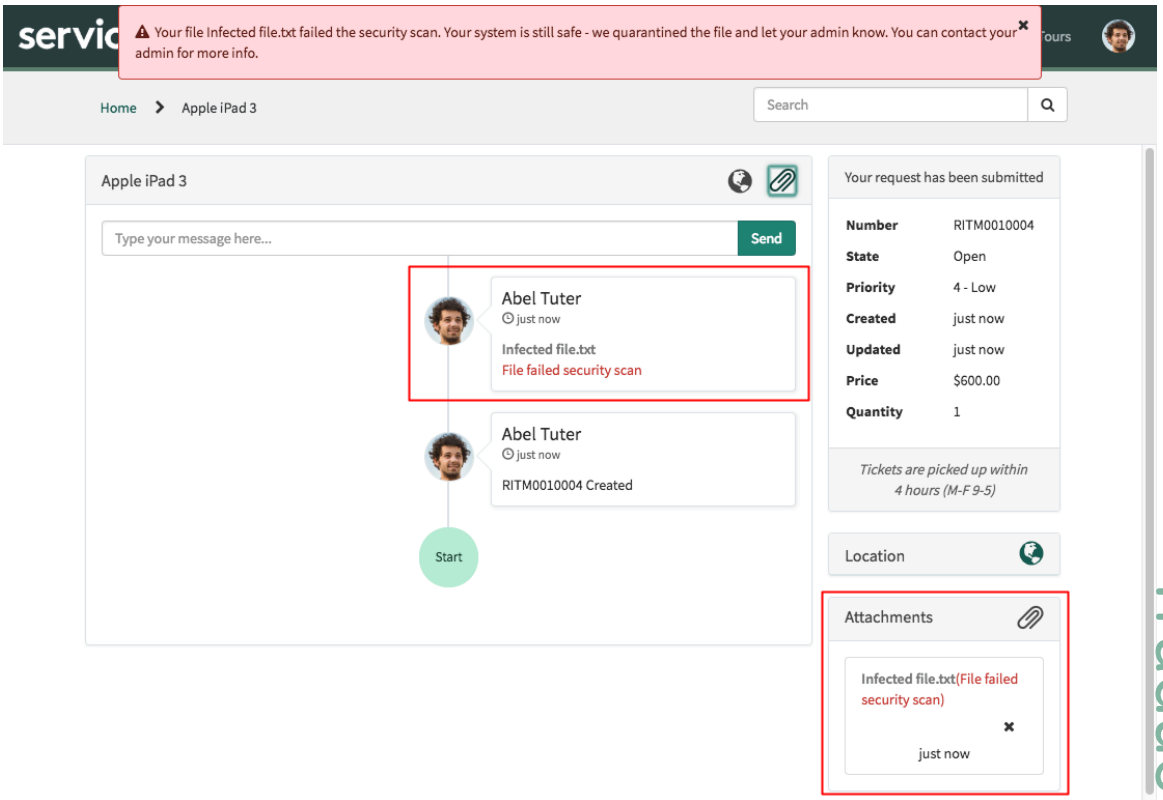
1. Un utilisateur charge un fichier infecté dans un enregistrement au format Portail de services.
2. Le système analyse le fichier, le place en quarantaine et affiche un message. Le fichier n'est pas disponible au téléchargement.



Si vous affichez l'enregistrement sur la page Formulaire de ticket, la miniature ne s'affiche 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.



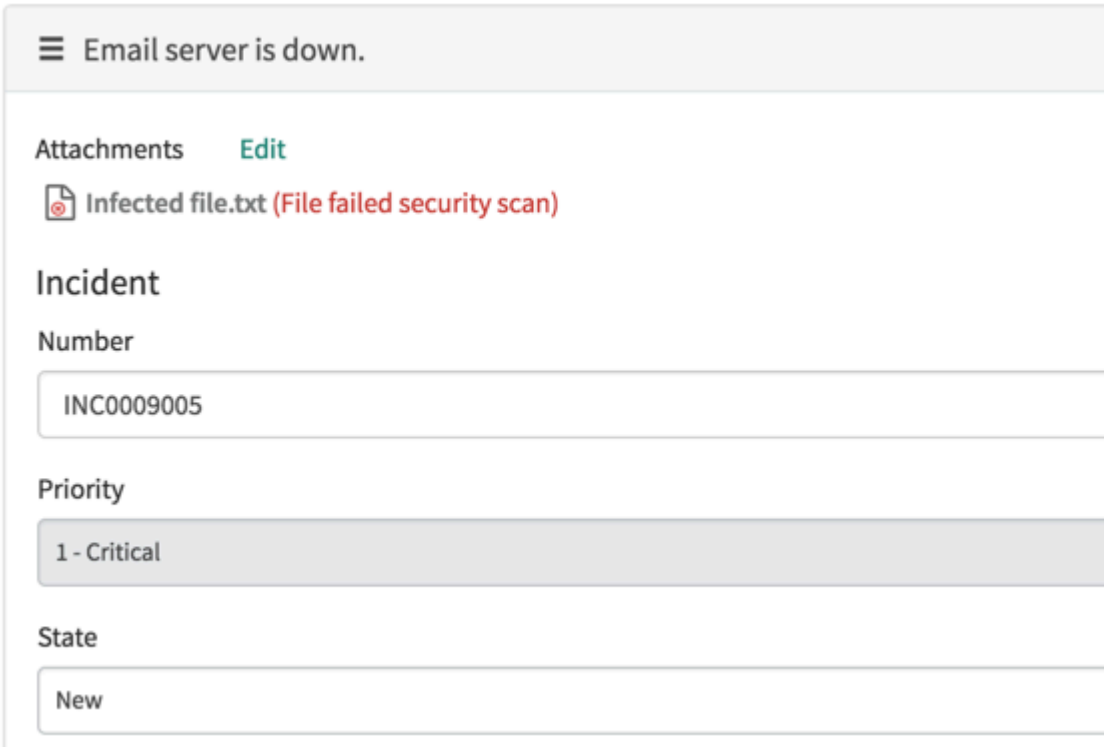
3. Le système envoie une notification par e-mail à l'utilisateur et à l'administrateur antivirus.

Télécharger un fichier

1. Un utilisateur ouvre un enregistrement avec une pièce jointe dans Portail de services.
2. Le système analyse le fichier et le met en quarantaine. Le fichier n'est pas disponible au téléchargement. Si vous affichez l'enregistrement sur la page Formulaire de ticket, la miniature ne s'affiche pas.
3. Le système envoie une notification par e-mail à l'utilisateur et à l'administrateur antivirus.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un fichier

1. Un utilisateur ouvre un enregistrement avec une pièce jointe infectée.
2. Le fichier n'est pas disponible au téléchargement. Si vous affichez l'enregistrement sur la page Formulaire de ticket, la miniature ne s'affiche pas.

Configurer Portail de services

Planifiez et configurez un portail en libre-service pour vos employés ou clients.

Vue d'ensemble de la configuration

La liste suivante est une vue d'ensemble de haut niveau du workflow pour commencer à configurer un portail. Toutefois, il peut être préférable d'effectuer ces étapes dans un ordre différent.

1. Mettre à niveau Portail de services

   Si vous avez effectué une mise à niveau à partir d'une version précédente, vous devrez peut-être effectuer des tâches supplémentaires pour profiter des fonctionnalités nouvelles ou mises à jour dans Portail de services.

2. Créer un nouveau portail ou mettre à jour un portail de système de base

   Un portail est le moteur qui héberge toutes les références au contenu de votre site. L'enregistrement du portail définit l'extension d'URL pour un site, ainsi que des éléments tels que la base de connaissances, le catalogue et la page d'accueil. Vous pouvez également utiliser l'enregistrement du portail pour définir le menu d'en-tête et la marque du portail. Vous pouvez créer un nouveau portail ou mettre à jour un portail de système de base existant en fonction de vos besoins.

3. Configurer la personnalisation du portail

Traduction automatique

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

L'éditeur de marques vous permet de configurer les styles et le thème de votre portail dans une vue avec des mises à jour en temps réel. Vous pouvez voir comment votre portail s'affiche pour les utilisateurs en cliquant sur un bouton. Les utilisateurs plus avancés ont toujours la possibilité de créer des feuilles de style CSS pour le thème du portail. Cependant, ils ne profiteront pas de la mise à jour en temps réel fournie par l'éditeur de marque. Les modifications apportées dans l'éditeur de marques ou à des composants spécifiques du portail (tels qu'un widget ou un conteneur de pages) remplacent toutes les personnalisations apportées au thème. Si vous avez besoin d'une personnalisation supérieure à celle de l'éditeur de marques, reportez-vous à la section Créer un thème de portail.

4. Créer de nouvelles pages ou mettre à jour des pages système de base et configurer des widgets

   Les pages sont la pièce maîtresse de l'expérience de l'utilisateur final. Les définitions de page ne contrôlent pas seulement la mise en page du contenu, elles façonnent l'expérience pour l'utilisateur. Les pages aident également à définir la réactivité mobile, qui est un élément clé de l'expérience utilisateur. Utilisez n'importe quelle page du système de base existante comme exemple pour votre propre création ou créez de nouvelles pages à partir de zéro.

   Les widgets sont ce qui définit le contenu de vos pages. Vous pouvez utiliser les widgets du système de base fournis avec Portail de services pour commencer à configurer les pages.

5. Configurer la recherche dans un portail

   Les données de recherche s'affichent dans un widget de la page de recherche. Pour rendre les données consultables à partir d'un portail, créez une source de recherche qui récupère les données d'une seule table au sein de votre instance, de plusieurs tables ou d'un site externe. Permet Recherche IA de tirer parti des fonctionnalités de requête intelligentes et de trouver rapidement les réponses dont ils ont besoin.

6. Gérer l'accès à un portail

   Gérez qui peut accéder à votre portail en rendant les pages publiques, en configurant les connexions des utilisateurs et l'authentification unique, en limitant l'accès aux pages par rôle ou en activant l'authentification multifacteur. Vous pouvez également utiliser des critères d'utilisateur avancés pour accéder aux pages, aux widgets et plus encore.

Example: Configurations de portails courantes

Reportez-vous à cette vidéo pour obtenir des exemples de configurations courantes pour les portails. Découvrez comment configurer la redirection, la personnalisation de la page de destination et la sélection de la langue dans les portails.

Amélioration Portail de services

Après avoir mis à niveau une ServiceNow instance à partir d'une version précédente, vous devrez peut-être effectuer des tâches supplémentaires pour profiter des fonctionnalités nouvelles ou mises à jour dans Portail de services.

Reportez-vous aux rubriques de cette section pour en savoir plus sur les changements à implémenter pour utiliser les dernières fonctionnalités de Portail de services.

Activer la page d'affichage d'article de la base de connaissances lors de la mise à niveau

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, profitez des dernières fonctionnalités d'affichage d'article en activant la carte de routage des pages **d'affichage d'article** de la base de connaissances. Les nouvelles fonctionnalités incluent la

Traduction automatique

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

gestion des versions des articles et l'utilisation de liens et d'images dans les commentaires d'articles. Cette carte est active par défaut dans les nouvelles instances et s'applique à tous les portails du système.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La carte de routage de la page **d'affichage d'article de la base de connaissances** achemine la page **kb_article** vers la page **kb_article_view** . Par défaut, les utilisateurs ayant le rôle public ne peuvent pas accéder à la page **de kb_article_view** . Toutefois, votre administrateur peut modifier ce comportement. Pour plus d'informations, consultez Permettre aux utilisateurs externes ou publics de consulter les articles de la base de connaissances à partir du portail de services Knowledge Management .

Après avoir activé la carte de routage des pages **d'affichage d'articles de la base de connaissances** , vous pouvez :

- Commenter un article de la base de connaissances
- Créer une version d'article en important un document Word
- Créer une version d'un article de la base de connaissances à partir d'un document géré

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Ouvrez l'enregistrement **Vue de l'article de la base de connaissances** .
3. Sélectionnez **Actif**.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Les utilisateurs finaux consultent les articles de la base de connaissances à l'aide de Portail de services la page **kb_article_view** .

Activer Portail de services les scripts de validation

Validez l'entrée de l'utilisateur dans un type de champ spécifique à l'aide d'un script de validation. Dans les nouvelles instances, Portail de services inclut des scripts de validation XML, Script, Script (brut), E-mail et Version par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, la version Mobile et Portail de services ne sont pas actives par défaut. Vous devez activer la version Mobile et Portail de services du script de validation pour valider l'entrée de l'utilisateur dans Portail de services.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Portail de services exige que le champ **Type d'interface utilisateur** soit défini sur **Tous** ou **Mobile / Portail de services**. Les scripts clients marqués comme **Bureau** reposent sur des API héritées qui ne sont pas prises en charge dans Portail de services. Avant de marquer un script comme Mobile / Portail de services ou Tous, assurez-vous d'utiliser uniquement des API côté client prises en charge. Reportez-vous à Types de scripts clients et API pris en charge.

Traduction automatique

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

Remarque :
Pour modifier le type d'interface utilisateur **Mobile / Service Portal** et le remplacer par **Tous**, supprimez la version Bureau de votre instance pour éviter d'activer des scripts en conflit. Avant de supprimer la version Bureau, effectuez une sauvegarde au cas où vous devriez rétablir des modifications.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts de validation**.
2. Ouvrez la version Mobile / Portail de services du script de validation que vous souhaitez utiliser dans le Portail de servicesfichier .
3. Cliquez sur le marqueur **Actif** pour activer le script de validation.
4. **Facultatif :** Définissez le type d'interface utilisateur sur **Tous** pour utiliser le script de validation dans les ordinateurs de bureau, les appareils mobiles et Portail de services les environnements.
   Pour éviter d'activer des scripts de validation en conflit, vous devez d'abord supprimer la version Bureau du script.

   a. Accédez à la version de bureau du script de validation que vous souhaitez remplacer.
   Le champ **Type d'interface utilisateur** des versions de bureau est défini sur **Bureau**.

   b. Ouvrez l'enregistrement.

   c. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le menu d'en-tête et sélectionnez **Exporter** > **XML (cet enregistrement)** pour créer une copie de sauvegarde de l'enregistrement.

   d. Une fois l'exportation terminée, cliquez sur **Supprimer** et confirmez la sélection.

   e. Revenez au script de validation défini sur **Actif** dans les étapes précédentes et définissez le **type d'interface utilisateur** sur **Tous**.

Résultats

L'entrée de l'utilisateur dans le type de champ désigné dans les environnements et Mobile est validée pour un Portail de services formatage correct. Par exemple, si vous avez activé le script de validation d'e-mail à utiliser dans , Portail de servicesune entrée utilisateur non valide dans un champ E-mail génère une erreur et empêche le navigateur d'envoyer le formulaire.

Remarque :
Sur un navigateur de bureau, le champ est validé lorsque vous soumettez l'enregistrement. Sur un navigateur mobile, le champ est validé lorsque vous quittez le champ.

Mises à jour de l'éditeur HTML TinyMCE 5

Les modifications apportées de TinyMCE 4 à TinyMCE 5 peuvent nécessiter des mises à jour pour conserver les fonctionnalités de l'éditeur HTML TinyMCE. Si vous avez utilisé un fournisseur d'angle de widget pour modifier l'éditeur dans Portail de services les widgets dans les versions précédentes, examinez ces changements et effectuez les mises à jour applicables.

Changements pouvant interrompre les implémentations TinyMCE personnalisées

Certains changements peuvent interrompre les implémentations TinyMCE personnalisées dans Portail 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.

Notez les modifications suivantes apportées aux thèmes et aux habillages :

- Le thème moderne n'est pas pris en charge. Utilisez plutôt le thème argenté.
- La peau gris clair n'est pas prise en charge. La peau par défaut est l'oxyde.

  Les habillages sn-editor-themed ou sn-editor peuvent également être utilisés. L'habillage sur le thème sn-editor utilise les variables de thème Now Design System (NDS) et sn-editor utilise des valeurs codées en dur.

Remarque :
Pour conserver le style de la peau gris clair, utilisez le code suivant dans votre feuille de style :

```
.tox .tox-toolbar-overlord {
    background-color: #f0f0f0 !important;
  }
```

Notez les modifications suivantes apportées aux espaces de noms de méthode API dans Portail de services:

Reportez-vous à la documentation Tiny MCE5 Migrer de TinyMCE 4 vers TinyMCE 5 pour plus d'informations.

Modifications supplémentaires

Les modifications suivantes peuvent affecter les implémentations TinyMCE personnalisées dans Portail de services:

- Le menu contextuel du navigateur pour des fonctionnalités telles que le copier-coller est disponible en sélectionnant Ctrl + clic pour Windows ou Commande + clic pour Mac sur votre clavier. Un clic droit ouvre l'option Lien au lieu du menu contextuel du navigateur.
- Les espaces réservés HTML ne sont pas pris en charge. Seuls les espaces réservés basés sur des chaînes sont pris en charge.
- Le module d'extension en lecture seule personnalisé n'est pas disponible par défaut. Vous devez ajouter readonlynoborder à glide.ui.html.editor.v5.enabled_plugins.
- La nouvelle propriété système glide.ui.html.editor.default_link_target vous permet de définir une valeur cible par défaut pour les liens. Les valeurs de chaîne comprennent : « _blank »,« _self» et « _top ». La valeur cible par défaut est ''.
- L'option de redimensionnement redimensionne la barre d'outils en plus de l'éditeur. Ajoutez l'option min_height pour empêcher le redimensionnement de s'appliquer à la barre d'outils.
- Le redimensionnement n'est pas pris en charge sur Mobile.
- L'option toolbar_mode est définie sur flottant par défaut pour le bureau plutôt que sur l'option enveloppante. Modifiez ce paramètre pour restaurer l'apparence par défaut de TinyMCE 4.
- L'option toolbar_mode est définie pour défiler par défaut pour mobile plutôt que pour envelopper. Modifiez ce paramètre pour mobile afin de conserver l'apparence de TinyMCE 4.
- L'option de hauteur tient compte de toute la hauteur de l'éditeur et a été mise à jour pour ajouter 39 pixels pour la barre d'outils et 18 pixels pour la barre 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.

Remarque :
Si la hauteur n'est pas définie correctement, une barre de défilement inutile peut apparaître.

- Le module d'extension sn_mentions utilise l'habillage sn-editor. L'habillage sur le thème sn-editor est également pris en charge.
- L'option `contextmenu` comprend uniquement une option de lien par défaut. Ajoutez `contextmenu :false` pour conserver l'apparence de TinyMCE 4.
- Les valeurs de l'option `fontsize_formats` sont séparées par un espace, comme dans `fontsize_formats : '7pt 7.5pt 8pt 10pt 12pt 14pt 18pt 24pt 36pt'`. Les barres verticales (|) ne sont plus nécessaires.
- Le module d'extension PowerPaste se trouve dans la liste d'options des `modules d'extension` plutôt que dans la liste des `options des modules d'extension externes` .
- Les langues supplémentaires suivantes sont prises en charge : canadien français (fq), hongrois (hu), thaï (th) et turc (tr). Vous pouvez mettre à jour la liste des langues comme suit pour inclure ces langues :

```
var langs = 'cs,de,en,es,fi,fr,fq,he,hu,it,ja,ko,nl,pl,pt,ru,th,tr,zh,zt';
```

- Les styles CSS appliqués à l'aide de l'espace de noms `mce-` ne sont pas pris en charge. Utilisez plutôt les nouvelles classes CSS.
- Ajoutez le module d'extension Lists à la liste d'options des `modules d'extension` pour pouvoir utiliser des listes numérotées ou à puces.

Créer un portail

Créez un portail permettant aux utilisateurs de parcourir les ressources de l'entreprise, de découvrir des articles et d'obtenir de l'aide.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**, puis cliquez sur **Nouveau**.
2. Renseignez les champs du formulaire.

Propriété	Description
Titre	Nom pour définir votre portail. Dans l'en-tête du navigateur et pour les signets, le titre s'affiche sous la forme <Titre de la page> - <Titre du portail>.
Suffixe d'URL	Valeur qui apparaît ajoutée à une URL d'instance lorsque vous accédez à un portail. Par exemple, si vous utilisez sp, l'URL d'instance pour ce portail sera <nom de l'instance>.service-now.com/sp. Assurez-vous que cette valeur est unique et qu'elle n'est identique à celle d'aucun autre portail. **Remarque :** Évitez d'utiliser des mots réservés dans votre URL pour éviter les erreurs lorsque vous accédez à la page du portail. Évitez les mots tels que `portail` et `cms`. Évitez également les termes protégés par JavaScript.
Page d'accueil	Page que les utilisateurs voient en premier après s'être connectés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Page d'accueil de la base de connaissances	Page d'accueil personnalisée que les utilisateurs voient lorsqu'ils accèdent à une base de connaissances.
Page de connexion	Page personnalisée pour authentifier les utilisateurs.
Logo	Logo qui apparaît dans l'en-tête de la page. Vous pouvez également configurer le logo dans Éditeur de marque .
Icône	Icône qui apparaît dans la barre d'adresse de votre portail. Chaque portail que vous créez peut avoir une icône différente.
Par défaut	Portail à utiliser comme portail principal.
Application	Périmètre de l'application du portail. Ce champ n'est pas modifiable et **est global** par défaut.
Page 404	Page par défaut que vos utilisateurs voient lorsqu'une page ne peut pas se charger correctement. Vous pouvez également définir une page 404 par défaut à l'aide de la *`glide.service_portal.default_404_page`* propriété système.
Page d'accueil du catalogue	Page personnalisée pour représenter le Catalogue de servicesfichier .
Page d'accueil de la catégorie de catalogue	Page permettant d'afficher les catégories de catalogue dans le portail.
Menu principal	Référence au menu de la table Instances avec le menu [sp_instance_menu] qui s'affiche dans l'en-tête.
Thème	Fait référence à un thème de la table Thèmes [sp_theme] qui définit le style et la marque du portail. Le thème est le niveau le plus bas de la configuration de style. Toutes les modifications apportées dans ou à des composants spécifiques du portail (tels que le Éditeur de marque CSS de widget ou de conteneur) remplacent ces styles.
Configuration de démarrage rapide	Schéma qui définit les éléments de configuration dans le Éditeur de marquefichier . Au format JSON, vous pouvez définir les champs et les enregistrements utilisés pour générer vos options de personnalisation.

```
[{
 "tagline": {
  "table" : "sp_instance",
  "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4",
  "field" : "title"
 },
 "hero_background": {
  "table" : "sp_container",
  "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63",
  "field" : "background_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.

Propriété	Description
	<pre>} }]</pre>
Variables CSS	Variables Sass spécifiques au portail. Ici, vous pouvez remplacer les variables de thème existantes. **Remarque :** Utilisez le champ Variables CSS pour définir les variables CSS uniquement. Utilisez Includes CSS pour définir les règles CSS. À compter de la version Madrid, Sass et LESS peuvent être utilisés dans Includes CSS.
Masquer le nom du portail	Option permettant de masquer le nom du portail dans le titre de la page.
Prendre en charge les langues de droite à gauche	Option permettant de mettre en miroir la direction du portail lorsque la langue de la session est une langue s'écrivant de droite à gauche, comme l'hébreu. La sélection de cette option génère automatiquement le CSS nécessaire, mais vous pouvez également fournir votre propre CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche qui remplace le CSS généré automatiquement. Pour fournir votre propre CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche, reportez-vous à la section Créer un thème de portail. Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues s'écrivant de droite à gauche, reportez-vous à la section Style pour les langues s'écrivant de droite à gauche dans les portails.
Activer les favoris	Option permettant d'activer la fonctionnalité Mes favoris dans le portail. ◦ Affiche l'icône des favoris (☆) pour tous les éléments de catalogue et les articles de la base de connaissances dans le portail. ◦ Affiche l'élément **de menu Mes favoris** dans l'en-tête du portail. Cet élément de menu affiche une liste de tous les éléments de catalogue ou articles de la base de connaissances qui sont marqués d'un signet pour référence rapide. **Remarque :** ▪ Seuls les éléments de catalogue pouvant faire l'objet d'une recherche ou les articles de la base de connaissances sélectionnés en tant que favoris sont affichés dans cette liste. ▪ Cela s'applique uniquement à Service Portal. Pour d'autres portails, vous pouvez cloner l'élément **de menu Mes favoris** . Vous devrez peut-être configurer le formulaire pour ajouter cette case à cocher.
Recherche IA	
Activer AIS	Option à activer Recherche IA dans votre portail. Pour plus d'informations, consultez Recherche IA dans Portail 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.

Propriété	Description
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour votre portail, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés dans le portail. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .

3. Enregistrez le formulaire.
4. Dans la liste connexe des bases de connaissances, sélectionnez **Modifier** , puis sélectionnez les bases de connaissances qui apparaissent pour la page de la base de connaissances.
   Par exemple, si vous sélectionnez **IT** et **Instance Security Center**, seules les catégories d'articles définies pour ces bases de connaissances apparaissent dans le widget Catégories de la base de connaissances.
5. Dans la liste connexe **Catalogues** , cliquez sur **Modifier** pour sélectionner un ou plusieurs catalogues répertoriés dans la table sc_catalog à utiliser dans le portail.

Affecter une page d'accueil à un portail

Modifiez l'enregistrement de votre portail pour spécifier n'importe quelle page comme page d'accueil.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsqu'un portail est référencé par le suffixe d'URL, il atterrit sur une page d'accueil. Cette page d'accueil est souvent étiquetée index dans la langue du site Web. La page d'accueil est probablement la page la plus importante de votre portail, car elle héberge les principales informations et actions que vos utilisateurs voient.

Vous pouvez utiliser n'importe quelle page de portail comme page d'accueil du portail. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages** pour afficher la table Pages [sp_page]. Pour afficher ou créer des pages dans Service Portal Designer, reportez-vous à Création et modification d'une page à l'aide de Designer Portail de services.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le portail.
3. Dans le champ **Page d'accueil** , sélectionnez la page que vous souhaitez pour la page d'accueil de votre portail, puis sélectionnez **Mettre à jour**.

Affecter une page d'erreur par défaut

Créez une page d'erreur 404 par défaut pour votre portail à l'aide d'une propriété système.

Vous pouvez affecter une page d'erreur à un portail à l'aide du formulaire de portail. Si vous n'attribuez pas de page d'erreur à l'aide de ce formulaire, le système utilise la page 404 par défaut contenant le widget de jeu de répartition. Utilisez la propriété de page 404 par défaut [*glide.service_portal.default_404_page*] pour configurer la page d'erreur 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.

Créez une page avant de l'ajouter en tant que page d'erreur par défaut.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Propriétés**.
2. Dans la **page 404 par défaut pour les portails de services**, tapez l'ID de page trouvé dans le champ ID du formulaire de page.

Configurer un menu d'en-tête de portail

Définissez l'apparence et le comportement du menu d'en-tête du portail et affectez des éléments de menu à afficher dans l'en-tête. Le menu d'en-tête est l'un des principaux contrôles de navigation pour Portail de services les utilisateurs.

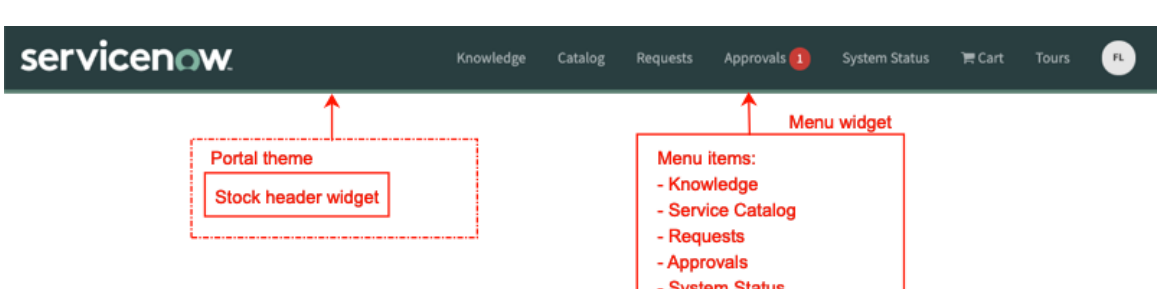
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La configuration d'un en-tête de portail avec un menu comporte plusieurs étapes.

Procédure

1. Créez un en-tête et ajoutez-le à un thème.
   Tant que vous n'avez pas ajouté un thème avec un en-tête à un portail, le menu d'en-tête ne s'affiche pas.
2. Créez un menu principal avec des éléments de menu et affectez-le au portail.
   L'enregistrement du menu principal est l'endroit où vous affectez les options de navigation qui apparaissent dans l'en-tête. Par exemple, vous pouvez ajouter un élément de menu qui renvoie vers une autre page de votre portail, comme le catalogue de services.

Résultats
Le menu principal et l'en-tête forment un menu d'en-tête lorsqu'ils sont associés à un thème et à un portail.



Ajouter un en-tête ou un pied de page à un portail

Utilisez le thème pour ajouter un en-tête ou un pied de page à votre portail.

Avant de commencer
Rôle requis : (admin ou aucun)

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionner **Tables de portails** > **Thèmes** , puis sélectionnez le thème auquel vous souhaitez ajouter l'en-tête ou le pied de page.
3. Dans le champ d'en-tête ou de pied de page, sélectionnez l'en-tête ou le pied de page que vous souhaitez utiliser pour votre portail.

Traduction automatique

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

Si vous débutez, vous pouvez réutiliser les widgets Stock Header (en-tête de stock) ou Exemple de pied de page du système de base.

4. **Facultatif :** Sélectionnez **En-tête fixe** ou **Pied de page fixe** pour verrouiller l'en-tête ou le pied de page au même endroit, de sorte que lorsque les utilisateurs font défiler vers le haut ou vers le bas, ils restent au même emplacement sur la page.
5. Pour configurer l'apparence de l'en-tête, ouvrez le Éditeur de marquefichier .
6. Sous l'onglet **Couleurs de thème** , utilisez les sélecteurs de couleurs de la section Navbar pour contrôler les couleurs de l'en-tête.

Créer un menu d'en-tête de portail

Créez un menu avec des éléments de menu à afficher dans l'en-tête d'un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : (admin ou aucun)

Procédure

1. À partir de la page de configuration de Service Portal (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), accédez à **Tables de portails** > **Instance avec le menu** et sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs dans le formulaire de menu.

Champs de menu

Champ	Description
Titre	Nom du menu d'en-tête. Vous devez le savoir lorsque vous associez le menu à votre portail.
Options supplémentaires, format JSON	Options de configuration avancées. Par exemple, utilisez ce champ pour activer le panier d'achats dans le menu d'en-tête avec le code suivant : `{ "enable_cart": { "displayValue": "true", "value": true } }`
Application	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre de l'application.
Widget	Le widget sur lequel le menu d'en-tête est basé. Sélectionnez un widget de type menu dans la liste. Par exemple, le widget du menu d'en-tête qui est inclus en tant que widget du système de base.

3. Enregistrez le formulaire, puis sélectionnez **Éléments de menu** dans les listes connexes.
4. Sélectionnez **Nouveau** et remplissez le formulaire d'élément de menu.

Champs Éléments de menu

Champ	Description
Étiquette	Nom qui apparaît pour l'élément dans 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.

Champ	Description
Menu parent	Ce champ doit déjà contenir le nom du menu auquel vous ajoutez des éléments. Vous pouvez modifier la valeur au besoin pour d'autres menus
Élément de menu parent	Utilisez ce champ pour imbriquer des éléments de menu dans d'autres éléments de menu
Ordre	Valeur qui détermine où l'élément apparaît dans le menu par rapport aux autres éléments du menu
Type	Le genre de page auquel l'élément renvoie. Les champs de formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez dans cette liste. Choisissez entre : ◦ Page : lien vers une autre page dans le Portail de services. ◦ URL : lien vers un site Web externe. Pour que l'URL s'ouvre dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre du navigateur, saisissez _blank dans le champ **cible de l'URL**. ◦ Catalogue de services: Lien vers le Catalogue de servicesfichier . ◦ Catégorie de catalogue : lien vers une catégorie de catalogue spécifique dans .Catalogue de services ◦ Élément de catalogue : lien vers un élément de catalogue spécifique. ◦ Base de connaissances : lien vers la base de connaissances que vous avez précédemment configurée comme base de connaissances par défaut du portail. ◦ Rubrique de la base de connaissances : lien vers une page de rubrique de la base de connaissances. ◦ Article de la base de connaissances : lien vers un article de la base de connaissances par numéro. ◦ Catégorie de la base de connaissances : lien vers une catégorie de la base de connaissances spécifique au sein de la base de connaissances. ◦ Liste filtrée : définissez les conditions pour déterminer vers quelle page établir un lien. ◦ Liste scriptée : entrez un script pour déterminer vers quelle page établir un lien.
Page	Nom de la page du portail vers laquelle l'élément renvoie. Cette option est disponible si vous sélectionnez **Page** comme type d'élément de menu.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête. Par exemple, la condition `gs.hasRole("sp_admin")` limite l'accès aux éléments de menu pour les utilisateurs disposant du rôle sp_admin. Masquez un élément de menu en définissant cette valeur sur **false**. Pour plus d'informations sur les conditions à utiliser dans le champ **Condition** , consultez Créer une action d'interface utilisateur .
Glyphe	Icône qui apparaît à côté de l'élément de menu.

5. Sélectionnez **Envoyer**.
6. Après avoir créé un menu et des éléments de menu, ajoutez le menu à un portail.

Traduction automatique

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

a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**, puis ouvrez le portail auquel vous souhaitez ajouter un menu.

b. Dans le champ **Menu principal** , sélectionnez l'icône de recherche de référence, puis sélectionnez le menu approprié par son nom.

c. Sélectionnez **Enregistrer**.

Que faire ensuite

Associez le menu que vous avez créé à un portail, puis créez un en-tête avec un thème pour votre menu.

Activer un sélecteur de langue dans les en-têtes du portail

Autorisez tous les utilisateurs à sélectionner leurs préférences linguistiques en activant le sélecteur de langue dans l'en-tête de votre portail.

Avant de commencer

Activez les langues dont les utilisateurs de votre portail ont besoin et configurez un menu d'en-tête du portail. Pour plus d'informations, consultez Activate a language et Configurer un menu d'en-tête de portail.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour tous les portails, à l'exception des portails Knowledge (/kb), Customer Support (/csm) et Customer Service (/csp), le sélecteur de langue est inclus, mais désactivé par défaut. Pour afficher le sélecteur de langue dans l'en-tête d'autres portails, vous devez l'activer conformément à cette procédure.

Dans les en-têtes du portail, le sélecteur de langue affiche la sélection de langue actuelle de l'utilisateur et un menu de langues parmi lesquelles l'utilisateur peut choisir. Si le regroupement de régions est activé, les langues sont affichées en fonction des groupes de régions configurés. Pour plus d'informations sur le regroupement des langues, reportez-vous à Create regions for language selection in portals .

Procédure

1. Accédez à **Toutes**, puis saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.
2. Ouvrez la propriété *`glide.sp.portals.language_selector_enabled`*.
3. Dans le champ **Value (Valeur**), saisissez la sys_ID du portail pour afficher le widget de sélecteur de langue.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Le sélecteur de langue s'affiche dans le menu d'en-tête pour les utilisateurs authentifiés et non authentifiés.

Configurer un catalogue dans Service Portal

Associer un portail à plusieurs catalogues. Par défaut, Service Portal est associé à Service Catalog.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_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** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Cliquez sur l'enregistrement **Service Portal** .
3. Pour associer un portail à un catalogue, procédez comme suit.
   a. Dans la liste connexe **Catalogues** , cliquez sur **Modifier**.
   b. Sélectionnez un ou plusieurs catalogues à ajouter au portail.
   Les catégories et les éléments de catalogue associés aux catalogues sélectionnés sont affichés dans Service Portal.

   Remarque :
   - Si aucun catalogue n'est sélectionné, tous les catalogues actifs accessibles au demandeur sont disponibles dans Service Portal.
   - Quels que soient les catalogues associés au portail, les éléments sont recherchés uniquement dans les catalogues configurés dans la source de recherche dans AI Search. Pour plus d'informations sur la configuration de l'expérience de recherche de catalogue basée sur AI, consultez Configurer l'expérience de recherche de catalogue basée sur AI .
4. **Facultatif :** Pour modifier l'étiquette d'un catalogue, procédez comme suit.
   a. Pour le champ **Menu principal** , cliquez sur **Ouvrir l'enregistrement**.
   b. Dans la section **Éléments de menu** , cliquez sur l'enregistrement **Catalogue** .
   c. Dans le champ **Étiquette** , spécifiez l'étiquette du catalogue.
   L'étiquette de catalogue s'affiche dans le menu principal de Service Portal.
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Information associée

Catalogue de services dans le Portail de services

Automatisation de la gestion des accès

Automatisez l'exécution des demandes de gestion des accès à l'aide de ou Catalogue de servicesPortail de services. Les éléments de catalogue et les flux prennent en charge les demandes dans Okta, Microsoft Entra ID (anciennement Microsoft Azure AD) et Microsoft Active Directory.

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 notes de publication relatives à l'historique des versions 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.

Version d'application

Automatisation de la gestion des accès La version 2.1.0 est la dernière version.

Éléments de catalogue et flux

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit des éléments de catalogue et des flux pour automatiser les tâches. Lorsqu'un élément de catalogue est envoyé, le flux connexe est déclenché et la tâche est exécutée. Les éléments de catalogue disponibles incluent :

Service	Élément de catalogue	Description
Microsoft Active Directory	Créer un groupe Active Directory	Crée un groupe dans Microsoft Active Directory avec les détails fournis.
	Créer un utilisateur Active Directory	Crée un utilisateur dans Microsoft Active Directory.
	Supprimer l'utilisateur Active Directory des groupes	Supprime l'utilisateur spécifié des groupes de Microsoft Active Directory.
	Activer un utilisateur Active Directory	Active l'utilisateur spécifié dans Microsoft Active Directory.
	Désactiver un utilisateur Active Directory	Désactive l'utilisateur spécifié dans Microsoft Active Directory.
	Ajouter un utilisateur Active Directory à Groupes	Ajoute l'utilisateur spécifié aux groupes de Microsoft Active Directory.
	Déverrouiller un utilisateur Active Directory	Déverrouille l'utilisateur spécifié dans Microsoft Active Directory.
Microsoft Entra ID (anciennement Microsoft Azure AD)	Supprimer un utilisateur Microsoft Entra ID	Supprime l'utilisateur spécifié de Microsoft Entra ID.
	Ajouter un utilisateur Microsoft Entra ID aux groupes	Ajoute l'utilisateur spécifié aux groupes dans le Microsoft Entra ID.
	Créer un groupe de sécurité Microsoft Entra ID	Crée un groupe de sécurité dans Microsoft Entra ID.
	Supprimer le propriétaire du groupe Microsoft Entra ID	Supprime un propriétaire du groupe Microsoft Entra ID spécifié.
	Créer un groupe Microsoft Entra ID O365	Crée un groupe Office 365 dans Microsoft Entra ID.
	Désactiver l'utilisateur Microsoft Entra ID	Désactive l'utilisateur spécifié dans l'ID Microsoft Entra.
	Activer l'utilisateur Microsoft Entra ID	Active l'utilisateur spécifié dans le Microsoft Entra ID.
	Supprimer l'utilisateur Microsoft Entra ID des groupes	Supprime l'utilisateur spécifié des groupes dans Microsoft Entra ID.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Élément de catalogue	Description
	Ajouter un propriétaire au groupe Microsoft Entra ID	Ajoute un propriétaire au groupe Microsoft Entra ID.
	Créer un utilisateur Microsoft Entra ID	Crée un utilisateur dans Microsoft Entra ID.
Okta	Réinitialiser les facteurs utilisateur Okta	Réinitialise les facteurs de l'utilisateur Okta spécifié.
	Ajouter un utilisateur Okta aux groupes Okta	Ajoute l'utilisateur spécifié aux groupes d'Okta.
	Déverrouiller l'utilisateur Okta	Déverrouille l'utilisateur spécifié dans Okta.
	Retirer la suspension de l'utilisateur Okta	Retire la suspension de l'utilisateur spécifié dans Okta.
	Créer un groupe chez Okta	Crée un groupe dans Okta.
	Créer un utilisateur chez Okta	Crée un utilisateur chez Okta.
	Suspendre l'utilisateur Okta	Annule l'utilisateur spécifié dans Okta.
	Supprimer un utilisateur Okta des groupes Okta	Supprime l'utilisateur spécifié des groupes dans Okta.
	Activer l'utilisateur Okta	Active l'utilisateur spécifié chez Okta.

Flux secondaires

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit des flux secondaires pour automatiser les tâches. Les flux secondaires disponibles comprennent :

Flux secondaire	Description
Créer un incident	Crée un incident en cas d'échec de l'automatisation.
Créer un événement	Crée un événement en cas d'échec de l'automatisation.
Modèle de flux dynamique	Modèle pour utiliser les flux secondaires Créer un événement et Créer un incident.
Extraire les approbateurs et le délégataire	Récupère les détails des approbateurs, des délégataires et des groupes d'affectation pour l'élément demandé, la tâche de catalogue et l'incident à partir des tables de décision.

Actions

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit des actions pour automatiser les tâches. Les flux secondaires disponibles comprennent :

Action	Description
Convertir le masque en mot de passe 2	Convertit un champ de masque en champ password2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Convertir une chaîne en Array.Strings	Convertit une chaîne de valeurs séparées par des virgules en tableau de chaînes.

Tables de décision

L'application Automatisation de la gestion des accès utilise des tables de décision pour enregistrer les informations sur l'approbateur et le délégataire. Les tables de décision comprennent :

Table de décision	Description
Gestion des accès Politique d'affectation du groupe de tâches du catalogue	Utilisé pour choisir les groupes auxquels affecter la tâche du catalogue d'exécution en cas d'échec de l'automatisation.
Gestion des accès Politique d'affectation d'utilisateur de tâches du catalogue	Utilisé pour choisir les utilisateurs à qui affecter la tâche du catalogue d'exécution en cas d'échec de l'automatisation.
Gestion des accès Échec de la politique de flux d'automatisation	Utilisé pour choisir le flux secondaire qui doit s'exécuter en cas d'échec de l'automatisation.
Gestion des accès Politique d'affectation de groupe d'incidents	Si le flux secondaire qui s'exécute en cas d'échec de l'automatisation est Créer un incident, cette table de décision est utilisée pour choisir les groupes auxquels affecter l'incident.
Gestion des accès Politique d'affectation d'utilisateur d'incident	Si le flux secondaire qui s'exécute en cas d'échec de l'automatisation est Créer un incident, cette table de décision est utilisée pour choisir les utilisateurs auxquels affecter l'incident.
Gestion des accès Politique d'approbation du groupe d'éléments demandés	Utilisé pour choisir les groupes affectés en tant qu'approbateur pour les demandes de catalogue.
Gestion des accès Élément demandé Politique d'approbation des utilisateurs	Utilisé pour choisir les utilisateurs affectés en tant qu'approbateur pour les demandes du catalogue.

Rôles d'utilisateur

L'application Automatisation de la gestion des accès fournit le rôle sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les éléments de catalogue d'automatisation de la gestion des accès.

Remarque :
L'utilisateur doit avoir les rôles sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

Configurer Automatisation de la gestion des accès

Configurez l'application Automatisation de la gestion des accès en configurant la Portail de services page pour qu'elle utilise les éléments de catalogue par défaut.

Avant de commencer

- Demandez Hub d'intégration un abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble d'IntegrationHub .
- Activez et configurez l'un des spokes 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.

- Spoke Okta
- Spoke Microsoft Entra ID (anciennement Microsoft Azure AD spoke)
- Spoke Microsoft Active Directory

Remarque :
Configurez uniquement les spokes requis. Par exemple, si vous souhaitez gérer l'accès dans Okta, configurez le Okta spoke.

- Activer l'application Automatisation de la gestion des accès
- Rôle requis : admin

Procédure

1. Configurez les tables de décision pour effectuer ces tâches :
   - Affectez des utilisateurs, des groupes ou les deux pour approuver les éléments demandés.
   - Affectez des utilisateurs, des groupes ou les deux pour agir sur les tâches et les incidents du catalogue.
   - Déclencher un ou plusieurs flux secondaires en cas d'échec de l'automatisation.

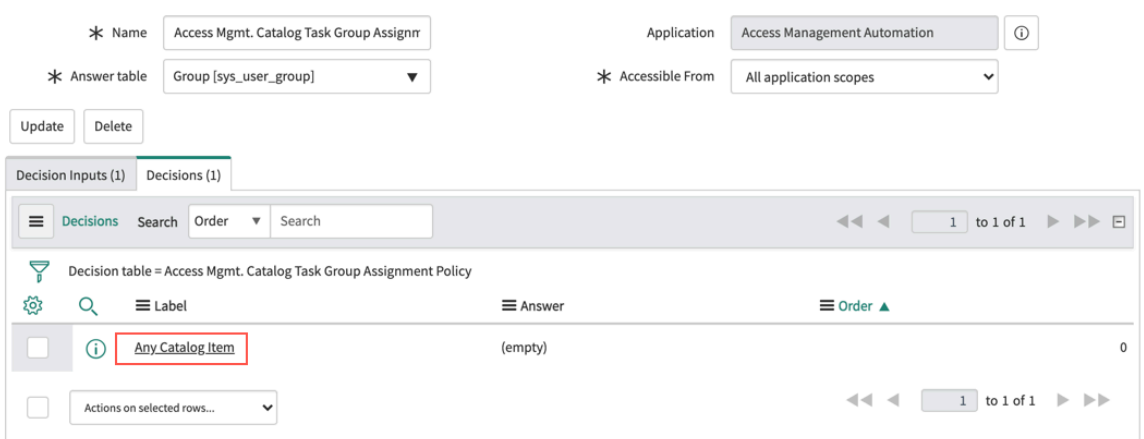
   Les flux de cette application utilisent des tables de décision pour permettre aux administrateurs de configurer les approbations, les affectations et l'acheminement des flux secondaires sans modifier aucun flux dans Concepteur de flux. Dans chaque table de décision, par défaut, vous pouvez modifier l'enregistrement de décision pour sélectionner une option (groupe, utilisateur ou flux secondaire) qui s'applique à tous les éléments de catalogue de l'application. Si vous souhaitez avoir des affectations, des approbateurs ou des flux secondaires différents par élément de catalogue, vous pouvez ajouter de nouvelles décisions pour chaque élément de catalogue dans les tables de décision.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Tables de décision**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de table de décision requis Automatisation de la gestion des accès .
   Ces étapes doivent être répétées pour chaque table de décision.

   c. Cliquez sur l'onglet **Décisions** .

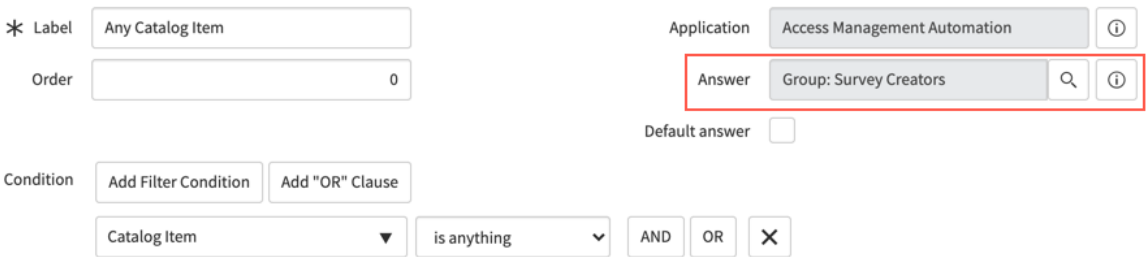
   d. Cliquez sur l'enregistrement de décision.



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.

e. Sélectionnez le groupe, l'utilisateur ou le flux secondaire requis dans **Réponse**, en fonction de l'utilisation de la table de décision.



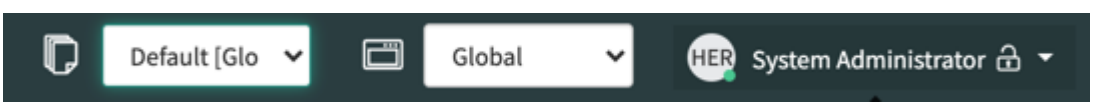
Remarque :
Configurez ces sept tables de décision et affectez **une réponse** en fonction de vos besoins.

- Gestion des accès Politique d'affectation du groupe de tâches du catalogue
- Gestion des accès Politique d'affectation d'utilisateur de tâches du catalogue
- Gestion des accès Échec de la politique de flux d'automatisation
- Gestion des accès Politique d'affectation de groupe d'incidents
- Gestion des accès Politique d'affectation d'utilisateur d'incident
- Gestion des accès Politique d'approbation du groupe d'éléments demandés
- Gestion des accès Élément demandé Politique d'approbation des utilisateurs

Si sélectionnez le flux secondaire Créer un incident dans Access Mgmt. Table de décision de la politique de flux d'automatisation ayant échoué, vous devez configurer les tables de décision d'affectation d'incident. Si vous choisissez le flux secondaire Créer un événement, vous pouvez ignorer les tables de décision d'affectation d'incident.

2. Configurez la Portail de services page.

Remarque :
Assurez-vous de sélectionner **Par défaut [Global]** et **Global** pour l'ensemble de mises à jour et l'application actuels.



a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

b. Ouvrez l'enregistrement **du portail de services** .

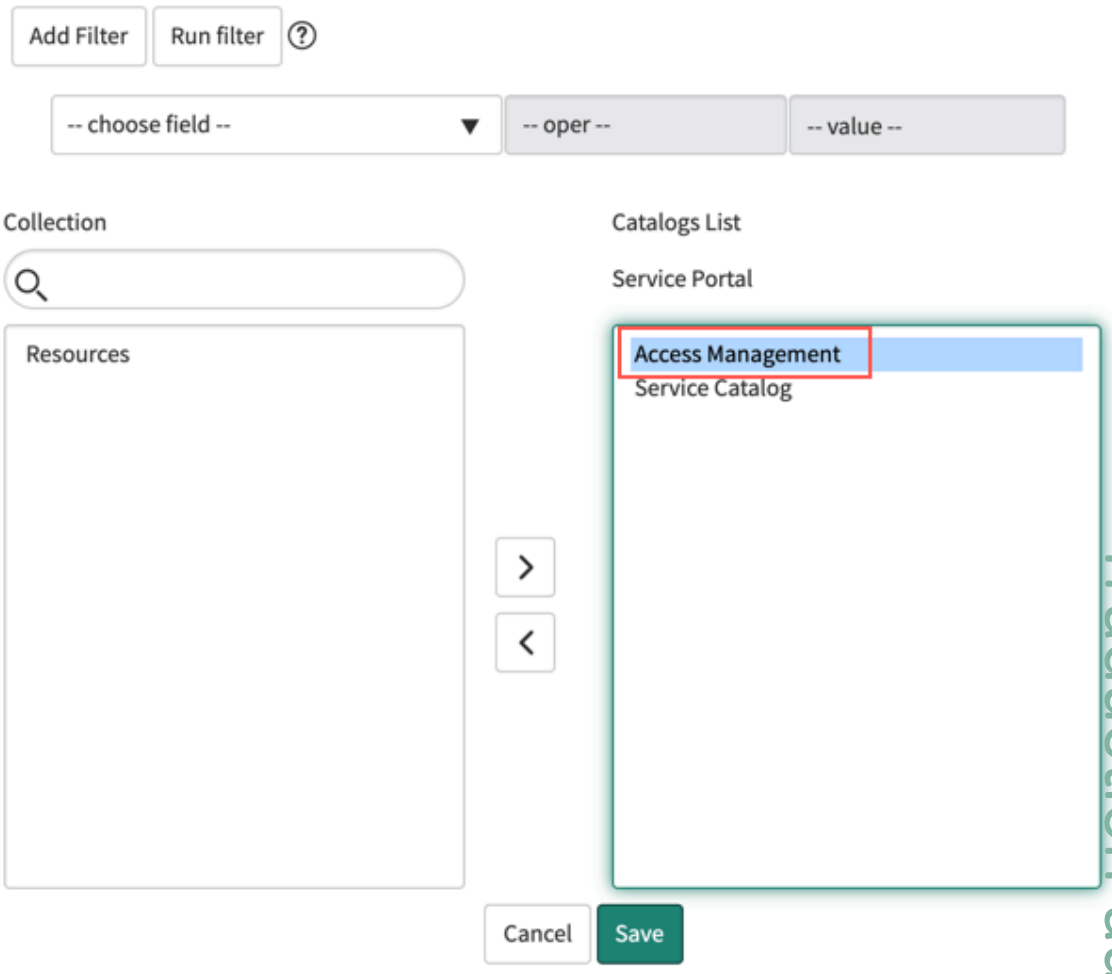
c. Cliquez sur l'onglet **Catalogues** .

d. Cliquez sur **Modifier**.

e. Ajoutez **Gestion des accès** à la liste **Portail 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.



f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

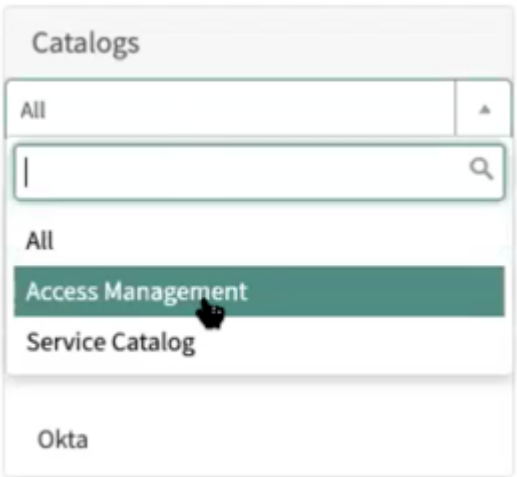
- Pour afficher les éléments de catalogue, accédez à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues** et cliquez sur **Gestion des accès**.
- Pour demander un élément de catalogue :

> **Remarque :**
> L'utilisateur doit avoir les rôles sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

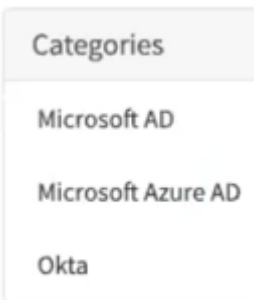
1. Accédez au Portail de services.
2. Cliquez sur l'onglet **Catalogue**.
3. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.

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.



4. Sélectionnez **Gestion des accès**.



5. Sélectionnez le service requis parmi les catégories affichées.
6. Sélectionnez l'action requise et envoyez l'élément de catalogue. Lorsque la demande est approuvée, le flux associé est déclenché et l'utilisateur requis peut donner l'approbation. Les activités sont journalisées dans l'élément de catalogue.

- Si vous utilisez l'application pour gérer l'accès dans Okta, assurez-vous que l'utilisateur dispose du Okta rôle admin pour récupérer les données dans le module Groupes Okta. En outre, l'utilisateur doit avoir le Okta rôle administrateur pour soumettre une demande à l'aide de l'élément de catalogue.
- Pour plus d'informations sur la personnalisation du widget et de la macro, consultez l'article de la base de connaissances, Access Management Automation - Widget & Macro Customisations .

Cloud Deployment Automation

Automatise le déploiement et la mise en service des services AWS CloudFormation à l'aide Catalogue de services de ou Portail de services.

Demander des applications dans l'App Store

Visitez le ServiceNow Store pour voir toutes les applications disponibles et pour obtenir des informations sur la façon de soumettre des demandes à la boutique. Pour obtenir des informations sur les notes de publication cumulatives pour toutes les applications publiées, consultez la section ServiceNow Store Historique des versions Notes de publication .

Dépendances des spokes

Vous devez activer et configurer le spoke AWS CloudFormation pour utiliser cette 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.

Éléments de catalogue et flux

Cloud Deployment Automation fournit des éléments de catalogue et des flux pour automatiser les tâches. Lorsqu'un élément de catalogue est envoyé, le flux associé est déclenché et la tâche est exécutée. Pour personnaliser un flux, créez-en une copie dans un nouveau périmètre de l'application. Les éléments de catalogue et les flux disponibles incluent :

Élément de catalogue ou flux	Description
Créer une pile	Crée une pile dans le compte AWS CloudFormation.
Créer et exécuter un ensemble de changement	Crée et exécute un ensemble de changements dans le compte AWS CloudFormation.
Créer un ensemble de piles	Crée un ensemble de piles dans le compte AWS CloudFormation.
Supprimer de la pile	Supprime une pile dans le compte AWS CloudFormation.
Supprimer un ensemble de piles	Supprime un ensemble de piles dans le compte AWS CloudFormation.
Mettre à jour l'ensemble de piles	Met à jour un ensemble de piles dans le compte AWS CloudFormation.

Flux secondaires

Cloud Deployment Automation fournit des flux secondaires pour illustrer l'automatisation des tâches. Pour personnaliser un flux secondaire, créez-en une copie dans un nouveau périmètre de l'application. Les flux secondaires disponibles comprennent :

Flux secondaire	Description
Créer un événement	Crée un événement en cas d'échec de l'automatisation.
Créer un incident	Crée un incident en cas d'échec de l'automatisation.
Modèle de flux dynamique	Modèle de flux secondaire pour créer un événement et un incident.
Extraire les approbateurs et les délégataires	Récupère les détails des approbateurs (groupes et utilisateurs), du délégataire et du groupe d'affectation pour l'élément demandé, la tâche de catalogue et l'incident à partir des tables de décision.
Obtenir le motif de l'état du résultat de l'opération de l'ensemble de piles	Récupère le motif de l'état du résultat de l'opération de l'ensemble de piles AWS CloudFormation.
Obtenir l'état opérationnel de l'ensemble de piles	Récupère l'état opérationnel de l'ensemble de piles AWS CloudFormation.
Obtenir l'état de la pile	Récupère l'état de la pile AWS CloudFormation.

Actions

Cloud Deployment Automation fournit une action, Modifier les noms internes Array.Object, pour modifier un tableau d'objets en un autre tableau d'objets en fonction de la paire de valeurs clés.

Traduction automatique

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

Tables de décision

L'application Cloud Deployment Automation utilise des tables de décision pour enregistrer les informations requises. Les tables de décision comprennent :

Table de décision	Description
Élément demandé de l'ADC Politique d'approbation de l'utilisateur	Politique utilisée pour affecter un élément demandé à l'utilisateur concerné pour approbation.
Politique d'approbation du groupe d'éléments demandés de l'accord de confidentialité	Politique utilisée pour affecter un élément demandé au groupe concerné pour approbation.
Politique d'affectation d'utilisateur d'incident de l'ADC	Politique utilisée pour affecter un incident à l'utilisateur concerné.
Politique d'affectation de groupe d'incidents de l'ADC	Politique utilisée pour affecter un incident au groupe approprié.
Politique de flux d'automatisation ayant échoué d'accord de confidentialité	Politique utilisée pour choisir entre la création d'un incident ou d'un événement lorsqu'une défaillance d'automatisation se produit.
Politique d'affectation d'utilisateur des tâches du catalogue de l'ADC	Politique utilisée pour affecter une tâche de catalogue à l'utilisateur concerné.
Politique d'affectation du groupe de tâches du catalogue CDA	Politique utilisée pour affecter une tâche de catalogue au groupe approprié.

Rôles d'utilisateur

L'application Cloud Deployment Automation fournit le rôle sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user. Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher les éléments de catalogue d'automatisation du déploiement dans le cloud.

Remarque :
L'utilisateur doit avoir les rôles sn_cloud_dpmt_atmn.cloud_deployment_automation_user _mgmt_user, ITIL et administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

Propriétés système

L'application Cloud Deployment Automation fournit des propriétés système que vous pouvez configurer selon vos besoins.

Propriété système	Description
sn_cloud_dpmt_atmn.exclude_aws_regions	Liste des régions supplémentaires qui doivent être exclues de celles mentionnées dans le script include CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.include_aws_regions	Liste des régions supplémentaires qui doivent être incluses à celles mentionnées dans le script include CloudDeploymentAutomationUtils.
sn_cloud_dpmt_atmn.flow_loop_limit	Nombre d'heures pendant lesquelles les flux doivent s'exécuter en boucle avant la 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.

Accédez à la **Propriétés système** > **Toutes les propriétés** pour configurer les valeurs de ces propriétés.

Configurer Cloud Deployment Automation

Configurez l'application Cloud Deployment Automation en configurant la Portail de services page pour qu'elle utilise les éléments de catalogue par défaut.

Avant de commencer

- Demandez Hub d'intégration un abonnement. Pour plus d'informations, consultez Calendriers juridiques - Vue d'ensemble d'IntegrationHub .
- Activez et configurez le spoke AWS CloudFormation .
- Activer l'application Cloud Deployment Automation
- Rôle requis : admin

Procédure

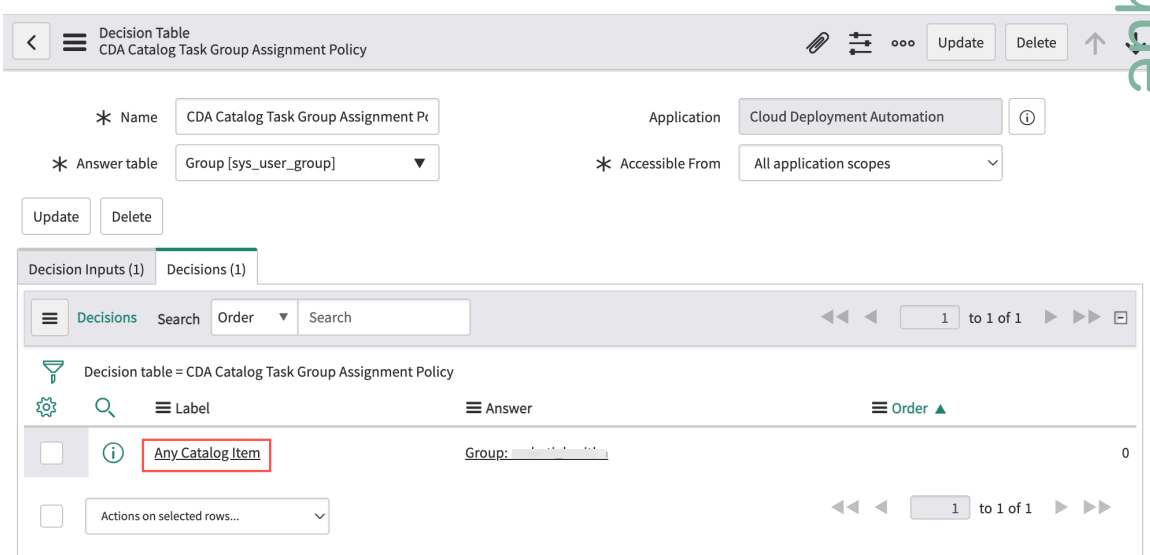
1. Configurez les tables de décision pour effectuer les tâches requises.
   Les flux de cette application utilisent des tables de décision pour permettre aux administrateurs de configurer les approbations, les affectations et l'acheminement des flux secondaires sans modifier aucun flux dans Concepteur de flux. Dans chaque table de décision, par défaut, vous pouvez modifier l'enregistrement de décision pour sélectionner une option (groupe, utilisateur ou flux secondaire) qui s'applique à tous les éléments de catalogue de l'application. Si vous souhaitez avoir des affectations, des approbateurs ou des flux secondaires différents par élément de catalogue, vous pouvez ajouter de nouvelles décisions pour chaque élément de catalogue dans les tables de décision.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Tables de décision**.

   b. Ouvrez l'enregistrement de table de décision requis Cloud Deployment Automation .
   Ces étapes doivent être répétées pour chaque table de décision.

   c. Cliquez sur l'onglet **Décisions** .

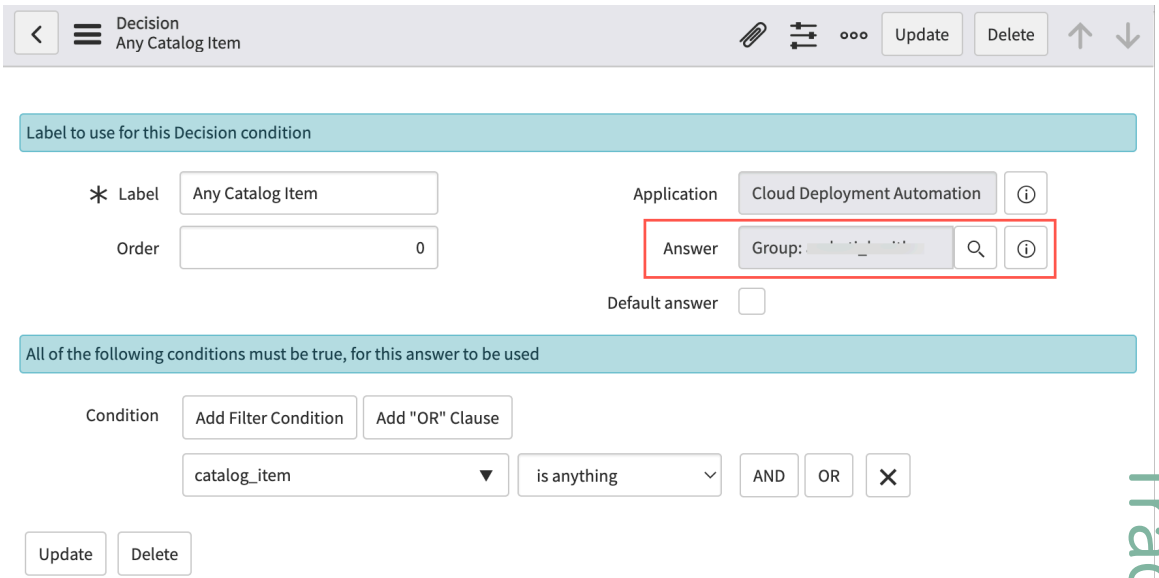
   d. Cliquez sur l'enregistrement de décision.



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.

e. Sélectionnez le groupe, l'utilisateur ou le flux secondaire requis dans **Réponse**, en fonction de l'utilisation de la table de décision.

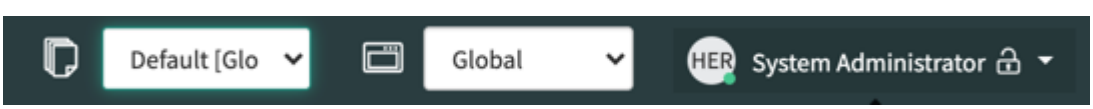


Remarque :
Configurez ces sept tables de décision et affectez **une réponse** en fonction de vos besoins.

- Politique d'affectation du groupe de tâches du catalogue CDA
- Politique d'affectation d'utilisateur des tâches du catalogue de l'ADC
- Politique de flux d'automatisation ayant échoué d'accord de confidentialité
- Politique d'affectation de groupe d'incidents de l'ADC
- Politique d'affectation d'utilisateur d'incident de l'ADC
- Politique d'approbation du groupe d'éléments demandés de l'accord de confidentialité
- Élément demandé de l'ADC Politique d'approbation de l'utilisateur

2. Configurez la Portail de services page.

Remarque :
Assurez-vous de sélectionner **Par défaut [Global]** et **Global** pour l'ensemble de mises à jour et l'application actuels.



a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.

b. Ouvrez l'enregistrement **du portail de services** .

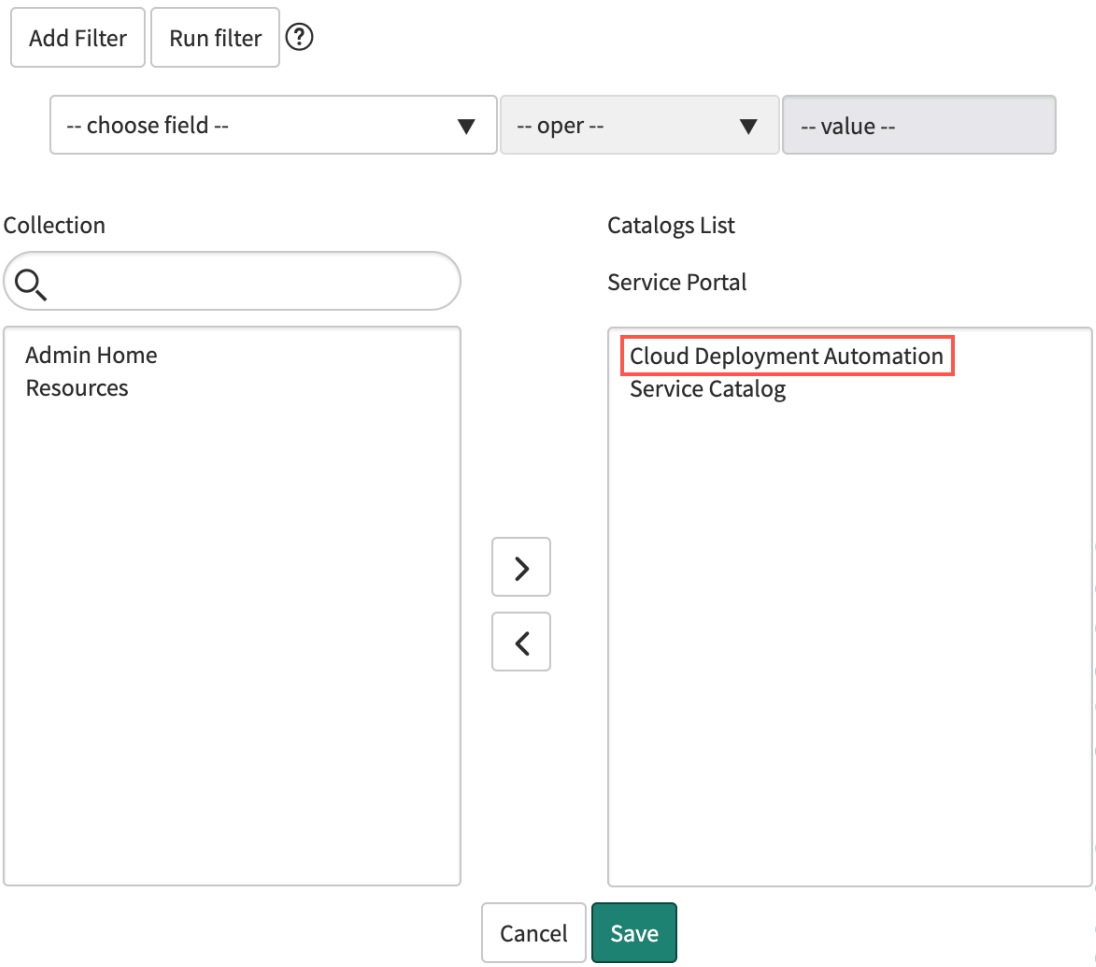
c. Cliquez sur l'onglet **Catalogues** .

d. 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.

e. Ajoutez **Cloud Deployment Automation** à la liste **du portail de services** .



f. Cliquez sur **Enregistrer**.

Que faire ensuite

- Pour afficher les éléments de catalogue, accédez à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les catalogues** et cliquez sur **Cloud Deployment Automation**.
- Pour demander un élément de catalogue :

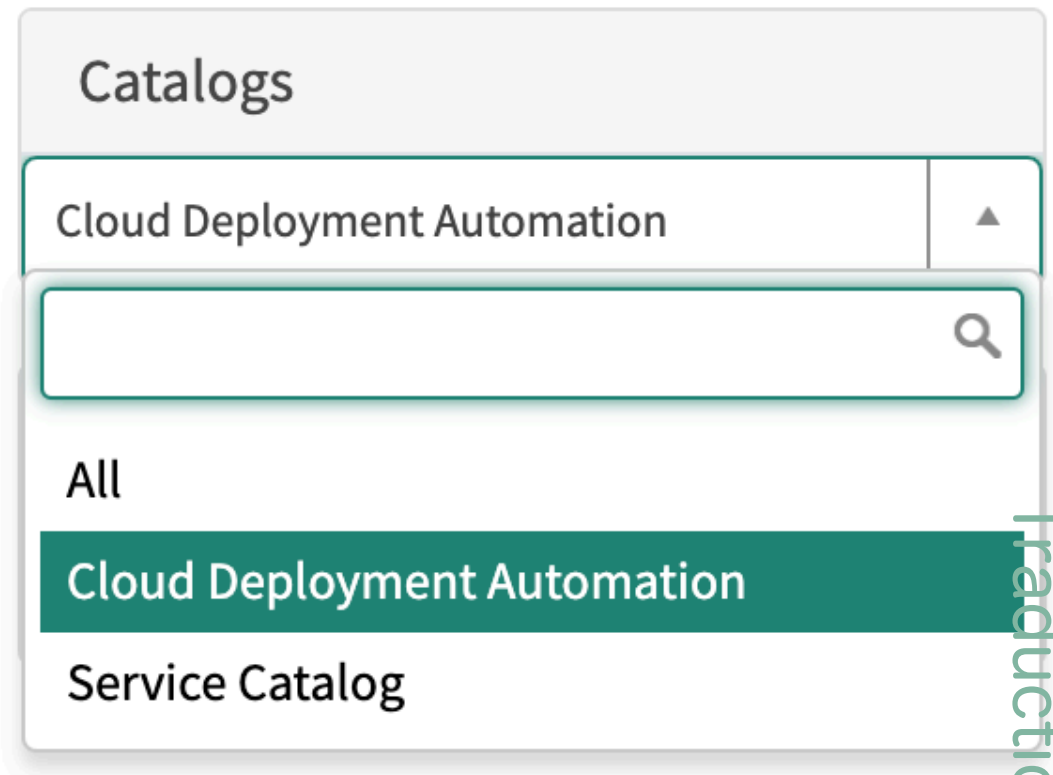
> **Remarque :**
> L'utilisateur doit avoir les rôles sn_acc_mgmt_sc.access_mgmt_user, ITIL et Administrateur de catalogue pour créer et soumettre des éléments de catalogue.

1. Accédez au Portail de services.
2. Cliquez sur l'onglet **Catalogue**.
3. Cliquez sur **Parcourir par catégories**.

Traduction automatique

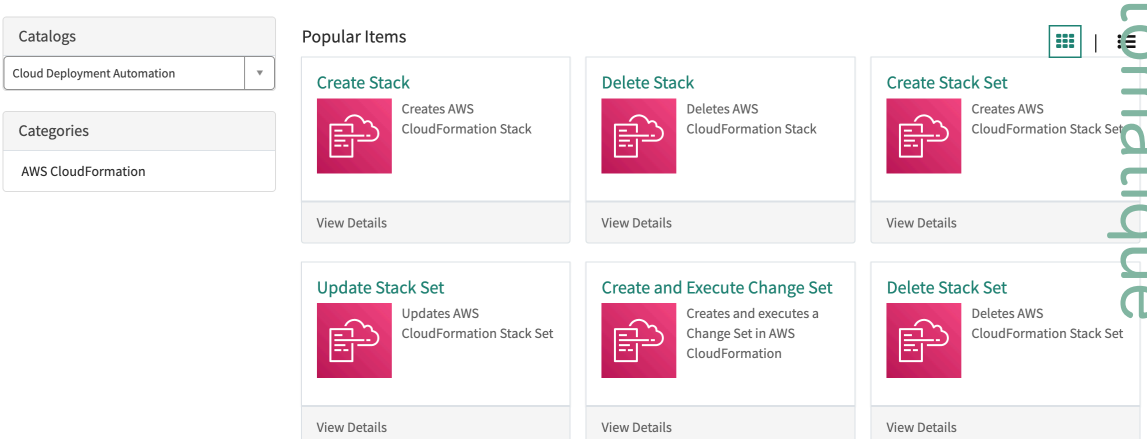
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

4. Sélectionnez **Cloud Deployment**



Automation.

5. Sélectionnez l'action requise et envoyez l'élément de catalogue. Lorsque la demande est approuvée, le flux associé est déclenché et l'utilisateur requis peut donner l'approbation. Les activités sont journalisées dans l'élément de catalogue.



Associer un portail à une base de connaissances

Vous pouvez associer un portail à n'importe quelle base de connaissances. Plusieurs bases de connaissances peuvent être associées à un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_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** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Dans la liste connexe **des Bases de connaissances** , sélectionnez **Modifier**.
3. Sélectionnez une ou plusieurs bases de connaissances à ajouter au portail.
   Les bases de connaissances s'affichent dans la page Service Portal répertoriée sur la **page d'accueil** de la base de connaissances pour le portail. Si aucune base de connaissances n'est sélectionnée, toutes les bases de connaissances sont disponibles dans le portail.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Information associée

Configurez Knowledge Management Service Portal

Configurer Messagerie instantanée d'agent dans un portail

Les utilisateurs finaux peuvent initier et maintenir une conversation Messagerie instantanée d'agent sur n'importe quelle page du portail. Écrivez un script pour transmettre des données spécifiques au portail à Messagerie instantanée d'agent. Par exemple, transmettez le nom de votre base de connaissances à une conversation Agent virtuel.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

- Activez le module d'extension Glide Agent virtuel (com.glide.cs.chatbot) ou (Messagerie instantanée d'agent com.glide.interaction.awa). Vous pouvez activer le module d'extension Glide Virtual Agent uniquement si vous avez un abonnement.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Messagerie instantanée d'agent**.
   La table Configurations de Messagerie instantanée d'agent du portail de services [sp_agent_chat_config] s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Actifs	Sélectionnez cette option pour rendre la configuration active.
Nom	Entrez un nom unique pour l'enregistrement de configuration.
Portails	Sélectionnez les portails dans lesquels vous souhaitez utiliser la configuration de messagerie instantanée spécifiée. Si aucun portail n'est sélectionné, la configuration s'applique à tous les portails du système.
Application	Périmètre de l'application en lecture seule pour l'enregistrement.
Public	Sélectionnez cette option pour mettre Messagerie instantanée d'agent à la disposition des utilisateurs avant qu'ils ne se connectent.
Rôles	Sélectionnez les rôles qu'un utilisateur doit avoir pour pouvoir utiliser Messagerie instantanée d'agent. Si vous ne sélectionnez pas de rôle, 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.

Champ	Description
	disponible pour tous les utilisateurs, Messagerie instantanée d'agent quel que soit leur rôle.
Ordre	Saisissez un numéro indiquant l'ordre d'exécution des configurations. Une seule configuration s'applique par portail. Si un portail présente plusieurs configurations, le système exécute la première configuration trouvée, de la plus basse à la plus élevée.
Script serveur	Écrivez un script qui transmet les données de page et de widget à une Messagerie instantanée d'agent conversation lorsqu'un utilisateur initie la conversation. Par exemple, transmettez un champ à la conversation de messagerie instantanée pour Messagerie instantanée d'agent activer l'accès à la valeur. Les données transmises dans ce script sont disponibles pour chaque page du portail associé à cet enregistrement. Ce script a accès à l'API GlideSPScriptable . **Remarque :** Le suffixe du portail, l'ID de la page et la langue sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent et ne nécessitent pas de script personnalisé. L'ID système et la table sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent quand ils sont présents dans l'URL. Cet exemple renvoie un objet contenant la liste des catalogues associés au portail à la conversation actuelle. `(function ($sp) { return { catalogs: $sp.getValue('catalogs') }; })($sp);` Lorsqu'il Messagerie instantanée d'agent s'ouvre dans un élément HTML `iframe` , la liste des catalogues est incluse dans l'URL `iframe` . Les paramètres de ce champ remplacent toutes les données de page en conflit transmises à Messagerie instantanée d'agent.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les utilisateurs peuvent initier et maintenir une Messagerie instantanée d'agent conversation à partir de n'importe quelle page du portail sélectionné.

Personnaliser le Messagerie instantanée d'agent bouton

Vous pouvez modifier la couleur et les images utilisées dans le Messagerie instantanée d'agent bouton dans votre portail.

Avant de commencer
Si vous prévoyez de remplacer une ou les deux images utilisées dans le Messagerie instantanée d'agent bouton, chargez les images sur votre instance. Pour plus d'informations sur le téléchargement d'une image, reportez-vous à la section Stockage d'images dans la base de données.

Rôle requis : sp_admin ou 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

Vous pouvez configurer les éléments suivants du Messagerie instantanée d'agent bouton :

- Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est ouverte
- Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est fermée
- Couleur d'arrière-plan du bouton

Ces éléments sont déterminés dans le thème du portail. Pour personnaliser le Messagerie instantanée d'agent bouton, mettez à jour les variables SCSS pertinentes dans l'enregistrement de thème du portail. Pour plus d'informations, consultez Configurer la personnalisation de votre bot .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Thèmes**.
2. Ouvrez un enregistrement de thème.
3. Dans le champ **Variables CSS** , ajoutez les variables suivantes :

Variable	Description
`$sp-agent-chat-btn-close`	Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est fermée. Utilisez l'URL d'une image qui contient : ○ Adresse de votre instance ○ Nom de l'enregistrement Image [db_image] à référencer Par exemple, pour référencer l'image tack-icon.png dans la base de données, saisissez le code suivant : `$sp-agent-chat-btn-close: url("https://<instance-name>.service-now.com/tack-icon.png");` Pour utiliser l'image par défaut, supprimez la variable.
`$sp-agent-chat-btn-open`	Image indiquant que la fenêtre de messagerie instantanée est ouverte. Utilisez l'URL d'une image qui contient : ○ Adresse de votre instance ○ Nom de l'enregistrement Image [db_image] à référencer Par exemple, pour référencer l'image book-icon.png dans la base de données, saisissez le code suivant : `$sp-agent-chat-btn-open: url("https://<instance-name>.service-now.com/book-icon.png");` Pour utiliser l'image par défaut, supprimez la variable.
`$sp-agent-chat-bg`	Couleur d'arrière-plan du bouton. Utilisez un code hex pour définir la couleur. Par exemple, pour utiliser le rouge, saisissez le code suivant : `$sp-agent-chat-bg: #ff0000;`

Traduction automatique

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

Variable	Description
	 Pour utiliser la couleur d’arrière-plan par défaut, supprimez la variable.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Migrer à partir du Agent virtuel Portail de services widget

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, votre implémentation du portail peut inclure le widget Agent virtuel Portail de services. Migrez les options du widget vers Messagerie instantanée d'agent dans la configuration Portail de services et supprimez toutes les instances du widget pour permettre aux utilisateurs d'initier et de maintenir une conversation Messagerie instantanée d'agent dans n'importe quelle page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : (admin ou aucun)

Procédure

1. Enregistrez les options d’instance et supprimez des Agent virtuel Portail de services instances du widget.
   a. Localisez chaque instance du widget et ouvrez les options d’instance Agent virtuel Portail de services .
   b. Enregistrez les valeurs.
   c. Supprimez l’instance de widget.
2. Si votre instance de widget comprenait une option d’instance de couleur, ajoutez la variable de couleur à l’enregistrement de thème du portail.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Thèmes**.
   b. Ouvrez l’enregistrement de thème pour le portail.

Traduction automatique

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

c. Dans le champ **Variables CSS** , ajoutez la variable `$sp-agent-chat-bg` et définissez la valeur sur la couleur souhaitée.

Example

```
$sp-agent-chat-bg: #ff0000
```

3. Si vos options d'instance de widget comprenaient des paramètres d'URL, ajoutez-les au champ de **script serveur** du formulaire Configurations de Messagerie instantanée d'agent du Service Portal.

Remarque :
Le suffixe du portail, l'ID de la page et la langue sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent et ne nécessitent pas de script personnalisé. L'ID système et la table sont automatiquement disponibles dans Messagerie instantanée d'agent quand ils sont présents dans l'URL.

a. Accédez à l'enregistrement dans la table Configurations de Messagerie instantanée d'agent du portail de services [sp_agent_chat_config] pour le portail souhaité.

b. Dans le champ **Script serveur** , écrivez un script personnalisé pour transmettre les paramètres à Messagerie instantanée d'agent.

Example

Cet exemple renvoie la valeur du champ chat_queue à la conversation actuelle.

```
(function ($sp) {
 return {
  chat_queue: $sp.getValue('chat_queue')
 };
})($sp);
```

Résultats

Les instances de widget sont supprimées des pages du portail individuelles. Au lieu de cela, le portail applique l'enregistrement Configurations de Messagerie instantanée d'agent de Service Portal à chaque page du portail.

Transmettre les données de la page à Messagerie instantanée d'agent

Utilisez la classe *`spContextManager`* dans un script client de widget pour transmettre des données de page dynamiques à Messagerie instantanée d'agent. Par exemple, transmettez le nombre d'approbations dans le widget Approbations au Messagerie instantanée d'agent moment où un utilisateur lance une conversation à partir de la page d'accueil Portail de services .

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Examinez le widget pour comprendre comment les données sont transmises au script client du widget. Pour rendre les données disponibles à Messagerie instantanée d'agent, vous devez les transmettre au service *`spContextManager`* . Vous pouvez ensuite accéder aux données d'une Agent virtuel rubrique à l'aide de l'objet `vaContext` . Pour plus d'informations sur l'utilisation des variables contextuelles dans Agent virtuel les scripts, consultez Scripts Virtual Agent .

Procédure

1. Ouvrez le widget dans l'éditeur de widget.
2. Mettez à jour le script client du widget.

Traduction automatique

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

a. Injectez le service `spContextManager` dans la fonction de script client du widget.

b. Transmettez des variables à l'utilisation Messagerie instantanée d'agent de l'API `spContextManager` .

Cet exemple passe approval_count à Messagerie instantanée d'agent. Lorsqu'un utilisateur lance une conversation à partir de la page d'accueil Portail de services , le système ajoute &sysparm_approval_count=5 à l'URL Messagerie instantanée d'agent iframe .

```
function ($scope, spContextManager) {

  spContextManager.addContext('agent-chat', {
    'approval_count': 5
  });
};
```

Les clés transmises à cette API sont uniques par page. Par exemple, si la clé « agent-chat » est déjà initialisée par un autre widget sur la page via la méthode `addContext(),` vous devez utiliser la méthode `updateContextForKey()` pour mettre à jour les données de la clé. . Pour plus d'informations sur la classe `spContextManager` , consultez spContextManager .

3. Cliquez sur **Enregistrer.**

4. Utiliser Portail de services les données d'une Agent virtuel rubrique.

a. Accédez à la **Agent virtuel** > **Concepteur** et ouvrez la rubrique dans laquelle vous souhaitez utiliser Portail de services les données.

b. Cliquez sur **Modifier le flux de rubriques**.

c. Configurez la rubrique selon vos besoins.
Dans un champ de script, utilisez l'objet vaContext pour accéder à la variable de contexte transmise à partir du Portail de servicesfichier .

Pour plus d'informations sur la création d'une Agent virtuel rubrique, consultez Créer une rubrique Virtual Agent .

Example
Par exemple, ce script accède à la valeur de la variable approval_count dans le widget Approbations.

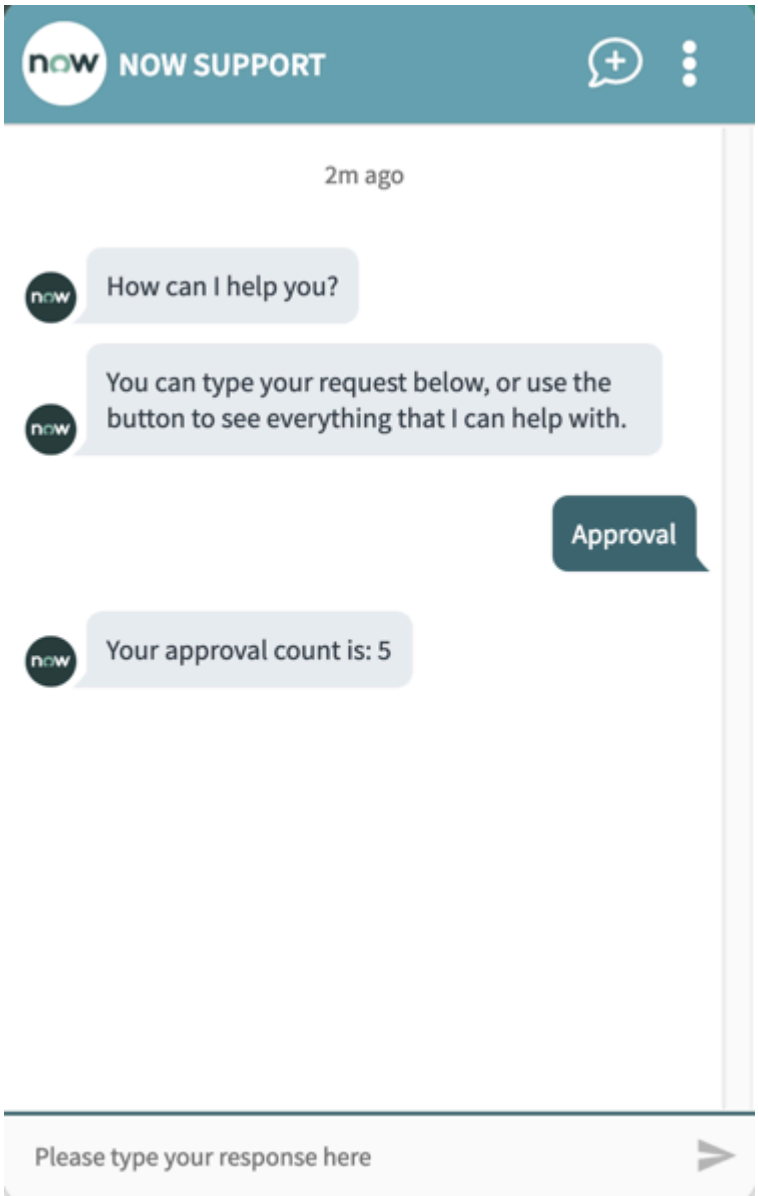
```
(function execute() {
   return "Your approval count is: " + vaContext.approval_count;
})()
```

d. Enregistrez et publiez la rubrique.

Résultats
Messagerie instantanée d'agent Peut accéder aux variables lorsqu'un utilisateur final lance une conversation à partir de la Portail de services 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.



Traduction automatique

Supprimer le lien de la messagerie instantanée en direct du menu d'en-tête

Si votre portail inclut un lien de messagerie instantanée en direct dans le menu d'en-tête, vous pouvez le supprimer en mettant à jour le schéma des options du widget.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout du champ **File d'attente de messagerie instantanée** à un enregistrement du portail ajoute le lien de messagerie instantanée en direct au menu d'en-tête du portail. Si vous intégrez votre portail à Messagerie instantanée d'agent, le lien de messagerie instantanée en direct n'est plus nécessaire.

Procédure

1. Dans la page de configuration de Service Portal, accédez à **Tables de portails** > **Instance avec le menu**.
2. Ouvrez l'enregistrement du menu d'en-tête de votre portail.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 exemple, ouvrez le **menu d'en-tête du fournisseur** de services si vous utilisez le portail du système de base.

3. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , ajoutez la paire clé-valeur JSON suivante.

```
"enable_live_chat": {
   "displayValue": "false",
   "value": false
}
```

Le JSON final ressemble à ceci.

```
{
   "enable_cart": {
      "displayValue": "true",
      "value": true
   },
    "enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true
    },
   "enable_live_chat": {
     "displayValue": "false",
      "value": false
   }
}
```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque vous accédez au portail, la **messagerie instantanée en direct** n'apparaît pas dans le menu d'en-tête.

Définir des styles de portail

Les pages sont composées de conteneurs, de colonnes, de lignes, de widgets et d'instances de widget. Vous pouvez configurer le CSS de chaque composant ou utiliser le CSS défini dans le thème et la marque comme définitions globales pour le portail. Si vous ne définissez pas le CSS dans le thème ou la marque, les valeurs par défaut Bootstrap sont utilisées.

Vous pouvez définir CSS dans votre portail à plusieurs niveaux.

Amorce par défaut

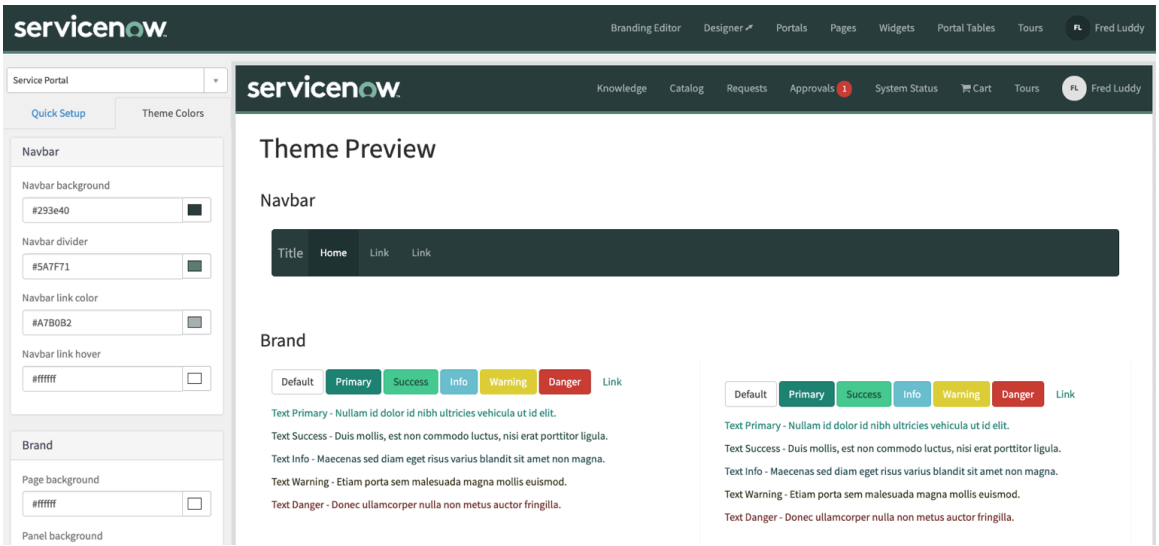
Si aucun autre CSS n'est défini, tous les éléments utilisent les valeurs par défaut de la version Bootstrap 3.3.6. Vous pouvez utiliser les classes d'assistance CSS Bootstrap avec n'importe quel Portail de services champ qui accepte CSS comme valeur. Pour afficher ou masquer Portail de services des conteneurs, utilisez les classes d'aide Bootstrap CSS Responsive Utilities telles que `visible-lg` ou `hidden-md`.

Couleurs du thème de l'éditeur de marques/CSS du portail

CSS défini dans l'onglet Couleurs de thème de l'éditeur de marques. Les modifications apportées aux couleurs de thème dans l'éditeur de marques apparaissent dans le champ de variables CSS de la table du portail [sp_portal]. La personnalisation des couleurs de thème remplace les paramètres Bootstrap 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.



CSS du thème

CSS défini dans le champ variables CSS de la table Thèmes [sp_theme]. Utilisez le CSS du thème autant que possible pour permettre une évolution plus flexible de votre portail à l'avenir.

L'utilisation d'un thème remplace les couleurs de thème CSS/de l'éditeur de marques du portail.

Page CSS

CSS défini dans le champ CSS spécifique à la page de la table Pages [sp_page].

Le CSS spécifique à la page remplace le CSS du thème.

Classes CSS

Vous pouvez définir des éléments de classes CSS sur la page à l'intérieur de chaque enregistrement respectif.

Widget CSS

CSS défini dans le champ CSS de la table Widgets [sp_widget].

Le CSS du widget remplace le CSS du conteneur, de la colonne et de la ligne.

CSS d'instance de widget

CSS défini dans le champ CSS de la table d'instance [sp_instance].

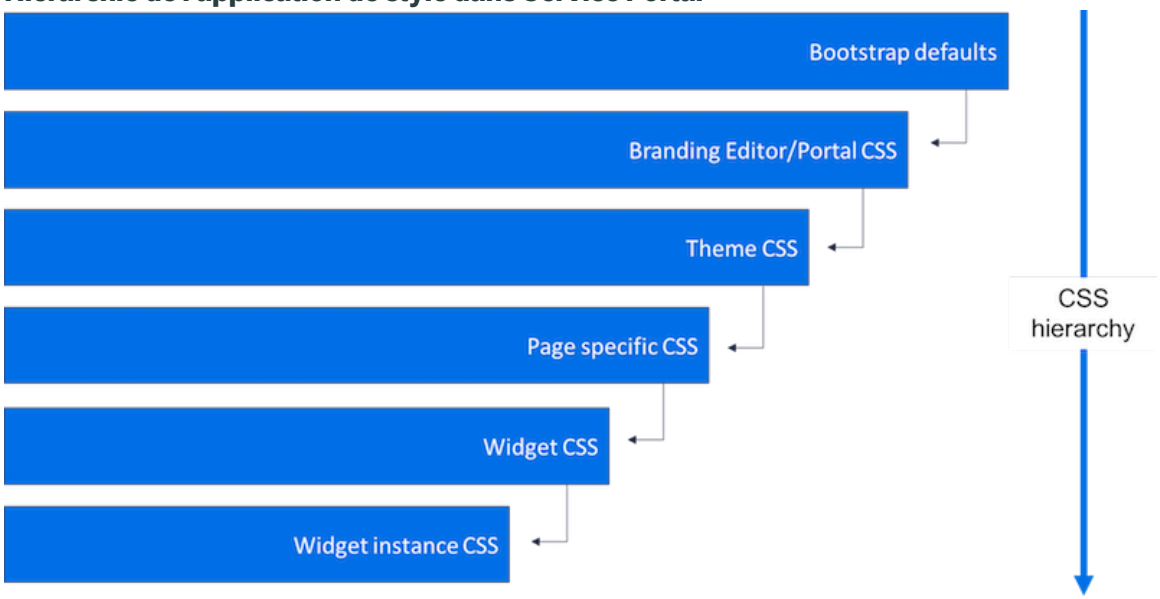
Le CSS d'instance de widget remplace toutes les autres définitions CSS.

Remarque :
Dans certains cas, les styles par défaut pour l'accessibilité peuvent remplacer le CSS défini pour un portail.

Traduction automatique

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

Hiérarchie de l'application de style dans Service Portal



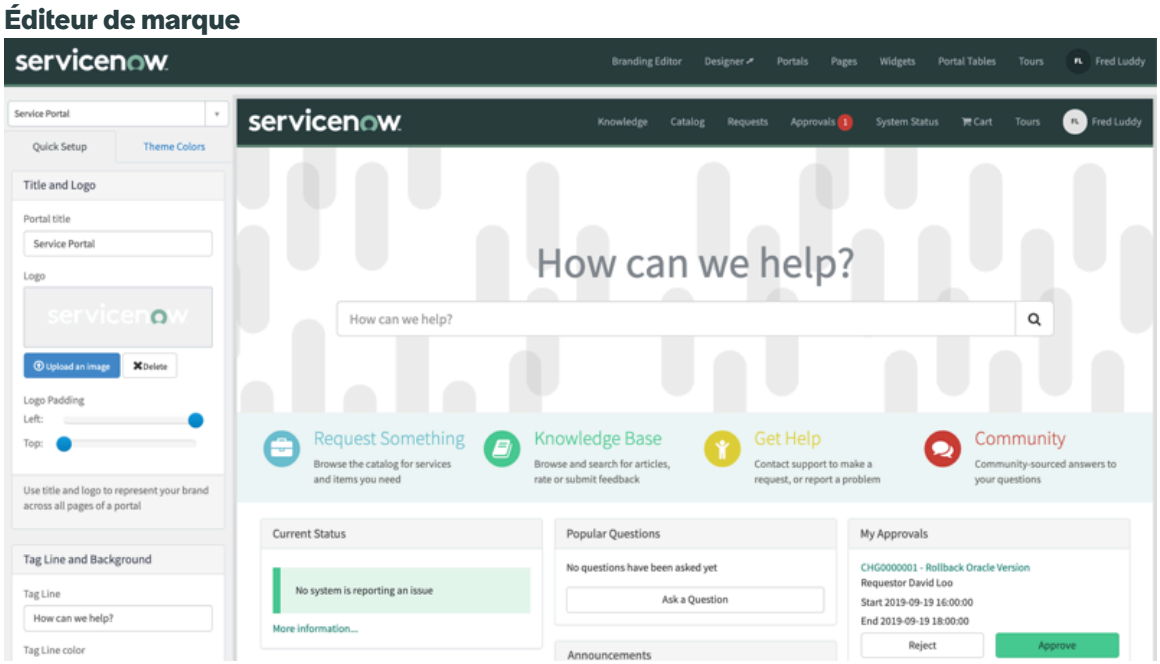
Configurer la personnalisation du portail

Utilisez-le Éditeur de marque pour donner à votre portail un aspect personnel.

Pour accéder à l'éditeur de marques, accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**, puis cliquez sur **Éditeur de marque**.

Sélectionnez le portail pour lequel vous souhaitez personnaliser le thème dans la liste des portails. Ensuite, utilisez les options des onglets Configuration rapide et Couleurs de thème pour personnaliser votre portail.

Éditeur de marque



Traduction automatique

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

Options de l'onglet Configuration rapide

Champ	Description
Titre du portail	Le nom de votre portail. Changer le nom du portail dans change Éditeur de marque également le titre du champ de formulaire de portail dans l'interface utilisateur de la plateforme.
Logo	Le logo qui apparaît dans l'en-tête de votre portail. Cette image est mise à l'échelle avec une hauteur maximale de 46 px et une largeur maximale de 200 px.
Remplissage du logo	Emplacement où vous souhaitez placer le logo, à l'emplacement situé sur le bord de l'en-tête. Ces informations sont stockées dans la section Variables CSS du formulaire du portail.
Ligne de balise et arrière-plan	Champs définis par le schéma JSON dans le champ **Configuration de démarrage rapide** de l'enregistrement du portail dans l'interface utilisateur de la plateforme. L'exemple Portail de services ajoute **une ligne de balise** et un **arrière-plan** à l'aide du Éditeur de marque schéma suivant : `[{ "tagline": { "table" : "sp_instance", "sys_id" : "34fe3d96cb20020000f8d856634c9cf4", "field" : "title" }, "hero_background": { "table" : "sp_container", "sys_id" : "be98a8d2cb20020000f8d856634c9c63", "field" : "background_image" } }]`
Ligne de balise	Présentez à vos utilisateurs une page du portail avec un slogan. Ce texte est stocké dans une instance du widget de recherche de la page d'accueil.
Couleur de slogan	Sélectionnez une couleur pour le slogan.
Couleur d'arrière-plan de la page d'accueil	Ajoutez une couleur à votre arrière-plan. Vous pouvez saisir un nom de couleur, une couleur hexadécimale, décimale (RVB) ou effectuer une sélection dans la palette de couleurs.
Image d'arrière-plan	Chargez une image à afficher en arrière-plan de votre page d'accueil. Cette image est stockée dans le conteneur du widget sur votre page d'accueil.

Pour toutes les couleurs de l'onglet de thème, vous pouvez utiliser le nom de couleur standard, le code hex, le code décimal (RVB) ou sélectionner la couleur dans la palette de couleurs. Toutes les définitions de couleurs sont stockées dans le champ de variables CSS du formulaire du portail. L'aperçu du thème est mis à jour en temps réel au fur et à mesure que vous apportez des 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.

Onglet Couleurs de thème

Champ	Description
Barre de navigation	Utilisez les champs de cette section pour personnaliser les couleurs du menu d'en-tête.
Marque	Utilisez les champs de cette section pour personnaliser les couleurs de la page. Par exemple, l'arrière-plan de la page ou l'arrière-plan du widget.
Texte	Utilisez les champs de cette section pour personnaliser la couleur du texte sur une page.

Les changements apportés aux couleurs de thème dans l'affichent Éditeur de marque dans le champ de variables CSS du formulaire du portail dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Activer la personnalisation du thème La Jolla

Activez la marque La Jolla du portail de services pour appliquer ServiceNow la personnalisation, qui inclut la conformité WCAG-AA pour le contraste. Ce module d'extension est actif par défaut sur les nouvelles instances, mais les administrateurs doivent activer le module d'extension sur les instances mises à niveau à partir de versions antérieures.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La **mise à jour de la marque La Jolla du portail de services** active ces modules d'extension connexes s'ils ne sont pas déjà activés.

Modules d'extension pour Service Portal La Jolla Brand Update

Module d'extension	Description
Portail de services Marque La Jolla [com.glide.service-portal.themes.la-jolla]	Ce module d'extension met à jour vos portails /sp et /sp_config avec la ServiceNow marque La Jolla. Si l'enregistrement du portail n'a pas été modifié, le logo, le favicon, l'image d'arrière-plan de la page de connexion, la bannière principale, le thème et les options d'instance de widget sont mis à jour.

Remarque :
Si vous avez modifié les pages du portail **/sp** ou **sp_config** avant d'installer le module d'extension, il se peut que vous ne voyiez pas tous les éléments de la marque La Jolla. Toutes les images de personnalisation se trouvent dans la table **db_image** pour les mises à jour manuelles de vos portails personnalisés.

Pour acheter un abonnement, contactez votre chargé de clientèle ServiceNow. Après l'achat de l'abonnement, activez le module d'extension dans cette instance de production.

Vous pouvez évaluer la fonctionnalité sur une instance de sous-production sans frais en la demandant au système de service client HI.

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>.

Information associée

Liste des modules d'extension (Washington DC)

Créer un thème de portail

Si vous avez besoin de plus de personnalisation que ce que l'éditeur de marques peut fournir, vous pouvez créer votre propre thème personnalisé.

Seuls les utilisateurs ayant une compréhension de CSS doivent créer des thèmes personnalisés.

1. Accédez à la **Portail de services** > **Thèmes**, puis sélectionnez **Nouveau**.
2. Renseignez les champs de formulaire, puis sélectionnez **Enregistrer** dans le menu contextuel du formulaire.

Champs du formulaire de thème

Champ	Description
Nom	Nom de votre thème. Utilisez ce nom pour associer le thème à votre portail. Ce nom n'est pas visible par les utilisateurs, vous devez le connaître pour appliquer le bon thème à un portail.
Désactiver la compilation SCSS	Désactive la compilation SCSS et envoie le fichier CSS brut directement au client.
Application	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre de l'application.
En-tête	Liste des en-têtes et pieds de page de la table de sp_header_footer que vous pouvez associer à un thème de portail. Les en-têtes et les pieds de page sont des widgets et peuvent être configurés de la même façon.
Pied de page	Liste des en-têtes et pieds de page de la table de sp_header_footer que vous pouvez associer à un thème de portail.
En-tête fixe	Verrouille l'en-tête en haut de la page de sorte que lorsqu'un utilisateur fait défiler l'écran, l'en-tête reste affiché.
Pied de page fixe	Verrouille le pied de page en bas de la page de sorte que lorsqu'un utilisateur fait défiler la page, le pied de page reste à l'écran.
Variables CSS	Propriétés CSS personnalisées que vous pouvez utiliser pour changer la couleur et les styles d'un portail. Par exemple, le thème Stock utilise certaines des variables 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

	`$sp-logo-margin-x: 15px !default;`
	`$sp-tagline-color: $text-color !default;`
	`$navbar-inverse-bg: #3a3f51 !default;`
	
	Remarque : Utilisez le champ Variables CSS pour définir les variables CSS uniquement. Utilisez Includes CSS pour définir les règles CSS. À compter de la version Madrid, Sass et LESS peuvent être utilisés dans Includes CSS.

3. Pour ajouter une feuille de style au thème, sélectionnez **Nouveau** dans la liste connexe **Inclure CSS**.
4. Remplissez les champs du formulaire de feuille de style et sélectionnez **Soumettre**.

Champs du formulaire de feuille de style

Champ	Description
Nom	Nom de l'include CSS. Mémorisez ce nom pour associer l'include CSS au thème.
Application	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre de l'application.
Source	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Feuille de style** : ajoutez une feuille de style interne qui a été téléchargée dans la table CSS [sp_css]. Par exemple, ng-sortable.min.css. Les feuilles de style internes utilisent le CSS standard dans le champ CSS. ○ **URL** : lien vers une feuille de style externe. Utilisez des feuilles de style externes pour utiliser le même CSS qu'un site Web d'entreprise ou une autre ressource en ligne.
Feuille de style	Une feuille de style interne à associer au thème.
URL de fichier CSS	URL d'une feuille de style externe à associer au thème.
Chargement différé	(Optional) Option permettant de charger le CSS Include de manière asynchrone afin d'améliorer le temps de chargement de la page. Cette option doit être définie sur la même valeur pour tous les CSS Includes d'un thème. Il n'est pas recommandé d'activer le chargement asynchrone uniquement pour certains CSS Includes associés à un thème. **Remarque :** L'activation du **chargement différé** n'est pas recommandée pour les portails avec flashage de contenu sans style. Les CSS Includes pour lesquels **la fonctionnalité Chargement différé** est activée sont répertoriées dans la liste connexe **Includes CSS de chargement différé** dans l'enregistrement de thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 fichier CSS de RTL	(Optional) URL d'une feuille de style externe permettant de refléter la direction d'un portail lorsque la langue de la session s'écrit de droite à gauche, comme l'hébreu. Pour plus d'informations sur la prise en charge des langues s'écrivant de droite à gauche, reportez-vous à la section Style pour les langues s'écrivant de droite à gauche dans les portails.

5. Pour ajouter un include JavaScript au thème, dans la liste connexe **Include JS** , sélectionnez **Nouveau**.
6. Remplissez les champs du formulaire Inclure JS et sélectionnez **Soumettre**.

Champs du formulaire Include JS

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de l'include JS. Mémorisez ce nom pour associer le JS Include au thème.
Application	Le périmètre de l'enregistrement. L'enregistrement du menu d'en-tête et la table source doivent avoir le même périmètre de l'application.
Source	Sélectionnez l'une des options suivantes : ○ **Script d'interface utilisateur** : ajoutez un script d'interface utilisateur interne qui a été téléchargé dans la table de scripts d'interface utilisateur [sys_ui_script]. Les scripts d'interface utilisateur vous permettent de créer du code JavaScript côté client et de le réutiliser à plusieurs emplacements. Pour plus d'informations sur les scripts d'interface utilisateur, consultez Scripts d'interface utilisateur . ○ **URL** : lien vers un fichier JavaScript externe. Utilisez des URL externes pour utiliser le même fichier JavaScript qu'un site Web d'entreprise ou une autre ressource en ligne.
Script d'interface utilisateur ou URL de fichier JS	Associez un script d'interface utilisateur interne ou une URL de fichier JavaScript, selon l'option que vous sélectionnez dans le champ Source.
Mis à jour	Date et heure de dernière mise à jour de l'include JS
Package	Le package du portail de services auquel l'include JS est associé. Par exemple, les pages de configuration de Service Portal. Ce champ est renseigné par défaut.

Activer le redimensionnement du texte dans votre portail

Activez le redimensionnement du texte pour augmenter la taille de votre texte jusqu'à 200 % via les paramètres de votre navigateur.

Avant de commencer

- Si vous avez effectué une mise à niveau vers une instance Rome à partir d'une version antérieure, la propriété est créée pour vous. La propriété par défaut est définie sur **False** pour Portail de services le portail de services mobiles pour les employés (MESP). Suivez les étapes de cette tâche pour définir manuellement la propriété sur **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.

- Si vous disposez d'un nouveau portail ou d'une instance zBoot, la propriété est définie sur True par défaut. Vous n'avez aucune action à entreprendre.
- Si vous n'avez pas effectué de mise à niveau vers une instance Rome, la propriété est créée, mais elle est définie sur **False** par défaut.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez-le *glide.service_portal.resize_text.{your portal_url_suffix}.enable_rem_conversion* dans la liste.
   Par exemple, *glide.service_portal.resize_text.sp.enable_rem_conversion*.
3. Sur le formulaire, définissez le champ Valeur sur **vrai**.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remplacer la taille de police CSS de base HTML dans votre portail

Définissez la taille de la police CSS de base HTML dans votre portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez sys_properties.list dans le navigateur de filtre.
2. Sélectionnez *glide.service_portal.resize_text.{portal_url_suffix}.base_font*.
   Par exemple, *glide.service_portal.resize_text.mesp.base_font*.
3. Sur le formulaire, définissez le champ Valeur sur la taille de police souhaitée.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Remarque :
Si un problème survient avec le redimensionnement du texte pour les pages personnalisées provenant du style des CSS Includes personnalisés, convertissez ces valeurs CSS de pixels en REM.

Style pour les langues s'écrivant de droite à gauche dans les portails

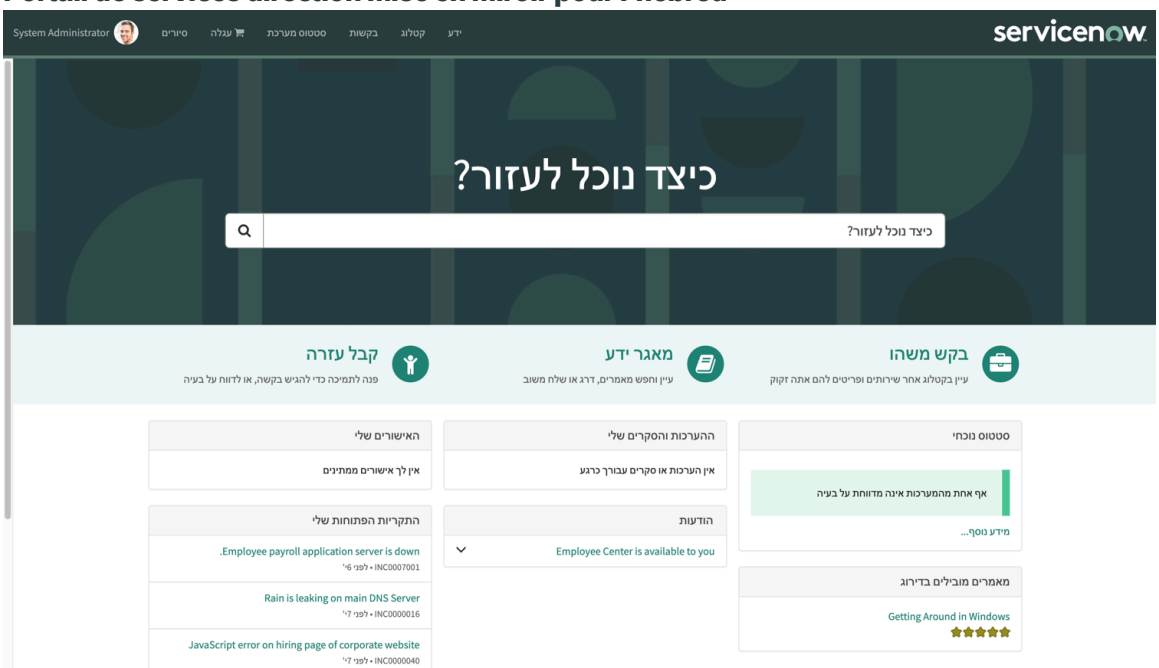
La localisation d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche nécessite un CSS qui reflète le sens des pages du portail.

Portail de services peut générer le CSS requis pour refléter la direction de l'interface utilisateur du portail lorsque la langue de la session est une langue s'écrivant de droite à gauche. Toute la hiérarchie de l'infrastructure existante pour styliser les langues de gauche à droite (le thème SCSS de page, de widget et d'instance de widget) est convertie en CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche. Toutes les propriétés directionnelles prises en charge par RTLCSS sont converties. Toutefois, les fichiers CSS bruts inclus dans l'un des enregistrements de dépendance de thème ou de widget, le CSS interne et le CSS en ligne ne sont pas automatiquement convertis.

Traduction automatique

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

Portail de services direction mise en miroir pour l'hébreu



Vous pouvez également fournir votre propre CSS pour les langues de droite à gauche afin de remplacer le CSS généré automatiquement si vous utilisez une bibliothèque CSS externe et vous pouvez contrôler la conversion de CSS pour les langues de droite à gauche à l'aide de diverses méthodes.

Remarque :
Outre (/sp) et les Portail de services portails personnalisés, les portails du système de base peuvent nécessiter une personnalisation CSS supplémentaire pour refléter complètement la direction d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche.

Pour suivre le nombre d'utilisateurs qui consultent un portail dans une langue s'écrivant de droite à gauche, consultez l'événement PortalPageLoad dans Analyse de l'expérience utilisateur for Portail de services. Pour plus d'informations sur les événements disponibles, consultez Portail de services événements.

Mettre en miroir la direction du portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche

Mettez en miroir le sens de l'interface utilisateur d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche en activant le CSS nécessaire.

Avant de commencer
Active une langue s'écrivant de droite à gauche, comme l'hébreu. Pour plus d'informations, consultez Activate a language .

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez un portail.
3. Sélectionnez l'option **Prendre en charge les langues de droite à gauche** .
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.
   Le CSS qui reflète la direction de l'interface utilisateur d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche est généré.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :** Si vous utilisez une bibliothèque CSS externe pour le thème de votre portail, fournissez votre propre CSS qui reflète la direction de l'interface utilisateur d'un portail pour remplacer le CSS généré automatiquement.

   a. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Thèmes**.

   b. Sélectionnez le thème du portail.

   c. Dans la liste connexe **Includes CSS** , sélectionnez l'include CSS qui renvoie à une URL de bibliothèque CSS externe.
   Si vous devez créer un nouvel include CSS, consultez Créer un thème de portail.

   d. Dans le champ **URL du fichier CSS RTL** , saisissez l'URL d'une feuille de style externe afin de refléter la direction d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche.

   e. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Lorsque la langue de la session s'écrit de droite à gauche, le sens de l'interface utilisateur du portail est mis en miroir pour s'afficher de droite à gauche.

Trouble?

Si le contenu de votre portail n'est pas automatiquement mis en miroir pour les langues s'écrivant de droite à gauche, consultez la section CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche dans les portails pour plus d'informations sur la façon de résoudre ces problèmes.

CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche dans les portails

Vous pouvez contrôler la génération de CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche à l'aide de diverses méthodes.

Outre (/sp) et les Portail de services portails personnalisés, les portails du système de base peuvent nécessiter une personnalisation CSS supplémentaire pour refléter complètement la direction d'un portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche.

Les widgets personnalisés peuvent nécessiter une conversion manuelle pour les langues s'écrivant de droite à gauche.

- Pour les styles en ligne dans le modèle HTML d'un widget, déplacez ces styles vers le CSS du widget afin qu'ils soient automatiquement convertis.
- Pour les styles internes dans le modèle HTML d'un widget, vous pouvez utiliser le sélecteur d'attribut `[dir="rtl"]` ou le sélecteur de classe `.rtl` pour fournir un CSS spécifique aux langues s'écrivant de droite à gauche.
- Pour inclure le CSS spécifique aux langages s'écrivant de droite à gauche, vous pouvez appeler la méthode `isRTLEnabled()` dans la GlideSPScriptable - Scoped classe du script serveur d'un widget ou utiliser l'indicateur global `g_portal_isrtl` dans le script client du widget.

En outre, dans le CSS de thème, de page, de widget ou d'instance de widget, vous pouvez ajouter des directives de droite à gauche aux propriétés CSS uniquement à l'aide d'une chaîne d'interpolation Sass (`#{""}`).

Traduction automatique

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

Directives CSS pour les langues s'écrivant de droite à gauche

Directive CSS de droite à gauche	Description
`/*rtl :ignorer*/`	Ignore la propriété lors de la conversion du CSS du portail pour les langues s'écrivant de droite à gauche.
`/*rtl :prepend :10px*/`	Ajoute une valeur au début de la valeur de la propriété pour les langues s'écrivant de droite à gauche. Cet exemple ajoute un préfixe à `10px`.
`/*rtl :append :3rem*/`	Ajoute une valeur à la fin de la valeur de la propriété pour les langues s'écrivant de droite à gauche. Cet exemple ajoute `3rem`.
`/*rtl :replace :30px*/` ou `/*rtl :30px*/`	Remplace la valeur de la propriété par la valeur spécifiée pour les langues s'écrivant de droite à gauche. Dans cet exemple, la valeur de la propriété est remplacée par `30px`.
`/*rtl :insérer :25px*/`	Insère la valeur spécifiée à la place de la directive pour les langues s'écrivant de droite à gauche. Cet exemple insère `25px`.

Example: Ignorer la propriété transform dans le CSS converti de droite à gauche

```
.fl {
transform: rotate(45deg) translateY(5px) #{"/*rtl:ignore*/"};
}
```

Création de pages d'accueil

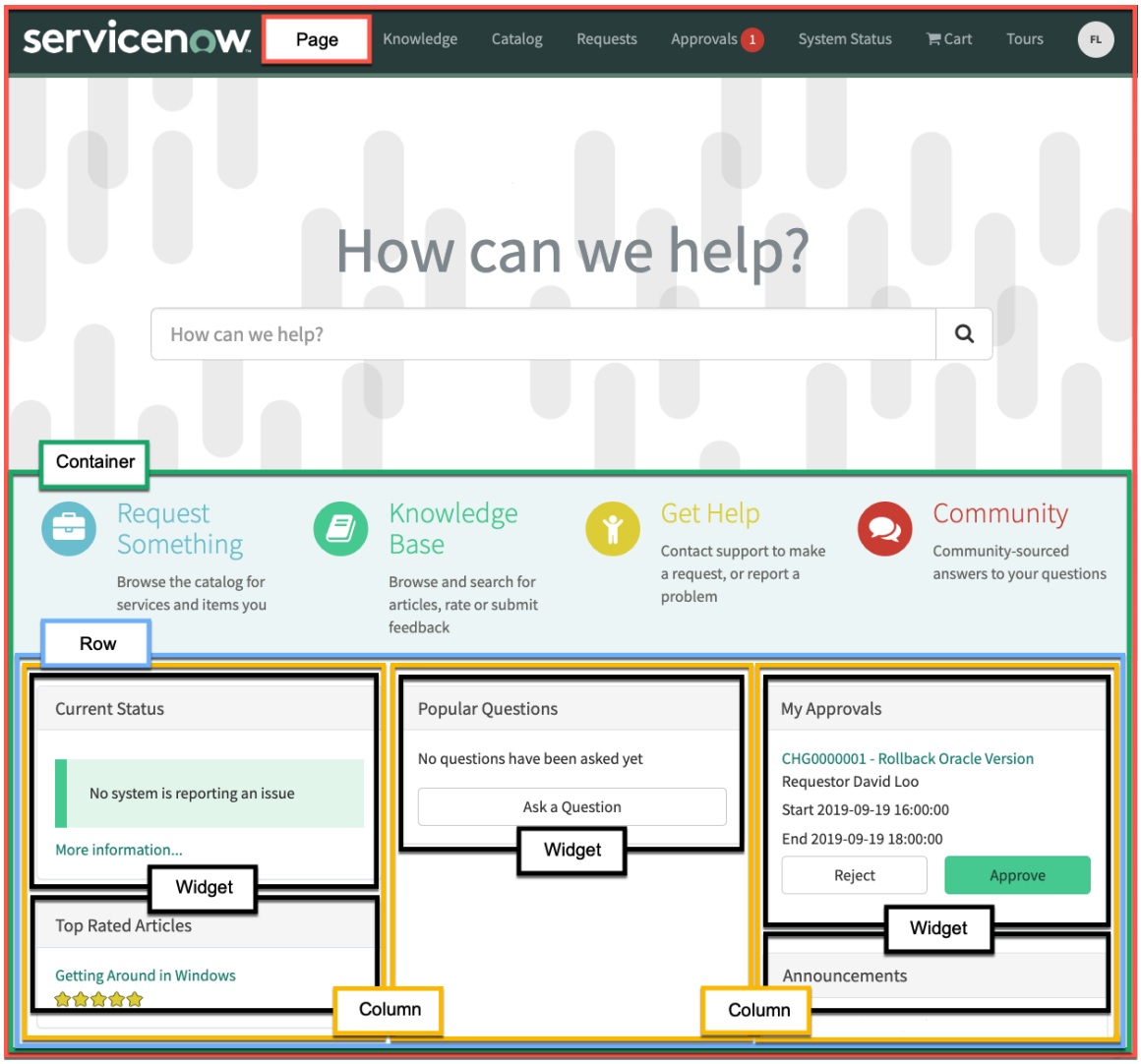
Utilisez les pages pour organiser le contenu, assurer une optimisation Mobile réactive et concevoir des expériences utilisateur de portail significatives pour vos clients. Une page contient des conteneurs et des lignes, qui contiennent ensuite des widgets. En manipulant la mise en page de la page et les widgets qu'elle contient, vous pouvez construire l'expérience utilisateur souhaitée.

- Les pages sont référencées à l'aide de l'ID de page.
- Les pages peuvent être référencées dans plusieurs portails.
- Utilisez les pages du système de base comme 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.

Mise en page



Conteneurs

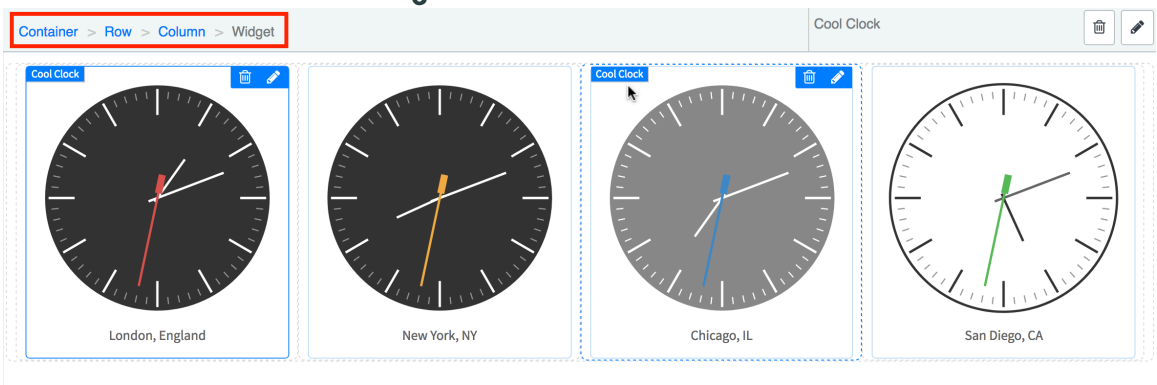
Les conteneurs sont des artefacts de balisage qui sont placés sur une page pour contenir les mises en page qui hébergent les widgets.

Vous pouvez afficher les conteneurs et la façon dont ils composent une page dans Service Portal Designer (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur**). Ouvrez une page dans Service Portal Designer, puis cliquez sur un élément de la page. Dans le coin supérieur gauche, des fils d'Ariane apparaissent pour vous indiquer l'élément de la page que vous avez sélectionné. Utilisez les fils d'Ariane pour sélectionner un conteneur, puis cliquez sur l'icône 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.

Fils d'Ariane Service Portal Designer



Vous pouvez également modifier un conteneur en accédant à l'éditeur de page et en sélectionnant le nœud de conteneur dans l'arborescence. Dans cette vue, vous pouvez effectuer les actions suivantes :

- Modifier la mise en page des widgets sur une page.
- Déterminez le nombre de colonnes sur une page.
- Déterminez s'il faut s'adapter aux changements apportés à la fenêtre du navigateur.
- Ajouter une couleur d'arrière-plan à une partie d'une page.
- Ajouter une image d'arrière-plan à une partie d'une page.
- Affichez la mise en page actuelle des widgets dans la page.

Création et modification d'une page à l'aide de Designer Portail de services

Créez ou modifiez une page et utilisez des mises en page pour organiser les colonnes qui abritent les widgets.

Avant de commencer

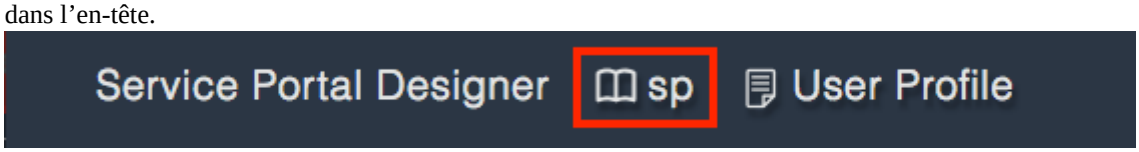
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Ces étapes sont destinées aux utilisateurs ayant peu ou pas d'expérience en codage. Le Portail de services Designer comprend plusieurs niveaux de personnalisation, allant du simple ajout de widgets dans une configuration particulière sur une page, à l'ajout de classes CSS.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Basculez vers le portail pour lequel vous souhaitez concevoir des pages en sélectionnant le nom du portail dans l'en-tête.



4. Dans le Portail de services concepteur, sélectionnez une page à personnaliser ou sélectionnez **Ajouter une nouvelle page**.
5. Sous Mises en page, sélectionnez **Conteneur** et faites-le glisser sur la page.
6. Faites glisser l'une des autres mises en page et déposez-la dans le conteneur.

Traduction automatique

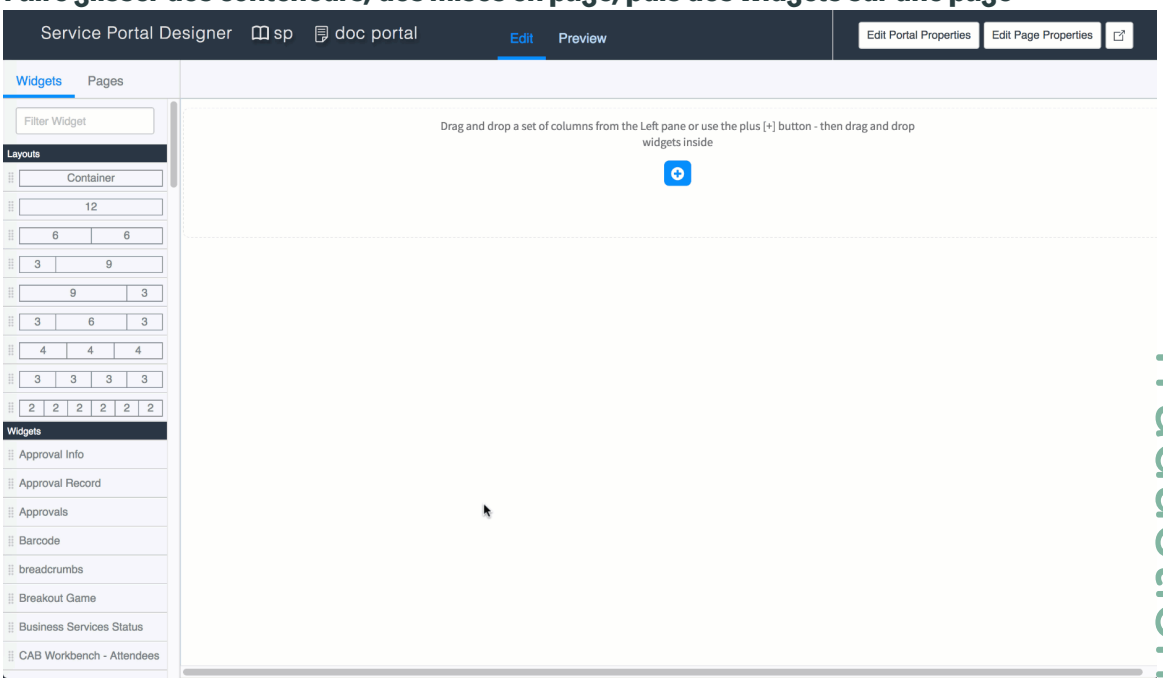
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Cette mise en page définit la structure de votre page et l'espace disponible pour déposer des widgets. La structure de la mise en page s'aligne sur le modèle de grille Bootstrap et totalise toujours 12.

7. Utilisez le filtre pour rechercher un widget, puis faites glisser le widget vers la mise en page.

Example

Faire glisser des conteneurs, des mises en page, puis des widgets sur une page



Pour les widgets qui ne contiennent aucune information par défaut, vous devez configurer les options de leurs instances de widget avant qu'ils n'apparaissent sur une page de portail. Pour plus d'informations sur la configuration des options d'instance de widget, reportez-vous à Configurer les instances de widget.

8. **Facultatif :** Modifiez les propriétés de la page.

   a. Sélectionnez **Modifier les propriétés de la page**.
   L'enregistrement de page de la table Pages [sp_page] s'ouvre.

   b. Modifiez le formulaire.

Champs de page

Champ	Description
Titre	Nom interne de la page. Utilisez le titre pour rechercher une page dans Service Portal Designer.
ID	Un ID unique pour la page. L'ID est l'élément que vous utilisez pour affecter une page à un portail. Il détermine également l'URL de la page, par exemple https://instance name.service-now.com/doc_portal/?id=doc_page, où doc_page est l'ID de la page.
Application	Le périmètre de l'application.
Public	Permet d'accéder à la page sans avoir besoin de s'authentifier. Si **Public** est sélectionné, tous les utilisateurs peuvent afficher la page, quel que soit le rôle répertorié.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Brouillon	Marquez une page comme brouillon pour limiter la capacité de l'utilisateur à afficher la page pendant que vous la créez. Seuls les utilisateurs ayant le rôle administrateur peuvent afficher une page en brouillon, tous les autres utilisateurs voient une page 404.
Rôles	Limiter l'accès des utilisateurs à une page par rôle.
Description courte	Décrit la page du portail. Ce champ n'est pas accessible au public.
CSS spécifique à la page	À moins qu'une page n'ait un CSS spécifique à la page, la page hérite du CSS du thème et de la marque. Si vous avez besoin qu'une page ait un aspect différent, le CSS spécifique à la page remplace l'héritage du thème et de la marque.
Titre de page dynamique	(Optional) Créez des variables pour générer des titres descriptifs en fonction du contenu chargé dans une page. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des titres dynamiques à une page.
Cloner la page	Permet de faire une copie d'une page qui peut être modifiée. Si vous clonez une page du système de base, une nouvelle instance de widget est créée pour chaque widget de la page.
Utiliser le script SEO	(Optional) Option permettant d'activer un include de script qui ajoute des balises SEO pour les URL canoniques et les balises hreflang. Pour plus d'informations, consultez Activer SEO pour les versions localisées d'une page de portail.
Script SEO	(Optional) Script include à appliquer à la page. Par défaut, le système utilise le script include SPSEOHeaderTags, qui inclut l'implémentation par défaut pour l'URL canonique et les balises hreflang pour Portail de services d'analyse les pages.
Structure de l'URL lisible par l'homme	(Optional) Ajoutez des mots-clés lisibles par l'homme à l'URL de la page pour améliorer l'optimisation des moteurs de recherche (SEO) et les taux de clics pour les pages publiques. Les URL lisibles par l'homme aident également les utilisateurs à comprendre à quoi s'attendre sur une page, qu'il s'agisse de pages publiques ou non. Par exemple, https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.

9. Facultatif : Modifiez les propriétés du conteneur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 dans le conteneur que vous souhaitez modifier ou sélectionnez **Conteneur** dans les fils d'Ariane.

b. Sélectionnez l'icône de modification [].
L'enregistrement de conteneur de la table Conteneurs [sp_container] s'ouvre.

c. Modifiez le formulaire.

Champs conteneurs

Champ	Description
Nom	Nom interne du conteneur.
Ordre	Ordre dans lequel les conteneurs apparaissent sur une page. Pour qu'un conteneur s'affiche au-dessus de tous les autres conteneurs, attribuez au conteneur le numéro le plus bas dans le champ **Ordre** .
Page	La page qui inclut le conteneur.
Titre de lecteur de l'écran	Le titre utilisé par un lecteur d'écran.
Balise sémantique	La balise HTML sémantique qui inclut le conteneur. Les options incluent : ▪ Aucun : tout le contenu de la page entre l'en-tête et le pied de page est inclus dans la *<main>* balise. ▪ Principal : la *<main>* balise inclut uniquement le conteneur et son contenu. La *<main>* balise est un élément HTML sémantique qui contient le contenu principal de la page. Il doit être appliqué au contenu qui est unique à la page et doit être configuré pour un seul élément de la page. **Remarque :** La *<main>* balise peut être appliquée à un conteneur, à une ligne ou à une colonne. Pour plus d'informations, consultez Configurer la balise principale sur une page.
Application	Le périmètre de l'application.
Largeur	Largeur du conteneur. Les options incluent : ▪ Fixe ▪ Fluide
Classes parents	Classe CSS parente pour le conteneur.
Classe CSS	Les classes CSS pour le conteneur. Remplace le CSS spécifique à la page.
Couleur d'arrière-plan	Couleur d'arrière-plan du conteneur.
Image d'arrière-plan	Image d'arrière-plan du conteneur.
Style d'arrière-plan	Style d'affichage d'une image d'arrière-plan. Les options incluent : ▪ Valeur par défaut ▪ Couverture

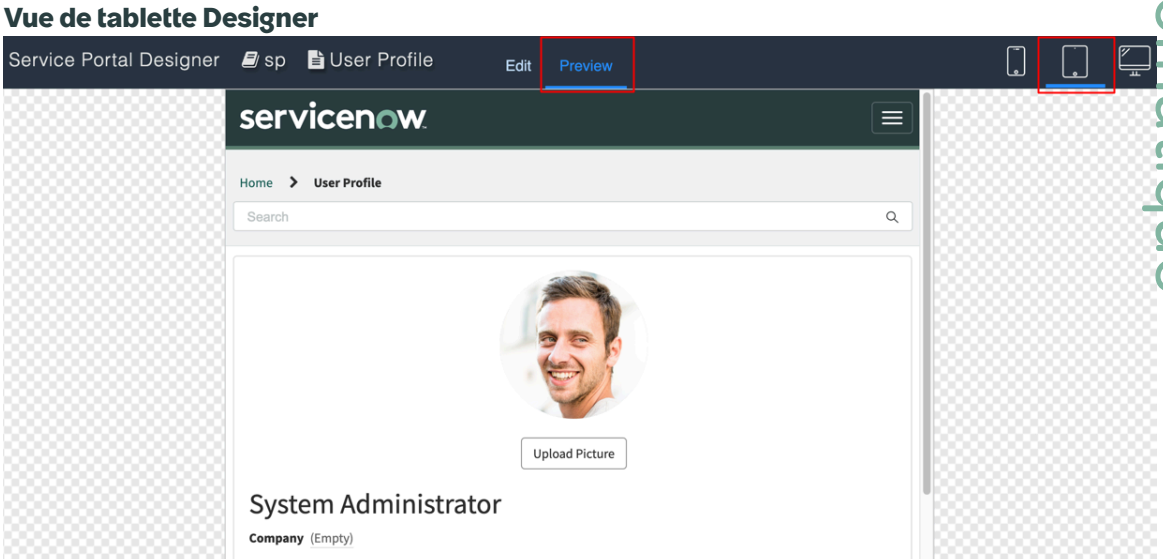
Traduction automatique

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

Champ	Description
	▪ Contenir ▪ Récurrent
Alternative d'amorce	La sélection de ce champ supprime les classes de grille Bootstrap standard et désactive le système de grille Bootstrap dans le conteneur. Si cette option est sélectionnée, les éléments suivants ne sont pas appliqués : ▪ Le champ **Largeur** dans l'enregistrement du conteneur. ▪ Classe Bootstrap standard dans l'enregistrement de ligne au sein du conteneur. ▪ Les champs **Taille - xs**, **Taille - sm**, **Taille - moyen** et **Taille - lg** dans les enregistrements de colonnes au sein du conteneur. Sélectionnez ce champ uniquement si vous prévoyez de fournir des classes CSS et CSS personnalisées pour les enregistrements de conteneur, de ligne et de colonne.
Déplacer vers l'en-tête	Si cette option est sélectionnée, le conteneur reste collé à l'en-tête et ne défile pas. Utilisez cette option pour créer un sous-en-tête.

10. **Facultatif :** Pour passer à une autre page, sélectionnez l'onglet **Pages** dans le volet gauche, puis sélectionnez la page suivante que vous souhaitez configurer.
11. **Facultatif :** Utilisez le bouton Aperçu dans l'en-tête pour afficher votre page au fur et à mesure que vous la concevez.
    Vous pouvez également utiliser **l'option Aperçu** pour afficher votre page en mode mobile ou tablette grâce aux contrôles présentés dans l'en-tête.

Vue de tablette Designer



Ajouter un sous-en-tête à une page

Sélectionnez un enregistrement de conteneur qui servira de sous-en-tête de page. Un sous-en-tête colle à l'en-tête de la page et ne défile pas.

Avant de commencer

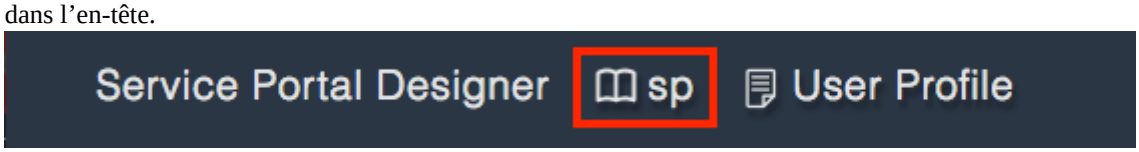
Rôle requis : admin

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** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez une page.
4. Basculez vers le portail pour lequel vous souhaitez concevoir des pages en sélectionnant le nom du portail dans l'en-tête.



5. Sélectionnez le conteneur que vous souhaitez utiliser comme sous-en-tête ou sélectionnez le conteneur à l'aide du fil d'Ariane.
6. Sélectionnez l'icône de modification ( ).
7. Sélectionnez **Déplacer vers l'en-tête**.

Résultats

En tant que sous-en-tête, le conteneur colle à l'en-tête et ne défile pas.

Inclure des icônes de police sur une page

Incluez des icônes de police sur une page afin que tous les widgets de la page aient accès à l'ensemble d'icônes de police.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages** et cliquez sur la page à laquelle vous souhaitez ajouter des icônes de police.
2. Joignez le fichier font-icon à l'enregistrement de page.
3. Dans le champ CSS spécifique à la page de la page, ajoutez le CSS pour la définition font-icon. Utilisez le sys_id de la pièce jointe en tant que `src` dans le CSS. Par exemple :

Example

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
```

Traduction automatique

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

```
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Résultats
Vous pouvez sélectionner une icône dans le jeu d'icônes pour n'importe quel widget de cette page. Par exemple, dans le widget HTML, vous pouvez utiliser l'option **Code source** pour utiliser une icône. Par exemple :

```
<p style="text-align: center;"><em class="material-icons">flight_land</em></p>
```

Page de ticket standard

Configurez des types de demande individuels pour afficher les informations spécifiques à la demande, tout en ayant une mise en page cohérente similaire à d'autres types de demande. Cette configuration garantit une expérience cohérente lors de l'affichage des demandes soumises.

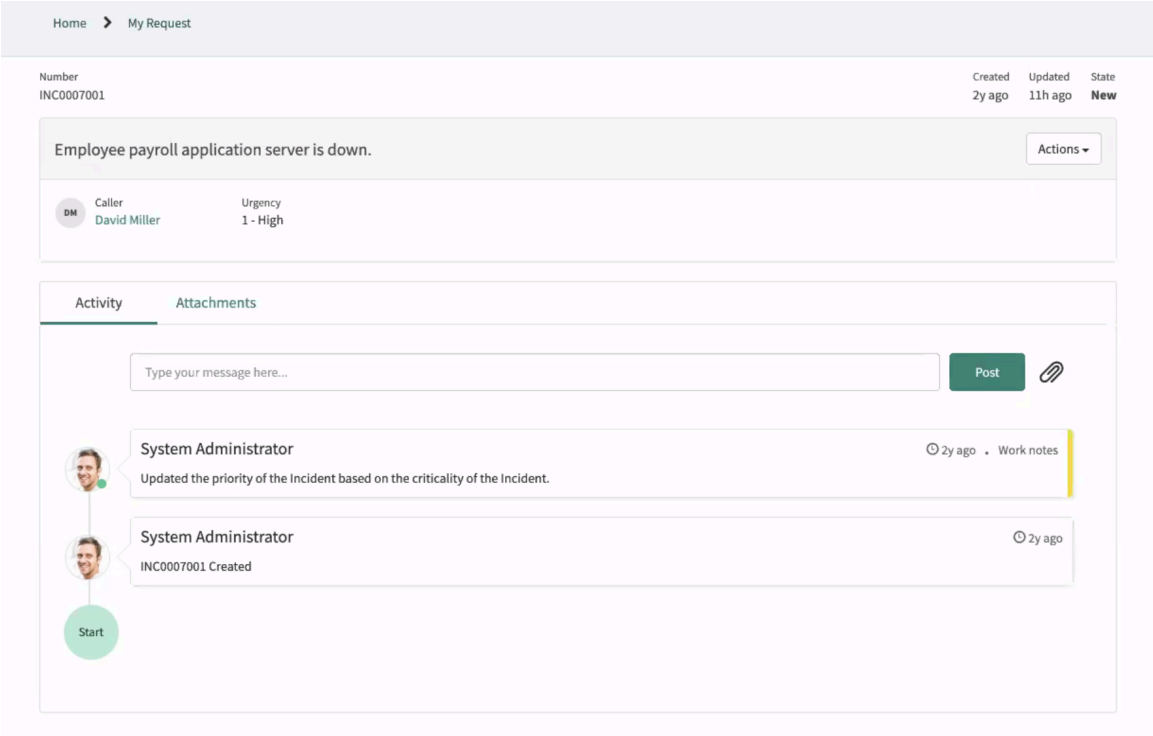
Pour les nouvelles instances, la page de ticket standard est disponible par défaut. Pour les instances mises à niveau, vous devez activer la carte d'itinéraire de la page Itinéraire du ticket standard. Pour plus d'informations sur l'activation de cette carte d'acheminement des pages, reportez-vous à la section Activer le mappage d'acheminement de page pour la page de ticket standard.

Les informations affichées dans chaque section d'une page de ticket standard dépendent du type de demande individuel. Si aucune valeur n'est spécifiée pour une section configurable ou si un utilisateur n'a pas accès aux informations, elles ne sont pas 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.

Page Ticket standard pour un incident



Section d'en-tête

Par défaut, cette section affiche les informations suivantes pour une demande soumise :

- Numéro d'identification
- Dates de création et de mise à jour
- État. Au lieu du champ **État** , vous pouvez également configurer un autre champ qui représente l'état du ticket.

Section d'informations

Si elle est configurée, cette section affiche les régions suivantes pour une demande soumise :

- Description du ticket avec la brève description, et éventuellement la description.

> **Remarque :**
> Vous pouvez mapper le champ **Description** à n'importe quel autre champ de l'enregistrement.

- Région des champs où les champs associés sont configurés. Un champ configuré n'est pas visible lorsqu'il n'a aucune valeur ou lorsqu'un utilisateur n'a pas accès au champ.

> **Remarque :**
> Un champ de type Workflow n'est pris en charge pour aucune table. Seul le champ Type de workflow est pris en charge pour la table Élément demandé [sc_req_item], par exemple, le champ **Étape** . Ce champ s'affiche à la fin, quelle que soit la position du champ dans la configuration.

- Région 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.

Section d'onglet

Si configurée, cette section affiche les types d'onglets suivants pour une demande soumise :

- Activité
- Pièces jointes
- Editeur de variable
- Outil de synthèse de variables
- Demandes associées. Affiche toutes les demandes associées (visibles dans le widget **Mes demandes** dans Service Portal) dont le ticket actuel est le parent. Elle s'applique dans n'importe lequel des scénarios suivants :
  - Si le ticket actuel est une demande universelle, toutes les demandes associées (via le champ **Parent** de la table de tâches) aux tickets enfants de la demande universelle s'affichent.
  - Si le ticket actuel n'est pas une demande universelle, toutes les demandes associées (via le champ **Parent** de la table de tâches) au ticket actuel s'affichent.

  Pour plus d'informations sur la définition des filtres pour le widget Mes demandes, voir Définir des filtres pour Mes demandes .
- Onglet Personnalisé

Par défaut, les onglets **Activité** et **Pièces jointes** sont disponibles.

Configurations pour une application entre périmètres

Pour chaque type de demande d'une application entre périmètres, les configurations suivantes sont requises :

- Privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour les widgets de la page Ticket standard suivants afin que ces widgets puissent accéder aux tables de l'application. Pour en savoir plus sur ces privilèges, reportez-vous à Application access settings .
  - Widget : en-tête de ticket standard
  - Widget : pièces jointes de ticket standard
  - Widget : onglet Ticket standard
- Privilèges d'accès restreint pour l'appelant pour le champ **Description** dans l'application. Ce champ s'affiche dans l'en-tête de la page Ticket standard.
- Carte de routage des pages pour acheminer toutes les demandes de cette application vers la page Ticket standard

Domain Separation pour une page de ticket standard

Les configurations d'onglets ne sont pas séparées par domaine.

Les configurations de ticket sont séparées par domaine de processus. Pour n'importe quel enregistrement de type de demande, lorsqu'un utilisateur ouvre la page Ticket standard, il vérifie les configurations de ticket dans l'ordre suivant, quel que soit le domaine de l'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.

1. Dans le domaine de l'enregistrement
   a. Configurations des tickets pour la table d'enregistrement
   b. Configurations des tickets pour la table parente de la table d'enregistrement
2. Dans la hiérarchie parente du domaine d'enregistrement
   a. Configurations des tickets pour la table d'enregistrement
   b. Configurations des tickets pour la table parente de la table d'enregistrement

Remarque :
Pour une table, une seule configuration active est autorisée par domaine.

Information associée

Page de ticket standard pour un élément demandé

Page Ticket standard d'incident

Configurer la page de ticket standard

Donnez aux utilisateurs de Portail de services un moyen cohérent d'afficher leurs demandes envoyées. Vous pouvez configurer la page de ticket standard pour différents types de demandes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter une configuration de ticket standard uniquement pour une table de tâches étendue.

Les widgets contenant des valeurs **Date/Heure** affichent la date et l'heure uniquement au format **Il y a (** par exemple, il y a 11 minutes), et les préférences utilisateur pour ces widgets ne sont pas prises en compte. Par exemple, les valeurs **Date de création** et **Date de mise à jour** sont toujours affichées au format **Auparavant** .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Ticket standard** > **Configuration du ticket standard**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration du ticket

Champ	Description
Table	Table étendue à la tâche pour laquelle vous souhaitez configurer la page Ticket standard.
Actifs	Option permettant de spécifier si la configuration du ticket est active.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Champ d'état	N'importe quel champ de la table étendue à la tâche. Par défaut, ce champ est mappé au champ **État** de la table étendue à la tâche. Vous devez configurer le formulaire pour ajouter ce 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
	Remarque : vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ○ Numéro ○ Brève description ○ Date de création ○ Date de mise à jour ○ Liste de surveillance ○ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail
Région d'informations	
Afficher la description	Scénario dans lequel la description de la demande doit être affichée. Les options possibles sont les suivantes : ○ Aucun ○ Toujours ○ Lorsqu'il n'y a aucune variable **Remarque :** une fois la description affichée, vous pouvez l'agrandir et la réduire.
Avancé	Option permettant de spécifier qu'un widget doit être affiché dans la zone des informations.
Widget d'informations	Widget qui doit être affiché dans la zone des informations. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Paramètres du widget d'informations	Paire nom-valeur pour spécifier les paramètres du widget. Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Champs d'informations	Champs qui doivent être affichés dans la zone des informations. Ce champ disparaît lorsque vous cochez la case **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.

Champ	Description
	Remarque : ◦ vous ne pouvez pas ajouter de champs pour l'une des informations suivantes : ▪ Numéro ▪ Brève description ▪ Date de création ▪ Date de mise à jour ▪ Liste de surveillance ▪ État ▪ Toutes les entrées de l'utilisateur telles que les commentaires et les notes de travail ◦ Un champ de type Workflow n'est pris en charge pour aucune table. Seul le champ Type de workflow est pris en charge pour la table Élément demandé [sc_req_item], par exemple, le champ **Étape** . Ce champ s'affiche à la fin, quelle que soit la position du champ dans la configuration.
Région d'action	
Widget d'action	Widget permettant de spécifier les actions disponibles dans la zone d'action.
Paramètres du widget d'action	Paire de valeurs de nom des paramètres du widget d'action.

4. Cliquez avec le bouton droit sur le menu d'en-tête, puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Configurations de l'onglet.

Remarque :

- Par défaut, les configurations des types d'onglets Activité et Pièces jointes sont disponibles pour toutes les configurations standard. Les autres configurations d'onglet par défaut peuvent varier en fonction de la table étendue à la tâche. Par exemple, pour la configuration sc_req_item, le type Éditeur de variable (lecture seule) est également disponible.
- Vous ne pouvez pas dupliquer un type d'onglet autre que Personnalisé.
- Vous pouvez configurer un maximum de six onglets.
- Vous pouvez ajouter le type d'onglet Éditeur de variable (lecture seule) ou Outil de synthèse de variables.

6. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire de configuration des onglets

Champ	Description
Type	Type d'onglet dépendant de l'affichage d'un widget. Les options possibles 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.

Champ	Description
	◦ Activité ◦ Demandes associées ◦ Pièces jointes ◦ Personnalisé ◦ Éditeur de variable (lecture seule) ◦ Outil de synthèse de variables
Nom de l'onglet	Nom de l'onglet.
Application	Application associée à la configuration des tickets.
Ordre	Ordre dans lequel l'onglet doit être affiché dans la section Onglets. L'onglet dont la valeur d'ordre est la moins élevée est l'onglet sélectionné lors du chargement de la page.
Avancé	Option permettant d'activer l'ajout d'un script pour la visibilité de l'onglet. Par défaut, cette case est décochée.
Visible (script)	Script pour la visibilité de l'onglet. ◦ Si le script renvoie la valeur true, l'onglet est visible sur la page Ticket standard. ◦ Si le script renvoie la valeur false, l'onglet n'est pas visible sur la page Ticket standard. **Remarque :** Ce champ s'affiche uniquement si la case **Avancé** est cochée.
Visible	Conditions de la visibilité de l'onglet. Ce champ ne s'affiche pas si la case **Avancé** est cochée.
Widget	Widget qui doit être affiché dans la section Onglets. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.
Paramètres de widget	Liste des paramètres de widget d'onglets séparés par des virgules. Ce champ s'affiche uniquement lorsque **Personnalisé** est sélectionné à partir de **Type**.

7. Cliquez sur **Envoyer**.
8. Sur le formulaire de configuration du ticket, cliquez sur **Mettre à jour**.

Activer les options d'instance pour l'onglet Activité

Mettez en forme les notes de travail et ajoutez-@mentions dans l'onglet Activité sur une page de ticket standard.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Vous devez ajouter l'onglet **Activité** dans la configuration de ticket standard d'un type de demande. Pour en savoir plus sur la configuration des onglets, reportez-vous à la section Configurer la page de ticket standard.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 demande dans Portail de services.
2. Appuyez sur Ctrl et cliquez avec le bouton droit n'importe où dans l'onglet **Activité** .
3. Cliquez sur **Options d'instance**.
4. Configurez les paramètres de l'onglet **Activité** .

Options d'instance de l'onglet Activité

Options d'instance	Description
Activer l'éditeur de texte enrichi	Option permettant d'activer le formatage des notes de travail. **Remarque :** Pour la page Formulaire de ticket pour ticket (csm_ticket), les options de l'onglet **Activité** doivent être configurées à partir de l'enregistrement de configuration de l'onglet Activité de la page sn_customerservice_case. **a.** Accédez à la **Tous** > **Configuration du ticket standard**. **b.** Sélectionnez l'enregistrement **sn_customerservice_case** . **c.** Dans Configurations des onglets, sélectionnez l'enregistrement de configuration de l'onglet **Activité** . **d.** Modifiez le champ du paramètre du widget **rich_text_editor** .
Activer les @mentions (fonctionne uniquement quand l'éditeur de texte enrichi est activé)	Option permettant d'activer la mention des personnes concernées dans les notes de travail. **Remarque :** Cette option n'est applicable que lorsque l'option **Activer l'instance de l'éditeur de texte enrichi** est sélectionnée.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer le mappage d'acheminement de page pour la page de ticket standard

Si vous avez mis à niveau votre instance, redirigez la page de ticket vers standard_ticket page dans Service Portal et affichez les demandes sur la page de ticket standard.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Sélectionnez **l'itinéraire du billet standard**.
3. Sélectionnez la case à cocher **Activé**.
4. 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.

Information associée

Définir des filtres pour Mes demandes

Rediriger une référence vers un ID de page

Redirigez toutes les références des widgets vers une certaine page pour pointer vers une nouvelle page avec un seul enregistrement afin d'éviter Portail de services de remplacer manuellement l'ID de page codé en dur dans les widgets.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Plusieurs widgets peuvent être liés à une seule page à l'aide d'un ID de page codé en Portail de services dur. Ce processus vous permet de remplacer les références de page dans les widgets sans localiser et remplacer toutes les références à l'ID de page en clonant et en mettant à jour chaque widget.

Pour rediriger toutes les références vers une page, créez un enregistrement dans la table Cartes de routage des pages [sp_page_route_map]. Cette table vous permet de rediriger une référence vers une page sans cloner les widgets du système de base.

La création d'un enregistrement dans la table Cartes de routage des pages redirige uniquement les références vers une page. Il ne redirige pas la navigation vers un ID de page dans une URL.

Remarque :
Vous n'avez pas besoin de créer une carte d'acheminement des pages pour rediriger les utilisateurs vers une page 404. Pour spécifier la page 404 de votre portail, mettez à jour le champ Page **404** dans l'enregistrement Portail [sp_portal].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Brève description	Brève description facultative pour décrire la redirection.
Service Portal(s)	Portails qui appliquent la redirection. Si vous ne sélectionnez pas de portail, la redirection s'applique à tous les portails de l'instance.
Routage à partir de	Page d'origine à partir de laquelle vous effectuez la redirection.
Routage vers	Page vers laquelle vous êtes redirigé.
Actifs	Indique si l'enregistrement Carte de routage des pages est actif. La redirection s'applique uniquement lorsque l'enregistrement est actif.
Ordre	Priorité de l'enregistrement de carte de routage des pages. Si plusieurs enregistrements actifs ont la même valeur dans le champ **Acheminer à partir de** , l'enregistrement avec l'ordre le plus bas s'applique. Le système évalue les enregistrements du niveau le plus bas au plus élevé. 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.

Champ	Description
	plusieurs enregistrements ont un ordre correspondant, le système honore l'enregistrement le plus ancien.

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats
Toutes les références à la page répertoriée dans le champ **Itinéraire à partir de** redirigent vers la page dans le champ **Itinéraire à** .

Joindre des fichiers aux enregistrements à partir des pages du portail

Les pièces jointes peuvent être ajoutées aux enregistrements à partir des pages du portail en naviguant dans le système de fichiers, en collant des fichiers à partir du Presse-papiers ou en faisant glisser-déplacer des fichiers.

Par défaut, plusieurs widgets du système de base acceptent les pièces jointes des utilisateurs du portail à l'aide d'une ou de plusieurs de ces méthodes. Pour modifier la façon dont les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes, vous pouvez cloner et modifier des widgets pour personnaliser l'expérience de pièce jointe, comme décrit dans les procédures suivantes.

Pour suivre la façon dont les utilisateurs du portail joignent des fichiers aux enregistrements à partir des pages de votre portail, consultez l'événement Joindre un fichier SP dans Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services. Pour plus d'informations sur les événements disponibles, consultez Portail de services événements.

Ajouter des pièces jointes en collant ou en déplaçant des fichiers

Autorisez les utilisateurs du portail à joindre des fichiers en collant ou en déplaçant des fichiers dans la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes.

Avant de commencer
Par défaut, les widgets système de base Formulaire, Pièces jointes de ticket, Conversations de ticket et Élément de catalogue SC prennent en charge l'ajout de pièces jointes en collant ou en déplaçant des fichiers dans la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes plutôt qu'en naviguant uniquement dans le système de fichiers.

Pour configurer cette fonctionnalité pour d'autres widgets, vous pouvez cloner ou créer un widget qui prend en charge l'ajout de pièces jointes avec la directive `sp-attachment-button` . Pour plus d'informations sur le clonage de widgets, reportez-vous à la section Cloner un widget.

Remarque :
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Éditeur de widget**.
3. Dans le menu Modifier un widget existant, sélectionnez le widget que vous avez cloné.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **modèle HTML** du widget, localisez l'élément `sp-attachment-button` .
5. Configurez les attributs de l'élément `sp-attachment-button` .
   - `modal` : active la prise en charge du copier-coller et du glisser-déposer lorsqu'elle est définie sur `vrai`.

     Pour désactiver la prise en charge du copier-coller et du glisser-déposer, définissez-la sur `faux`.
   - `supported-extensions` : affiche une liste des extensions de fichiers prises en charge pour les pièces jointes en bas de la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes.

     Pour répertorier les extensions de fichiers prises en charge spécifiées par la *`glide.attachment.extensions`* propriété système, définissez-la sur {{ ::data.supportedAttachmentExtensions}}.

Example

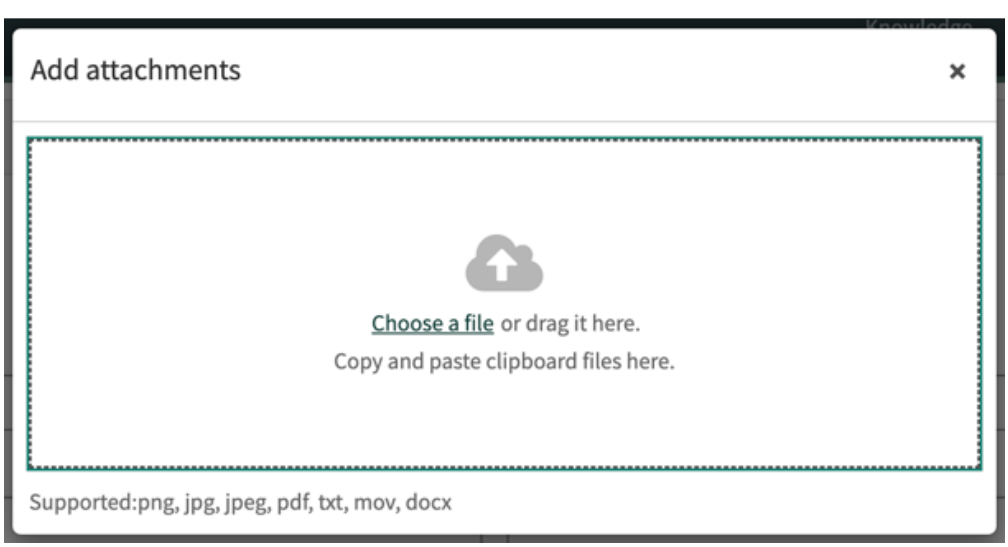
```
<sp-attachment-button modal="true" supported-extensions="{{::data.supportedAttachmentExtensions}}"></sp-attachment-button>
```

6. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Sur une page dotée du widget, vous pouvez coller ou déposer des fichiers sur la boîte de dialogue Ajouter une pièce jointe pour les joindre à l'enregistrement, comme illustré dans l'exemple suivant.

> **Remarque :**
> Cette fonctionnalité n'est pas prise en charge pour les expériences mobiles. Le collage de pièces jointes n'est pas pris en charge dans Firefox.



Ajout d'une zone glisser-déposer pour joindre des fichiers

Autorisez les utilisateurs du portail à déposer des pièces jointes dans une zone dédiée d'une page pour joindre rapidement des fichiers à un enregistrement.

Avant de commencer

Pour configurer une zone de pièces jointes par glisser-déposer sur une page, vous devez cloner ou créer un widget qui prend en charge l'ajout de pièces jointes en appelant `attachmentHandler` défini sur une instance de `nowAttachmentHandler` dans son 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.

client. Pour obtenir un exemple de widget de ce type, reportez-vous à la Widget de formulairesection . Pour plus d'informations sur le clonage de widgets, reportez-vous à la section Cloner un widget.

Remarque :
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

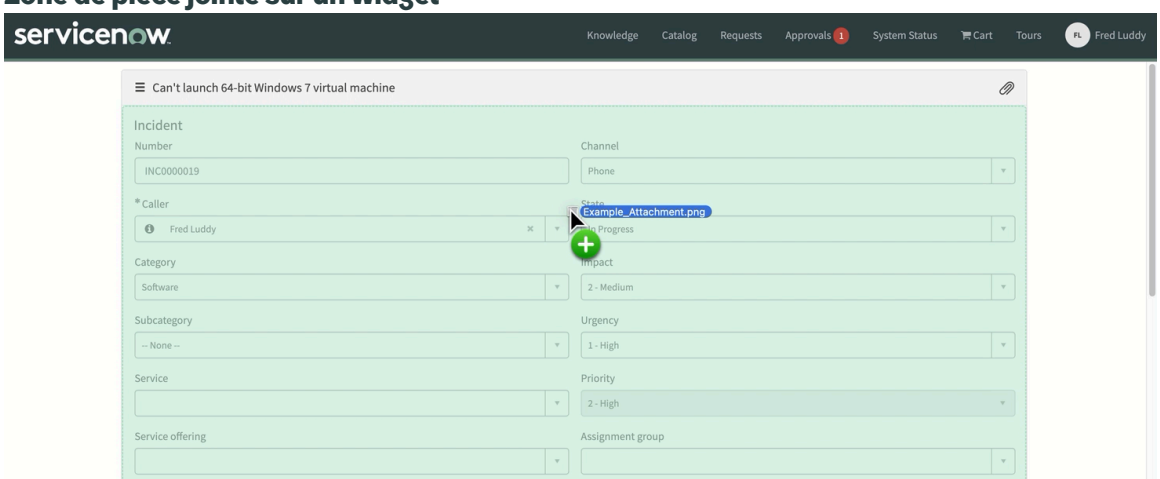
Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Par défaut, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes sur de nombreuses pages du système de base en sélectionnant l'icône Ajouter des pièces jointes ( ) pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes. Avec une zone de pièces jointes par glisser-déplacer, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes en moins de clics. Par exemple, vous pouvez placer des pièces jointes sur une zone d'une demande de catalogue ou d'un formulaire.

Dans cet exemple, la zone est une zone située sur le corps d'un widget de formulaire. La zone n'est visible que lors du déplacement d'un fichier dessus.

Zone de pièce jointe sur un widget



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Éditeur de widget**.
3. Dans le menu Modifier un widget existant, sélectionnez le widget que vous avez cloné pour y ajouter la zone de pièce jointe.
4. Dans le **modèle HTML** du widget, ajoutez la directive `sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler »` en tant qu'attribut d'un `<div>` élément or `<section>` .
   La zone peut inclure le widget en entier ou seulement une partie de celui-ci.

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler">
   ```

5. **Facultatif :** Configurez les attributs de la directive `sp-attachment-picker` .

Traduction automatique

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

- disable-picker-overlay="true » : désactive l'affichage d'une superposition sur la zone de pièce jointe lorsque vous faites glisser un fichier dessus. Par défaut, la superposition est activée.
- onFilePick : implémente une logique personnalisée en déclenchant un événement lorsqu'un fichier est sélectionné. Définissez la valeur sur une fonction qui prend les références de tous les fichiers sélectionnés sous forme de tableau comme premier paramètre. Par exemple, on-file-pick="attachFiles($files) ». Parmi les exemples de logique personnalisée pouvant être implémentée, citons la prévisualisation des fichiers, les validations personnalisées ou la logique de chargement personnalisée. Si cet attribut est configuré, l'attribut attachment-handler="attachmentHandler » n'est pas nécessaire et peut être supprimé.

6. **Facultatif :** Masquer la zone de pièces jointes sur les équipements mobiles.

   a. Ajoutez la directive ng-if="isDesktopBrowser » à la directive sp-attachment-picker .

   Example

   ```
   <div sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser">
   ```

   b. Dans le **script client** du widget, ajoutez le script suivant.

   Example

   ```
   $scope.isNative = cabrillo.isNative();
   $scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
   $scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
   ```

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats
Sur une page dotée du widget, vous pouvez faire glisser un ou plusieurs fichiers sélectionnés sur la zone de pièce jointe et les déposer pour les joindre à l'enregistrement.

Ajouter une section de pièces jointes à un widget

Autorisez les utilisateurs du portail à coller, déposer ou accéder à des fichiers dans une section d'un widget pour joindre rapidement des fichiers à un enregistrement.

Avant de commencer
Pour configurer une section de pièces jointes dans un widget, vous devez cloner ou créer un widget qui prend en charge l'ajout de pièces jointes en appelant attachmentHandler défini sur une instance de nowAttachmentHandler dans son script client. Pour obtenir un exemple de widget de ce type, reportez-vous à la Widget de formulairesection . Pour plus d'informations sur le clonage de widgets, reportez-vous à la section Cloner un widget.

Remarque :
Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes sur de nombreuses pages du système de base en sélectionnant l'icône Ajouter des pièces jointes (📎) pour

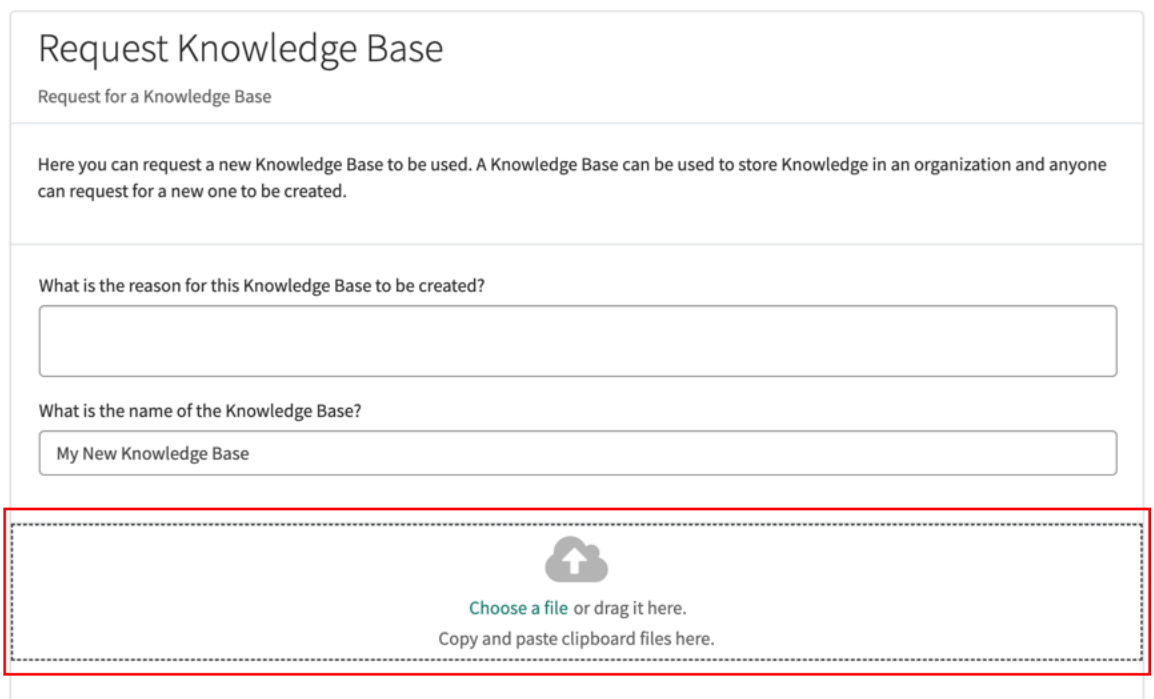
Traduction automatique

© 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.

ouvrir la boîte de dialogue Ajouter des pièces jointes. Avec une section de pièces jointes, les utilisateurs du portail peuvent ajouter des pièces jointes en moins de clics.

Dans cet exemple, la section Pièces jointes est ajoutée au bas d'un widget d'élément de catalogue.

Section de pièce jointe dans un widget



Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Éditeur de widget**.
3. Dans le menu Modifier un widget existant, sélectionnez le widget que vous avez cloné pour ajouter la section de pièce jointe.
4. Dans le **modèle HTML** du widget, ajoutez la directive `sp-attachment-picker` en tant qu'élément à l'endroit où vous souhaitez que la section des pièces jointes s'affiche.

   Example

   ```
   <sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler"></sp-attachment-picker>
   ```

5. **Facultatif :** Configurez les attributs de la directive `sp-attachment-picker` .
   - `disable-picker-overlay="true »` : désactive l'affichage d'une superposition sur la section de pièce jointe lorsque vous faites glisser un fichier dessus. Par défaut, la superposition est activée.
   - `onFilePick` : implémente une logique personnalisée en déclenchant un événement lorsqu'un fichier est sélectionné. Définissez la valeur sur une fonction qui prend les références de tous les fichiers sélectionnés sous forme de tableau comme premier paramètre. Par exemple, `on-file-pick="attachFiles($files) »`. Parmi les exemples de logique personnalisée pouvant être implémentée, citons la prévisualisation des fichiers, les validations personnalisées ou la logique de chargement personnalisée.
6. **Facultatif :** Masquer la section des pièces jointes sur les équipements mobiles.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Ajoutez la directive ng-if="isDesktopBrowser » à la directive sp-attachment-picker .

Example

```
<sp-attachment-picker attachment-handler="attachmentHandler" ng-if="isDesktopBrowser"></sp-attachment-picker>
```

b. Dans le **script client** du widget, ajoutez le script suivant.

Example

```
$scope.isNative = cabrillo.isNative();
$scope.isMobileBrowser = spUtil.isMobile() && !$scope.isNative;
$scope.isDesktopBrowser = !$scope.isNative && !$scope.isMobileBrowser;
```

7. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Sur une page dotée du widget, vous pouvez coller ou déposer un ou plusieurs fichiers sélectionnés sur la section des pièces jointes pour les joindre à l'enregistrement.

Remarque :
Le collage de pièces jointes n'est pas pris en charge dans Firefox.

Utiliser les widgets du portail

Les widgets définissent le contenu des pages de votre portail. Vous pouvez utiliser les widgets du système de base fournis avec Portail de services, cloner et modifier des widgets, ou développer des widgets personnalisés pour répondre à vos propres besoins.

Fournit une vue d'ensemble des widgets du portail de services et de leurs composants, ainsi que du cycle de vie d'un widget.

Lorsque vous créez ou mettez à jour une page dans le Portail de services Designer, vous pouvez facilement ajouter des widgets en effectuant une recherche dans le filtre de widget et en faisant glisser un widget sur la page. Vous pouvez également accéder à tous les enregistrements de widgets à partir de la plateforme à l'adresse **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.

Widgets du système de base

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base inclus Portail de services pour commencer à configurer les pages du portail. Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Toutefois, pour chaque instance d'un widget du système de base que vous ajoutez à une page, vous pouvez configurer les options d'instance disponibles pour ce widget.

Pour obtenir la liste des widgets du système de base et des informations sur leurs options d'instance, consultez la Bibliothèque de widgetssection .

Instances de widget

Lorsque vous ajoutez un widget à une page à l'aide de Service Portal Designer, il crée une instance de widget. Une instance de widget est une référence à un widget qui contient un emplacement, des propriétés et des CSS spécifiques à cette instance. Ajouter plusieurs fois le même widget à la même page crée plusieurs instances.

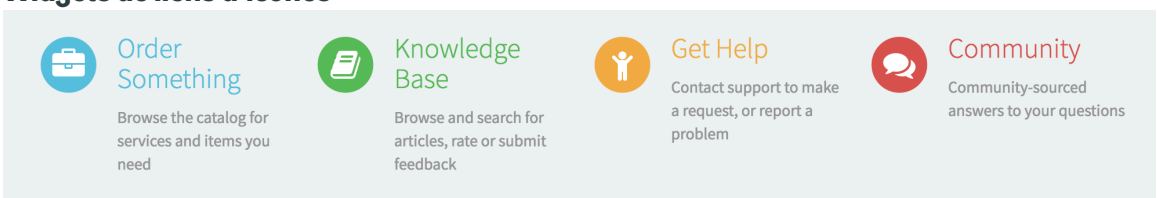
Traduction automatique

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

Toutes les instances de widget pointent vers un widget. Si vous modifiez ce widget, toutes ses instances de widget reçoivent également ce changement. Vous pouvez également apporter des modifications spécifiques à une instance de widget, et seule cette instance de widget est affectée.

Par exemple, l'image suivante comprend quatre instances du système Widget Lien icône de base avec des configurations différentes spécifiques à chaque instance.

Widgets de liens d'icônes



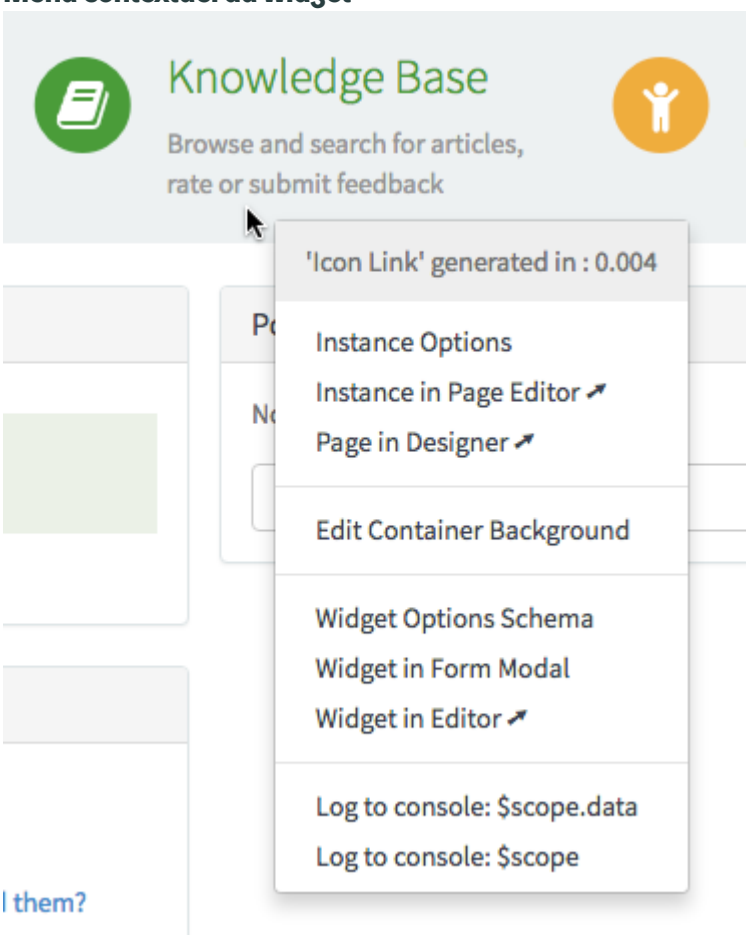
Remarque :
Pour les widgets qui ne contiennent aucune information par défaut, vous devez configurer les options de leurs instances de widget avant qu'ils n'apparaissent sur une page de portail.

Menu contextuel du widget

À partir de n'importe quelle page de Portail de services rendue, vous pouvez CTRL + clic droit sur un widget pour afficher plus d'options de configuration dans un menu contextuel.

Par exemple, accédez à **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** pour ouvrir un exemple de page de portail. CTRL + clic droit sur Base de connaissances sur cette page.

Menu contextuel du widget



Traduction automatique

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

Remarque :
Vous devez avoir le rôle administrateur ou sp_admin pour afficher le menu contextuel du widget. Lorsque vous empruntez l'identité d'un utilisateur sans l'un de ces rôles, vous pouvez toujours voir le menu. Toutefois, un utilisateur normal connecté sans ces rôles ne peut pas voir le menu.

Options du menu contextuel du widget

Option	Description
Performances des widgets	Temps nécessaire au chargement d'un widget
Options d'instance	Spécifiez l'instance d'un widget. Les options d'instance de widget varient en fonction du widget que vous sélectionnez. Par exemple, les options d'instance pour le widget Horloge cool comprennent des fuseaux horaires différents pour chaque instance, de sorte que vous pouvez avoir la même horloge quatre fois sur une page, mais avec des fuseaux horaires différents.
Instance dans l'éditeur de page	Ouvre cette instance du widget dans l'éditeur de page
Créateur de page	Ouvre le widget dans Service Portal Designer, qui vous permet d'ajouter des conteneurs, des colonnes et des widgets. Vous pouvez ajouter un style du Service Portal Designer au widget ou à la page sur laquelle le widget se trouve.
Afficher les personnalisations de widget	Affiche les niveaux de personnalisation des widgets sur la page afin que vous puissiez diagnostiquer les problèmes de page. Pour plus d'informations, consultez Diagnostics des widgets.
Modifier l'arrière-plan du conteneur	Modifiez la mise en page dans laquelle le widget se trouve.
Schéma des options de widget	Définissez les options que vous pouvez sélectionner pour l'instance d'un widget. Pour plus d'informations sur la configuration de vos propres options d'instance, reportez-vous à la section Schéma de l'option de widget.
Widget dans une fenêtre contextuelle	Ouvre le formulaire de widget dans une fenêtre contextuelle afin que vous puissiez apporter des modifications rapides au widget.
Widget dans l'Éditeur	Ouvre le widget dans l'éditeur de widget. Vous pouvez utiliser l'éditeur de widget pour configurer des modèles HTML, CSS, des scripts clients, des scripts de service et des données de démonstration pour le widget.
Se connecter à la console : $scope.data	L'objet $scope.data transmet les données du serveur au contrôleur côté client. Au lieu d'ajouter des messages ou des alertes console.log dans le code du contrôleur, vous pouvez enregistrer l'objet $scope.data sur la console du navigateur et y afficher les données.
Se connecter à la console : $scope	Similaire à l'objet $scope.data, sauf qu'il enregistre tout $scope à la console.

Widgets personnalisés

Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés. Vous pouvez également créer des widgets à partir de zéro. Pour en savoir plus sur le clonage ou la création de widgets, reportez-vous à la section Développement de widgets personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 instances de widget

Créez des instances uniques de widgets en configurant les options pour chaque instance.

Avant de commencer

Créez ou modifiez une page de portail et ajoutez-y des widgets. Vous pouvez également configurer les instances de widget existantes sur une page de système de base. Pour plus d'informations, consultez Création et modification d'une page à l'aide de Designer Portail de services.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez avoir plusieurs instances du même widget sur une page, et chaque instance du widget que vous configurez reste unique. Par exemple, chaque instance de sur Widget Horloge cool une page peut utiliser un fuseau horaire différent.

Chaque fois que vous ajoutez un widget à une page, il crée un enregistrement dans la table Instances de widget [sp_instance] avec les informations suivantes :

- Référence au widget
- Une référence à la colonne de la page où se trouve le widget
- La configuration d'un widget sous la forme de champs de formulaire prédéfinis et d'un champ **Options supplémentaires** au format JSON

Remarque :
Pour les widgets qui ne contiennent aucune information par défaut, vous devez configurer les options de leurs instances de widget avant qu'ils n'apparaissent sur une page de portail.

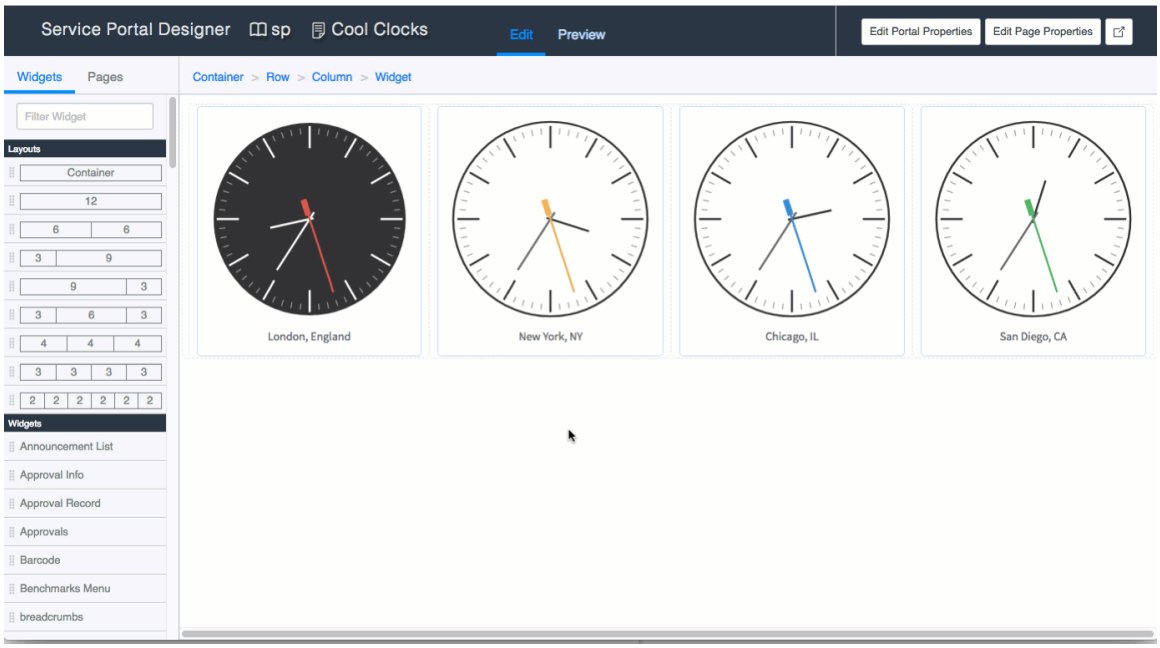
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez la page avec la ou les instances de widget que vous souhaitez configurer.
4. Dans Service Portal Designer, accédez à une instance de widget et sélectionnez l'icône Modifier ( ).
5. Dans la fenêtre Options d'instance, renseignez les champs pour configurer l'instance de widget.
   Les options d'instance varient en fonction du widget que vous sélectionnez.
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.

Example: Configurer les options d'instance de widget



Que faire ensuite

Les utilisateurs avancés peuvent définir les options disponibles pour un widget. Pour plus d'informations, consultez Schéma de l'option de widget.

Bibliothèque de widgets

Vous pouvez utiliser les widgets du système de base tels quels dans votre Portail de services ou les cloner en fonction des besoins de votre entreprise.

> **Remarque :**
> Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés. Pour en savoir plus sur le clonage ou la création de widgets, reportez-vous à la section Développement de widgets personnalisés.

En raison du nombre en constante évolution de widgets qui existent à un moment donné dans Portail de services, cette bibliothèque de widgets n'est pas une liste définitive. D'autres descriptions de widgets sont disponibles dès qu'elles sont disponibles. Pour afficher et configurer les options d'instance d'un widget, reportez-vous à la section Configurer les instances de widget.

Exemples de widgets

- Widget d'annonces
- Widget d'approbations
- Widget d'informations sur l'approbation
- Widget d'enregistrement d'approbation
- Widget de fil d'Ariane
- Widget Jeu de répartition
- Widget Calculatrice

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de carrousel
- Widget Horloge cool
- Widget Documents
- Widget de menu d’en-tête
- Widgets Hello World
- Widget HTML
- Widget Lien icône
- Widget de liste de menu d’icône
- Widget Commutateur de langue
- Widget de bouton de lien
- Widget de connexion
- Widget de mes demandes
- Widget Organigramme
- Exemple de widget Pied de page
- Widget des pièces jointes de ticket
- Widget Conversations de ticket
- Widget Champs de ticket
- Widget d’emplacement du ticket
- Widget de profil d’utilisateur

Widgets Catalogue de services

- Widget Contenu du catalogue
- Widget de recherche de la page d’accueil du catalogue
- Widget des éléments récents et les plus courants
- Widget Champs de demande
- Widget Éléments demandés
- Widget Demandes et approbations
- Widget d’élément de catalogue SC
- Widget Catégories SC
- Widget de page de catégorie SC
- Widget de guide de commande SC
- Widget des éléments les plus courants SC
- Widget Enregistrer les lots SC
- Widget Paniers enregistrés SC
- Widget SC Défiler vers le haut
- Widget Panier SC

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de l’éditeur de variables du fournisseur de services
- Widget Panier de la liste de souhaits SC

Widgets Gestion des connaissances

- Base de connaissances également dans le widget Catégorie
- Widget Commentaires d’article de la base de connaissances
- Widget de page d’article de la base de connaissances
- Widget Catégories de base de connaissances
- Widget de page de catégorie de base de connaissances
- Widget Bases de connaissances de la base de connaissances
- Widget Base de connaissances la plus consulté
- Widget Actualités de la base de connaissances
- Widget de recherche de la base de connaissances
- Widget Bases de connaissances les mieux notées
- Widget Vue de la base de connaissances
- Widget Vue de la base de connaissances 2
- Widget de fil d’Ariane de connaissances

Widgets d’état de service

- Widget État du service d’entreprise
- Widget État actuel
- Widget Maintenance planifiée
- Widget Historique des services
- Widget d’état de service
- Widget Légende d’état de service
- Widget d’abonnement d’état de service

Portail de services Widgets de configuration

- Widget Vue d’ensemble de la configuration de Service Portal
- Widget de configuration du portail
- Widget Carte de la page du fournisseur de services
- Widget Carte du portail du fournisseur de services
- Widget d’aperçu du thème
- Widget Panneau de modification de widget

Traduction automatique

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

Widgets de liste et de formulaire

- Widget Liste simple
- Table de données du widget de définition d'instance
- Table de données à partir du widget de définition d'URL
- Widget de formulaire

Rechercher des widgets

- Widget AI Search Assist
- Widget Recherche contextuelle
- Widget de recherche à facettes
- Widget de recherche de la page d'accueil
- Widget de recherche de suggestion automatique
- Hérité : widget de page de recherche

Exemples de widgets

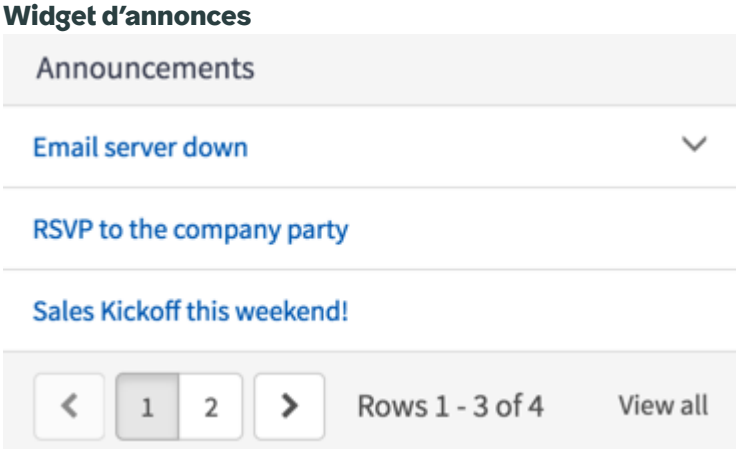
Tous les widgets de Service Portal peuvent être utilisés comme exemples de code illustrant l'utilisation des scripts dans un widget. Cependant, plusieurs widgets du système de base ont été inclus expressément à cette fin.

Utilisez les exemples de widgets pour découvrir comment utiliser HTML, CSS ou des scripts client et serveur dans Service Portal. Vous pouvez également cloner et étendre chaque widget en fonction de vos besoins.

Widget d'annonces

Les utilisateurs peuvent voir toutes les annonces actives. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget d'annonces



Options d'instance

Champ	Description
Type	Sélectionnez le type d'annonces à afficher. Les types d'annonces peuvent être sélectionnés dans l'enregistrement d'annonce. 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
	• Bannière • Widget Si aucun type n'est défini, l'instance de widget affiche toutes les annonces actives.
Titre	Titre de l'en-tête du widget.
Glyphe	Glyphe affiché à gauche du titre.
Utiliser le style d'affichage	Si cette option est sélectionnée, chaque annonce s'affiche en fonction du style défini dans l'enregistrement d'annonce. Avant de sélectionner cette option, réfléchissez à la façon dont le widget s'affichera si plusieurs annonces dans le widget utilisent des styles différents.
Paginate	Paginé plusieurs annonces.
Nombre max. d'enregistrements	Nombre d'annonces affichées par page.
Afficher toute la page	Cliquez sur la cible du lien **Afficher tout** . Le lien **Afficher tout** s'affiche uniquement lorsque : • Il y a plus d'annonces qu'il n'est possible d'afficher sur une seule page. Le champ **Nombre maximal d'enregistrements** définit le nombre d'enregistrements affichés par page. • Une page Afficher tout est définie.
Qui peut afficher les instances | Qui ne peut afficher les instances	Contrôlez qui peut et ne peut pas afficher une instance de widget avec des critères d'utilisateur. Visible uniquement si les critères d'utilisateur sont Portail de services activés.

Widget d'approbations

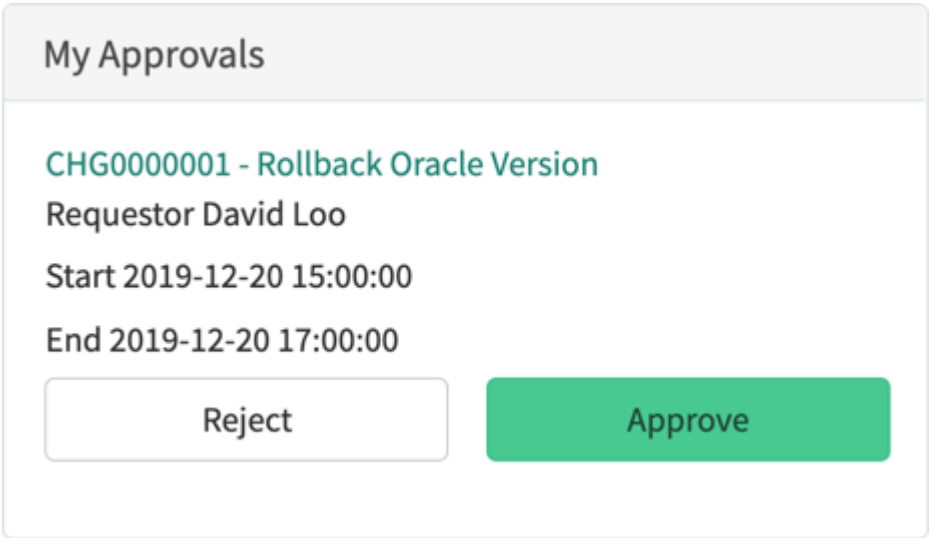
Les utilisateurs peuvent approuver ou rejeter des éléments directement dans Portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Le widget Approbations affiche les données de la table Approbations [sysapproval_approver]. Si l'utilisateur a été affecté à l'approbation d'une demande, l'enregistrement d'approbation s'affiche dans le widget.

Traduction automatique

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



Vous pouvez activer la signature électronique pour que le widget d'approbations exige une nouvelle authentification pour vos utilisateurs. Pour plus d'informations sur l'activation de la signature électronique, reportez-vous à Activer la signature électronique pour Portail de services.

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour modifier l'apparence du widget d'approbations.

Options d'instance du widget d'approbations

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Glyphe	Ajoutez une icône à afficher à côté du nom du widget.
Boutons empilés côte à côte	Si cette case est cochée, les boutons Approuver et Rejeter apparaissent horizontalement l'un à côté de l'autre. Si cette case est décochée, les boutons Approuver et Rejeter apparaissent empilés verticalement.
Nombre maximal d'éléments affichés dans la liste	Limitez le nombre d'approbations que les utilisateurs voient sur une page. Le nombre par défaut est 10. Ne saisissez que des nombres supérieurs à 0.
Qui peut afficher les instances/qui ne peut pas afficher les instances	Contrôlez qui peut ou ne peut pas afficher une instance de widget avec des critères d'utilisateur. Les critères d'utilisateur doivent être activés pour que cette option apparaisse.

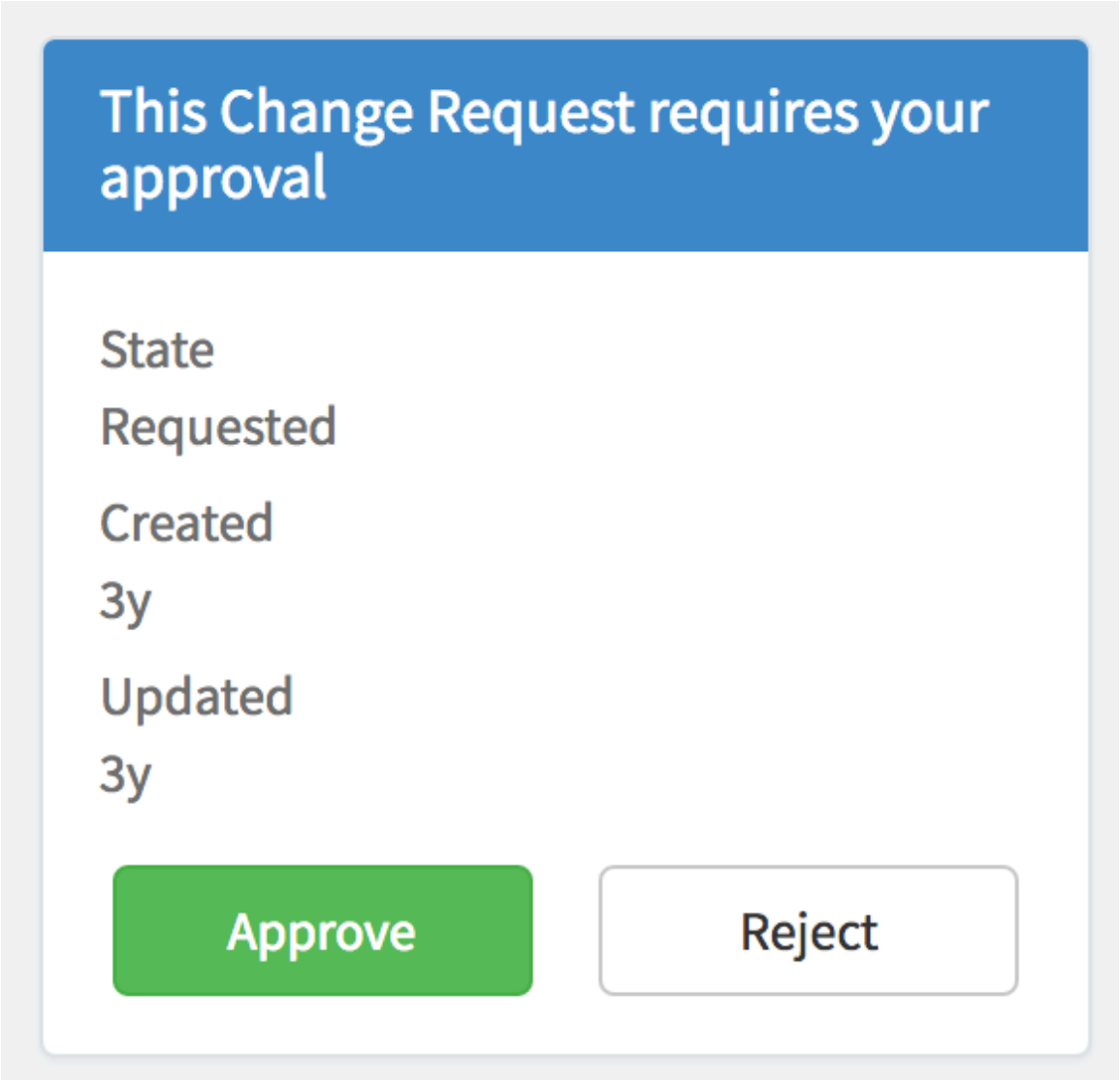
Widget d'informations sur l'approbation

Le widget Informations sur l'approbation fonctionne en tandem avec le widget Approbation pour afficher des détails sur la demande d'approbation. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget d'informations sur l'approbation



Options d'instance

Options d'instance de widget d'informations sur l'approbation

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.

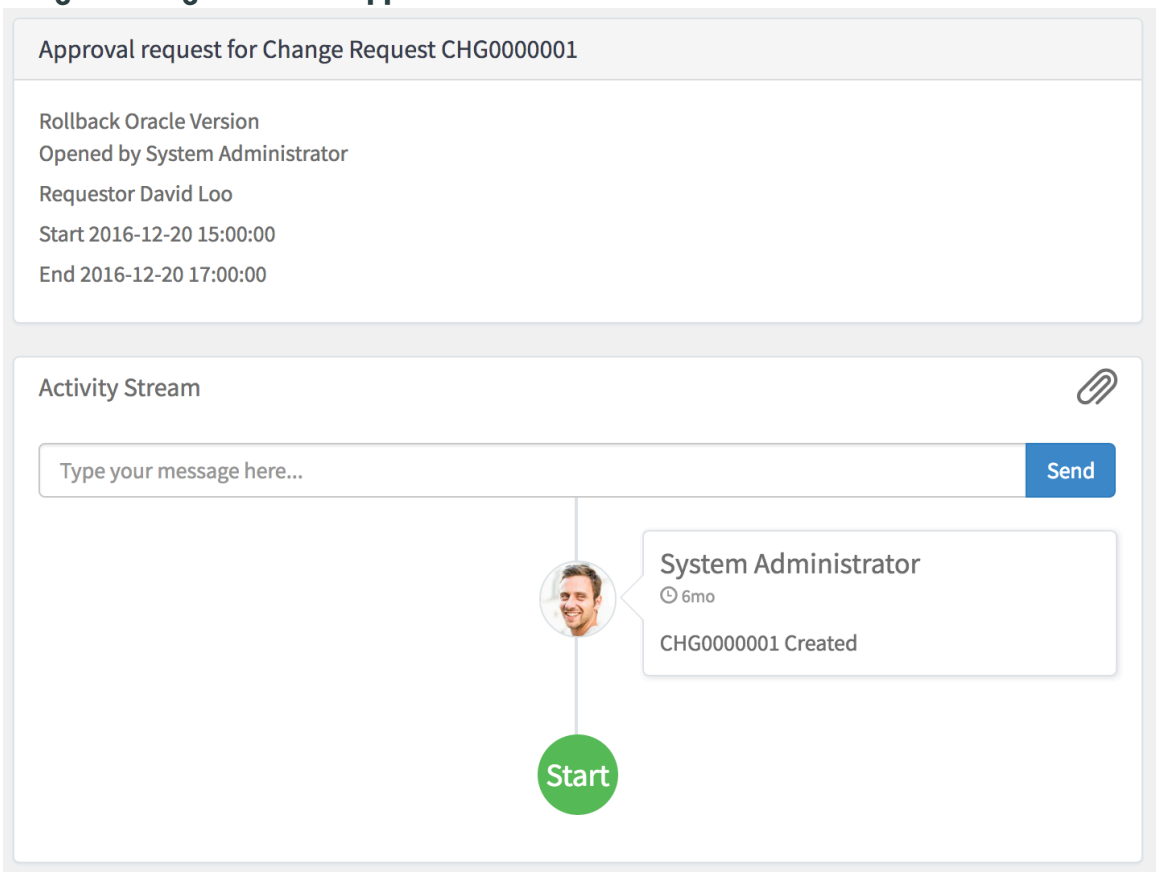
Widget d'enregistrement d'approbation

Le widget Enregistrement d'approbation affiche l'enregistrement complet d'une approbation, y compris le flux d'activité. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget d'enregistrement d'approbation



Options d'instance

Le widget d'enregistrement d'approbation n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de fil d'Ariane

Le widget de fil d'Ariane permet aux utilisateurs de naviguer facilement dans un portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Le widget de fil d'Ariane affiche des informations en fonction de l'emplacement d'une page dans un portail. Par exemple, si vous accédez à la base de connaissances à partir de la page d'accueil, le fil d'Ariane se lit comme suit **Accueil** > **Base de connaissances**. Chaque page suivante que vous ouvrez développe le fil d'Ariane.



Cliquez sur le nom d'une page sur le widget de fil d'Ariane pour y accéder. Par exemple, pour revenir à la page d'accueil, cliquez sur **Accueil**.

Vous pouvez personnaliser ce widget pour modifier le chemin d'accès du fil d'Ariane. Pour plus d'informations, consultez KB0719179 .

Traduction automatique

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

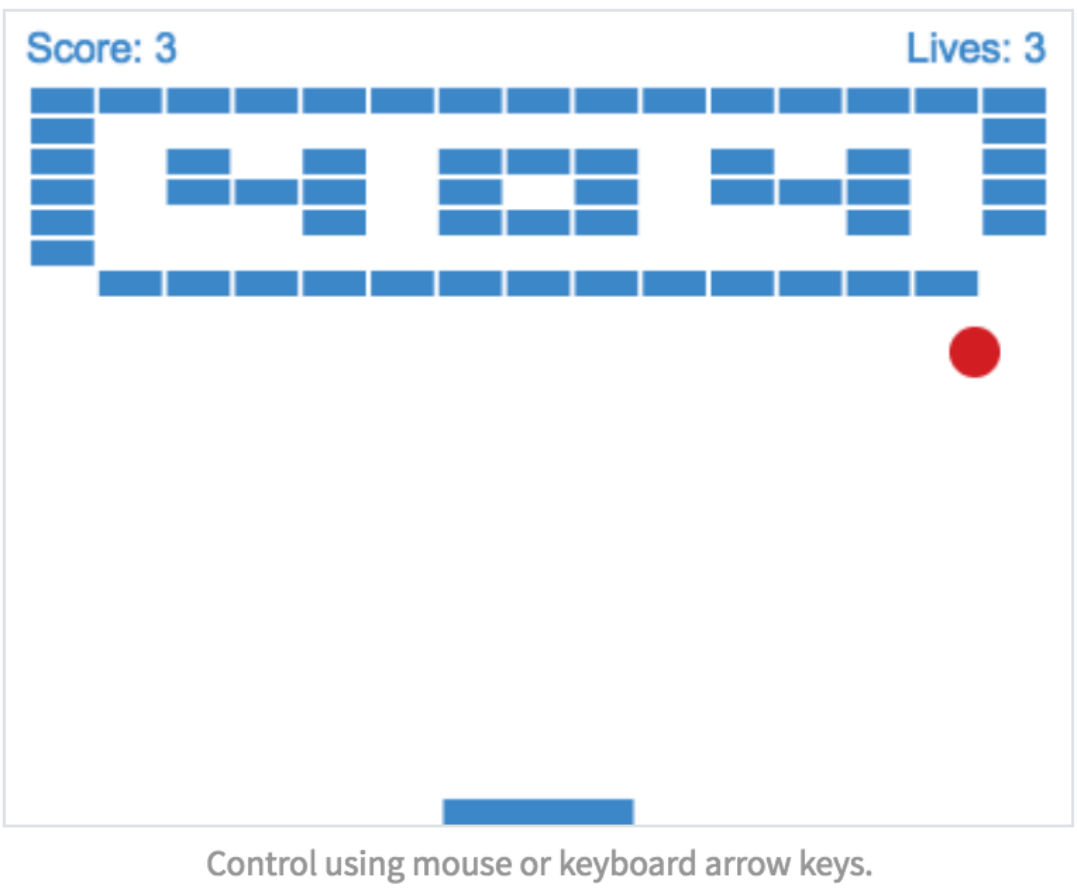
Options d'instance

Le widget de fil d'Ariane n'a pas d'options d'instance.

Widget Jeu de répartition

Ajoutez une page 404 amusante et interactive aux pages qui n'existent pas à l'aide du widget Breakout Game. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Jeu de répartition



Options d'instance

Le Breakout Game n'a pas d'option d'instance. Vous pouvez l'utiliser comme exemple d'utilisation de la fonction Link dans le cadre d'une directive Angular.

Widget Calculatrice

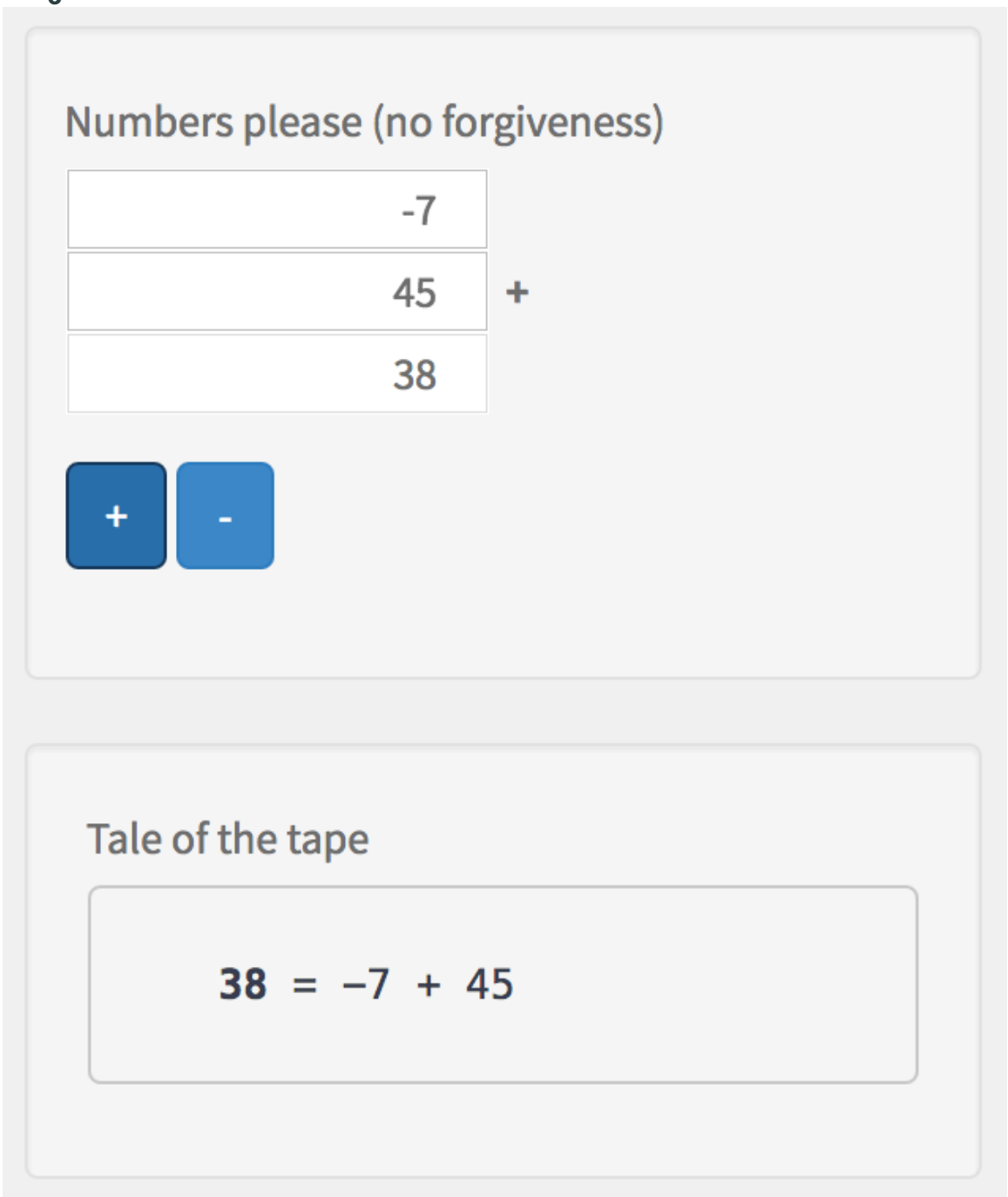
Le widget Calculatrice effectue des calculs simples. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le widget de calculatrice comme exemple de transmission de données entre le client et le serveur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Calculatrice



Traduction automatique

Options d'instance

Le widget de calculatrice n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de carrousel

Présentez des éléments spécifiques de votre catalogue à l'aide d'une liste déroulante d'images dans le widget carrousel. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le widget de carrousel pour mettre en avant des éléments sur votre page du portail. Par exemple, affichez les éléments disponibles dans un catalogue de services en haut de la page du catalogue de 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.

Widget de carrousel



Remarque :
Pour Employee Center Pro, utilisez le widget Expériences de contenu pour présenter du contenu de communication actionnable sur votre portail des employés. .

Ajouter des diapositives au widget de carrousel

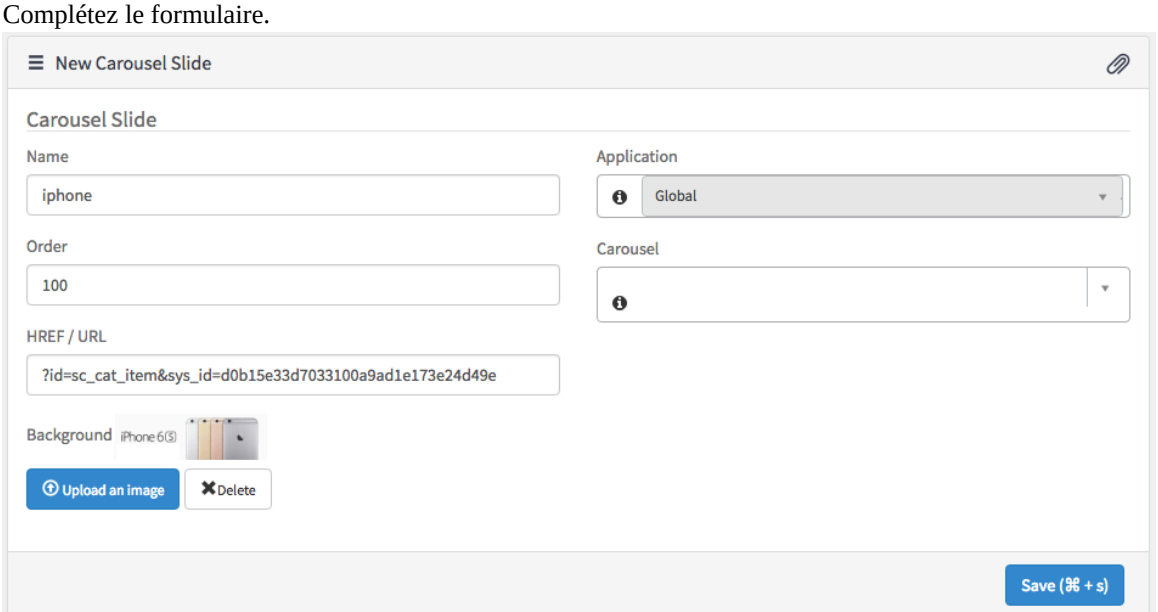
Utilisez les listes connexes d'une instance du widget carrousel pour ajouter des images que le widget carrousel doit parcourir.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Ouvrez l'enregistrement **du widget de carrousel** .
3. Dans le formulaire carrousel, dans la liste connexe **Instances** , sous Instances, ouvrez une instance de carrousel.
4. Depuis l'instance du formulaire carrousel, cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Diapositives sous forme de carrousel** .
5. Complétez 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.

Champ	Description
Nom	Nom de la diapositive sous forme de carrousel. Utilisez le nom pour différencier la diapositive des autres enregistrements de diapositives.
Ordre	Emplacement d'affichage de la diapositive dans la liste des diapositives
HREF/URL	Lien vers l'élément de la diapositive. Par exemple, pour une diapositive contenant un élément de catalogue, créez un lien vers la page de l'élément de catalogue à l'aide de la valeur HREF ?id=<nom de la page>&sys_id=<sys_id pour l'élément>. Pour plus d'informations sur la liaison à une page dans un portail, voir Navigation des pages par Portail de services URL. Vous pouvez également créer un lien vers d'autres sites à l'aide de l'URL.
Arrière-plan	Chargez une image pour les diapositives. Les images de carrousel doivent être de 1022x300 pixels.
Application	Automatiquement renseigné avec le nom de l'application dont relève le portail.
Carrousel	Nom de l'instance du widget carrousel auquel vous ajoutez la diapositive. Ce champ n'est pas renseigné automatiquement et vous ne pouvez pas sélectionner une instance du widget carrousel si elle n'a pas de nom.

Répétez cette étape pour autant de diapositives que vous souhaitez afficher dans le widget carrousel.

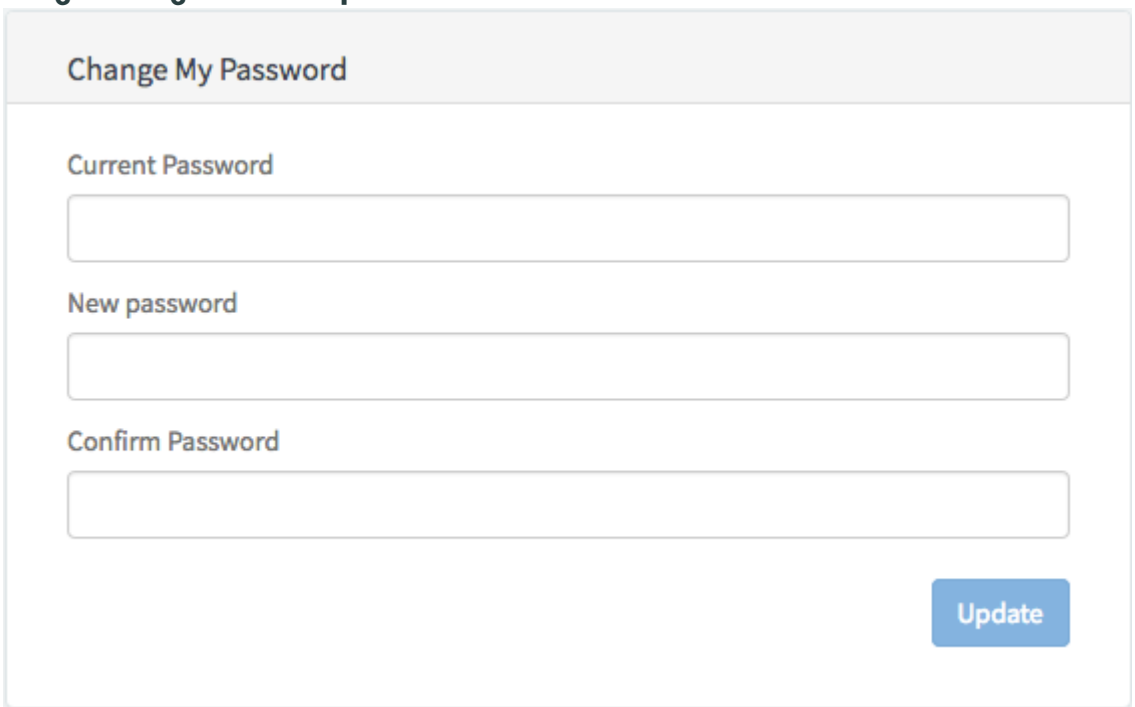
Widget Changer le mot de passe

Les utilisateurs peuvent changer leurs mots de passe à l'aide du widget Changer le 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.

Widget Changer le mot de passe



Remarque :
Les informations d'identification mises à jour sont stockées dans l'enregistrement Utilisateur [sys_user] de l'instance locale.

Options d'instance

Le widget Changer le mot de passe n'a pas d'options d'instance.

Widget Horloge cool

Affichez différentes heures dans le monde à l'aide du widget Cool Clock. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Cool clocks montre comment utiliser les options d'instance dans un widget. Le fuseau horaire est chargé à l'aide d'une option d'instance. Si vous ne sélectionnez pas de fuseau horaire, le widget en utilise 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.

Widget Horloge cool



Options d'instance

Options d'instance de widget d'horloge cool

Champ	Description
Titre	Nom de l'horloge, par exemple New York, NY. Le nom apparaît sous l'horloge, il est donc utile d'utiliser un nom lié au fuseau horaire.
Fuseau horaire	Emplacement à partir duquel l'heure est affichée. Utilisez le nom complet local, par exemple, **America/New York**, au lieu du fuseau horaire abrégé. L'utilisation du nom complet permet aux fuseaux horaires de rester cohérents avec l'heure d'été. La valeur par défaut est **America/Los Angeles**
Couleur d'occasion	Couleur de l'aiguille des secondes utilisant le code hexadécimal, RVB ou le nom de couleur. La valeur par défaut est **rouge**.

Table de données du widget de définition d'instance

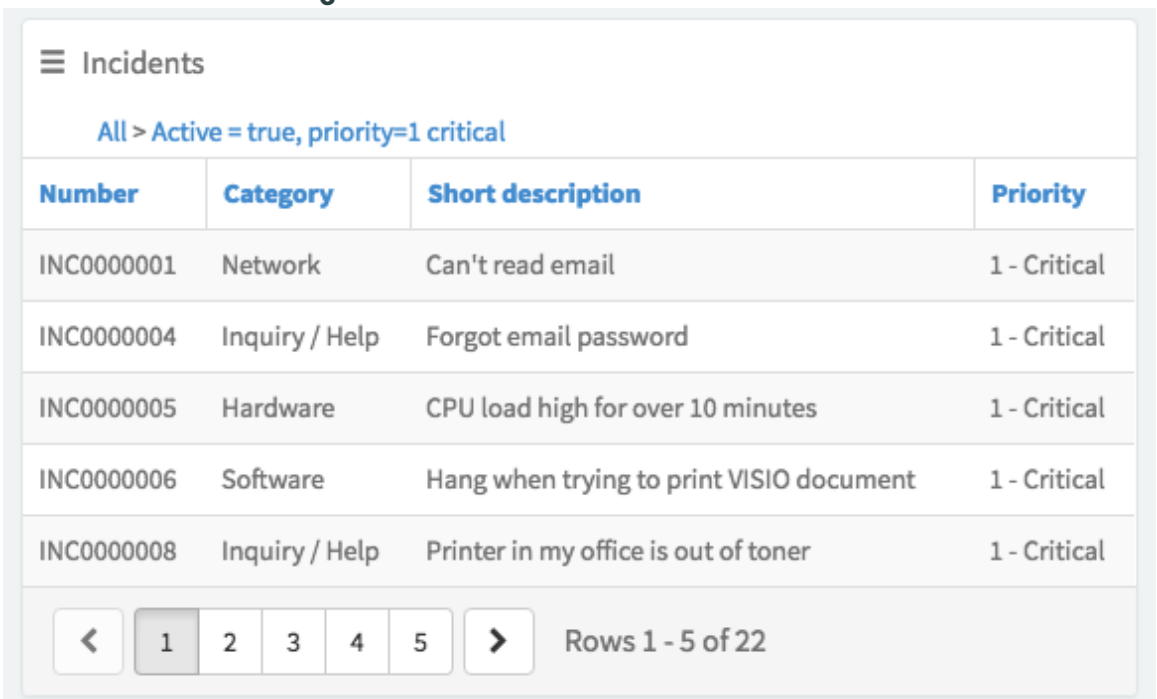
Affichez une liste filtrée sur votre portail à l'aide de la table de données du widget de définition d'instance. Dans le menu contextuel du widget, les utilisateurs du portail peuvent exporter la liste filtrée. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Après avoir ajouté la table de données à partir du widget de définition d'instance à une page, utilisez les options d'instance pour configurer l'apparence 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.

Table de données du widget de définition d'instance



Remarque :
Si vous souhaitez que ce widget soit accessible aux utilisateurs invités, vous devez sélectionner l'option **Public** dans l'enregistrement de widget pour ce widget et pour le widget Table de données.

Options d'instance

Options d'instance de table de données

Champ	Description
Table	Table à partir de laquelle le widget affiche les enregistrements.
Filtre	Champ de texte du créateur de condition que vous pouvez utiliser pour limiter les éléments renvoyés dans la table. Pour créer un filtre, utilisez le menu contextuel pour ouvrir l'instance de widget dans la plateforme. Ensuite, utilisez le créateur de condition pour créer un filtre.
Champs	Colonnes à afficher dans la table.
Nbre max. d'entrées	Limite le nombre d'éléments affichés dans le tableau. S'il y a plus d'entrées que ce qui est autorisé dans la table, les utilisateurs peuvent accéder à la page suivante.
Trier par	Champ de table utilisé pour commander des éléments.
Sens de tri	La direction dans laquelle commander les éléments : ascendante ou descendante.
Titre	Le titre du widget. Si vous laissez ce champ vide, le nom de la table s'affiche en tant que nom de widget.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Glyphe	Icône qui s'affiche à côté du titre du widget.

Traduction automatique

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

Options d'instance de table de données (suite)

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Lier à cette page	Diriger les utilisateurs vers une page spécifique lorsqu'ils cliquent sur un enregistrement. Par défaut, lorsque vous cliquez sur une entrée dans la table, cette entrée s'ouvre dans un formulaire.

Table de données à partir du widget de définition d'URL

Le widget Table de données à partir de la définition de l'URL affiche la table que vous sélectionnez dans la liste. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Table de données à partir du widget de définition d'URL



Remarque :
Si vous souhaitez que ce widget soit accessible aux utilisateurs invités, vous devez sélectionner l'option **Public** dans l'enregistrement de widget pour ce widget et pour le widget Table de données.

Options d'instance

Complétez les options d'instance pour définir la table.

Champ	Description
Titre	Le titre du widget. Cochez la case **Utiliser le titre de l'instance** pour utiliser ce titre au lieu du nom de la table.
Glyphe	Icône qui s'affiche à côté du titre du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Lier à cette page	Dirigez les utilisateurs vers une page spécifique lorsqu'ils cliquent sur un enregistrement. Par défaut, lorsque vous cliquez sur une entrée dans la table, cette entrée s'ouvre dans un formulaire.
Champs	Colonnes à afficher dans la table. Par exemple, description courte ou priorité.

Traduction automatique

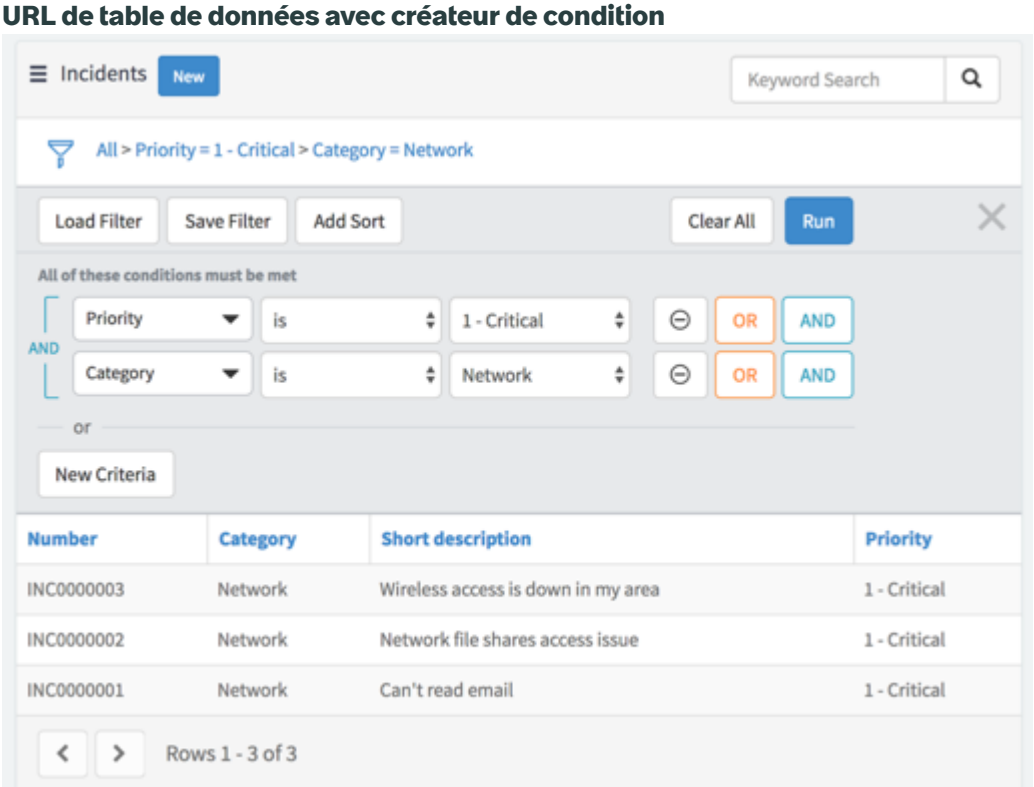
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
Utiliser le titre de l'instance	Sélectionnez cette option pour utiliser le titre dans le champ Titre au lieu du titre de table
Activer le filtre	Cochez cette case pour permettre aux utilisateurs de créer leur propre filtre pour la table

Remarque :
La table de données à partir des instances de widget de définition d'URL ne prend pas en charge **le nombre maximal d'entrées**.

Si **l'option Activer le filtre** est activée dans les options d'instance, les utilisateurs peuvent ajouter des conditions personnalisées pour filtrer les résultats.

URL de table de données avec créateur de condition



Pour plus d'informations sur l'utilisation du créateur de condition, consultez Créer un filtre dans la liste.

Remarque :
Le créateur de condition n'est disponible que dans la vue de bureau.

Widget Documents

Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des documents associés à des enregistrements en fonction des autorisations utilisateur via le widget Documents. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base dans votre portail ou le cloner et le personnaliser.

Ajoutez, modifiez et supprimez des documents liés à un enregistrement à l'aide du widget Documents. Vous pouvez glisser-déposer plusieurs fichiers à la fois, y compris modifier et ajouter de nouvelles versions. La version par défaut affichée est la version la plus récente.

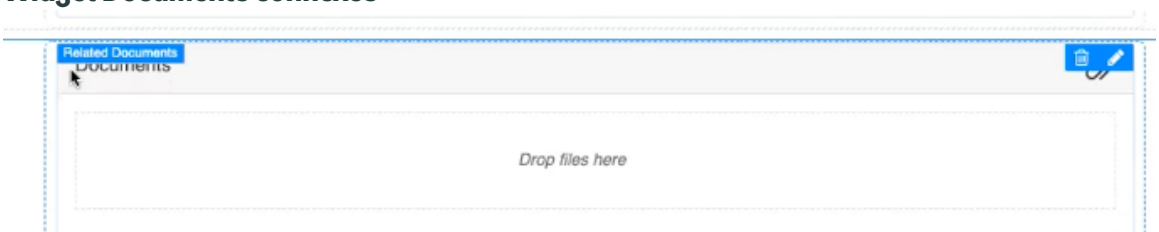
La taille maximale du document est de 100 Mo et les chargements simultanés doivent être inférieurs à 10 Mo.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs externes n'ont pas l'autorisation de partager des documents, de réviser ou d'approuver des documents, ni d'accéder aux enregistrements de la plateforme.

Widget Documents connexes



Configurer le widget Documents connexes

Configurez le widget Documents connexes pour les enregistrements.

Widget Documents connexes

Champs	Description
ID d'enregistrement	Sys_id de l'enregistrement pour lequel les documents sont répertoriés.
Table d'enregistrement	Nom de la table de l'enregistrement de référence.
Titre	Titre du widget du document connexe. Le titre par défaut est Documents.
Fenêtre contextuelle avant le chargement	Sélectionnez cette option pour fournir une boîte de dialogue permettant de saisir les détails et la description d'un document pour un fichier unique. **Remarque :** Cette option n'apparaît pas si plusieurs fichiers sont sélectionnés.
Vue du formulaire des métadonnées	Vue de formulaire configurée à ouvrir lorsque l'option **Modifier le document** est sélectionnée ou lors du chargement d'un seul fichier. Par défaut, la vue **du formulaire DW** est sélectionnée. Ce formulaire contient uniquement les champs **Nom** et **Description** .

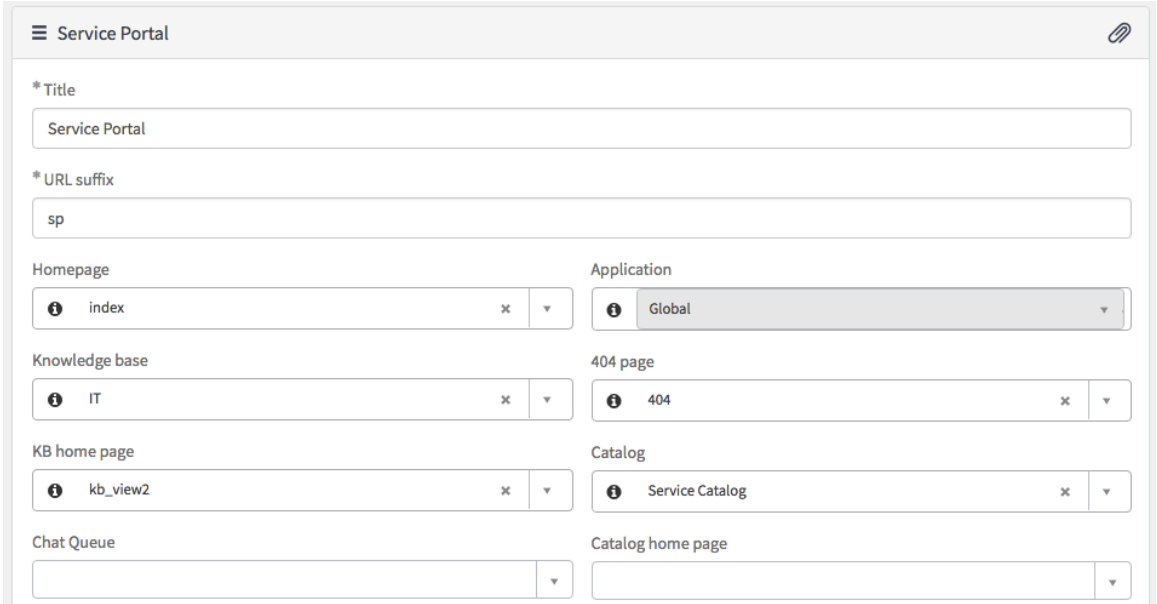
Widget de formulaire

Le widget de formulaire est un formulaire de plateforme au sein de l'interface Portail de services utilisateur avec quelques différences. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget de formulaire



Paramètres d'URL

Le widget de formulaire accepte les paramètres suivants dans l'URL. Ajoutez ces paramètres à l'URL de la page pour afficher un enregistrement spécifié avec le widget de formulaire.

Paramètres de l'URL du widget de formulaire

Paramètre	Description
sys_id ou **sl_sys_id**	Sys_id l'enregistrement à afficher
table, **sl_table** ou **t**	Table pour l'enregistrement à afficher
afficher ou **v**	Vue utilisée pour afficher l'enregistrement

Dans l'exemple suivant, l'URL afficherait un incident avec une sys_id de 1c741bd70b2322007518478d83673af3 dans la vue du portail.

```
https://example.service-now.com/sp?
id=form&table=incident&sys_id=1c741bd70b2322007518478d83673af3&view=portal
```

Remarque :
Les champs de minuteur, tels que le temps passé, ne s'affichent pas correctement dans Portail de services. Pour plus d'informations et une solution de contournement, consultez l'article Les champs du minuteur n'affichent pas les données correctes dans Service Portal [KB0752404] de la base de connaissances Now Support.

Scripting

Tous les scripts clients ne sont pas pris en charge dans .Portail de services Pour comprendre comment les scripts clients interagissent avec les formulaires dans , consultez Service Portal et scripts clients et Portail de servicesTypes de scripts clients et API pris en charge.

Widget de menu d'en-tête

Le widget Menu d'en-tête contrôle les options qui apparaissent dans l'en-tête de la page. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail.

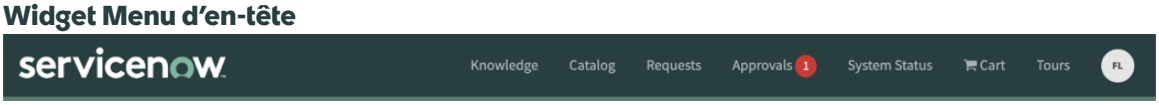
Traduction automatique

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

Contrairement à d'autres widgets de Service Portal, le widget de menu d'en-tête ne peut pas être glissé sur une page. Au lieu de cela, configurez le menu d'en-tête en associant le menu d'en-tête à un portail. Pour en savoir plus sur la configuration d'un menu d'en-tête, reportez-vous à Configurer un menu d'en-tête de portail.

Remarque :
Le clonage de ce widget n'est pas pris en charge. Pour plus d'informations, consultez l'article Widget d'en-tête avec sp_ng_template modèles ne peuvent pas être clonés facilement [KB0697352] dans la base de connaissances Now Support

Widget Menu d'en-tête



Options d'instance

Le widget de menu d'en-tête n'inclut pas d'options d'instance.

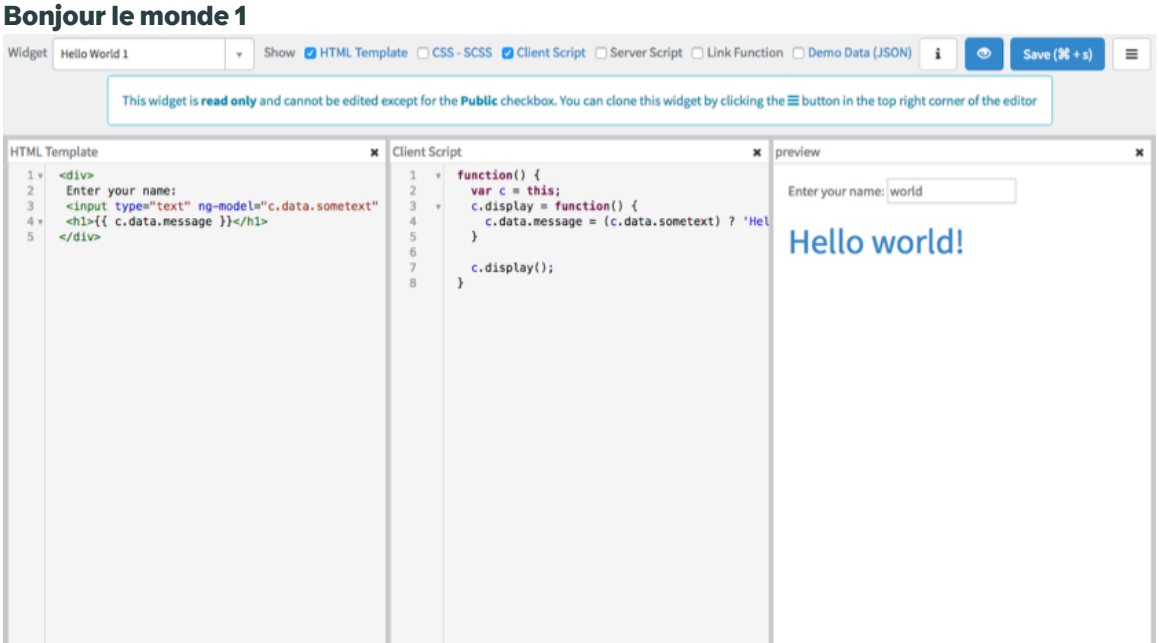
Widgets Hello World

Les widgets Hello World sont inclus sous Portail de services forme d'exemples d'utilisation et de création de widgets. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les trois widgets Hello World s'affichent de la même manière. La vraie différence entre eux réside dans leur base de code sous-jacente. Chaque version du widget utilise une méthode différente d'utilisation des scripts serveur et client.

Pour afficher les widgets Hello World, accédez à **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** puis cliquez sur **Éditeur de widget**. Dans l'éditeur de widget, cliquez sur **Consultez l'exemple Hello World**.

Bonjour le monde 1



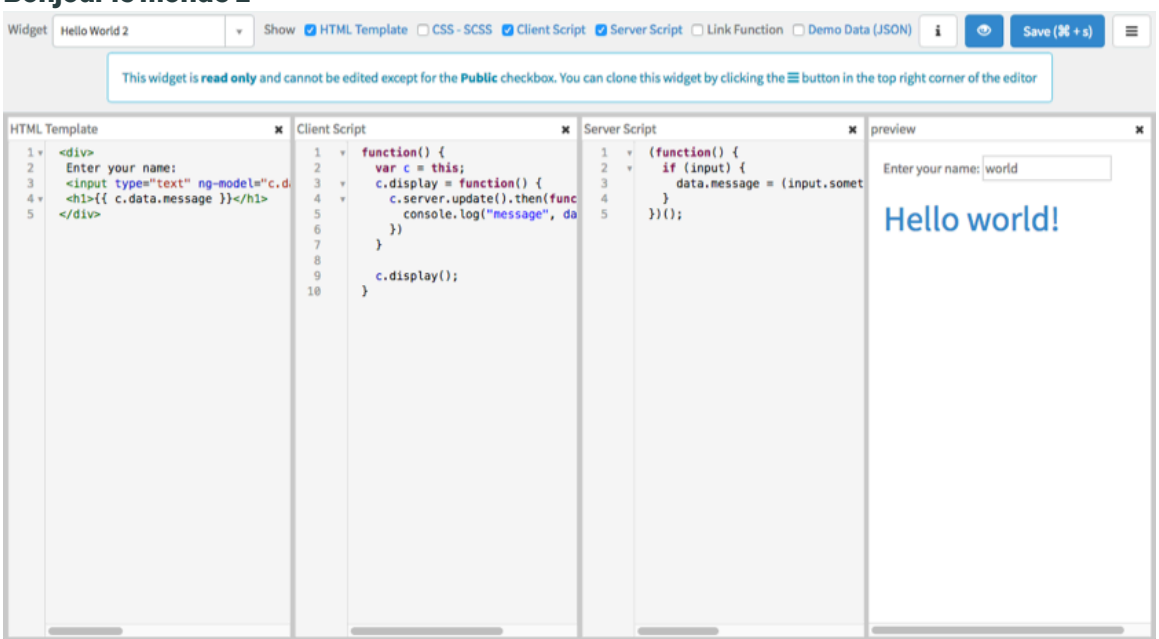
Hello world 1 affiche la façon dont le modèle HTML et le script client communiquent. Pour plus d'informations sur l'utilisation du script client dans , reportez-vous à Portail de servicesla section Développement de widgets personnalisés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 liste des widgets pour passer à Hello World 2 ou 3.

Bonjour le monde 2



Hello World 2 inclut un exemple d'utilisation du script serveur.

Bonjour le monde 3



Pour plus d'informations sur Portail de services les API, consultez l'API GlideSPSriptable .

Widget HTML

Utilisez le widget HTML pour injecter directement du HTML, du texte, des listes ou du contenu en général dans une page. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Étant donné que le widget HTML peut contenir du contenu de n'importe quel type, n'importe quel exemple peut simplement apparaître sous forme de texte normal. Par exemple, le widget HTML apparaît sous la forme d'une zone de texte sur la page 404.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 HTML

Sorry, the page you requested was not found.

This page you were trying to reach at this address doesn't seem to exist. This is usually the result of a bad or outdated link. We apologize for any inconvenience.

While you are here, see if you can beat the "404" in a game of Breakout.

Options d'instance

Options d'instance de widget HTML

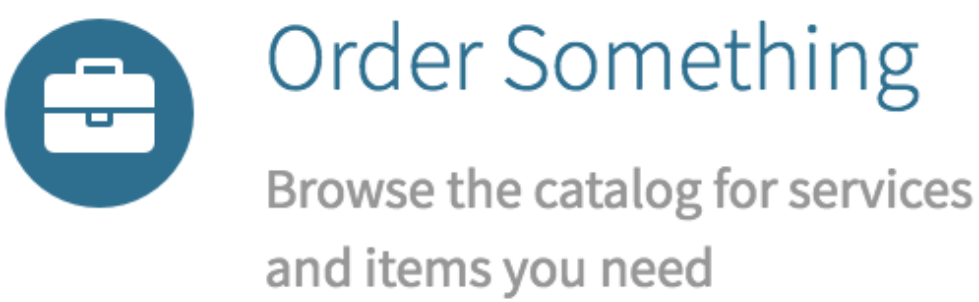
Champ	Description
Titre	Nom du texte HTML. Les utilisateurs ne voient pas ces informations.
HTML	Zone de texte pour le code HTML. Utilisez la barre d'outils comme la plupart des barres d'outils de traitement de texte. Pour plus d'informations sur l'utilisation de la barre d'outils, reportez-vous à la rubrique Icônes de mise en forme pour les éditeurs de champs HTML .

Widget Lien icône

Lien vers n'importe quel autre élément. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les widgets Lien d'icône pour créer un lien vers une URL spécifique, une page du portail ou une catégorie spécifique dans la base de connaissances ou le catalogue de services.

Widget Lien icône



Options d'instance

Champs Options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du lien d'icône. Choisissez un élément qui définit ce à quoi le widget est lié.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Options d'instance (suite)

Champ	Description
Glyphe	Icône du widget.
Nom de classe d'amorce	À utiliser simultanément avec le CSS au niveau de la page ou du thème.
Type	Définit ce à quoi le widget est lié. Les champs qui apparaissent sur le formulaire varient en fonction de l'option que vous sélectionnez. Choisissez entre : • Page : une autre page dans Service Portal • URL : lien vers un site Web externe. • Catégorie de catalogue : lien vers une catégorie de catalogue spécifique dans le catalogue de services. • Élément de catalogue : lien vers un élément de catalogue spécifique. • Rubrique de la base de connaissances : lien vers une page de rubrique de la base de connaissances. • Article de la base de connaissances : lien vers un article de la base de connaissances par numéro. • Catégorie de la base de connaissances : lien vers une catégorie de la base de connaissances spécifique dans la base de connaissances.
Page	Page du portail vers laquelle vous souhaitez créer un lien. Ce champ varie en fonction du **type** que vous choisissez.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Modèle	L'apparence du widget d'icône de lien. Choisissez entre : • Icône supérieure • Icône cercle • Zone de couleur

Widget de liste de menu d'icône

Une liste simple avec une icône de glyphe à côté de chaque lien. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les informations de l'icône à l'aide de la liste connexe Éléments de 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.

Widget de liste Menu icône



1. Depuis les options d'instance du widget de liste menu d'icône, sous Listes connexes, cliquez sur **Éléments de menu**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Utilisez les champs du formulaire Nouveaux éléments de menu pour configurer les icônes du widget de liste de menus d'icônes.

Options d'instance de widget de liste de menu d'icône

Champ	Description
Étiquette	Nom ou description de l'icône
Menu parent	Nom du menu dans lequel l'icône apparaît. Ce champ est automatiquement renseigné avec le nom du widget de liste de menu d'icônes que vous avez créé, mais vous pouvez le basculer vers un autre menu.
Ordre	Ordre dans lequel les icônes apparaissent dans le widget de liste menu d'icône.
Élément de menu parent	Imbriquez les éléments de menu dans un menu parent.
Page	Page de Service Portal vers laquelle l'icône renvoie. Sélectionnez **Page** dans la liste Type pour activer cette option.
Type	Sélectionnez le type de lien souhaité pour l'icône. Vous pouvez créer des liens vers des pages du portail de services, des URL externes, des articles de la base de connaissances, Service Catalog ou des listes. Différents champs apparaîtront sur le formulaire en fonction de l'option que vous sélectionnez dans la liste.
Condition	Détermine les conditions requises pour que les éléments du menu s'affichent dans l'en-tête. Pour plus d'informations sur les conditions à utiliser dans le champ **Condition** , consultez Créer une action d'interface utilisateur Créer une action d'interface utilisateur .
Glyphe	Icône que vous souhaitez afficher dans le widget de liste menu d'icône.

Widget Commutateur de langue

Ajoutez le widget Commutateur de langue à une page de destination ou d'accueil pour permettre aux utilisateurs de changer la langue de la page. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget Commutateur de langue



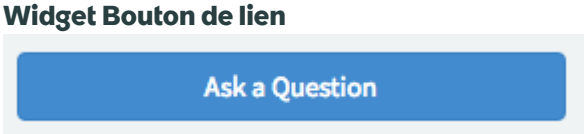
Options d'instance

Le widget Commutateur de langue n'inclut aucune option d'instance.

Widget de bouton de lien

Le widget Bouton de lien est un bouton que vous pouvez imbriquer dans n'importe quel autre widget lié à une autre destination. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Bouton de lien



Options d'instance

Champs d'options d'instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Lien pour le bouton	Page à laquelle le bouton renvoie. Utilisez ?id=<page_name> pour créer un lien vers une autre page du portail.
Contenus du bouton	Texte du bouton.

Widget de connexion

Le widget de connexion contrôle l'accès des utilisateurs à votre site. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Traduction automatique

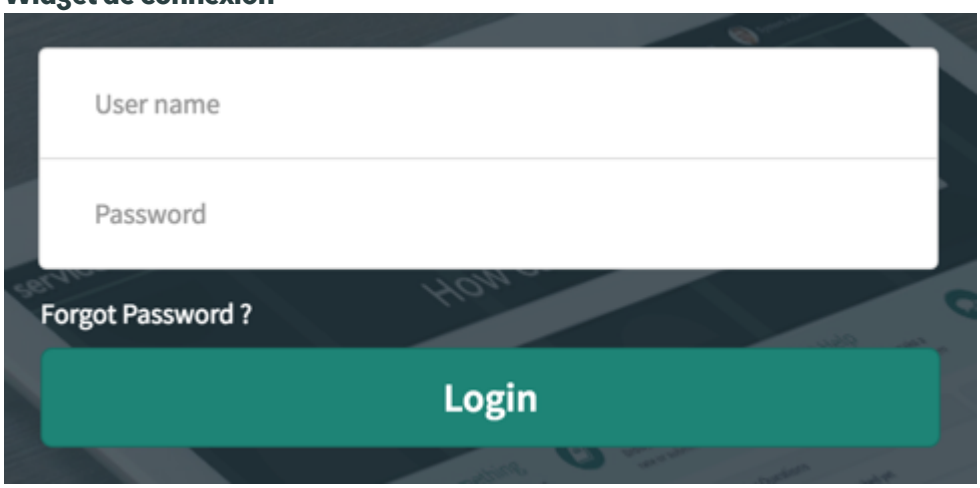
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Utilisation du widget

Les utilisateurs se connectent à un portail en saisissant leurs informations d'identification dans le widget de connexion.

Le widget utilise les informations d'identification de l'enregistrement Utilisateur [sys_user]. Dans le champ **Nom d'utilisateur** , l'utilisateur saisit l'ID **d'utilisateur** de son enregistrement utilisateur. Dans le champ **Mot de passe** , l'utilisateur saisit le mot de passe de son enregistrement utilisateur.

Widget de connexion



Par défaut, le widget de connexion inclut un lien **Mot de passe oublié ? qui** permet aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe à l'aide de l'application Réinitialisation du mot de passe . Pour plus d'informations sur la Réinitialisation du mot de passe configuration, consultez Réinitialisation du mot de passe .

Remarque :
Lorsque l'utilisateur sélectionne **Mot de passe oublié ?**, le système le redirige vers la valeur de page spécifiée dans la `glide.security.password_reset.uri` propriété système.

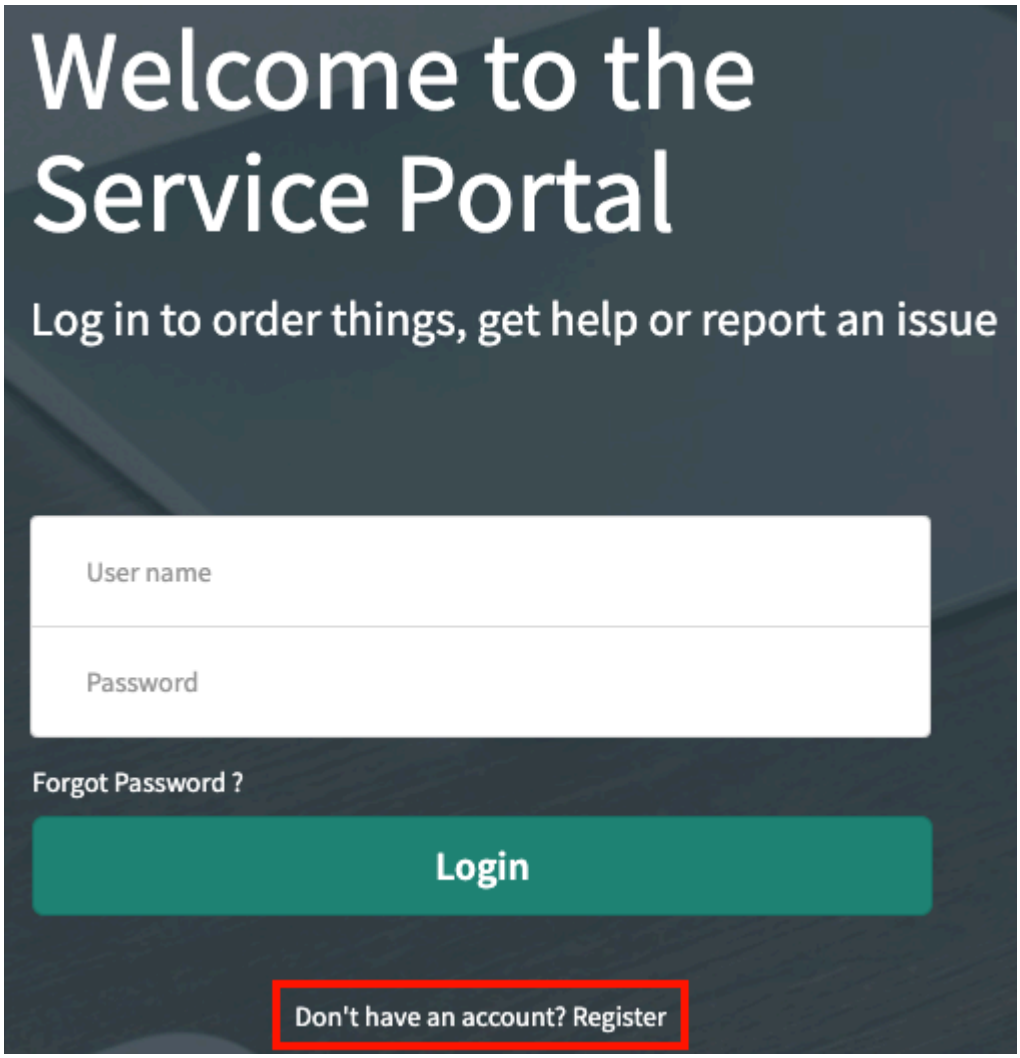
Si vous ne voulez pas inclure le lien **Mot de passe oublié ?** , définissez la `glide.security.forgot_password.display.link` propriété système sur faux.

Auto-enregistrement de l'utilisateur externe

L'enregistrement automatique des utilisateurs externes permet à un grand groupe d'utilisateurs de s'inscrire à une ServiceNow application sans l'aide d'un administrateur. Les utilisateurs s'inscrivent à l'application via un lien en bas de l'écran du widget de connexion qui dit « Vous n'avez pas de compte ? S'inscrire ».

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'enregistrement automatique des utilisateurs externes, voir Permettre aux utilisateurs externes de s'auto-enregistrer dans votre ServiceNow instance .

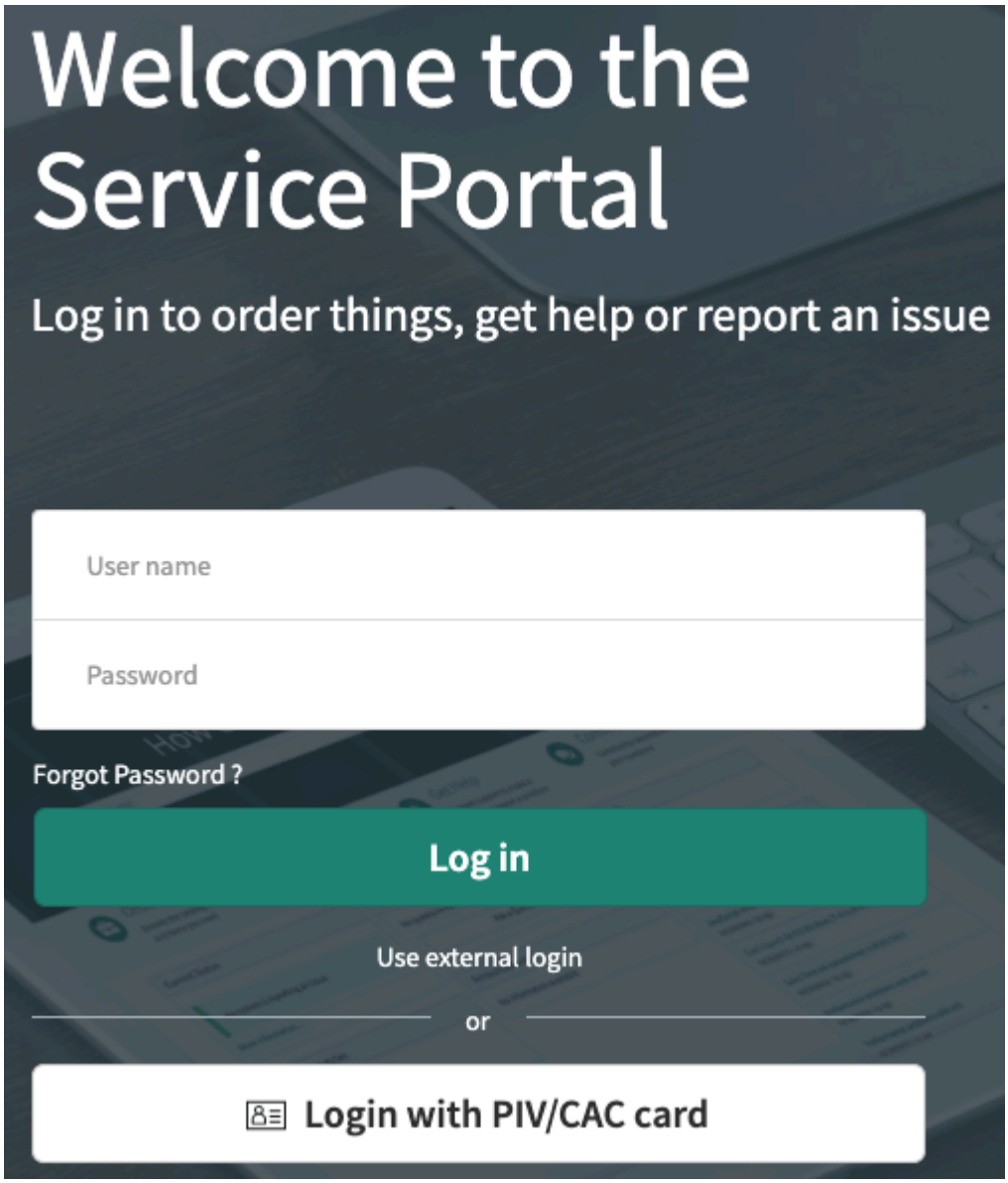
Authentification PIV/CAC

Lorsque l'authentification basée sur certificat est activée dans votre instance, les utilisateurs peuvent enregistrer leur carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou leur carte d'accès commun (CAC) pour Portail de services se connecter.

Après avoir enregistré lui-même sa carte PIV/CAC, l'utilisateur peut se connecter en insérant sa carte dans un lecteur de carte, puis en sélectionnant **Se connecter avec la carte PIV/CAC** sur le widget 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.



Avant qu'un utilisateur puisse enregistrer sa carte PIV/CAC, un administrateur doit activer l'authentification basée sur certificat, puis configurer l'authentification PIV/CAC. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, consultez Carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou Authentification basée sur la carte d'accès commun (CAC).

Pour plus d'informations sur la façon dont un utilisateur enregistre lui-même sa carte PIV/CAC, reportez-vous à la section Enregistrez votre carte PIV/CAC pour Portail de services la connexion.

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget de connexion pour une page de portail.

Champ	Description
Afficher un panneau	Affichez ou masquez le panneau qui apparaît derrière le widget de connexion. Le panneau permet au widget de se démarquer de l'arrière-plan de la page plutôt que de se fondre dans la masse.

Traduction automatique

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

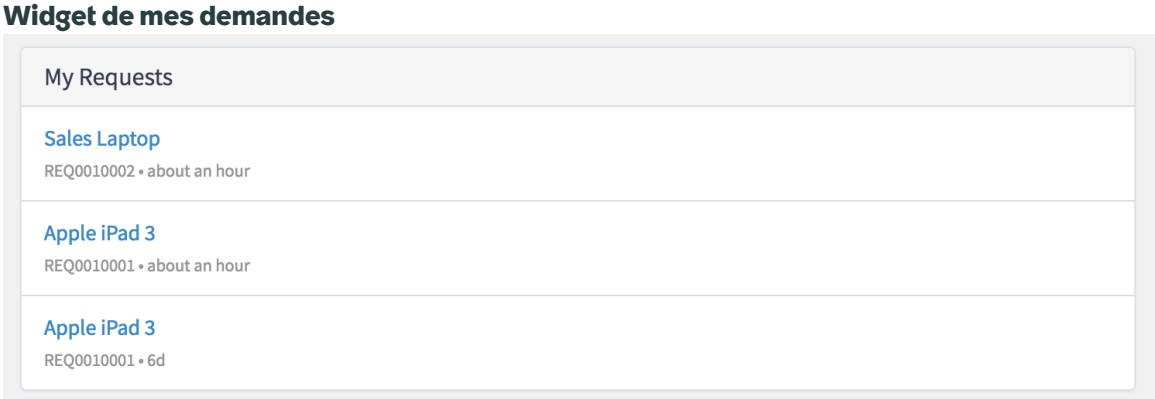
Champ	Description
Utiliser la vue avancée	Change la mise en page du widget. Ajoute le lien **Mot de passe oublié ? à** gauche du bouton **de connexion** et ajoute des noms de champs pour le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** au lieu du texte de conseil.

Widget de mes demandes

Le widget Mes demandes stocke toutes vos demandes ouvertes au même endroit. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

La liste est mise à jour en temps réel afin que vous puissiez voir vos demandes en cours de traitement. Le widget extrait les informations de demande ouvertes de la table sc_request.

Widget de mes demandes



Recherchez des demandes en saisissant un mot complet ou un numéro d'enregistrement dans la barre de recherche.

Options d'instance

Champs Options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Le nom que vous saisissez ici apparaît dans l'en-tête du widget.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Entiers maximums	Le nombre maximal d'entrées autorisées à apparaître dans le widget.

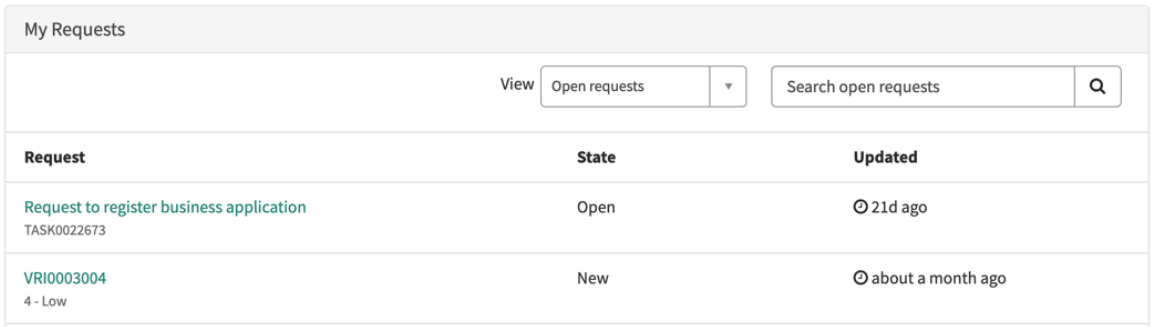
Widget de mes demandes

Utilisez le widget Mes demandes (mes-demandes-v2) pour permettre aux demandeurs d'afficher les demandes ouvertes ou fermées dans Service Portal. Les demandes, les incidents et les tâches sont affichés dans une vue unique, en fonction des conditions de filtre et des paramètres d'affichage du module Filtre de ma demande. Pour plus d'informations sur la définition des filtres de ce module, reportez-vous à la section Informations 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.

Widget de mes demandes



Recherchez des demandes en saisissant un mot complet ou un numéro d'enregistrement dans la barre de recherche.

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Mes demandes. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Mes demandes

Champ	Description
Présentation	
Titre	Titre du widget.
Comportement	
Afficher la vue	Si cette option est sélectionnée, la liste **des vues** s'affiche. À l'aide de cette liste, vous pouvez filtrer les demandes fermées ou ouvertes. Si elle est décochée, seules les demandes ouvertes sont affichées.
Éléments par page	Nombre d'enregistrements affichés par page.

Information associée

Définir des filtres pour Mes demandes

Activer le menu Mes demandes pour un scénario de mise à niveau

Activez le menu Mes demandes qui utilise le widget Mes demandes (mes-demandes-v2) pour un scénario de mise à niveau.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le menu Mes demandes basé sur le widget Mes demandes (mes-demandes-v2) est disponible par défaut pour les utilisateurs zboot. Pour plus d'informations sur ce widget, reportez-vous à Widget de mes demandes.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez un portail.

Traduction automatique

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

3. Près du champ **Menu principal**, cliquez sur **Prévisualiser cet enregistrement** et ouvrez l'enregistrement.
4. Dans la liste connexe Éléments de menu, procédez comme suit.
   a. Pour l'élément de menu **Demandesdu type Page** , définissez **Actif** sur **vrai**.
   b. Pour l'élément de menu **Demandes** du type **Liste scriptée** , définissez **Actif** sur **faux**.
5. Accédez à la **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
6. Pour la carte de routage de la page **Ma demande** , définissez **Actif** sur **vrai**.
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Widget Organigramme

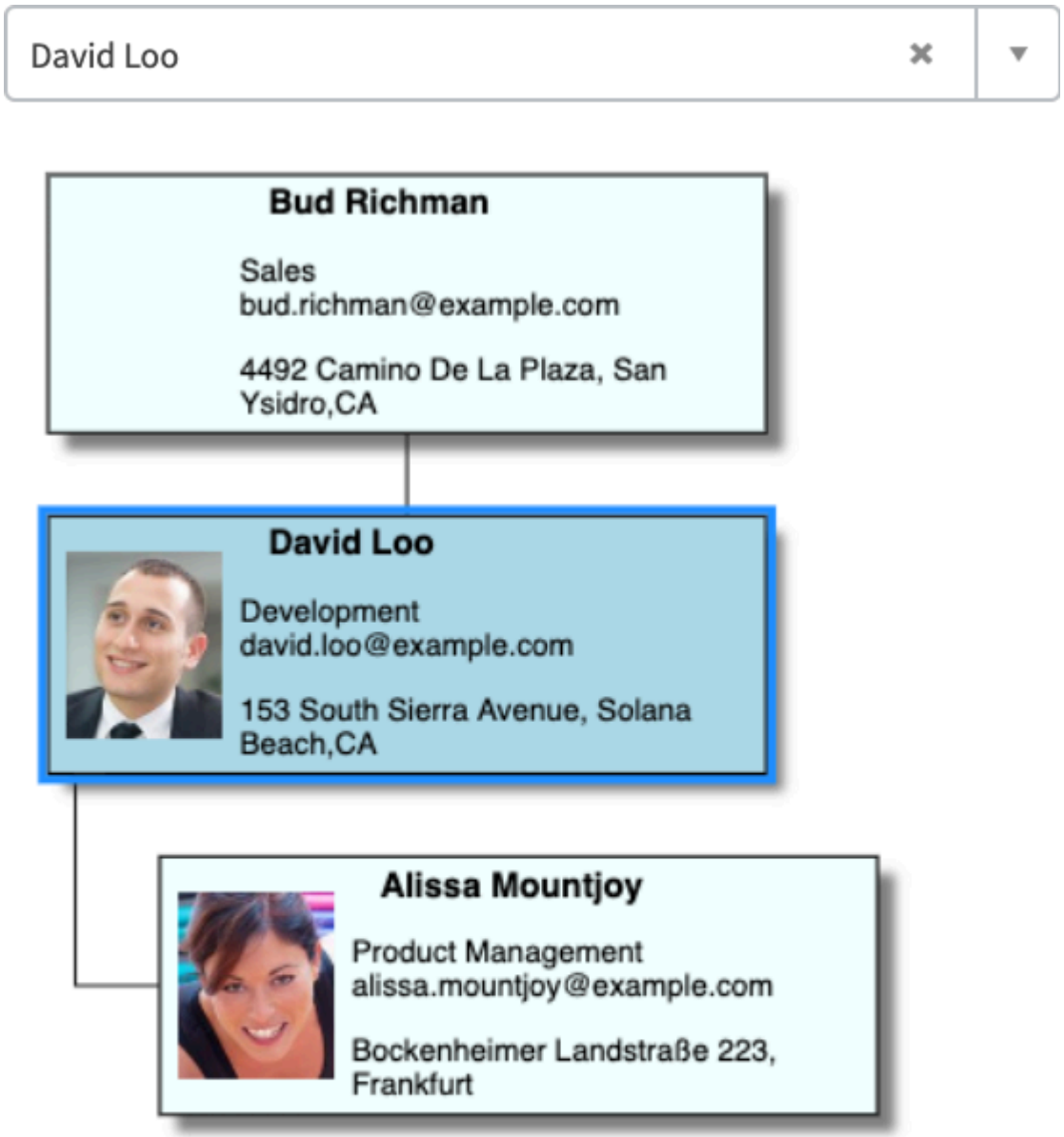
Le widget Organigramme affiche les employés dans une arborescence par rapport à leur responsable. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Dans le champ de saisie de texte, saisissez ou sélectionnez un utilisateur pour afficher son responsable et ses subordonnés. Le widget utilise les informations de l'enregistrement Utilisateur [sys_user] pour afficher la hiérarchie de l'organisation par rapport à l'utilisateur 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.



Traduction automatique

Cliquez sur une carte pour ouvrir la page de profil de cet utilisateur. Pour reconfigurer le lien de la carte, modifiez **l'URL** ou la **page** dans les options d'instance de widget.

Vous pouvez faire glisser des cartes individuelles pour réorganiser le graphique.

Vous pouvez réaliser un zoom avant ou arrière sur la vue du graphique en cliquant sur les icônes de loupe ou en faisant défiler.

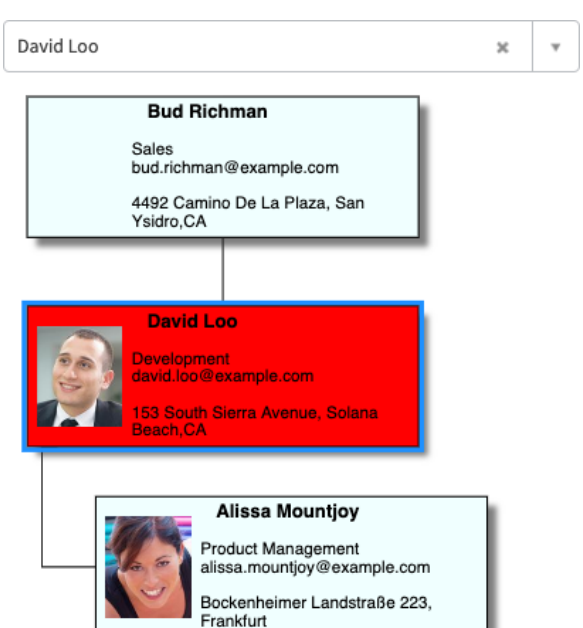
Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Organigramme pour une page de portail.

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

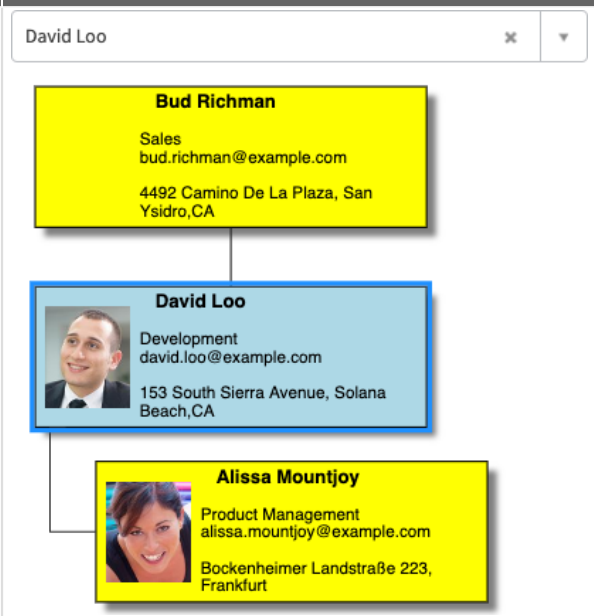
Remarque :
Il n’existe aucune valeur valide pour plusieurs options d’instance. Par défaut, vous ne pouvez définir que les options d’instance suivantes :

- Couleur d’arrière-plan de l’utilisateur
- Couleur d’arrière-plan du nœud
- URL
- Page

Champ	Description
Données	
Champs de carte	Champs de l’enregistrement utilisateur qui apparaissent sur chaque carte. Par défaut, chaque carte affiche le nom, le titre, le département, l’adresse e-mail, le numéro de téléphone et l’emplacement de chaque utilisateur. Vous ne pouvez pas entrer de valeurs valides dans ce champ.
Présentation	
Couleur d’arrière-plan de l’utilisateur	Couleur de la carte utilisateur. Utilisez des noms de couleur ou des codes de couleur hexadécimaux. Par exemple, vous pouvez entrer `rouge` ou `#ff0000`.  La couleur d’arrière-plan de l’utilisateur est **bleu clair** par défaut.
Couleur d’arrière-plan du nœud	Couleur des cartes qui s’étendent à partir de la carte utilisateur. Utilisez des noms de couleur ou des codes de couleur hexadécimaux. Par exemple, vous pouvez entrer `jaune` ou `#ffff00`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 couleur d'arrière-plan du nœud est **azure** par défaut.
Mise en page de la table	Taille et marge du contenu de chaque carte. Vous ne pouvez pas entrer de valeurs valides dans ce champ.
Mise en page des lignes	Alignement du texte dans la carte. Par défaut, le texte est aligné à gauche. Vous ne pouvez pas entrer de valeurs valides dans ce champ.
Graphique en courbes	Couleur des lignes qui relient les cartes. Les lignes sont noires par défaut. Vous ne pouvez pas entrer de valeurs valides dans ce champ.
Disposition de l'arborescence	Taille, espacement et alignement du graphique. Vous ne pouvez pas entrer de valeurs valides dans ce champ.
Mise en page de l'image	Taille de l'espace de l'image dans chaque carte. Par défaut, l'espace de l'image est de 55x65 pixels. L'image de l'utilisateur est rétrécie ou étirée pour s'adapter à l'espace. Vous ne pouvez pas entrer de valeurs valides dans ce champ.
Comportement	
URL	Adresse Web de la page qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur une carte. Utilisez la partie de l'URL du portail qui fait référence à l'ID de la page. Par exemple, pour accéder au Catalogue de services, saisissez `?id=sc_category`.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 ce champ est laissé vide, cliquer sur la carte ouvre la page spécifiée dans le champ **Page** . Si le champ **Page** est également vide, cliquer sur la carte ouvre la page de profil d'utilisateur par défaut.
Page	Page du portail qui s'ouvre lorsque vous cliquez sur une carte. Utilisez l'ID de la page. Si ce champ est laissé vide, cliquer sur la carte ouvre l'adresse Web dans le champ **URL** . Si le champ **URL** est également vide, cliquer sur la carte ouvre la page de profil d'utilisateur par défaut. **Remarque :** Le champ **URL** remplace le champ **Page** . Pour spécifier une page plutôt qu'une URL, laissez le champ **URL** vide.

Widget Liste simple

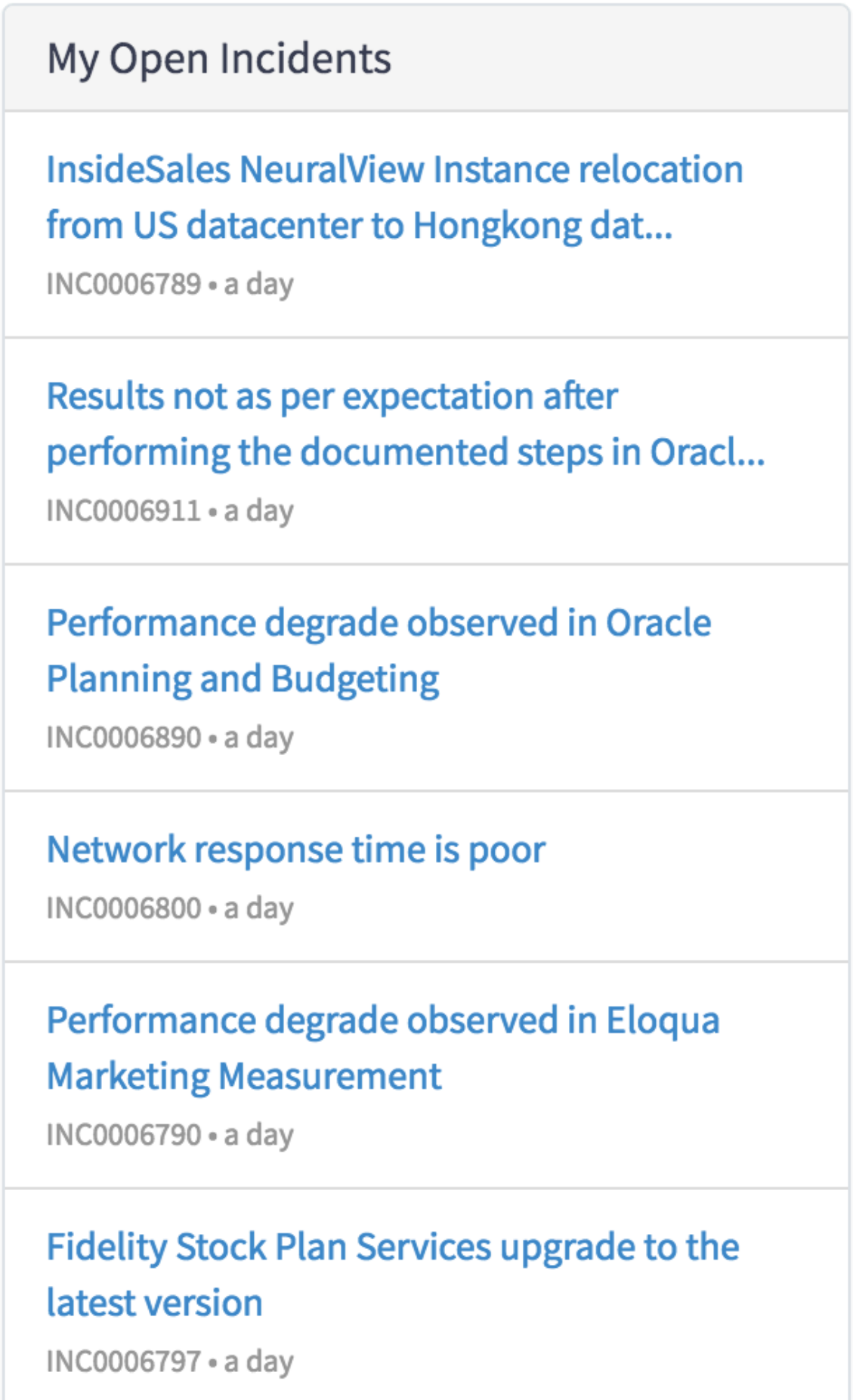
Le widget Liste simple peut être utilisé pour afficher n'importe quelle liste du système dans Portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

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.

servicenow

Widget Liste simple



Traduction automatique

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

Options d’instance

Champs Options d’instance

Champ	Description
Table	Table de plateforme à partir de laquelle la liste simple est formée.
Champ d’affichage	Champ principal qui s’affiche en tant que « titre » de l’élément de liste.
Glyphe	Icône qui s’affiche à côté du nom du widget dans l’en-tête
Filtre	Conditions qui sont appliquées à la liste. Pour modifier le filtre, dans le menu contextuel des options d’instance de widget, sélectionnez **Ouvrir dans la plateforme**. Utilisez l’onglet Table et filtre pour appliquer des conditions à la liste simple. Pour plus d’informations, consultez Créer un filtre dans Liste.
Lier à cette page	Page du portail vers laquelle établir un lien à partir d’un élément de liste.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Taille d’amorce	Taille du widget
Nbre max. d’entrées	Nombre maximal autorisé d’entrées apparaissant simultanément dans la liste.
Afficher même si vide	Les widgets sont conçus pour être masqués sur une page lorsqu’aucun résultat ne répond aux critères. Sélectionnez cette option pour que le widget de liste simple s’affiche sur une page, même lorsqu’il est vide.
Hauteur du corps de la liste	Longueur réelle du widget en pixels ou EM. Une longue liste avec une petite taille de corps comprend une option de barre de défilement.
Champ d'image	Affiche une image dans la liste. Sélectionnez un type de champ qui inclut une image. Par exemple, Photo.
Champs secondaires	Champs de l’élément de liste qui s’affichent en plus du champ d’affichage principal.
Images arrondies	Permet d’arrondir toutes les images sélectionnées dans le champ Image dans la liste.
Page de liste	La page qui s’ouvre lorsqu’un utilisateur sélectionne **Afficher tout** dans le pied de page du widget. Sélectionnez une page qui correspond aux éléments qui s’affichent dans la liste.
Masquer le pied de page	Afficher ou masquer le pied de page du widget
Vue	Option d’affichage lorsqu’un élément de liste est lié à un formulaire. Le champ **Lien vers cette page** 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.

Champs Options d'instance (suite)

Champ	Description
	être défini sur une page de formulaire pour que cette option fonctionne.

Exemple de widget Pied de page

Le widget Exemple de pied de page est un exemple de pied de page que vous pouvez utiliser dans votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Contrairement à d'autres widgets de Service Portal, vous pouvez ajouter un pied de page à votre portail en le configurant dans le formulaire Thème. Pour en savoir plus sur l'ajout d'un pied de page à un portail, reportez-vous à Ajouter un en-tête ou un pied de page à un portail.

Exemple de widget Pied de page



Options d'instance

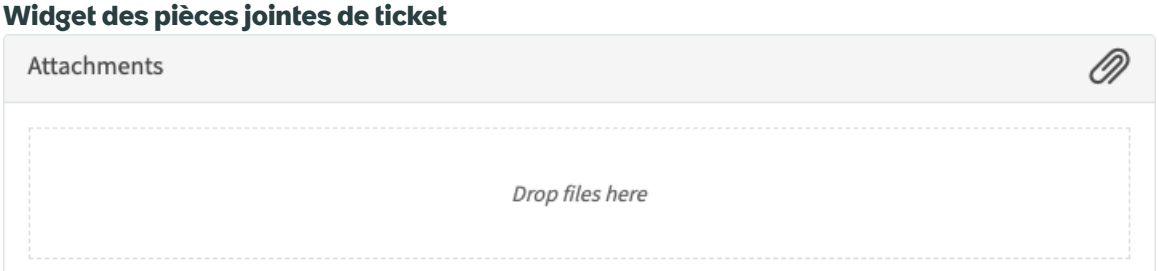
Le widget Exemple de pied de page n'inclut pas d'options d'instance.

Widget des pièces jointes de ticket

Utilisez le widget de pièce jointe pour joindre des éléments à des tickets. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

La taille des pièces jointes doit être inférieure à 24 Mo. Vous pouvez faire glisser des fichiers dans le widget Pièces jointes pour les ajouter à un enregistrement.

Widget des pièces jointes de ticket



Options d'instance

Options d'instance de widget de pièces jointes de ticket

Champ	Description
ID d'enregistrement	Numéro d'ID de l'enregistrement de la pièce jointe.
Table d'enregistrement	Limitez les enregistrements auxquels les utilisateurs peuvent ajouter une pièce jointe en ajoutant une table au widget de pièce jointe. Les utilisateurs ne peuvent alors ajouter des pièces jointes que si elles se trouvent dans un enregistrement pour cette 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.

Widget Conversations de ticket

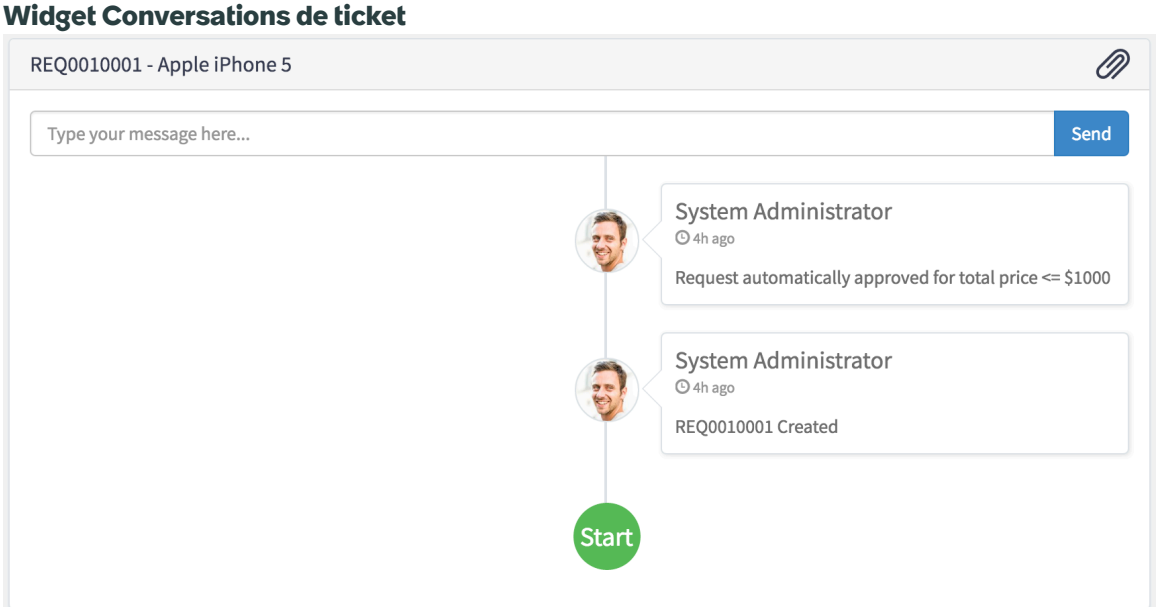
Enregistrement des éléments de ticket. Les utilisateurs peuvent utiliser ce widget pour communiquer avec le prestataire et le destinataire. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget Conversations de ticket affiche les entrées de journal du formateur d'activité de l'enregistrement cible. Les entrées de journal sont présentées par ordre chronologique, les entrées les plus anciennes apparaissant en bas du widget. Les entrées effectuées par l'utilisateur qui a créé l'enregistrement s'affichent sur le côté droit du séparateur central. Les entrées effectuées par d'autres utilisateurs apparaissent à gauche.

Le widget Conversations de ticket est destiné uniquement aux tables qui étendent la tâche.

Limitez le nombre d'entrées de journal qui apparaissent dans le widget de conversation de ticket à l'aide de la `glide.service_portal.stream_entry_limit` propriété système. Le nombre par défaut est 100 sur une instance de base ou 500 si la propriété ne se trouve pas dans la table Propriétés système [sys_properties]. Modifiez le numéro en accédant à **Portail de services** > **Propriétés**et saisissez le nouveau numéro dans le champ **Nombre maximal d'entrées de flux affichées dans Service Portal** .

Widget Conversations de ticket



Options d'instance

Champs Options d'instance

Champ	Description
Utiliser un espace réservé dynamique	Utilisez un espace réservé pour les champs journaux. La valeur par défaut est false.
Aucun message de champ journal lisible	Message qui s'affiche lorsqu'il n'y a aucun champ journal lisible. Les formulaires qui ont ajouté des champs journal peuvent ne pas s'afficher dans le widget Conversation de ticket.
Entrer le comportement de la clé	Action à effectuer lorsque vous appuyez sur la touche Entrée. La valeur par défaut est de soumettre l'entrée. L'option **Propriété système** est basée sur la valeur 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.

Champs Options d'instance (suite)

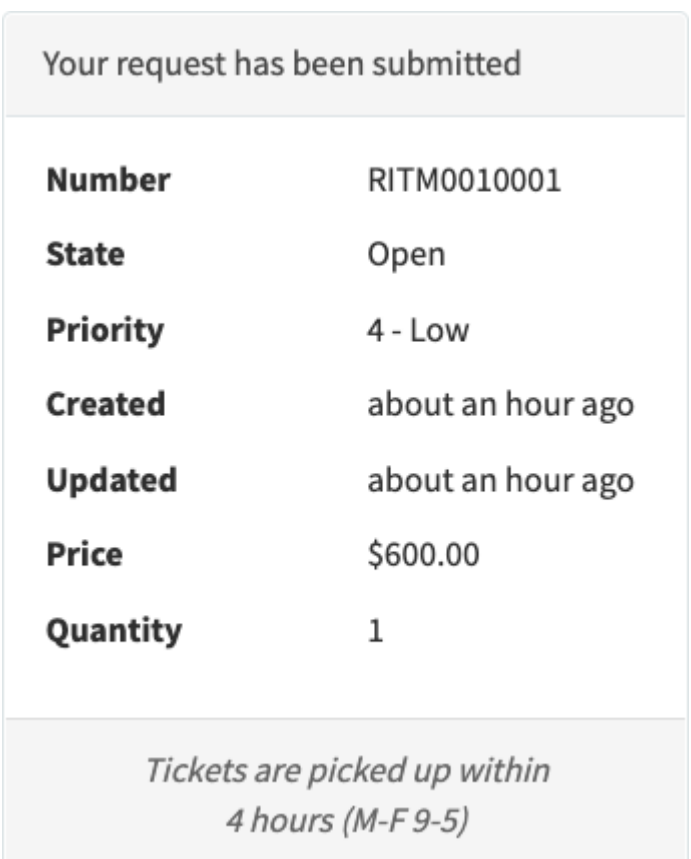
Champ	Description
	`glide.service_portal.comment.enter_adds_newline` propriété système.

Widget Champs de ticket

Le widget Champs de ticket affiche des informations sur une demande effectuée par un utilisateur. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Une fois qu'un utilisateur a soumis une demande, il peut suivre sa demande sur une page de ticket au format Portail de services. L'utilisateur peut consulter le widget Champs de ticket pour examiner les détails de sa demande et vérifier son état de résolution.

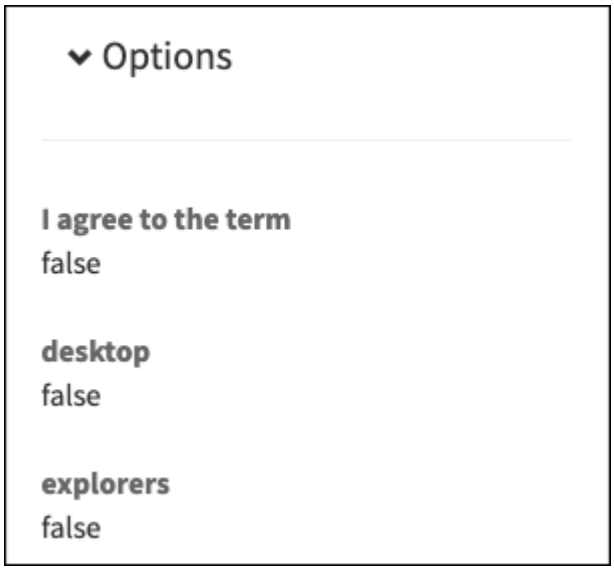


Les champs du widget Champs de ticket sont définis par le modèle HTML et le serveur.

Si un utilisateur a saisi des variables lors de l'envoi de la demande, il peut afficher ces variables dans la section 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.



Remarque :
Les valeurs qui apparaissent dans la section Options ne sont pas des valeurs de champ du ticket. Catalogue de services Il s'agit de variables associées au ticket. Pour plus d'informations, consultez Variables de catalogue de services .

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Champs de ticket pour une page de portail.

Champ	Description
Message de ramassage	Texte permettant de communiquer le délai de résolution prévu pour le ticket. Ce texte s'affiche sous les champs de ticket. La valeur par défaut est ${Les billets sont récupérés dans les 4 heures (L-V 9-17)}. Assurez-vous que tous les changements que vous apportez se situent dans les accolades.

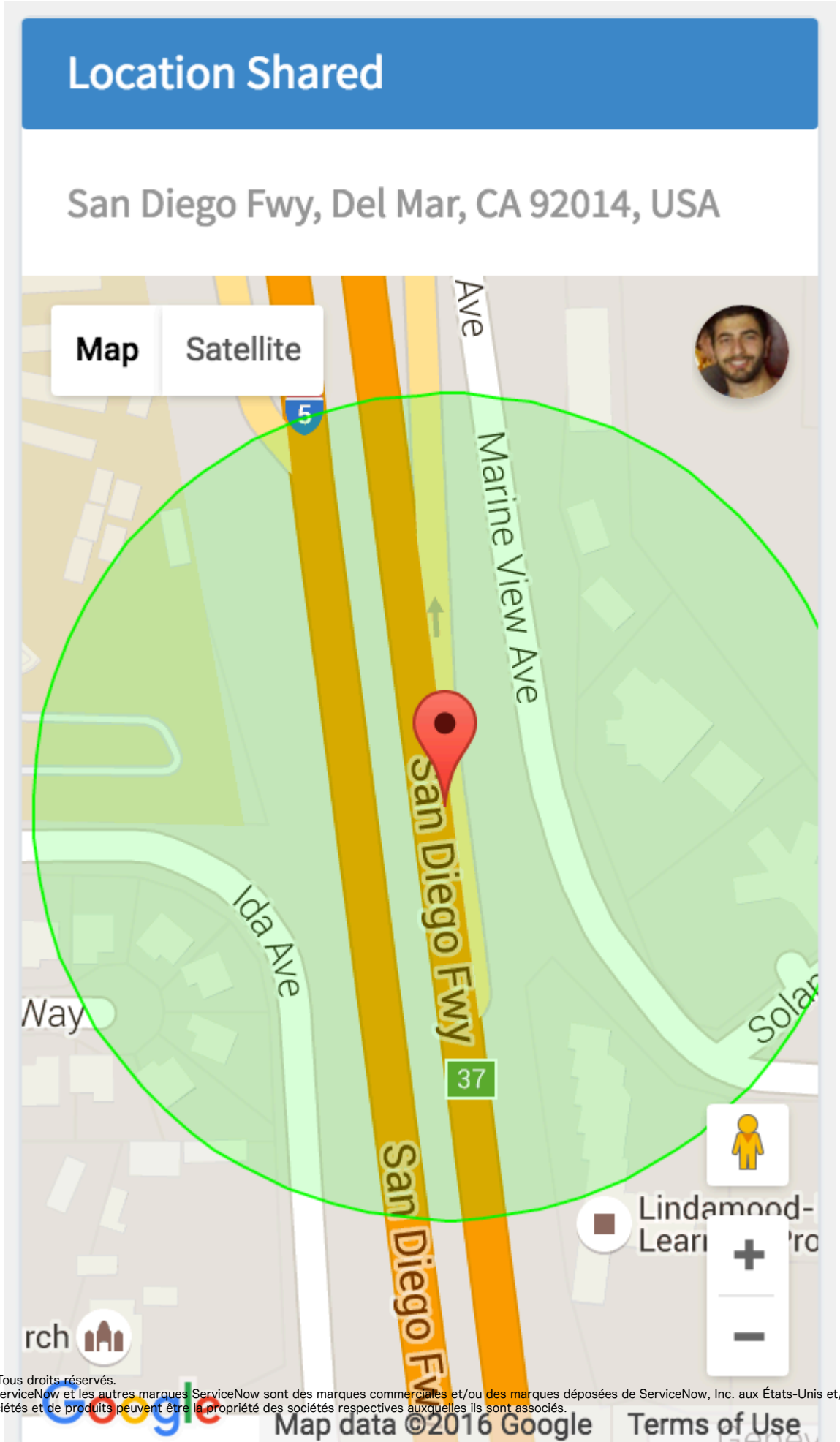
Widget d'emplacement du ticket

Partagez votre position dans un ticket. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget d'emplacement du 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.

Options d'instance

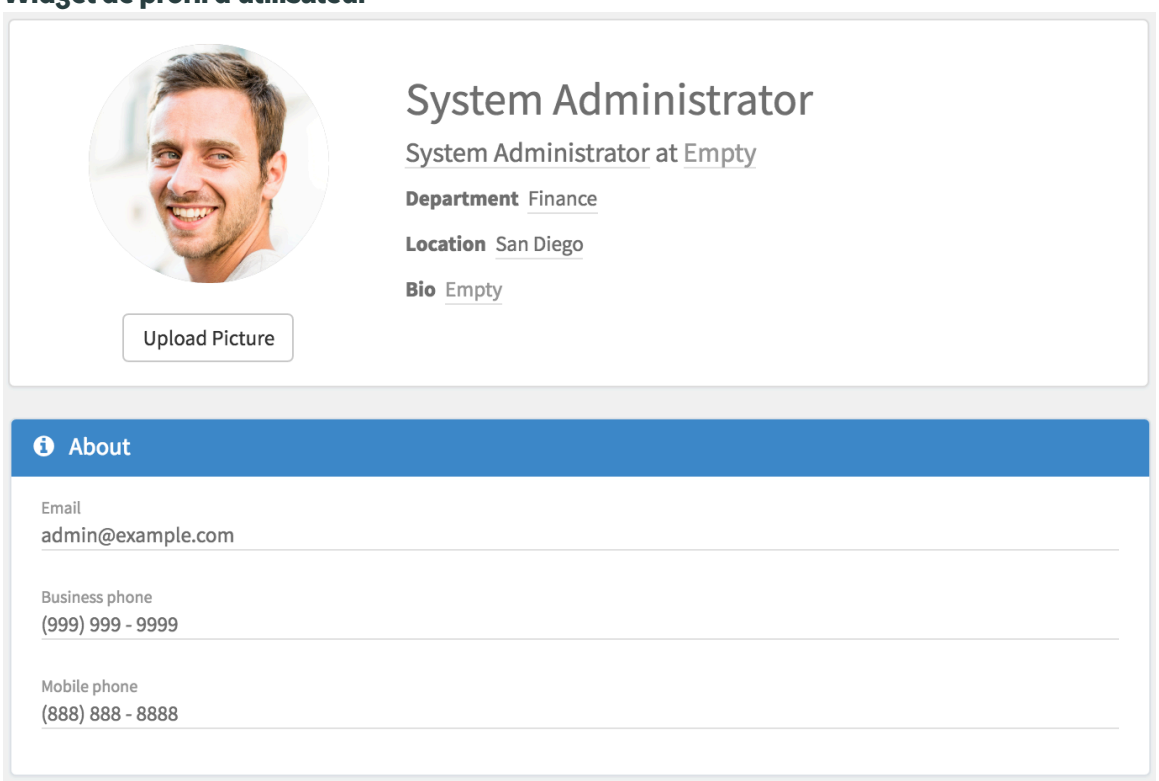
Le widget Emplacement du ticket n'inclut aucune option d'instance.

Widget de profil d'utilisateur

Afficher les informations de profil d'utilisateur. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les utilisateurs peuvent utiliser la section Préférences utilisateur pour activer l'accessibilité dans un portail.

Widget de profil d'utilisateur



Options d'instance

Le widget Profil d'utilisateur n'inclut pas d'options d'instance.

Rechercher des widgets

Plusieurs widgets de recherche sont fournis avec Service Portal.

Vous pouvez configurer la recherche dans Service Portal à l'aide de l'un des widgets de recherche.

Widget AI Search Assist

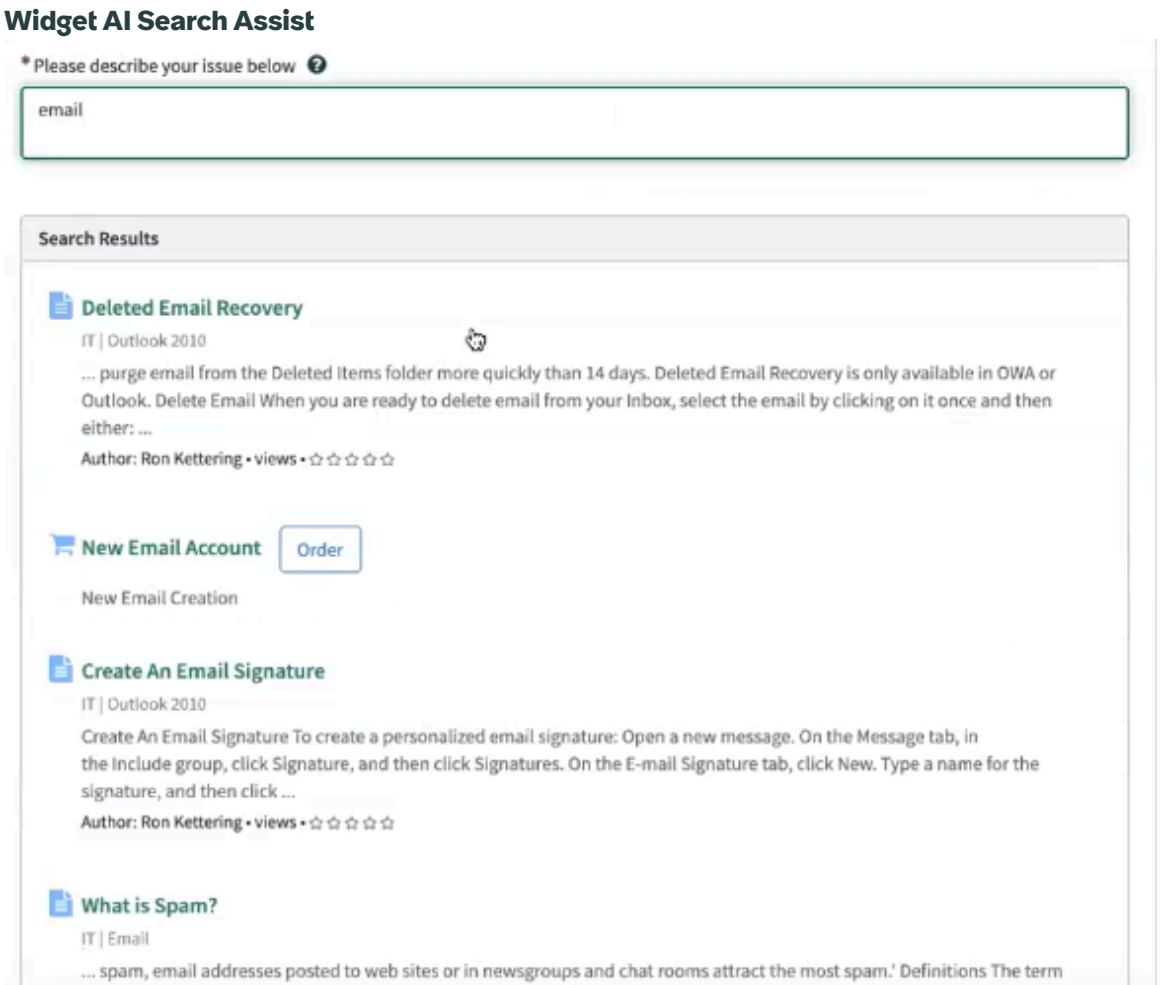
Améliorez la réorientation d'incident pour Portail de services les utilisateurs en affichant les résultats de recherche les plus pertinents dans un créateur d'enregistrement.

Utilisation du widget

Le widget est inclus dans le formulaire **Créer un créateur** d'enregistrement d'incident pour afficher les éléments en fonction des mots clés saisis dans la description. Ces éléments peuvent être des articles ou Catalogue de services des éléments de la base de connaissances. Ces résultats de recherche s'affichent lorsque l'utilisateur saisit les 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.



Options d'instance

Le widget AI Search Assist n'inclut pas d'options d'instance.

Widget Recherche contextuelle

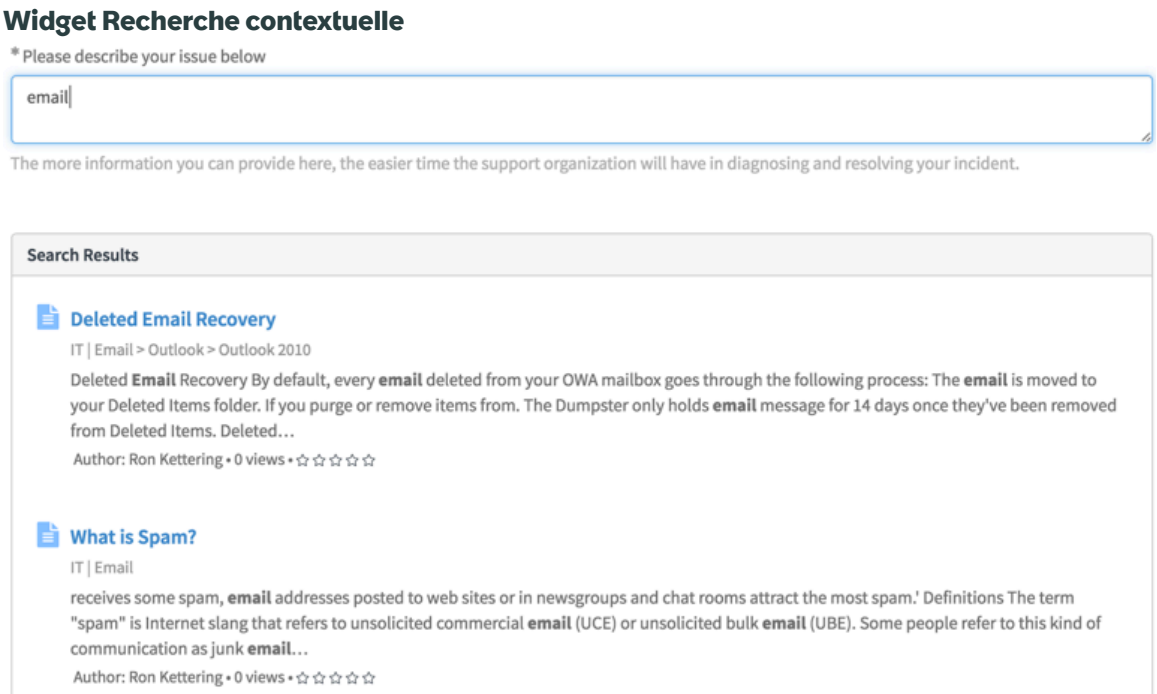
Contextual Search est un widget incorporé qui peut être ajouté à un créateur d'enregistrement et utilisé avec le widget Élément de catalogue SC. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Par défaut, le widget est inclus dans le formulaire **du** créateur d'enregistrement Créer un incident pour afficher les éléments en fonction des mots clés saisis dans la description. Ces éléments peuvent être des articles ou Catalogue de services des éléments de la base de connaissances. Ces résultats de recherche s'affichent lorsque l'utilisateur saisit les informations.

Pour utiliser ce widget avec d'autres créateurs d'enregistrement, consultez Définir la recherche contextuelle pour le créateur d'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.



Information associée

Recherche contextuelle

Widget de recherche à facettes

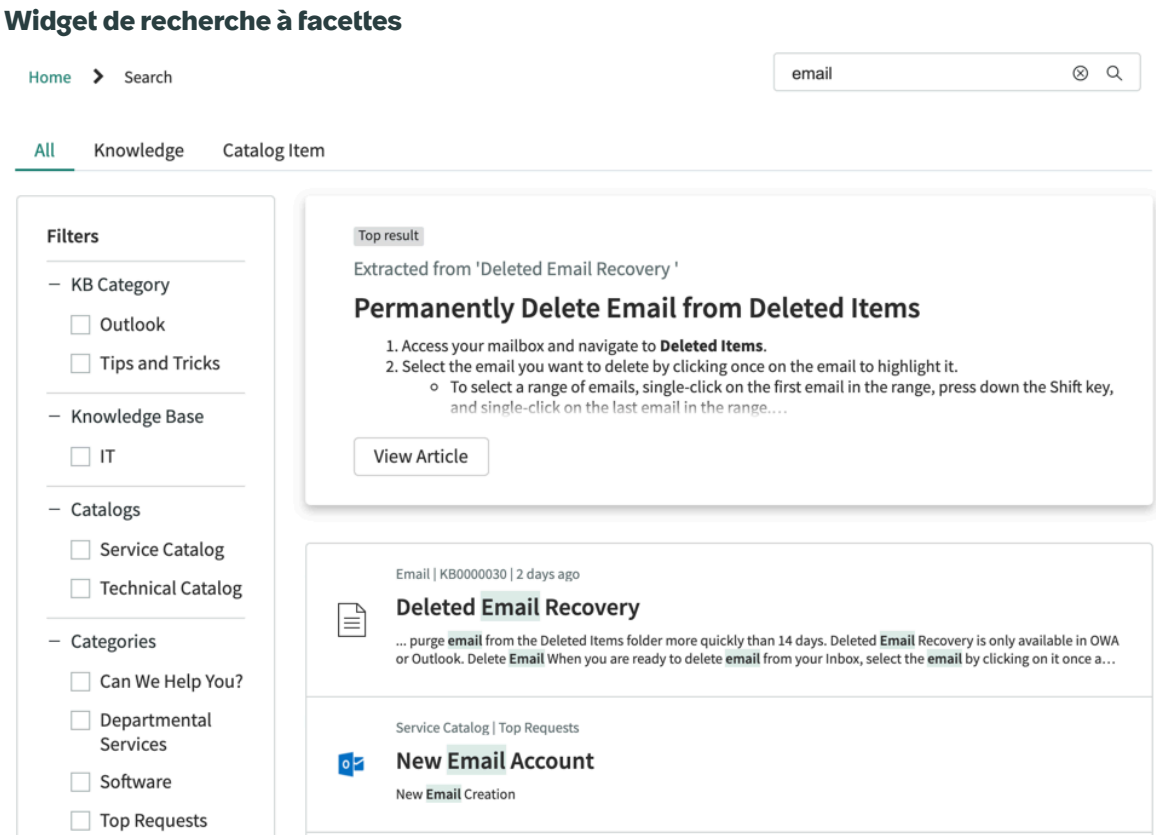
Le Widget de recherche à facettes affiche les résultats de recherche et les facettes de recherche définis pour une source de recherche. Le Widget de recherche à facettes offre aux utilisateurs finaux la possibilité de filtrer des résultats de recherche pour obtenir un ensemble de résultats plus pertinent.

Utilisation du widget

Vous pouvez utiliser des facettes, des onglets et des fils d'Ariane pour affiner votre recherche dans Portail de services. Par exemple, vous pouvez filtrer les résultats de recherche pour n'afficher que les articles de la base de connaissances en sélectionnant l'onglet **Connaissances** . Vous pouvez également sélectionner une ou plusieurs facettes pour filtrer les résultats de recherche en fonction de certaines catégories 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.



Les facettes disponibles sont dynamiques et basées sur la recherche. Au fur et à mesure que vous sélectionnez des facettes, la recherche se rétrécit et le nombre de facettes disponibles diminue. Vous pouvez voir les facettes que vous avez sélectionnées en affichant les pilules dans le panneau des facettes. Si vous sélectionnez un autre onglet, les facettes sélectionnées sont reportées et appliquées aux critères de recherche.

Vous pouvez élargir votre recherche en effaçant une sélection de facettes individuelles ou en sélectionnant l'onglet **Tout** . Pour effacer toutes les sélections de facettes, sélectionnez **Effacer tout**.

Vous pouvez lancer une nouvelle recherche en saisissant un nouveau terme de recherche dans la zone de recherche de suggestion automatique. Une fois que vous avez saisi le nouveau terme de recherche, le système efface les sélections de facettes et d'onglets de la recherche précédente. Vous pouvez affiner votre nouvelle recherche en sélectionnant de nouvelles facettes ou de nouveaux onglets.

Pour plus d'informations sur la configuration des facettes disponibles, consultez Créer une facette dans une configuration de l'application Recherche IA .

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget de recherche à facettes pour une page de portail.

Champ	Description
Présentation	
Titre de liste de facettes	Titre d'affichage pour le composant de facette.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Recherche de suggestion automatique : titre	Texte par défaut dans le composant de recherche de suggestion automatique.
Recherche de suggestion automatique : couleur	Si le glyphe du composant de suggestion automatique est renseigné.
Recherche de suggestion automatique : glyphe	Icône qui apparaît dans le champ de recherche à côté du widget. L'icône de recherche est l'icône par défaut. Pour utiliser une autre icône, tapez le nom de l'icône dans le champ, par exemple `search-plus`. Pour obtenir une liste d'icônes parmi lesquelles choisir, ouvrez les options d'instance pour le widget Lien d'icône.
Recherche de suggestion automatique : taille	Détermine la taille et la hauteur de police du widget. Choisissez entre xs, sm, md et lg.
Afficher la zone de recherche de suggestion automatique	Option permettant d'afficher ou de masquer la zone de recherche sur la page du portail.
Comportement	
Nombre maximal de résultats pour Toutes les recherches	Nombre maximal de résultats qui s'affichent pour toutes les sources de recherche lorsqu'ils sont affichés ensemble.
Nombre maximal de résultats pour une seule source de recherche	Nombre maximal de résultats qui s'affichent pour une seule source de recherche.
Afficher Voulez-vous dire	Affiche des suggestions lorsqu'une recherche ne produit aucun résultat.
Recherche de suggestion automatique : limite	Nombre de résultats de recherche de suggestion automatique affichés. La valeur par défaut est 15.
Recherche IA	
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l'espace réservé est Rechercher. **Remarque :** Cette option d'instance s'applique uniquement si Recherche IA est activée dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de , Portail de servicesreportez-vous à Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

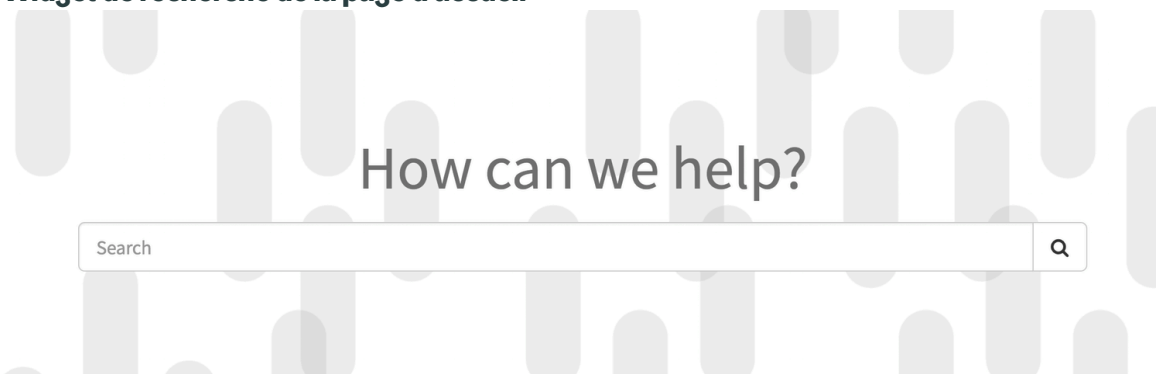
Widget de recherche de la page d'accueil

Ajoutez une barre de recherche à votre page d'accueil. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget de recherche de la page d'accueil



Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Recherche de la page d'accueil pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d'instance s'appliquent uniquement si Recherche IA est activé dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de , Portail de servicesreportez-vous à Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Champ	Description
Présentation	
Titre	Nom qui apparaît au-dessus de la barre de recherche. Par exemple : « Comment pouvons-nous vous aider ? »
Description courte	Un sous-titre qui apparaît sous le titre.
Recherche de suggestion automatique	Contrôle l'apparence de la barre de recherche. Utilisez une liste séparée par des virgules entre accolades pour ajouter des détails de style à la barre de recherche, par exemple {title : 'Search', color : 'blue', size : 'lg'}. Pour plus d'informations sur les options de style que vous pouvez ajouter, consultez les options d'instance pour le Widget de recherche de suggestion automatiquefichier .
Recherche IA	
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget.

Traduction automatique

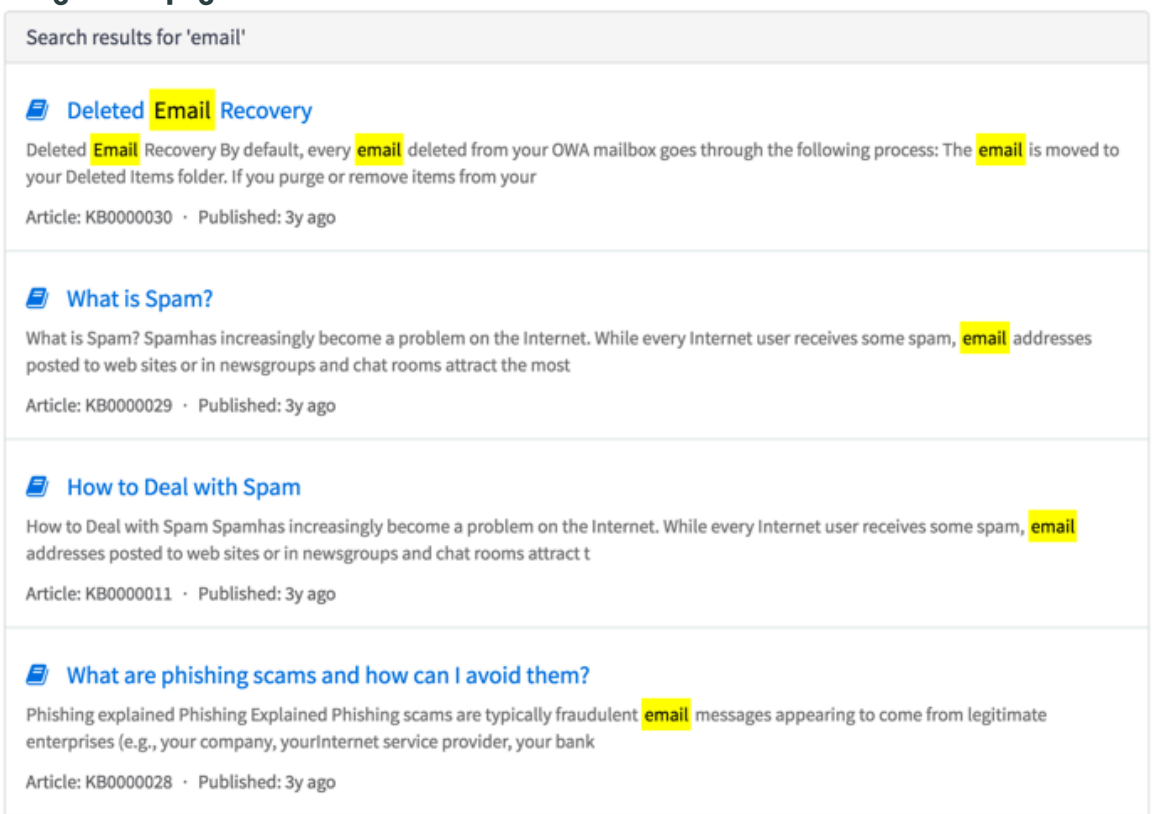
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l'espace réservé est Comment pouvons-nous vous aider ?.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Hérité : widget de page de recherche

Le widget Page de recherche affiche les résultats de recherche. Le Widget de recherche à facettes remplace le widget Page de recherche. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

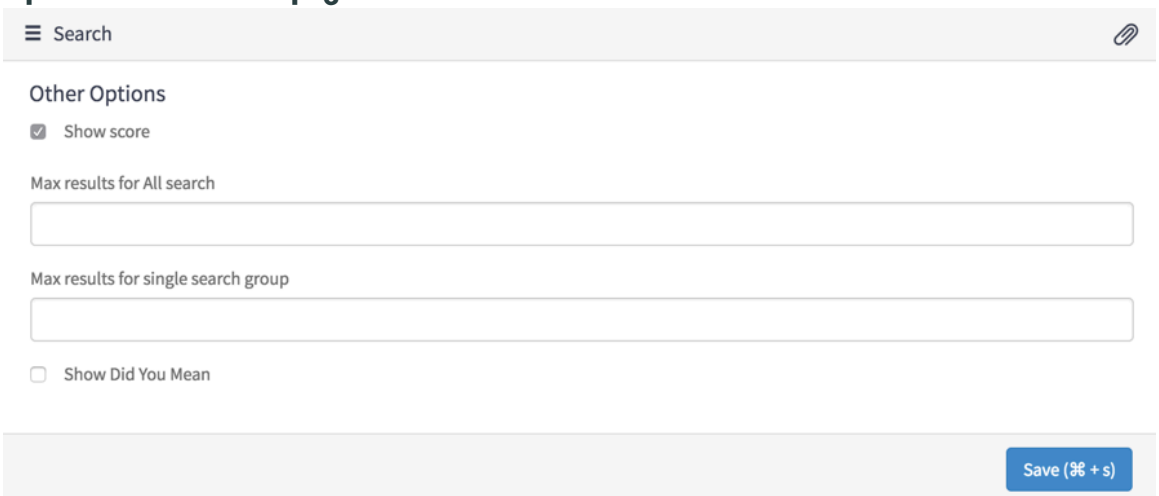
Widget de la page de recherche



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.

Options d'instance de page de recherche



Options d'instance de page de recherche

Champ	Description
Afficher le score	Lorsque cette option est sélectionnée, affiche les résultats de recherche relatifs au classement.
Nombre maximal de résultats pour Toutes les recherches	Nombre maximal de résultats affichés pour tous les groupes de recherche lorsqu'ils sont affichés ensemble.
Nombre maximal de résultats pour un seul groupe de recherche	Nombre maximal de résultats qui s'affichent pour un seul groupe de recherche lorsque vous affichez ce groupe de recherche spécifique.
Afficher Voulez-vous dire	Affiche des suggestions lorsqu'une recherche ne produit aucun résultat.

Pour en savoir plus sur la configuration de la recherche, reportez-vous à Configurer la recherche dans un portail.

Widget de recherche de suggestion automatique

Fonctionnalité de recherche prédictive qui affiche les mots lorsque les utilisateurs les tapent. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget de recherche de suggestion automatique



Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget de recherche de suggestion automatique pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d'instance s'appliquent uniquement si Recherche IA est activé dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de , Portail de servicesreportez-vous à Activer et configurer Recherche IA dans Portail 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.

Champ	Description
Présentation	
Titre	Le nom ou les mots qui apparaissent dans le champ de recherche avant qu'un utilisateur commence à saisir. Par exemple, `rechercher` ou `ce que vous recherchez`
Couleur	Indique si le bouton de recherche à côté du champ de recherche est renseigné ou non
Glyphe	L'icône qui apparaît dans le champ de recherche à côté du widget. L'icône de recherche est l'icône par défaut. Pour utiliser une autre icône, tapez le nom de l'icône dans le champ, par exemple `search-plus`. Pour obtenir une liste d'icônes parmi lesquelles choisir, ouvrez les options d'instance pour le widget Lien d'icône.
Taille	Détermine la taille et la hauteur de police du widget. Choisissez entre xs, sm, md et lg.
Comportement	
Limite	Si les suggestions de recherche sont activées, entrez le nombre d'entrées de suggestion que vous souhaitez afficher. Si les suggestions de recherche sont désactivées, entrez le nombre d'entrées de suggestion automatique que vous souhaitez afficher. La valeur par défaut est 15. Voir Activer et désactiver les suggestions de recherche .
Sources Recherche contextuelle	Limitez les résultats disponibles dans la recherche de suggestion automatique en configurant uniquement des sources de recherche spécifiques. Par exemple, les utilisateurs effectuant une recherche dans Service Catalog ne voient les résultats du Service Catalog que lorsque ces sources de recherche sont configurées. Pour plus d'informations sur la recherche contextuelle, consultez Configurer les sources de recherche disponibles sur une page
Recherche IA	
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .

Traduction automatique

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

Champ	Description
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l’espace réservé est Rechercher.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Widgets de Gestion des connaissances

Utilisez les widgets de Gestion des connaissances pour créer une base de connaissances pour votre portail.

Les widgets Knowledge Management sont inclus dans le module d’extension Service Portal - knowledge base [com.glide.service-portal.knowledge-base], qui est activé automatiquement avec le module d’extension Service Portal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm].

Pour plus d’informations sur Knowledge Management, reportez-vous à Knowledge Management .

Base de connaissances également dans le widget Catégorie

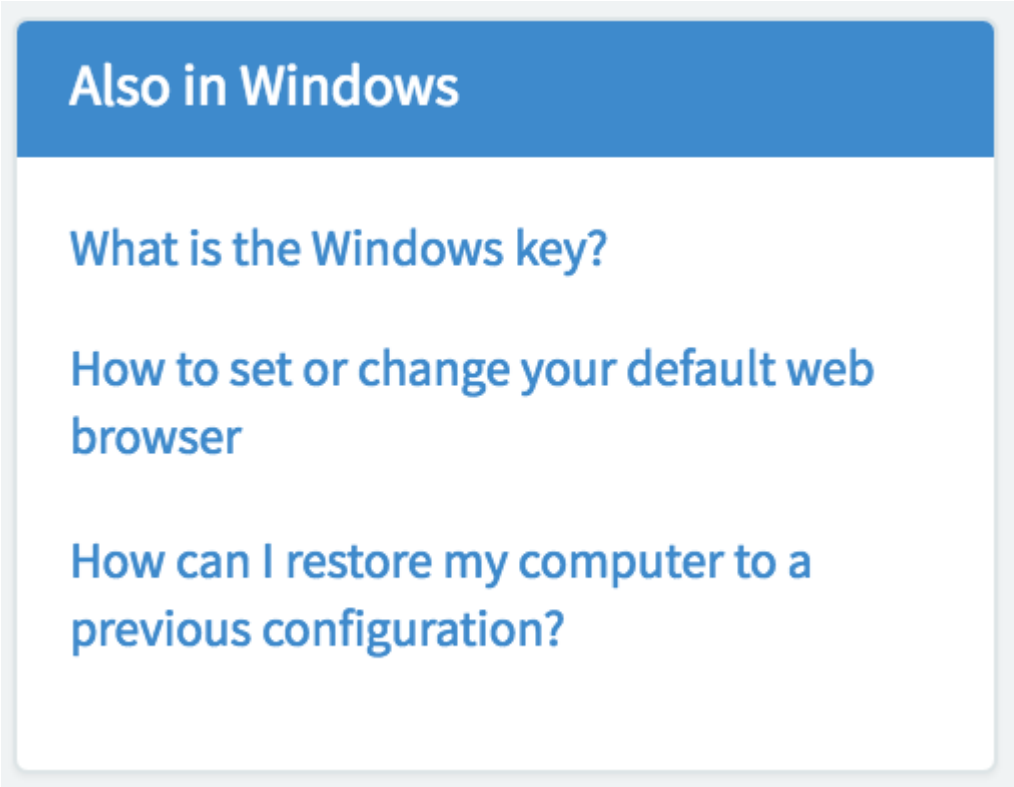
Liste des articles également inclus dans une catégorie particulière. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les informations qui apparaissent dans la base de connaissances également dans le widget Catégorie sont déterminées par les catégories enfants d’articles de la base de connaissances. Pour plus d’informations, consultez Définir une catégorie d’articles de la base de connaissances .

Traduction automatique

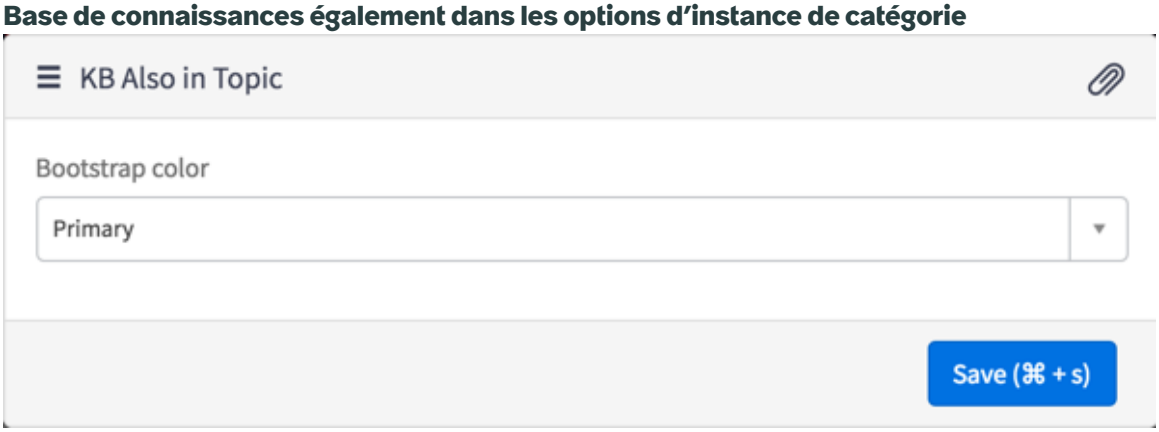
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Base de connaissances également dans le widget Catégorie



Options d'instance

Base de connaissances également dans les options d'instance de catégorie



Options d'instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.

Widget Commentaires d'article de la base de connaissances

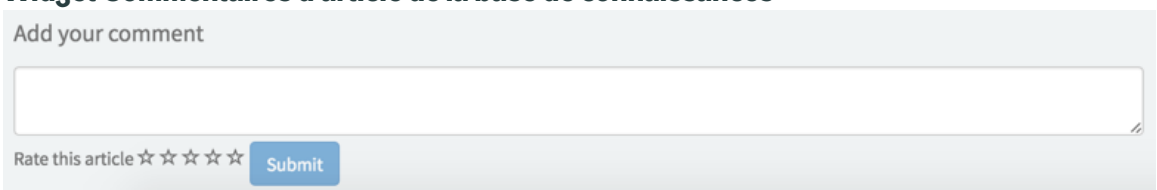
Option d'évaluation et de commentaire pour les articles de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

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.

Les évaluations des articles dans le widget Commentaires d'article de la base de connaissances déterminent la popularité de l'article dans le widget les mieux notés de la base de connaissances.

Widget Commentaires d'article de la base de connaissances



Options d'instance

Options d'instance du widget Commentaires de la base de connaissances



Champs Options d'instance

Champ	Description
Afficher l'évaluation par étoile	Sélectionnez l'option permettant d'afficher une évaluation par étoiles dans le widget de commentaires d'article de la base de connaissances. Si vous sélectionnez l'option **Utiliser les propriétés système,** l'option d'évaluation par étoiles basée sur la `glide.knowman.show_star_rating` propriété système s'affiche.
Afficher les commentaires des utilisateurs	Sélectionnez l'option permettant d'afficher la zone de commentaire sur le widget de commentaires d'article de la base de connaissances. Si vous sélectionnez l'option **Utiliser les propriétés système,** la zone de commentaire s'affiche en fonction de la `glide.knowman.show_user_feedback` propriété système.

Widget de page d'article de la base de connaissances

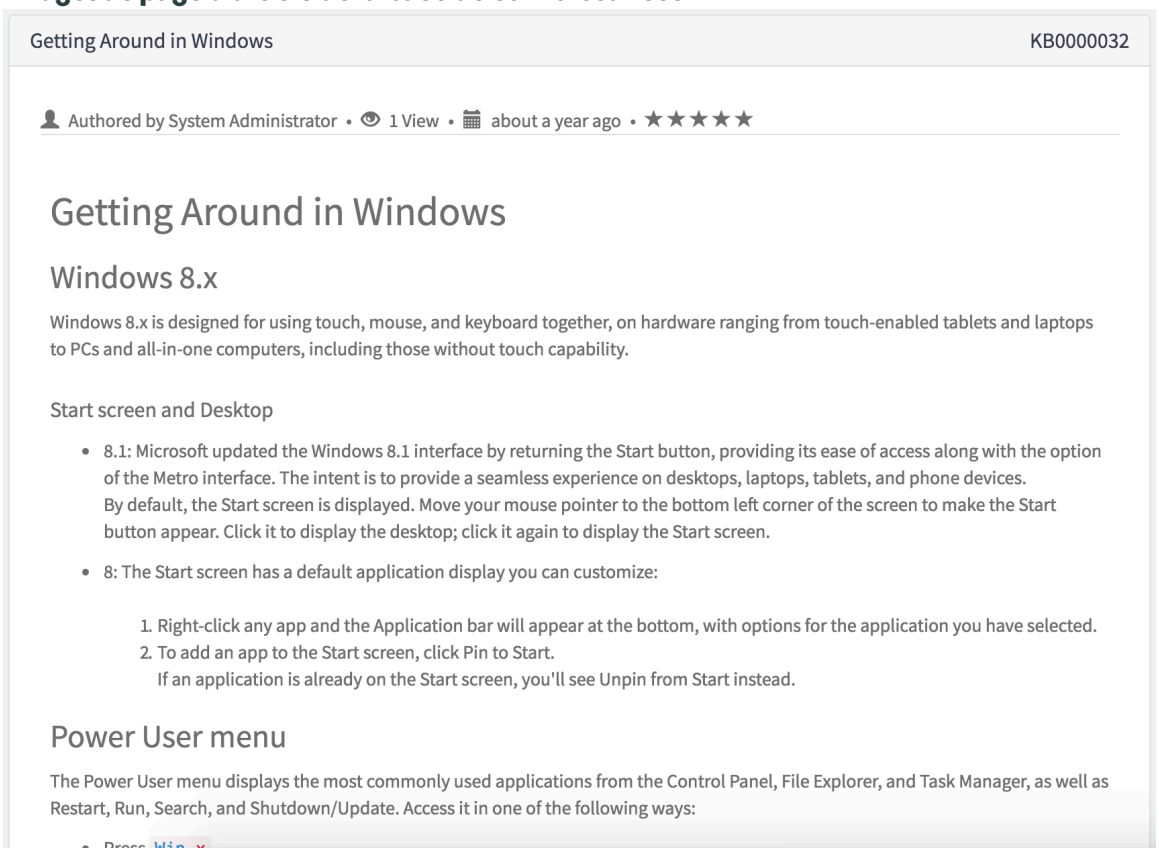
Utilisez le widget de la page Article pour afficher les articles de la base de connaissances dans Portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

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.

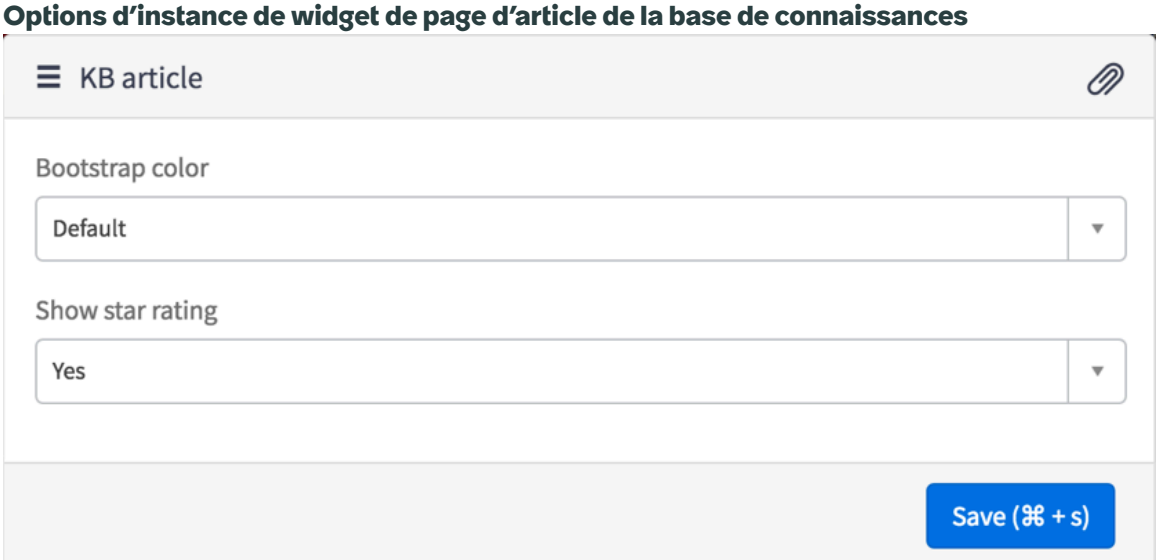
Toute police ou mise en forme spéciale ajoutée dans le champ de texte de l'article de la base de connaissances dans la plateforme s'affiche de la même façon dans le portail.

Widget de page d'article de la base de connaissances



Options d'instance

Options d'instance de widget de page d'article de la base de connaissances



Options d'instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail,

Traduction automatique

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

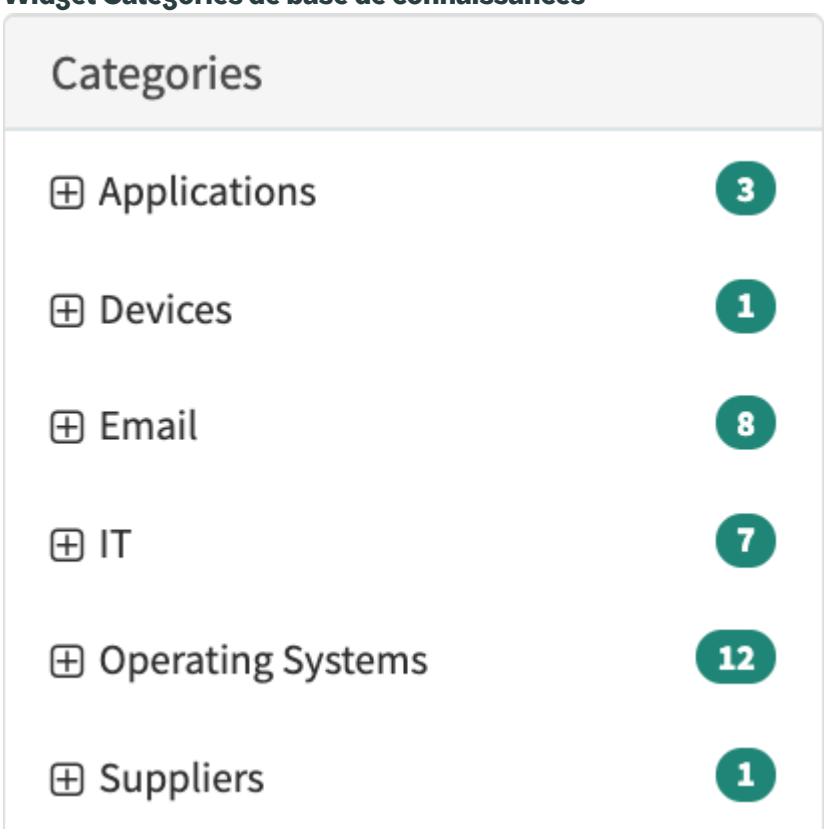
Options d'instance (suite)

Champ	Description
	mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Afficher l'évaluation par étoile	Affiche le nombre d'étoiles sur le widget de la page de l'article. Si vous sélectionnez **Utiliser les propriétés système**, l'apparence de l'évaluation par étoile est définie par la `glide.knowman.show_star_rating` propriété système.

Widget Catégories de base de connaissances

Répertorie les catégories de votre base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Catégories de base de connaissances



Les catégories sont déterminées par la liste des catégories de connaissances fournie pour la base de connaissances. Pour afficher une liste des catégories d'une base de connaissances, dans la plateforme, accédez à **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances** puis sélectionnez le nom de la base de connaissances, par exemple IT. Les catégories de la base de connaissances apparaissent dans les listes connexes. Pour plus d'informations sur la définition de catégories pour une base de connaissances, voir Définir une catégorie d'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.

Remarque :
Si le champ **Limite maximale d'articles pour autoriser les nombres de catégories** est défini sur 500 nombres et que la base de connaissances contient plus de 500 articles, le widget Catégories de la base de connaissances affiche toutes les catégories de la base de connaissances.

La base de connaissances qu'un portail utilise est déterminée dans le formulaire du portail. Si votre portail utilise plusieurs bases de connaissances, vous pouvez utiliser le Widget Bases de connaissances de la base de connaissances pour filtrer le contenu du widget Catégories de la base de connaissances.

Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à une base de connaissances, consultez Associer un portail à une base de connaissances.

Remarque :
Dans les options d'instance de widget, si le **nombre maximal d'articles évalués par catégorie pour déterminer la valeur de visibilité** est défini sur 1 ou plus, l'utilisateur doit avoir accès à au moins un article dans la catégorie pour que la catégorie s'affiche.

Options d'instance

Le widget Catégories de la base de connaissances n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de page de catégorie de base de connaissances

Articles et aperçu d'article dans une catégorie particulière. Les catégories sont spécifiées dans le module de base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

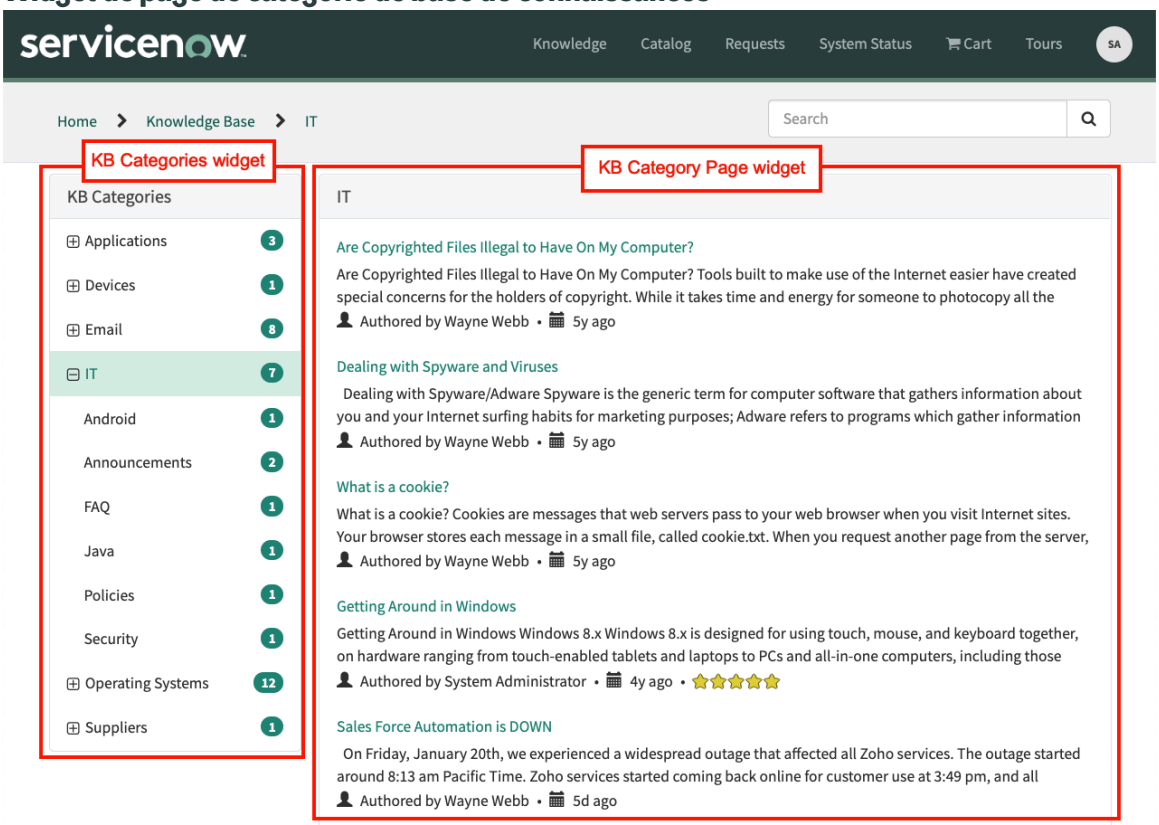
Le widget Page de catégorie de la base de connaissances fonctionne avec le Widget Catégories de base de connaissances. Lorsque vous sélectionnez une catégorie dans le widget Catégories de la base de connaissances, le widget de la page Catégorie de la base de connaissances répertorie les articles de cette catégorie.

Pour que les widgets Catégories de la base de connaissances et Page de catégorie de la base de connaissances fonctionnent en tandem, ajoutez les deux widgets à la même 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.

Widget de page de catégorie de base de connaissances



Si vous ajoutez le widget Page de catégorie de la base de connaissances à une page sans ajouter le widget Catégories de la base de connaissances, le widget Page de catégorie de la base de connaissances affiche une liste sans catégorie de tous les articles de la base de connaissances.

Les catégories sont déterminées par la liste des catégories de connaissances fournie pour la base de connaissances. Pour afficher une liste des catégories d'une base de connaissances, dans la plateforme, accédez à **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**, puis sélectionnez le nom de la base de connaissances, par exemple Informatique. Les catégories de la base de connaissances apparaissent dans les listes connexes. Si une catégorie n'a pas d'articles associés, elle n'apparaît pas dans le portail. Pour plus d'informations sur la définition de catégories pour une base de connaissances, voir Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances .

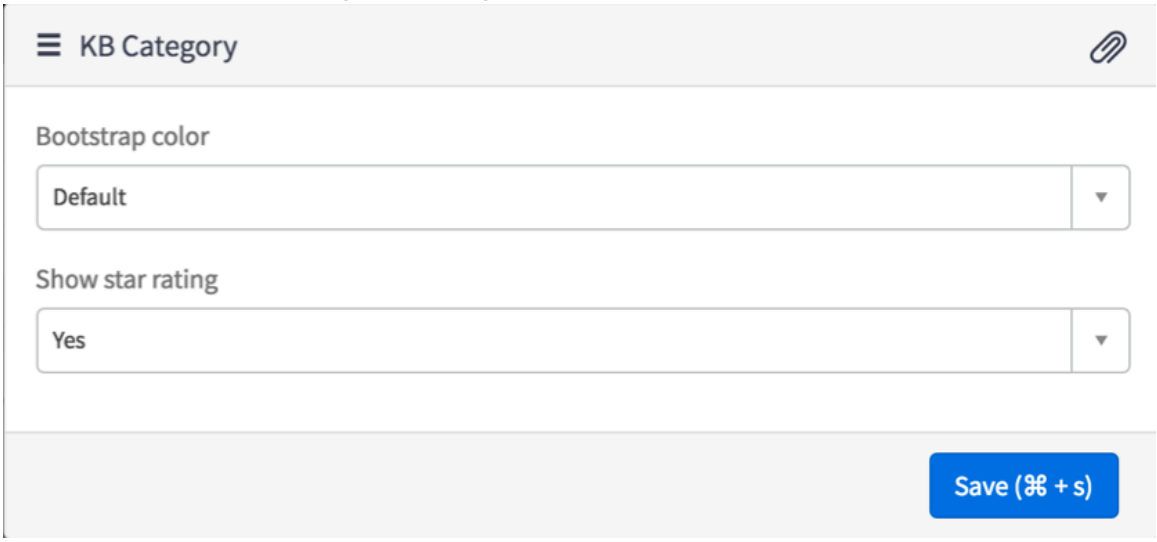
La base de connaissances qu'un portail utilise est déterminée dans le formulaire du portail. Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à une base de connaissances, consultez Associer un portail à une base de connaissances.

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.

Options d’instance

Options d’instance de widget de catégorie de base de connaissances



Champs Options d’instance

Champ	Description
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Afficher l’évaluation par étoile	Affiche le nombre d’étoiles sur la page de catégorie. Si vous sélectionnez **Utiliser les propriétés système**, l’apparence de l’évaluation par étoile est définie par la `glide.knowman.show_star_rating` propriété système.

Widget Bases de connaissances de la base de connaissances

Donnez aux utilisateurs la possibilité de sélectionner la base de connaissances à parcourir sur votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

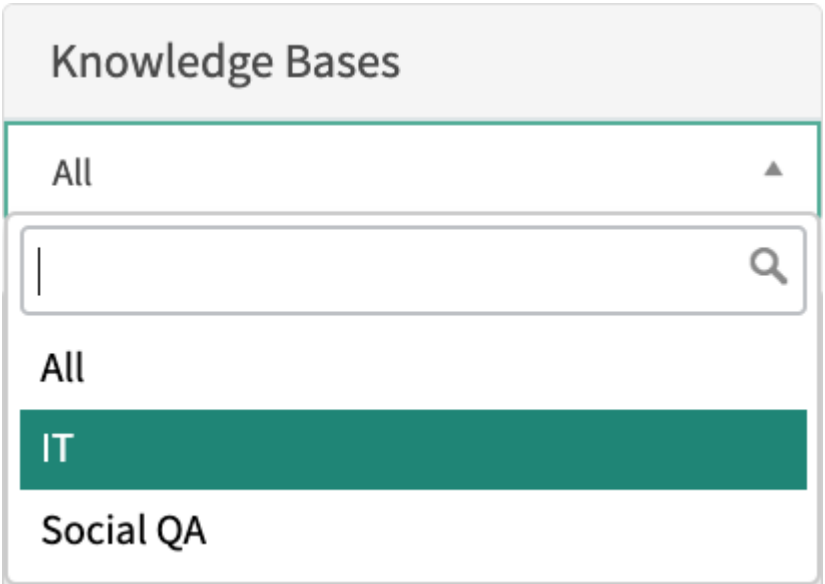
Utilisation du widget

Si vous associez votre portail à plusieurs bases de connaissances, le widget Bases de connaissances de la base de connaissances fournit aux utilisateurs un menu pour sélectionner une base de connaissances. Une fois qu’un utilisateur a sélectionné une base de connaissances, les autres widgets de la base de connaissances de la page filtrent son contenu en conséquence.

Par exemple, si un utilisateur choisit de parcourir uniquement la base de connaissances informatique, alors affiche Widget Catégories de base de connaissances uniquement les catégories de la base de connaissances 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.



Si vous associez votre portail à une seule base de connaissances, le widget Bases de connaissances de la base de connaissances reste masqué sur la page.

Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à des bases de connaissances, consultez Associer un portail à une base de connaissances.

Options d'instance

Le widget Bases de connaissances de la base de connaissances n'inclut pas d'options d'instance.

Widget Base de connaissances la plus consulté

Liste des articles de la base de connaissances les plus consultés. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Base de connaissances la plus consulté

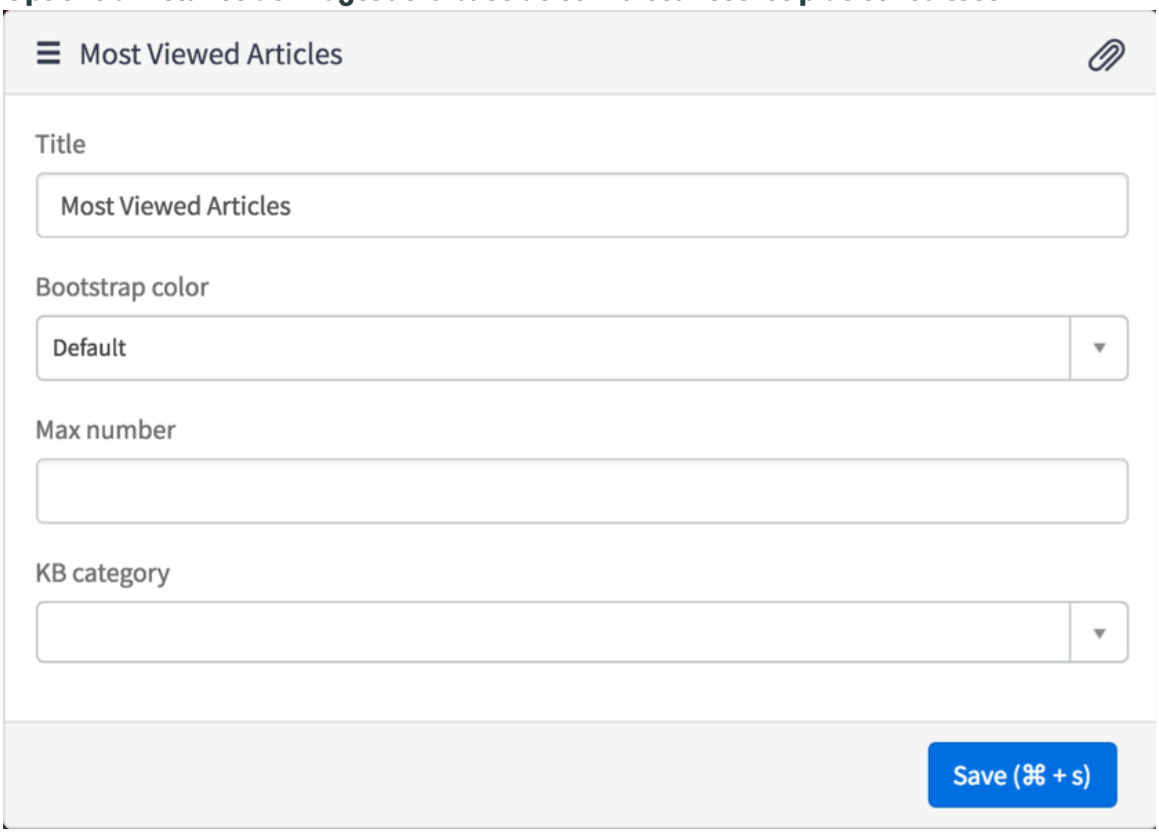


Traduction automatique

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

Options d’instance

Options d’instance de widget de la base de connaissances les plus consultées



Champs Options d’instance

Champ	Description
Titre	Le nom qui apparaît dans l’en-tête du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Nombre max.	Nombre maximal d’articles les plus consultés répertoriés
Catégorie de la base de connaissance	Catégorie de la base de connaissances pour les articles les plus consultés. La liste est générée par la table kb_category.

Widget Actualités de la base de connaissances

Le widget Actualités de la base de connaissances affiche des informations provenant de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

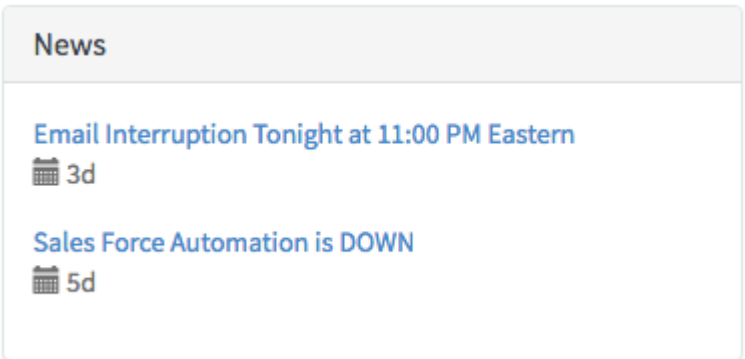
Vous pouvez configurer le widget Actualités de la base de connaissances pour afficher des informations spécifiques en sélectionnant une catégorie dans la liste Catégorie de la base de connaissances.

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.

Remarque :
Le widget Actualités de la base de connaissances affiche uniquement les articles de la base de connaissances auxquels un utilisateur a accès en fonction des règles ACL.

Widget Actualités de la base de connaissances



Options d'instance

Options d'instance de widget d'actualités de la base de connaissances



Champs d'options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget qui s'affiche dans l'en-tête du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option 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.

Champs d'options d'instance (suite)

Champ	Description
Nombre max.	Nombre maximal d'articles d'actualités apparaissant dans le widget. Le nombre par défaut est 5. **Remarque :** Si un utilisateur n'a pas accès aux articles en fonction des règles ACL, le widget peut afficher moins d'articles que le nombre maximal.
Catégorie de la base de connaissance	Catégorie de la base de connaissances déterminée par la table kb_category. Seuls les articles publiés s'affichent. Pour un widget d'actualités, sélectionnez quelque chose comme Annonces pour afficher **les** événements à venir.

Widget de recherche de la base de connaissances

Le widget de recherche de la base de connaissances est un widget de recherche spécifiquement confiné à la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget de recherche de suggestion automatique est incorporé dans le widget de recherche de la base de connaissances.

Widget de recherche de la base de connaissances

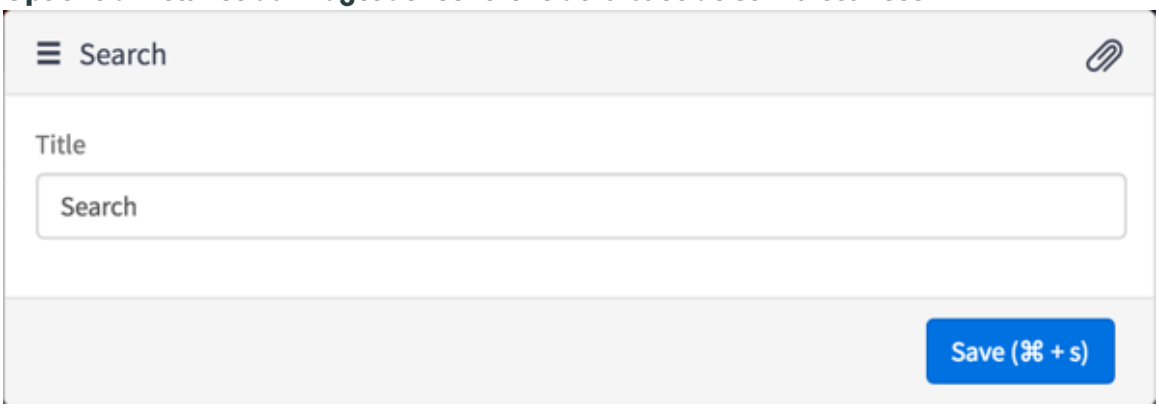


Traduction automatique

© 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.

Options d'instance

Options d'instance du widget de recherche de la base de connaissances



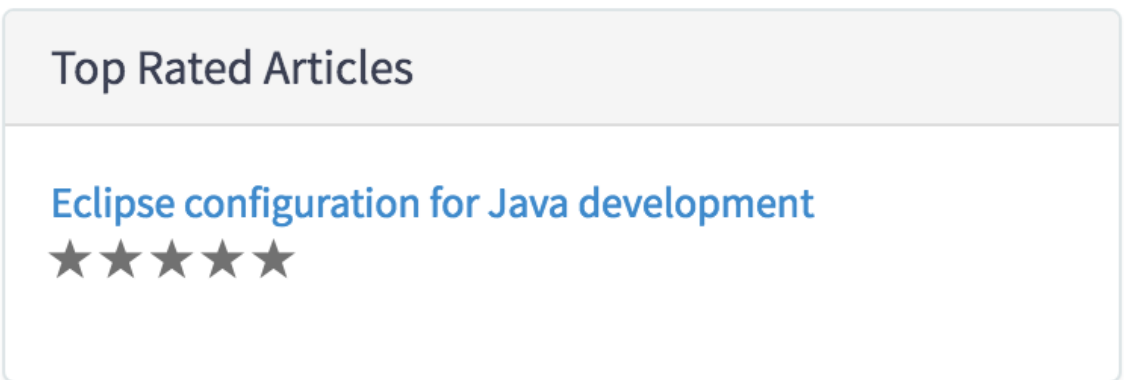
Champs d'options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Ce champ n'est pas accessible au public.

Widget Bases de connaissances les mieux notées

Répertorie les articles de la base de connaissances ayant obtenu la meilleure évaluation. Les évaluations sont déterminées par les commentaires des utilisateurs. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Bases de connaissances les mieux notées

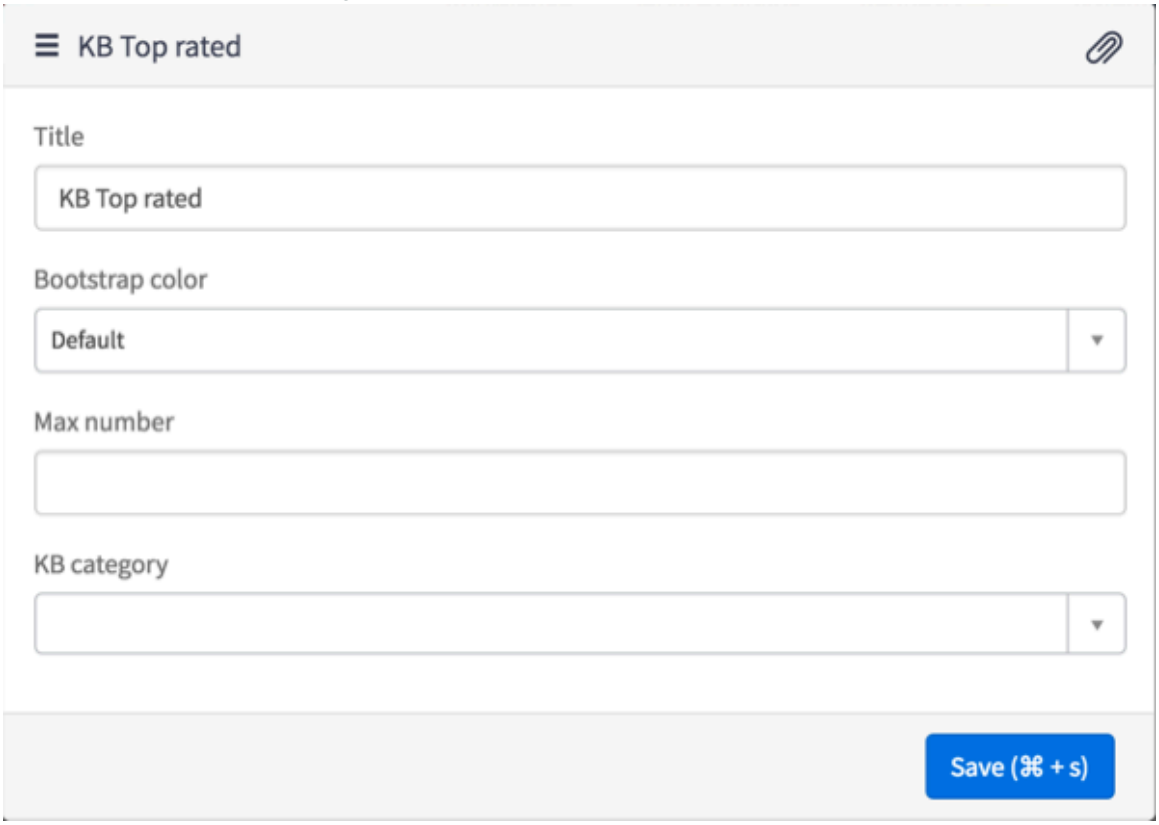


Traduction automatique

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

Options d’instance

Options d’instance de widget les mieux notées de la base de connaissances



Champs Options d’instance

Champ	Description
Titre	Le nom qui apparaît dans l’en-tête du widget
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Nombre max.	Nombre maximal d’articles les plus consultés répertoriés
Catégorie de la base de connaissance	Catégorie de la base de connaissances pour les articles les mieux notés. La liste est générée par la table kb_category.

Widget Vue de la base de connaissances

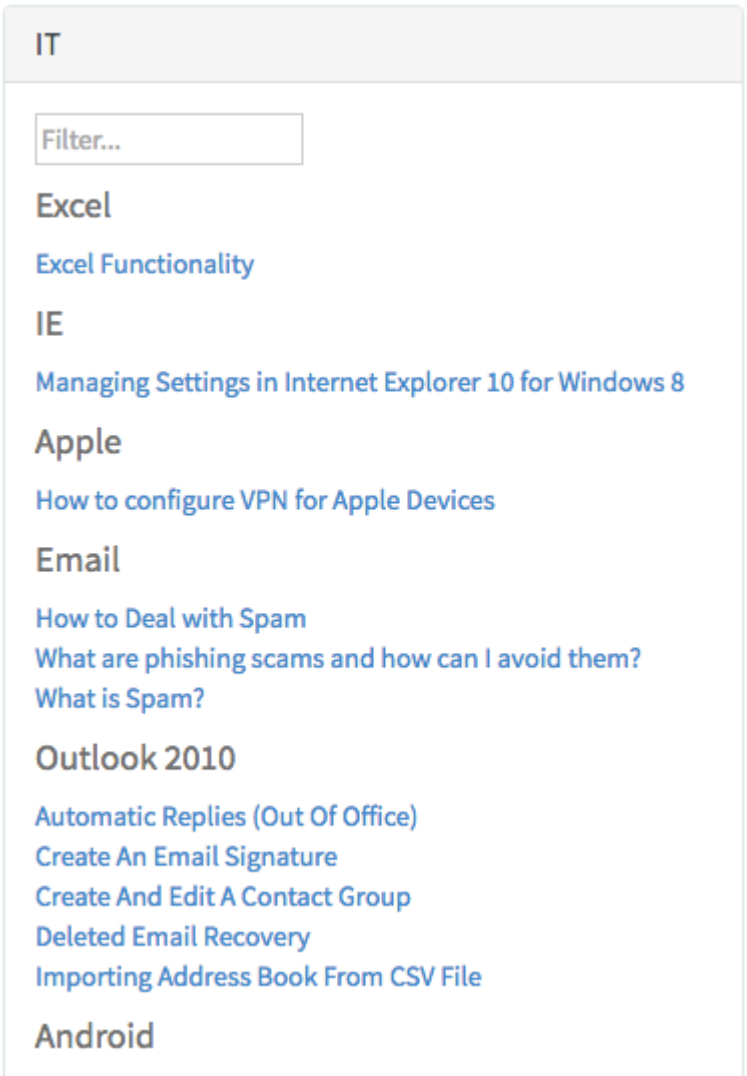
Le widget Vue de la base de connaissances est un exemple de structure d’une page de base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le filtre de recherche pour trouver une rubrique ou un article spécifique.

Traduction automatique

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

Widget Vue de la base de connaissances



Options d'instance

Le widget de vue de la base de connaissances n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget Vue de la base de connaissances 2

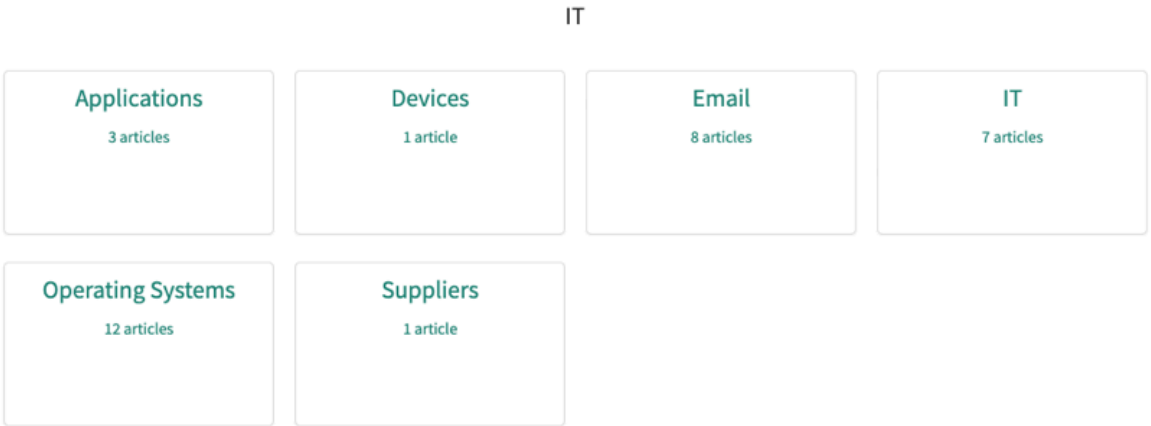
La Vue de la base de connaissances 2 fournit une structure alternative au widget Vue de la base de connaissances pour montrer un exemple différent de la façon d'afficher les articles de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget Vue de la base de connaissances 2 affiche chaque catégorie de connaissances sous forme de carte. Cliquez sur une carte pour accéder aux articles de cette 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.

Vue de la base de connaissances 2



Les catégories sont déterminées par la liste des catégories de connaissances fournie pour la base de connaissances. Pour afficher une liste des catégories d'une base de connaissances, dans la plateforme, accédez à **Connaissances** > **Administration** > **Bases de connaissances**, puis sélectionnez le nom de la base de connaissances, par exemple Informatique. Les catégories de la base de connaissances apparaissent dans les listes connexes. Si une catégorie n'a pas d'articles associés, elle n'apparaît pas dans le portail. Pour plus d'informations sur la définition de catégories pour une base de connaissances, voir Définir une catégorie d'articles de la base de connaissances .

La base de connaissances qu'un portail utilise est déterminée dans le formulaire du portail. Pour plus d'informations sur l'association de votre portail à une base de connaissances, consultez Associer un portail à une base de connaissances.

Options d'instance

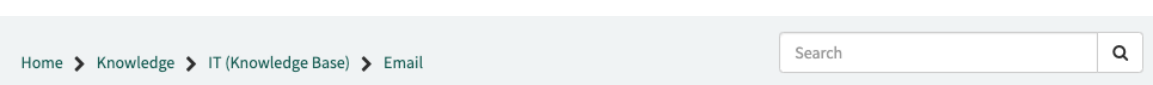
Le widget Vue de la base de connaissances 2 n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget de fil d'Ariane de connaissances

Aidez les utilisateurs à naviguer dans une base de connaissances en ajoutant le widget Fil d'Ariane de connaissances. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Le widget de fil d'Ariane de connaissances affiche des informations en fonction de l'emplacement d'un article dans une base de connaissances. Par exemple, si vous ouvrez un article intitulé « Comment gérer le courrier indésirable », les fils d'Ariane indiquent que l'article se trouve dans la catégorie E-mail de la base de connaissances informatique.



Vous pouvez élargir votre recherche du ticket de connaissances en sélectionnant les titres dans les fils d'Ariane. Par exemple, pour afficher tous les articles de la catégorie E-mail, vous devez sélectionner **E-mail**. Pour afficher tous les articles de la base de connaissances, vous devez sélectionner **IT (base de connaissances).**

Le widget comprend également une zone de recherche qui vous permet de rechercher un article par 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.

Options d’instance

Utilisez les options d’instance pour configurer le widget de fil d’Ariane de connaissances pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d’instance s’appliquent uniquement si Recherche IA est activé dans votre portail. Pour en savoir plus sur l’activation Recherche IA de , Portail de servicesreportez-vous à Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Champ	Description
Comportement	
Afficher la zone de recherche	Option permettant d’inclure une zone de recherche permettant aux utilisateurs d’effectuer des recherches dans la base de connaissances.
Recherche IA	
Application de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Widgets Service Catalog

Utilisez les widgets de Service Catalog pour créer un catalogue pour votre portail.

La plupart des widgets de catalogue de services font partie du module d’extension Service Portal Service Catalog [com.glide.service-portal.service-catalog] qui s’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.

automatiquement avec le module d'extension Service Portal for Enterprise Service Management (com.glide.service-portal.esm).

Le module d'extension Service Portal - Service Catalog v2 (com.glideapp.servicecatalog.portal) offre une expérience de Service Catalog améliorée. Ce module d'extension est actif par défaut et active les widgets suivants :

- Recherche de la page d'accueil du catalogue (ID : cat-homepage-search)
- Défilement SC vers le haut (ID : sc-scroll-to-top)
- Demandes et approbations (ID : sc_request_and_approvals)
- Éléments récents et populaires (ID : sc-recent-popular)

La plupart des widgets Service Catalog sont configurés dans l'application Service Catalog de la plateforme. Pour plus d'informations sur Service Catalog, reportez-vous à Service Catalog .

Information associée

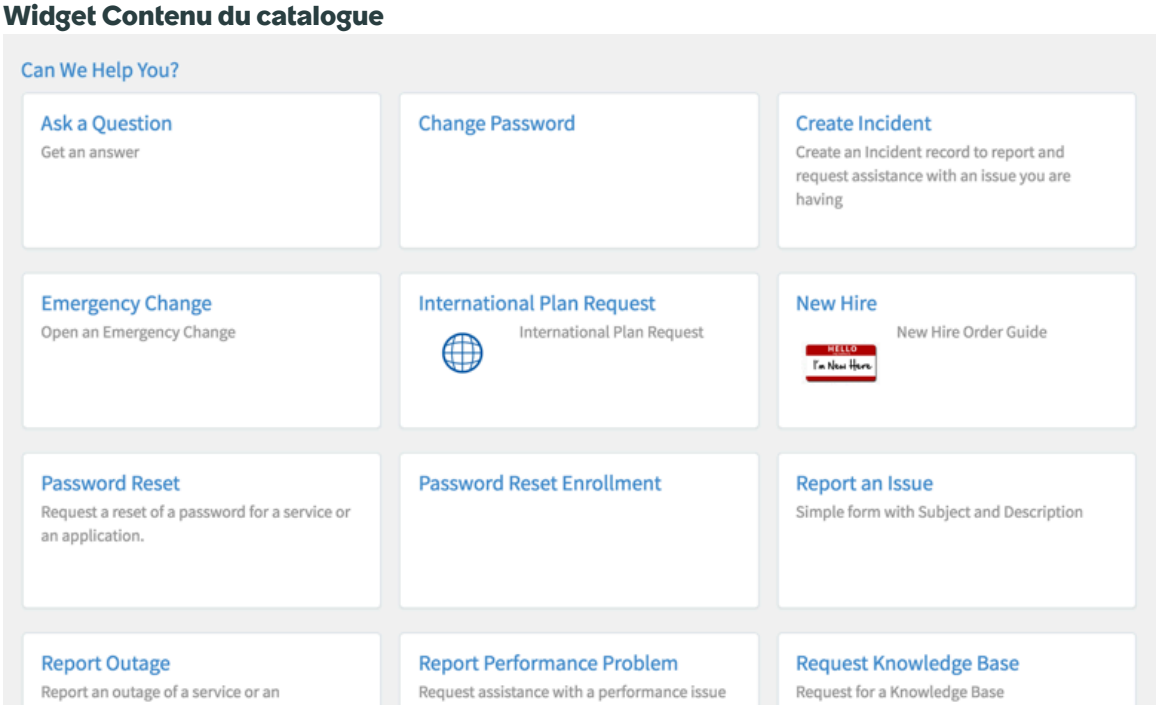
Catalogue de services dans le Portail de services

Widget Contenu du catalogue

Le widget Contenu du catalogue fait partie de la Catalogue de services liste sous tuile de tous les éléments de contenu disponibles dans le catalogue et comprend une liste sous tuile. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les éléments qui apparaissent sur la page sont regroupés par catégorie par ordre alphabétique. Les éléments et les catégories de catalogue sont définis dans l'application Service Catalog de la plateforme. Pour plus d'informations sur la création d'éléments de catalogue à afficher dans le catalogue, voir Créer un élément de catalogue .

Widget Contenu du catalogue



Traduction automatique

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

Options d'instance

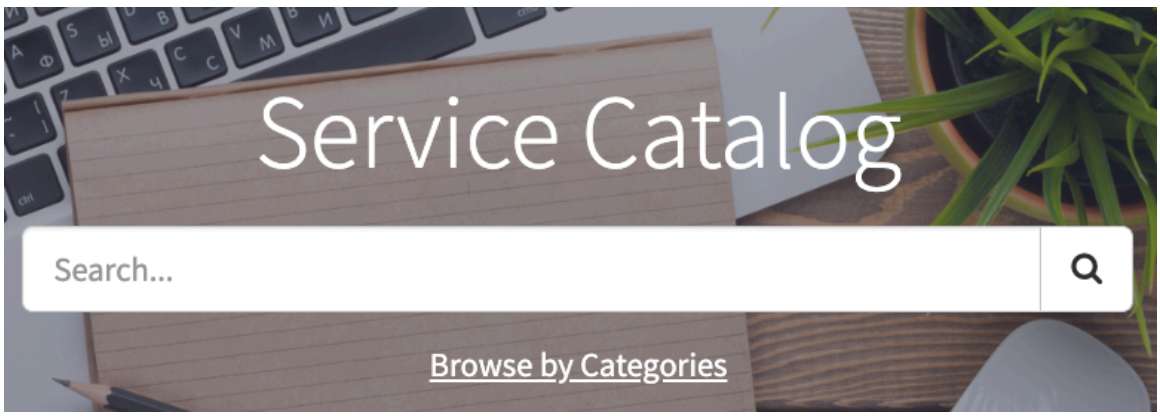
Le widget Contenu du catalogue n'inclut pas d'options d'instance.

Widget de recherche de la page d'accueil du catalogue

Offrez à vos utilisateurs la possibilité d'effectuer une recherche Catalogue de services dès qu'ils se connectent. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Ajoutez le widget de recherche de la page d'accueil du catalogue à votre Catalogue de services page de destination. Lorsque les utilisateurs accèdent à , Catalogue de servicesils peuvent utiliser le widget de recherche de la page d'accueil du catalogue pour trouver ce qu'ils recherchent.



Les utilisateurs peuvent entrer un mot-clé dans la barre de recherche. Le widget de recherche de la page d'accueil du catalogue utilise une fonctionnalité de recherche prédictive qui affiche les mots lorsque les utilisateurs les saisissent.

Pour accéder à une liste de Catalogue de services catégories, les utilisateurs peuvent également sélectionner **Parcourir par catégories**.

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget de recherche de la page d'accueil du catalogue pour une page de portail.

Remarque :
Les Recherche IA options d'instance s'appliquent uniquement si Recherche IA est activé dans votre portail. Pour en savoir plus sur l'activation Recherche IA de , Portail de servicesreportez-vous à Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Champ	Description
Présentation	
Titre	Titre à afficher au-dessus de la barre de recherche.
Description courte	Texte à afficher sous le titre.
Recherche IA	

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 de recherche	Définit les paramètres d'expérience de recherche pour le widget, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Par défaut, le widget utilise la même configuration d'application de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .
Configuration des résultats de la recherche	Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés après l'utilisation du widget. Par défaut, le widget utilise la même configuration des résultats de recherche que le portail, mais vous pouvez remplacer cette configuration au niveau du widget. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .
Désactiver toutes les suggestions	Option permettant de désactiver les suggestions de recherche.
Espace réservé	Texte qui apparaît dans la zone de recherche avant que l'utilisateur n'entre quoi que ce soit. Par défaut, le texte de l'espace réservé est Comment pouvons-nous vous aider ?.
Filtre de source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .
Autres options	
Recherche de suggestion automatique	Configuration de la barre de recherche. Configurez la barre de recherche à l'aide des options d'instance Widget de recherche de suggestion automatiquedu fichier . Utilisez la syntaxe {field1 :'value1',field2 :'value2'}. Par exemple, pour configurer le titre, la couleur et la taille de la barre de recherche, saisissez ce qui suit : {title :'Search...',color :'default',size :'lg'}.

Widget des éléments récents et les plus courants

Permettez à un utilisateur de parcourir les éléments de catalogue récents et populaires. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

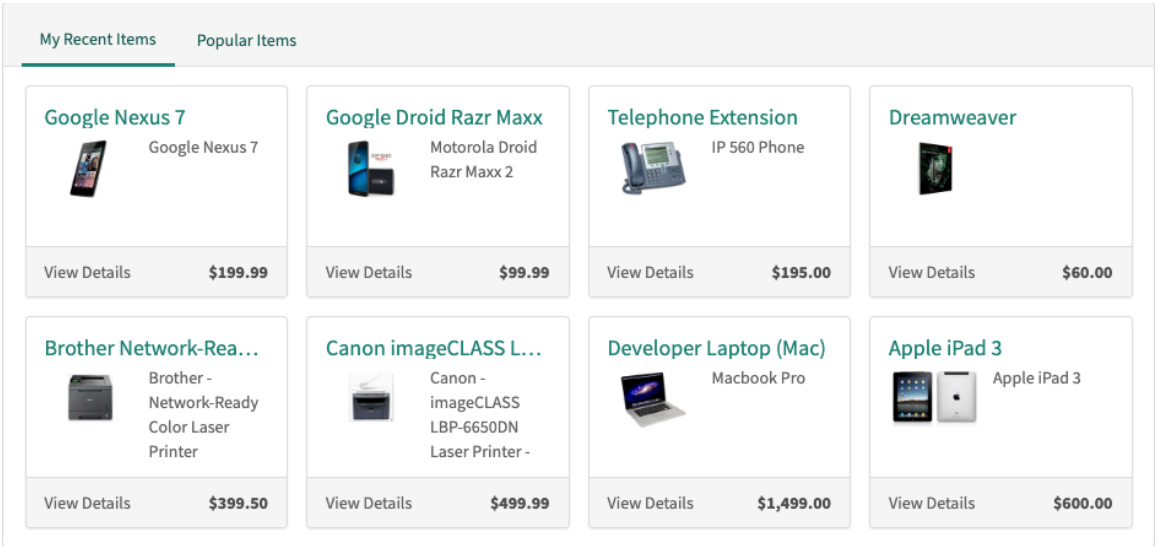
Utilisation du widget

Le widget Éléments récents et populaires comprend deux onglets : **Mes éléments récents** et **Éléments les plus courants**.

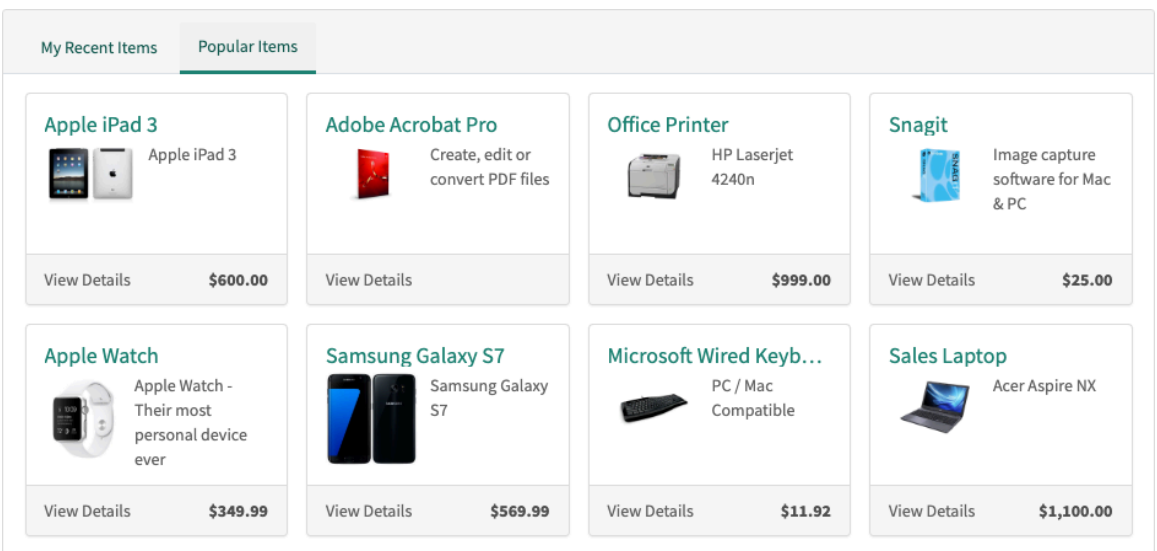
Un utilisateur ouvre l'onglet Mes éléments récents pour afficher les éléments de catalogue qu'il a récemment consultés ou demandés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateur ouvre l'onglet Éléments les plus courants pour afficher les éléments de catalogue qui ont été largement demandés par d'autres utilisateurs.



Chaque carte d'élément affiche des informations de base sur l'élément de catalogue, telles que le nom, l'image et le prix de l'élément.

Pour accéder à la liste des éléments, l'utilisateur sélectionne **Afficher les détails**.

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget Éléments récents et les plus courants pour une page de portail.

Champ	Description
Données	
Éléments les plus courants utilisés dans	Intervalle de temps pendant lequel les utilisateurs ont demandé les éléments les plus courants. Vous pouvez sélectionner 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.

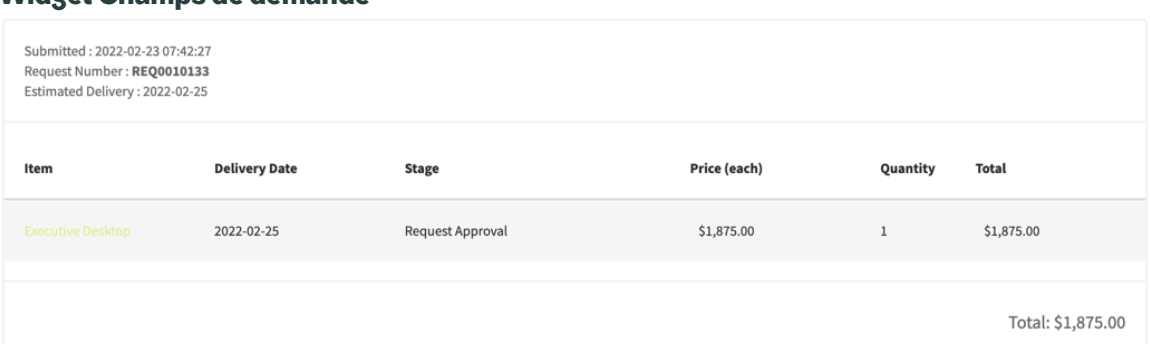
Champ	Description
	• **-- Aucun --** : affichez les éléments de catalogue les plus courants sans intervalle de temps spécifié. Il s'agit de l'option par défaut. • **3 derniers mois** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés au cours des trois derniers mois. • **6 derniers mois** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés au cours des six derniers mois. • **12 derniers mois** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés au cours de l'année écoulée. • **Durée de vie (a des implications sur les performances)** : affichez les éléments de catalogue les plus demandés de tous les temps. La sélection de cette option peut réduire les performances du système.
Présentation	
Nombre d'éléments	Nombre maximal d'éléments de catalogue à afficher dans chaque onglet. La valeur est de 8 par défaut.
Comportement	
Mes éléments récents par	Critères pour qualifier les éléments de catalogue affichés dans l'onglet Mes éléments récents. Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes : • **-- Aucun --** : affiche les éléments récents sans critère spécifié. Il s'agit de l'option par défaut. • **Vue** : affiche les éléments de catalogue que l'utilisateur a consultés le plus récemment. • **Demande** : affiche les éléments de catalogue que l'utilisateur a demandés le plus récemment.

Widget Champs de demande

Le widget Champs de demande affiche des informations sur les demandes effectuées par un utilisateur. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Les champs du widget Champs de demande sont définis par le modèle HTML et le serveur.

Widget Champs de 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.

Options d’instance

Options d’instance de widget de champs de demande

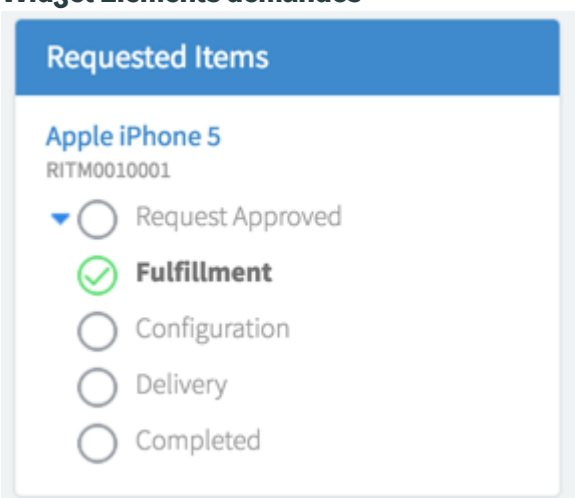
Champ	Description
Message de ramassage	Informations qui apparaissent au bas du widget. Assurez-vous que toutes les modifications que vous apportez se trouvent entre accolades. La valeur par défaut est ${Les demandes sont prises en charge dans les 4 heures (L-V 9-17)}

Widget Éléments demandés

Décrit à quelle étape de la commande se trouve un élément demandé. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Vous pouvez définir différents workflows pour les éléments directement dans le module Service Catalog. Pour plus d’informations sur les workflows de Service Catalog, consultez Exécution de la demande de Service Catalog .

Widget Éléments demandés

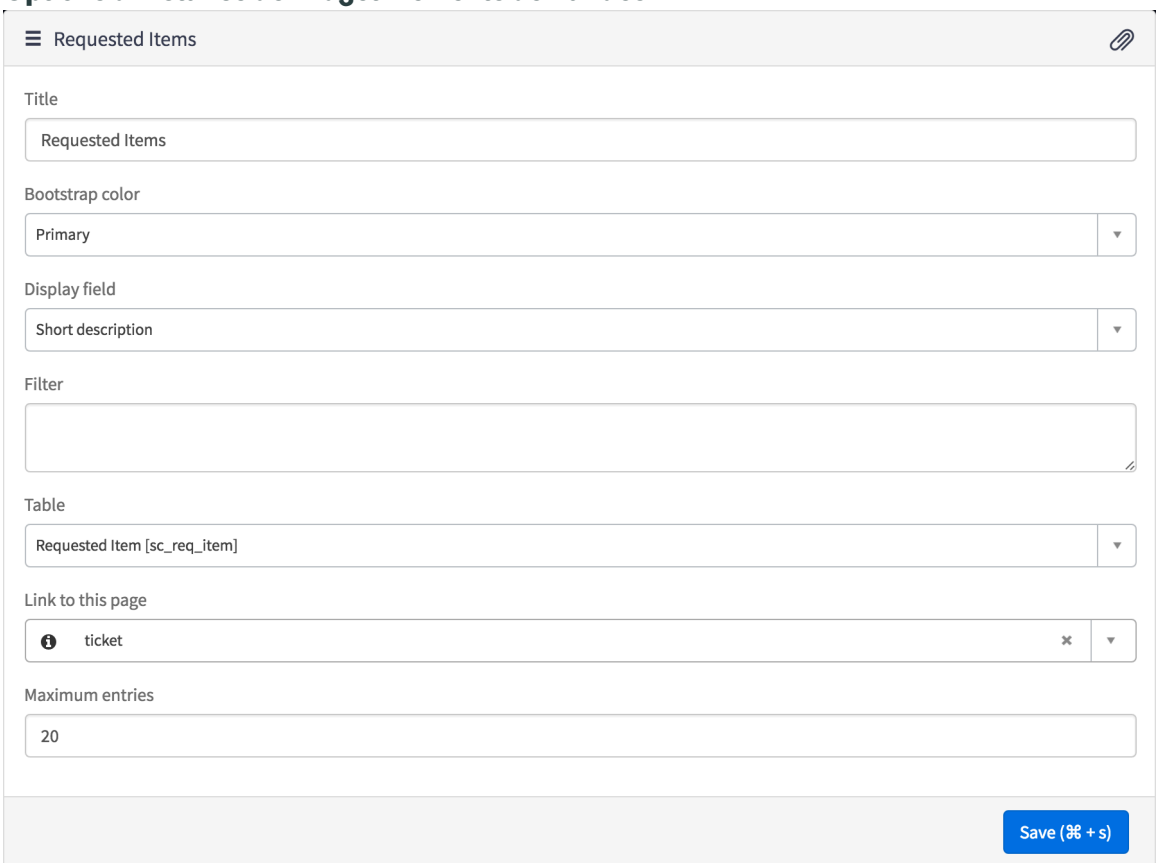


Traduction automatique

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

Options d’instance

Options d’instance de widget Éléments demandés



Champs Options d’instance d’éléments demandés

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Le titre apparaît dans l’en-tête du widget.
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Champ d’affichage	Déterminez les informations qui s’affichent en tant que titre pour chaque élément demandé. La description courte est la valeur par défaut.
Filtre	Limitez les éléments qui apparaissent dans la liste à l’aide d’un filtre. Vous pouvez ajouter un filtre en ouvrant l’enregistrement Éléments demandés dans la plateforme (dans le menu contextuel, cliquez sur **Ouvrir dans la plateforme**) et en utilisant le créateur de condition.
Table	Table qui affiche l’élément lorsque l’utilisateur clique sur une entrée
Lier à cette page	Page qui s’ouvre lorsque l’utilisateur clique sur un 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.

Champs Options d'instance d'éléments demandés (suite)

Champ	Description
Nbre max. d'entrées	Nombre maximum d'entrées qui apparaissent dans la liste des éléments demandés

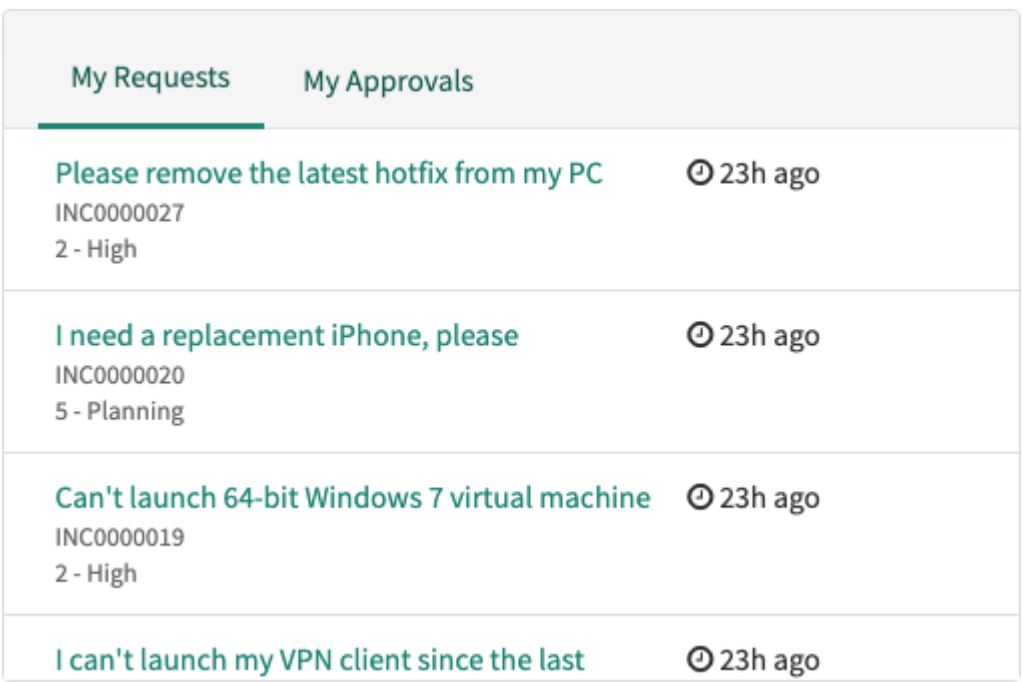
Widget Demandes et approbations

Autoriser un utilisateur à consulter ses demandes et approbations ouvertes dans le Catalogue de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisation du widget

Les widgets Demandes et approbations comprennent deux onglets : **Mes demandes** et **Mes approbations**.

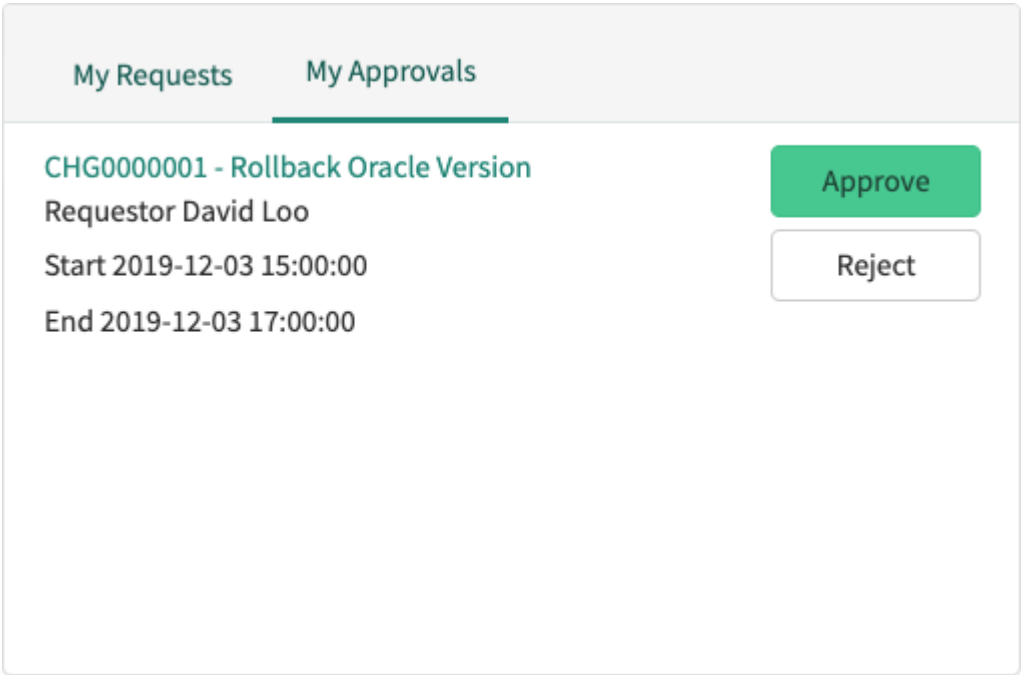
Un utilisateur ouvre l'onglet Mes demandes pour afficher les données de la table Tâche [task]. Si l'utilisateur a ouvert un enregistrement de tâche, tel qu'un incident ou une demande de changement, l'enregistrement s'affiche dans le widget.



Un utilisateur ouvre l'onglet Mes approbations pour afficher les données de la table Approbations [sysapproval_approver]. Si l'utilisateur a été affecté à l'approbation d'une demande, l'enregistrement d'approbation s'affiche dans le widget.

Traduction automatique

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



Si l'utilisateur n'a pas de demandes ou d'approbations ouvertes, le widget reste masqué sur la page.

Options d'instance

Le widget Demandes et approbations n'inclut pas d'options d'instance.

Widget d'élément de catalogue SC

Utilisez ce widget (widget-sc-cat-item-v2) pour afficher les informations sur un élément de catalogue et commander l'élément. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez des éléments de catalogue à l'aide de Service Catalog dans l'interface utilisateur de la plateforme en accédant à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Gérer les éléments**.

Les variables de catalogue déterminent les informations que les utilisateurs sont autorisés à sélectionner ; par exemple, la couleur, la taille ou le prix. Pour plus d'informations sur la définition des variables pour un élément de catalogue, consultez Créer une variable de catalogue de services .

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Élément de catalogue SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Élément de catalogue SC

Champ	Description
Présentation	
Couleur d'amorce	Couleur du widget en fonction des sélections effectuées dans l'éditeur de marques.

Traduction automatique

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

Options d'instance pour le widget Élément de catalogue SC (suite)

Champ	Description
Autres options	
Afficher le bouton Ajouter un panier	Affiche le bouton **Ajouter au panier** dans le widget Commander l'élément.
Afficher les messages de validation de champ	Affiche la section **Informations requises** avec les champs obligatoires dont les valeurs ne sont pas spécifiées.
Afficher les boutons Ajouter/ Mettre à jour la liste de souhaits	Affiche les boutons **Ajouter à la liste de souhaits** ou **Mettre à jour la liste de souhaits** dans le widget Commander l'élément.
Section Commander l'élément en haut	Affiche le widget Commander l'élément à droite du formulaire d'élément de catalogue. Sinon, le widget Commander l'élément s'affiche sous le formulaire d'élément de catalogue.
Activer Afficher plus/ moins pour la description de l'élément sur mobile	Active les options **Afficher plus** ou **Afficher moins** pour la description de l'élément de catalogue dans la vue mobile. Par défaut, l'option **Afficher plus** est disponible. • Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la description complète. • Cliquez sur **Afficher moins** pour afficher uniquement 150 caractères de la description.

Remarque :
Pour un créateur d'enregistrement, vous pouvez modifier l'étiquette du bouton **Soumettre** à l'aide des options d'instance de widget.

Par exemple, si vous voulez remplacer l'étiquette par **Demande**, appuyez sur Ctrl + clic sur le widget d'élément de catalogue, sélectionnez **Instance dans l'éditeur de page** et spécifiez les paramètres suivants dans le champ **Options supplémentaires, format JSON**.

```
"record_producer_label":{
  "value" : "Request"
 }
```

Information associée

Demander un élément de catalogue depuis Service Portal

Widget Catégories SC

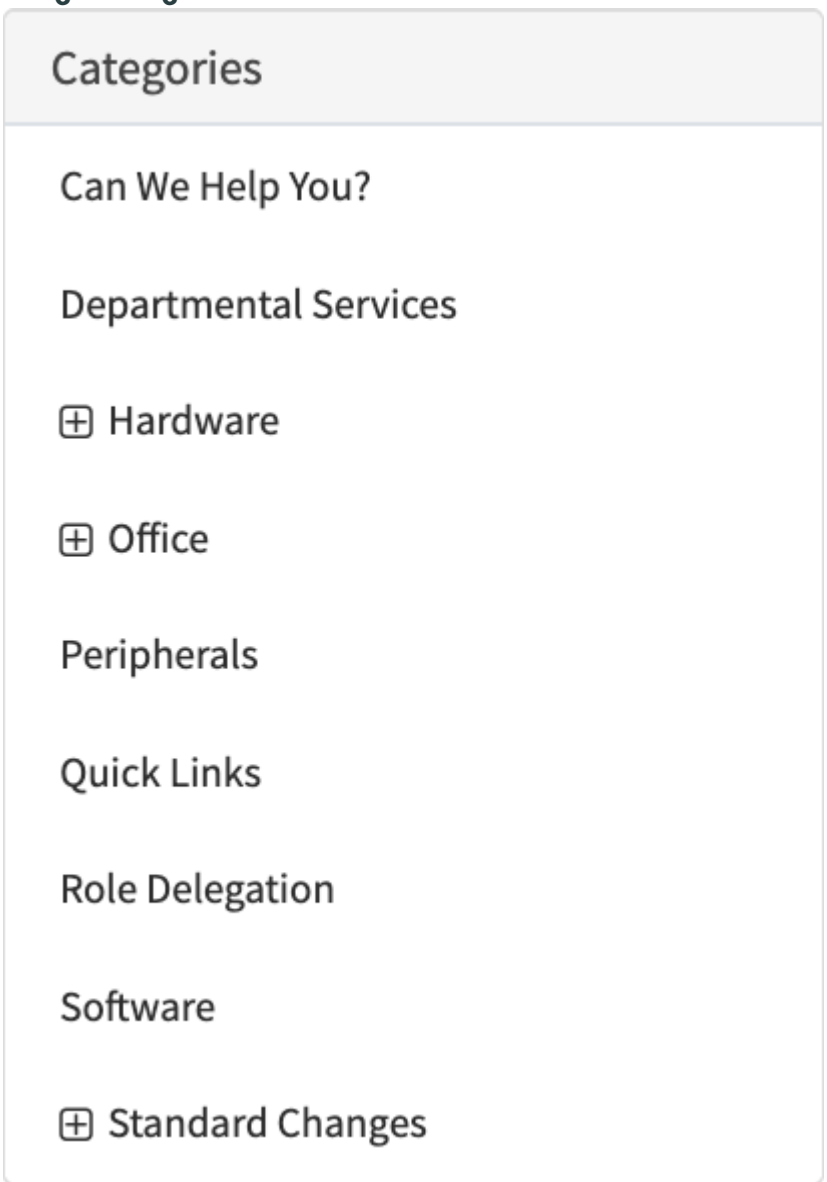
Le widget Catégories SC affiche Catalogue de services les catégories. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le système affiche les catégories disponibles dans ce widget à partir de la table Catégories dans Service Catalog [sc_category].

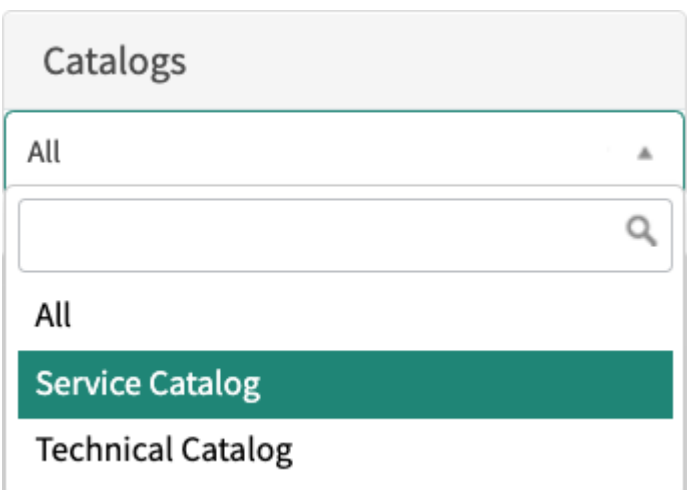
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Catégories SC



Si vous associez votre portail à plusieurs catalogues, le widget Catégories SC comprend également un menu permettant de sélectionner le catalogue à parcourir.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’association de votre portail à des catalogues, consultez Configurer un catalogue dans Service Portal.

Options d’instance

Champs d’options d’instance de widget de catégories

Champ	Description
Données	
Page	Définit la page qui s’ouvre lorsqu’un utilisateur clique sur une catégorie. Par défaut, cette option redirige vers la page de la catégorie sélectionnée.
Nombre de catégories à charger	Spécifie le nombre de catégories affichées dans le volet **Catégories** . Par défaut, dix catégories sont affichées. S’il existe d’autres catégories, l’option **Afficher tout** est disponible.
Présentation	
Couleur d’amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Mise en page de la catégorie	Sélectionnez une mise en page plane ou imbriquée. Une mise en page à plat affiche toutes les catégories disponibles. Une mise en page imbriquée affiche uniquement les catégories parentes. Utilisez une mise en page imbriquée si vous avez un grand nombre de catégories pour éviter une liste inutilement longue. Cliquez sur ⊞ qui apparaît en regard d’une catégorie avec des rubriques imbriquées pour développer les sous-catégories. Le widget prend uniquement en charge trois niveaux d’imbrication. Après le niveau quatre, les catégories apparaissent dans la vue plane.
Comportement	
Masquer au XS	Masque l’option de catégories sur les petits écrans, par exemple, sur les smartphones. La valeur par défaut est false.
Omettre les badges	Affichez ou masquez le nombre d’éléments inclus dans chaque catégorie.
Vérifier canView par élément	Vérifiez avec chaque élément que l’utilisateur dispose des rôles appropriés pour afficher l’élément de catalogue.

Remarque :
Si une catégorie contient plus de 200 éléments, mettez à jour les options d’instance suivantes sur ce widget pour améliorer les performances :

- Mise en page de la catégorie : Plat
- Omettre les badges : vrai
- Cocher canView par élément : faux

Information associée

Accéder aux catégories de Service Catalog dans Service Portal

Traduction automatique

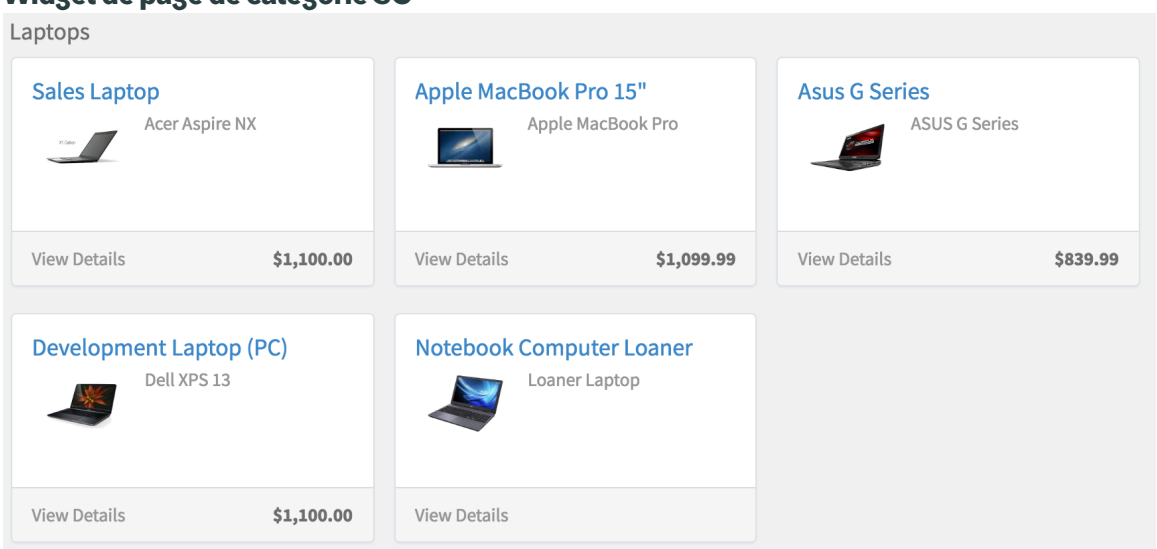
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Widget de page de catégorie SC

Répertorie les éléments de catalogue disponibles dans une certaine catégorie. Les catégories sont déterminées au sein du Catalogue de services module. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Remarque :
Les éléments de catalogue sont triés par ordre croissant selon leur valeur **d'ordre** . Si les éléments de catalogue ont le même ordre, ils sont triés par champ **Nom** .

Widget de page de catégorie SC



Options d'instance

Champs d'options d'instance de widget de page de catégorie

Champ	Description
Cliquer sur le nom de l'événement	Nom de l'événement émis lorsqu'un utilisateur clique sur un élément de catalogue. Vous pouvez remplacer le comportement par défaut lorsque vous cliquez sur un élément de catalogue en fournissant un nom d'événement différent. Cela se produit dans une situation où vous avez intégré la page de catégorie dans un autre widget. La valeur par défaut est `$sp.cat_item_list.click`.
Nombre d'éléments à afficher par page	Nombre d'éléments à afficher dans la page de catégorie. **Remarque :** Lorsque vous définissez le nombre d'éléments à afficher, tenez compte des données de l'élément telles que les images et les descriptions longues. Un grand nombre peut ralentir les performances de la page.

Traduction automatique

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

Champs d'options d'instance de widget de page de catégorie (suite)

Champ	Description
Afficher les éléments des catégories enfants	Affiche les éléments des catégories enfants ainsi que ceux de la catégorie parente. **Remarque :** Si les options d'instance de **mise en page** de catégorie sont définies sur `Plat` dans le widget Catégories SC, définissez cette option d'instance sur `Faux`.

Widget de guide de commande SC

Utilisez ce widget (widget-sc-order-guide-v2) pour demander un guide de commande, c'est-à-dire une demande de catalogue de services unique pour plusieurs éléments de catalogue ayant un objectif spécifique. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Configurez les guides de commande à l'aide de Service Catalog dans l'interface utilisateur de la plateforme en accédant à **Catalogue de services** > **Définitions de catalogues** > **Guides de commande**.

Le formulaire de guide de commande comprend les sections suivantes :

Décrire les besoins

Cette section affiche les éléments suivants associés au guide de commande :

- Image
- Description
- Variables

Choisir des options

Cette section affiche une liste des éléments de catalogue inclus dans le guide de commande en fonction des informations fournies dans la section **Décrire les besoins** et de la base de règles configurée pour le guide de commande. Chaque élément de catalogue s'affiche avec son nom et sa description sur un accordéon.

Chaque accordéon affiche :

- **Options**, si un élément de catalogue comporte des champs qui nécessitent des entrées de l'utilisateur.

  Remarque :
  Si les champs sont obligatoires, un astérisque rouge apparaît à côté d'**Options**.

- Commutateur permettant d'inclure l'élément de catalogue dans la demande de guide de commande. Vous pouvez rendre obligatoire l'inclusion de tous les éléments dans la demande de guide de commande en n'affichant pas le commutateur. Vous pouvez rendre facultatif l'inclusion d'éléments dans la demande de guide de commande en affichant le commutateur. Pour afficher le bouton bascule pour chaque élément de catalogue du guide de commande, cochez la case **Afficher la bascule Inclure (Service Portal)** lors 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.

configuration du guide de commande. Pour plus d'informations, consultez Créer un guide de commande .

Remarque :
lorsqu'un élément est exclu de la demande de guide de commande, il n'est pas modifiable et les restrictions de champ obligatoires correspondantes sont ignorées.

Résumé

Cette section fournit un résumé du guide de commande que vous pouvez consulter avant de demander le guide de commande.

Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Guide de commande SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Guide de commande SC

Champ	Description
Présentation	
Titre	Nom du guide de commande.
Couleur d'amorce	Couleur du widget en fonction des sélections effectuées dans l'éditeur de marques.
Activer Afficher plus/ moins pour la description de l'élément sur mobile	Active les options **Afficher plus** ou **Afficher moins** pour la description du guide de commande ou des éléments de catalogue associés dans la vue Mobile. Par défaut, l'option **Afficher plus** est disponible. • Cliquez sur **Afficher plus** pour afficher la description complète. • Cliquez sur **Afficher moins** pour afficher uniquement 150 caractères de la description. **Remarque :** Cette option d'instance s'applique à la description du guide de commande dans la section **Décrire les besoins** et à la description des éléments de catalogue associés dans la section **Choisir des options** .
Compact Mode	Affiche le widget en mode compact lorsqu'il est configuré pour les petites surfaces (moins de 6*6).
Masquer le délai de livraison	Masque le délai de livraison de chaque élément de catalogue dans l'accordéon. Il n'est pas applicable pour la page récapitulative du guide de commande et le délai de livraison n'est jamais affiché sur la page récapitulative.
Comportement	
Afficher Ajouter au panier	Option permettant **d'afficher le bouton Ajouter au panier** sur la page récapitulative du guide de commande.

Information associée

Demander un guide de commande depuis Service Portal

Configurer les widgets du guide de commande

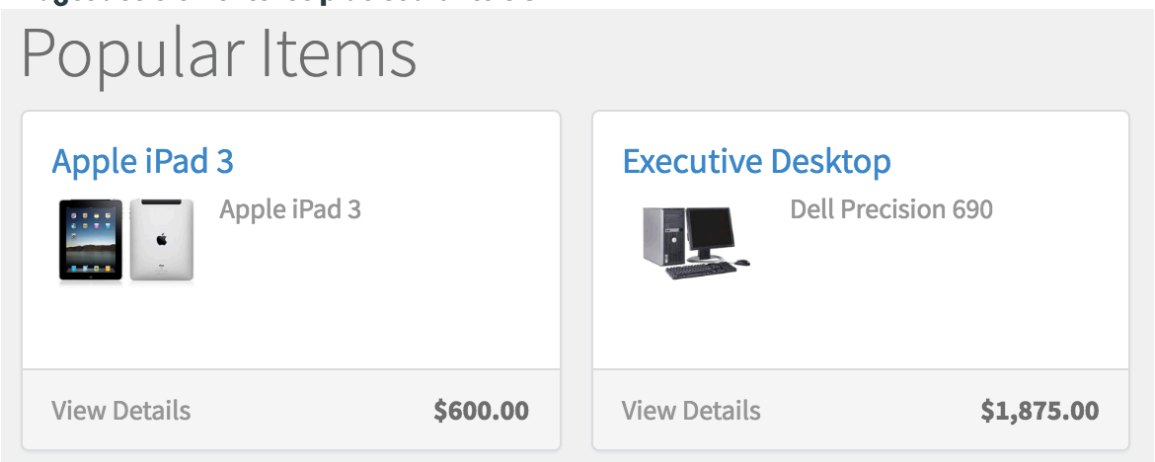
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des éléments les plus courants SC

Liste des Catalogue de services éléments que les utilisateurs achètent souvent. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget des éléments les plus courants SC



Vous pouvez afficher les guides de commande dans le widget des éléments les plus courants de Service Catalog en tant que demande autonome au lieu des éléments commandés dans le cadre du guide.

Options d'instance

Options d'instance de widget des éléments les plus courants



Champs d'option d'instance de widget d'éléments les plus courants

Champ	Description
Limite	Nombre maximal d'éléments populaires affichés. Le nombre par défaut est 9.
Inclure les créateurs d'enregistrements	Inclut les demandes effectuées par l'intermédiaire de créateurs d'enregistrements .

Traduction automatique

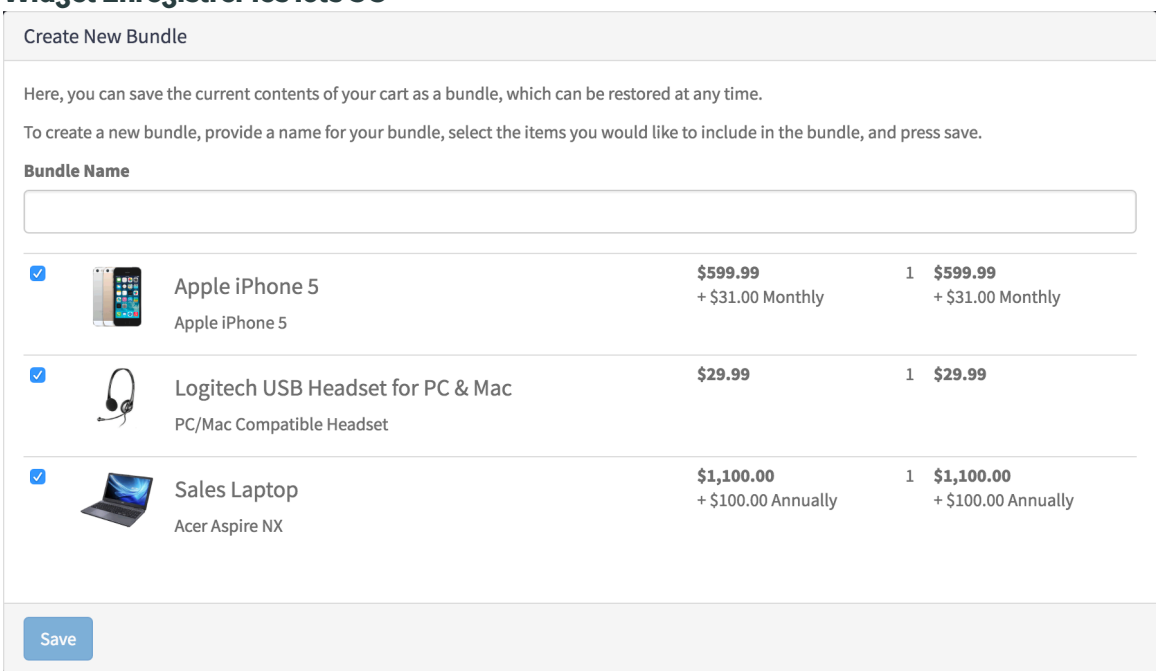
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Widget Enregistrer les lots SC

Le widget Enregistrer les lots vous permet d'enregistrer des éléments de catalogue spécifiques pour les réutiliser. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget Enregistrer les lots est incorporé au widget Panier SC.

Widget Enregistrer les lots SC



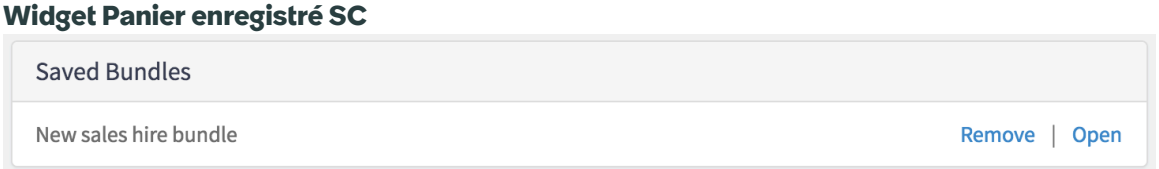
Options d'instance

Le widget Enregistrer les lots n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget Paniers enregistrés SC

Le widget Paniers enregistrés affiche les lots créés et enregistrés précédemment à partir du Catalogue de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Panier enregistré SC

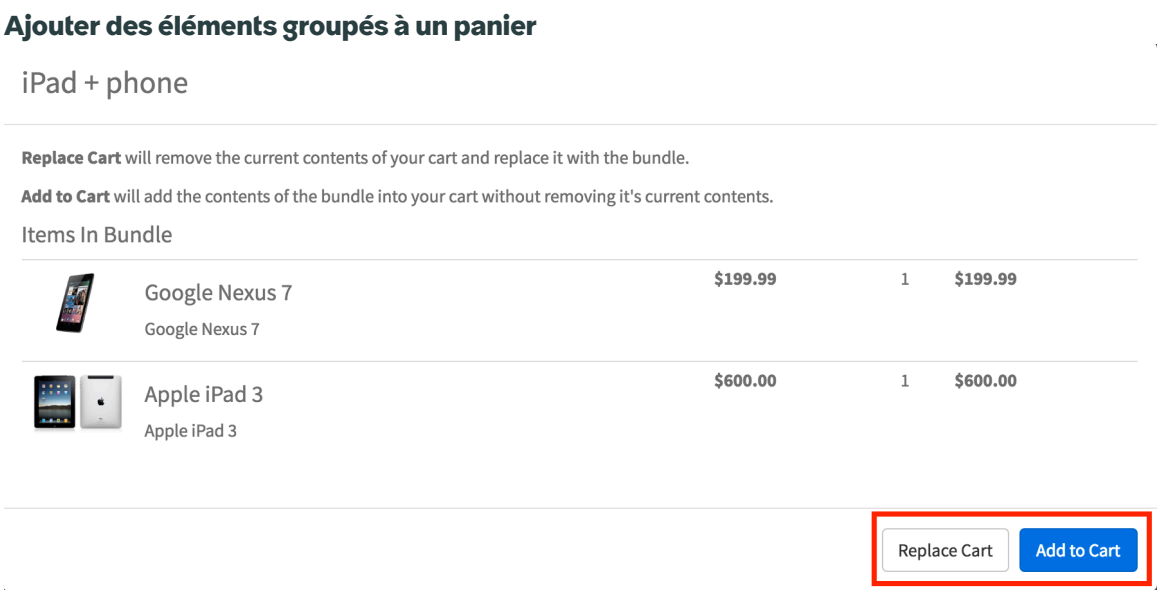


Lorsque vous ajoutez un lot de panier existant à un panier d'achats, vous avez deux options. Vous pouvez :

- Remplacez les éléments du panier par les éléments du lot.
- Ajoutez le lot en plus du reste des éléments dans le panier.

Traduction automatique

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



Options d'instance

Le widget Paniers enregistrés n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget SC Défiler vers le haut

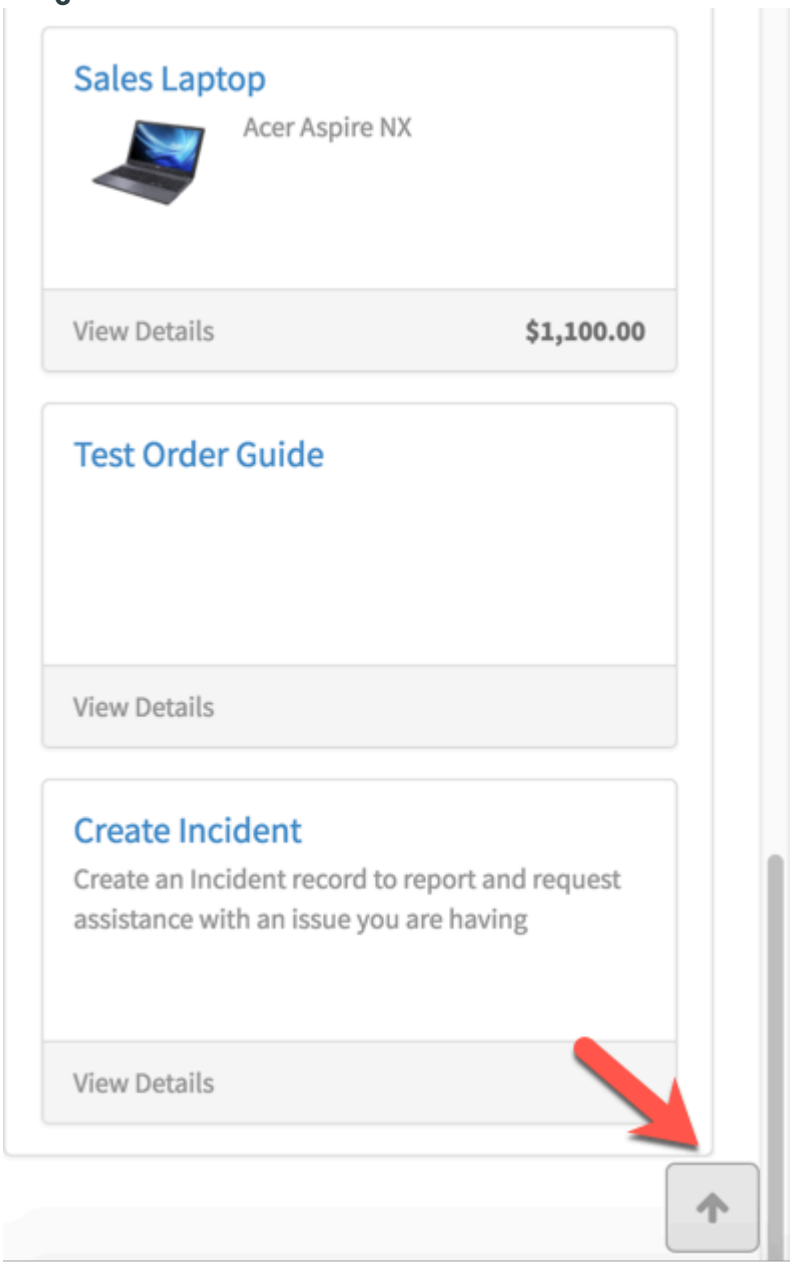
Dans la Portail de services vue mobile, le widget SC Scroll to top (sc_scroll_to_top) vous permet de faire défiler l'écran vers le haut après avoir fait défiler vers le bas. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Ce widget s'affiche lorsque vous commencez à faire défiler vers le haut après avoir atteint une hauteur d'écran spécifique.

Traduction automatique

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

Widget SC Défiler vers le haut



Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget SC Scroll to top (Faire défiler vers le haut). Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget SC Faire défiler vers le haut

Hauteur à partir du haut (px)	Hauteur de l'écran où le widget s'affiche lorsque vous commencez à faire défiler vers le haut.

Widget Panier SC

Le widget Panier SC (sc-shopping-cart-v2), utilisé avec Catalogue de services, stocke toutes vos commandes au même endroit. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

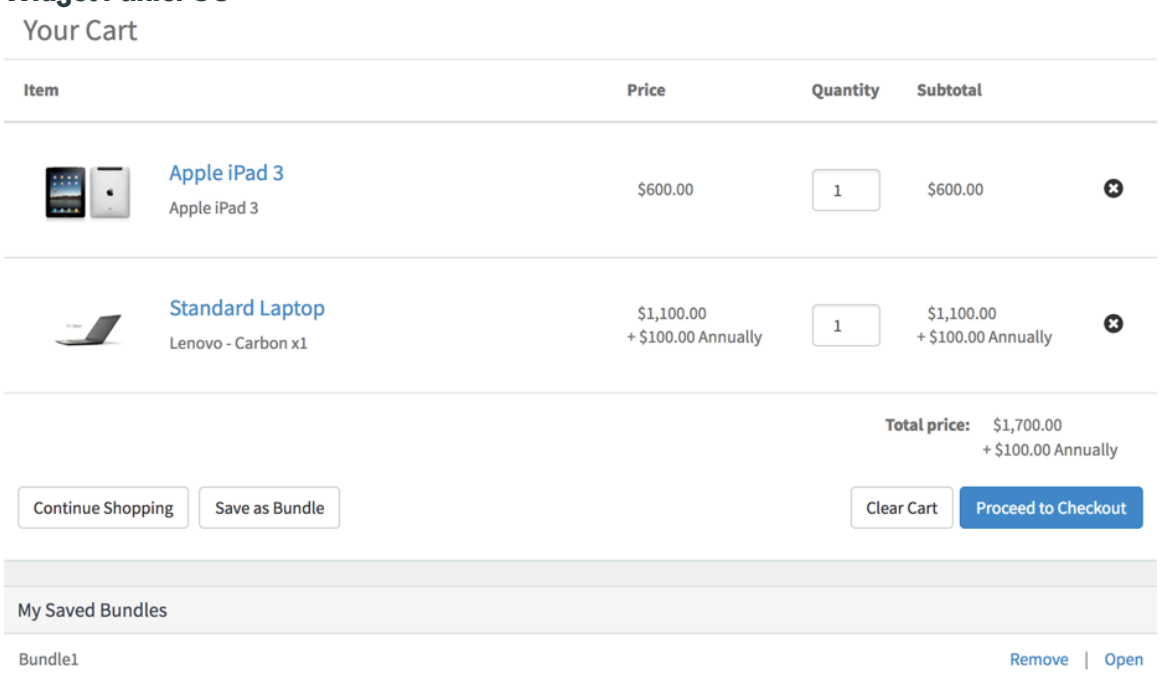
Traduction automatique

© 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.

Utilisez le widget de panier d'achats pour :

- Contrôlez la quantité d'éléments dans le panier.
- Ajoutez des éléments à un panier. Ces informations sont stockées dans la table sc_cart.
- Définissez pour qui les éléments sont demandés.
- Enregistrez des éléments spécifiques ensemble dans un lot, qui peut être rechargé ultérieurement. Vous pouvez remplacer les éléments du panier par les lots enregistrés, ou ajouter les lots aux éléments du panier.
- Supprimez tous les articles de votre panier.

Widget Panier SC



Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Panier SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Panier SC

Champ	Description
Présentation	
Couleur d'amorce	Combinaison de couleurs pour le widget. Les couleurs par défaut sont définies par le thème du portail, mais si vous souhaitez que l'instance ait une couleur spécifique, sélectionnez l'option dans la liste.
Comportement	
Modèle de panier	Saisissez le nom d'un modèle ng-template que vous souhaitez utiliser pour fournir un modèle différent pour le panier d'achats. Par défaut, deux modèles ng-templates sont fournis : small_shopping_cart_v2.html et large_shopping_cart_v2.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.

Options d'instance pour le widget Panier SC (suite)

Champ	Description
Mettre à jour automatiquement le panier	Met à jour automatiquement le panier sur l'ensemble des sessions.

Information associée

Ajouter un élément de catalogue au panier d'achats

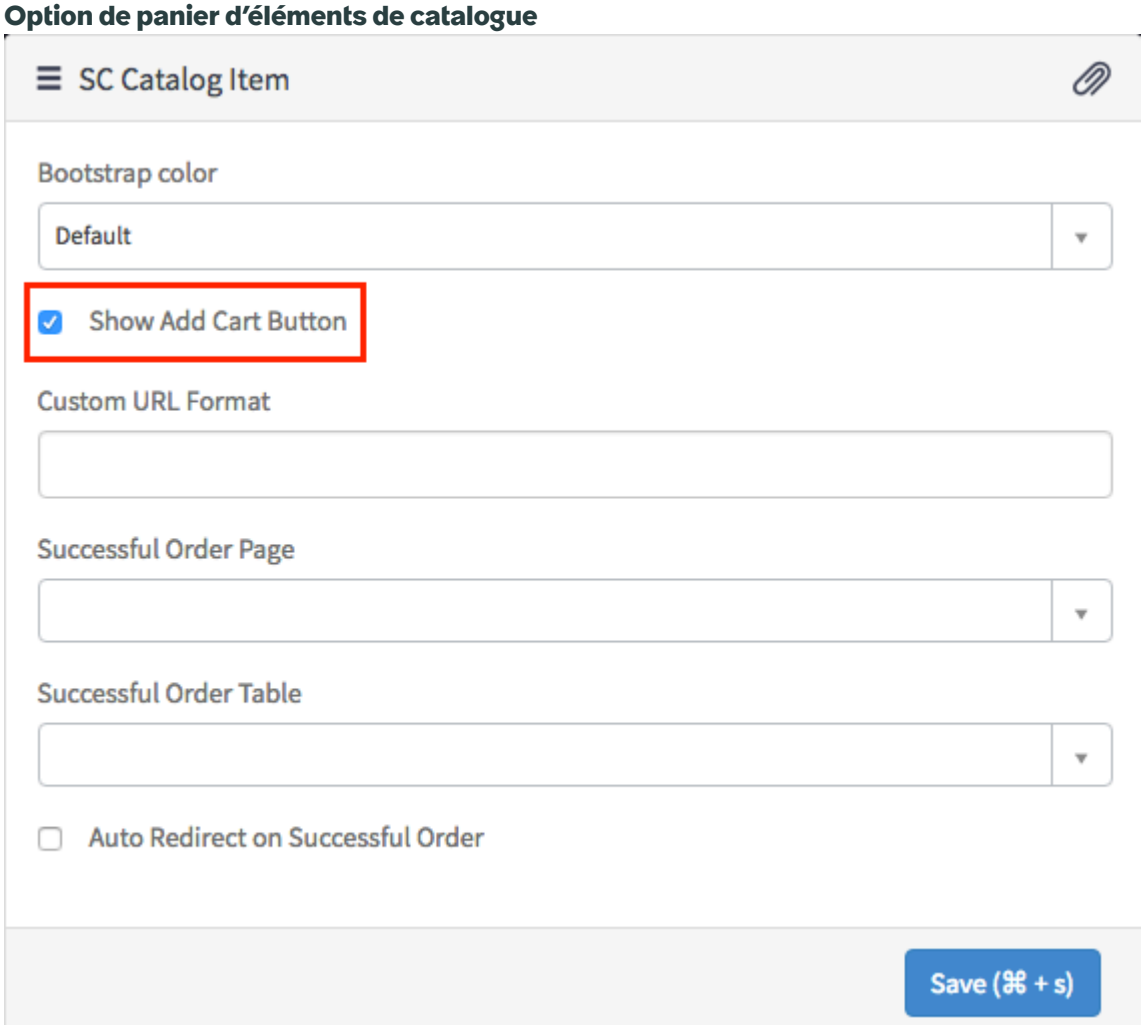
Activer le widget Panier

Le widget de panier d'achats est activé automatiquement pour les instances effectuant une mise à niveau vers Istanbul, mais il existe plusieurs façons d'activer ou de désactiver manuellement le widget.

Pour activer le panier d'achats pour un élément de catalogue :

1. Accédez à un élément de catalogue sur la page Service Catalog de Service Portal.
2. CTRL+clic droit sur un widget d'élément de catalogue pour ouvrir les options d'instance de widget.
3. Sélectionnez ou décochez l'option **Afficher le bouton Ajouter un panier** pour activer ou désactiver le panier d'achats pour cet élément de catalogue particulier.

Option de panier d'éléments de catalogue



Traduction automatique

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

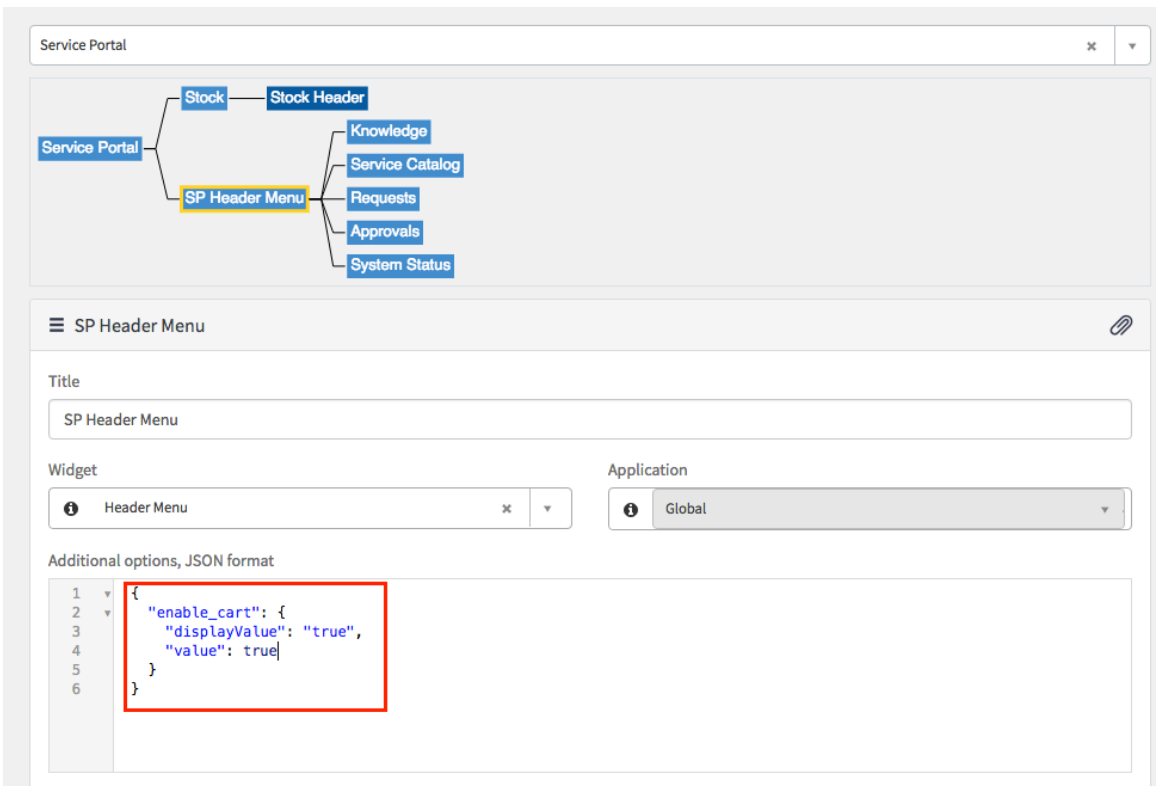
Pour activer le panier d'achats dans l'en-tête du portail :

1. À partir de la page de configuration de Service Portal, sélectionnez l'éditeur de portail.
2. Sélectionnez le menu d'en-tête du fournisseur de services dans la hiérarchie du portail.
3. Dans la section **Options supplémentaires** , assurez-vous que la valeur Activer le panier est définie sur **vrai**.

```
{
 "enable_cart": {
  "displayValue": "true",
  "value": true
 }
}
```

Définissez la valeur sur **faux** pour masquer le panier d'achats.

Panier d'achats dans le menu d'en-tête



Traduction automatique

Activer les mises à jour automatiques du panier d'achats

Mettez automatiquement à jour le panier d'achats sur toutes les sessions lorsque les utilisateurs apportent des modifications à partir de plusieurs onglets et plateformes.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Dans la bannière, cliquez sur **Panier**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, cliquez sur le widget de liste de souhaits, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Cochez la case Mise **à jour automatique du panier** et cliquez sur **Enregistrer**.
5. Effectuez ces étapes uniquement pour les clients de mise à niveau.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

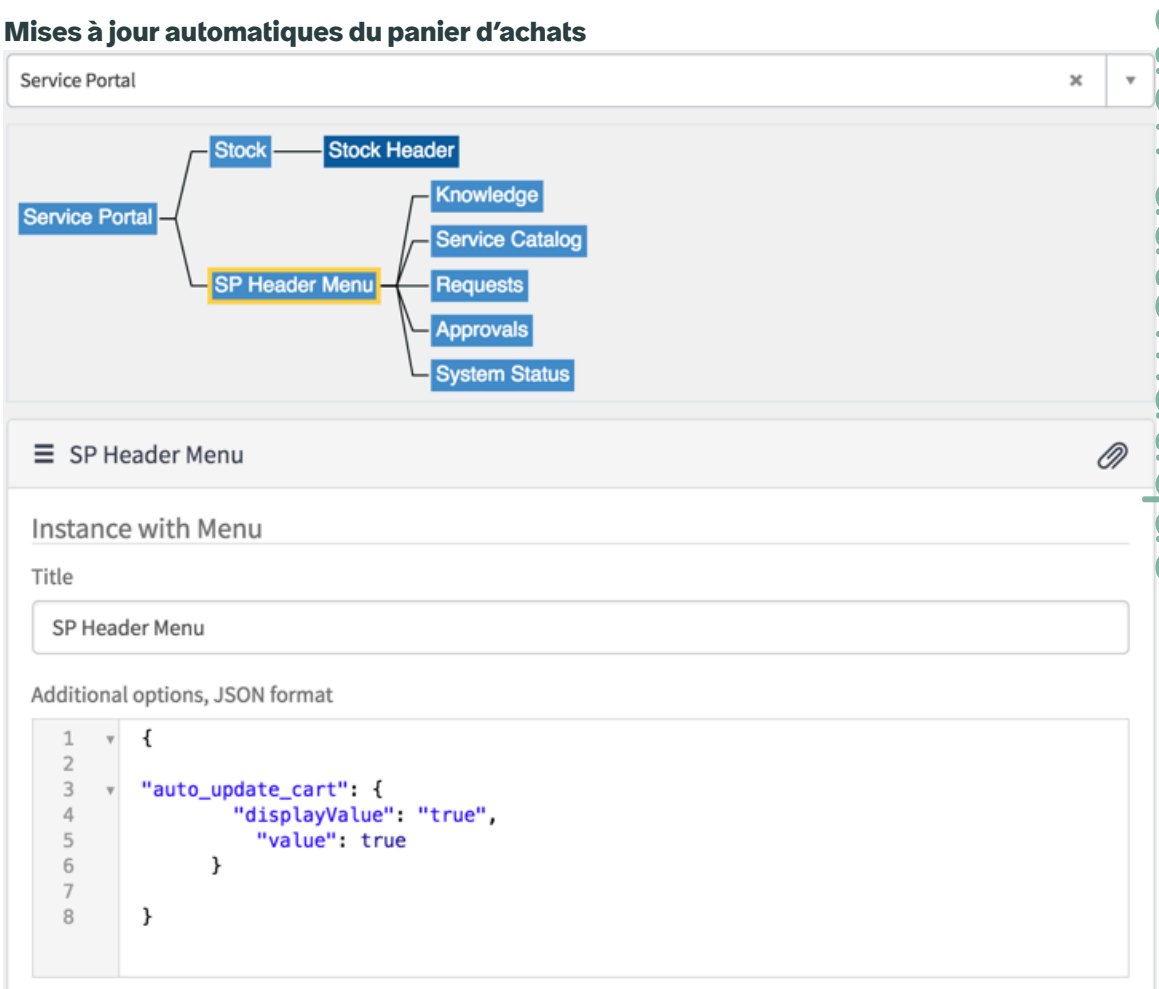
   b. Dans la bannière, cliquez sur **Portails**.

   c. Dans la liste, assurez-vous que **Service Portal** est sélectionné.

   d. Dans l'organigramme du portail, sélectionnez **Menu d'en-tête du portail de services**.

   e. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , définissez la valeur de auto_update_cart sur **vrai**.

```
"auto_update_cart": {
      "displayValue": "true",
       "value": 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.

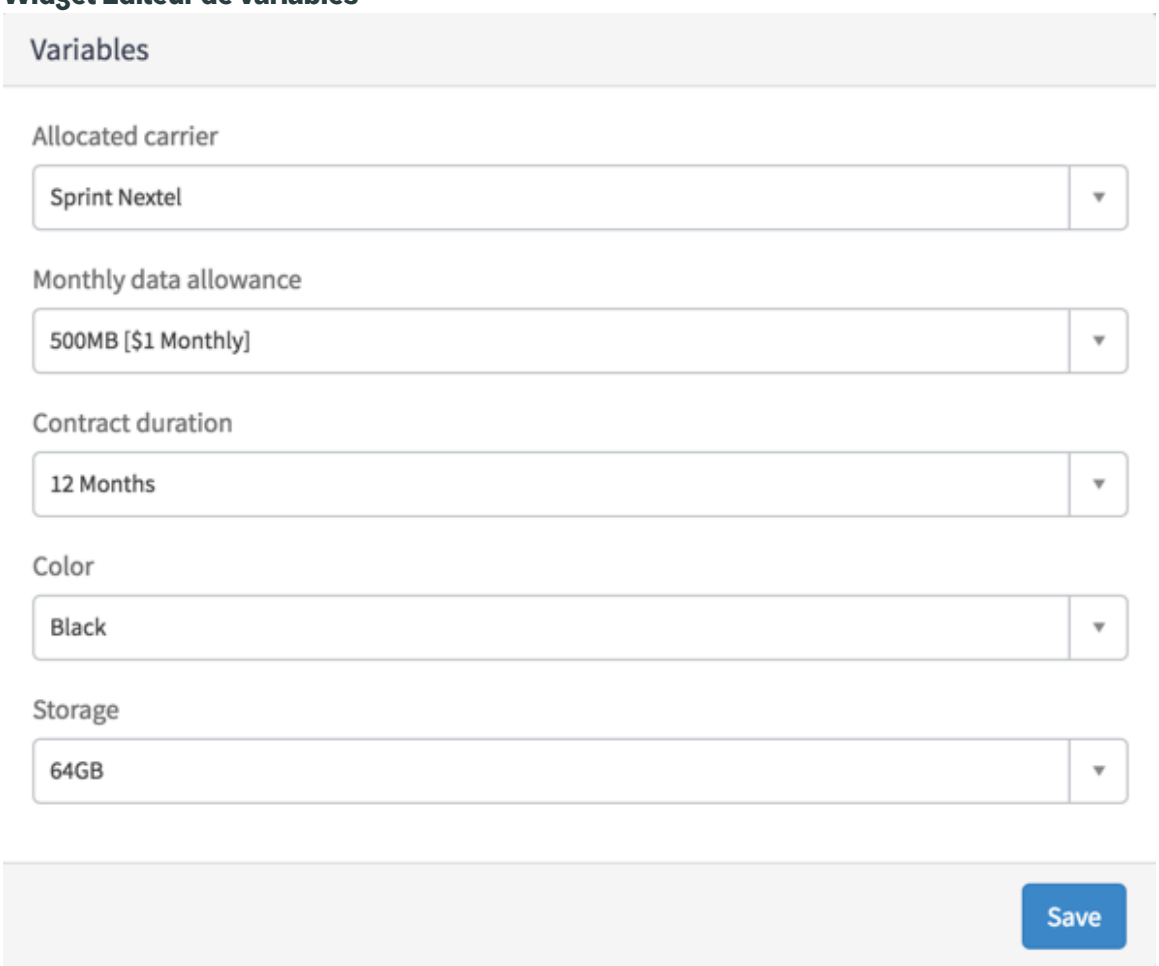
Widget de l'éditeur de variables du fournisseur de services

Le widget Éditeur de variables vous permet de modifier les spécifications que vous avez choisies pour un élément dans le Catalogue de servicesfichier . Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Vous pouvez intégrer le widget d'éditeur de variables dans le widget de panier d'achats pour permettre aux utilisateurs de modifier et d'apporter des modifications à leurs éléments de panier. Les options incluses dans le widget sont déterminées par l'élément de catalogue spécifique et les variables qui ont été configurées pour lui.

Pour en savoir plus sur les variables de catalogue de services disponibles dans , consultez Types de variables de catalogue de Portail de servicesservices.

Widget Éditeur de variables



Traduction automatique

Options d'instance

Le widget Éditeur de variables est incorporé dans le cadre du widget de panier d'achats. Par conséquent, aucune option d'instance n'est incluse.

Widget Panier de la liste de souhaits SC

Utilisez ce widget pour ajouter des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrement à la liste de souhaits afin de pouvoir les consulter. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la liste de souhaits est activée pour Service Catalog, le widget Panier de la liste de souhaits SC (sc_wishlist_cart) est disponible dans Service Portal. Une fois activé, les options suivantes sont disponibles :

- L'option **de menu Liste de souhaits** dans la barre de navigation principale.
- Le bouton **Ajouter à la liste de souhaits** du widget Commande pour les éléments de catalogue et les créateurs d'enregistrement.
- Une page de détails de liste de souhaits qui affiche tous les éléments de la **liste de souhaits**.

Depuis la page des détails de la liste de souhaits, vous pouvez afficher ou supprimer des éléments de catalogue, effacer la liste de souhaits ou accéder à la page de destination de Service Catalog.

Widget Panier de la liste de souhaits SC



Options d'instance

Utilisez les options de l'instance de widget pour personnaliser les paramètres du widget Panier de la liste de souhaits SC. Pour personnaliser les paramètres de ce widget, appuyez sur la touche Ctrl, cliquez sur le widget et sélectionnez **Options d'instance**.

Options d'instance pour le widget Panier de la liste de souhaits SC

Champ	Description
Mise à jour automatique de la liste de souhaits	Met à jour automatiquement la liste de souhaits pour toutes les sessions.

Information associée

Ajouter un élément à la liste de souhaits dans Service Portal

Activer le widget Panier de la liste de souhaits SC dans Service Portal

Ajoutez des éléments de catalogue ou des créateurs d'enregistrement à la liste de souhaits après avoir activé la liste de souhaits.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Catalogue de services** > **Gérer les catalogues**.
2. Dans la liste Catalogues, sélectionnez **Service Catalog**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Sur le formulaire de catalogue, cochez la case **Activer la liste de souhaits** , puis cliquez sur **Mettre à jour**.
   L'option **de menu Liste de souhaits** s'affiche dans la bannière du portail de services.

   Remarque :
   La propriété **Utiliser les macros sc_layout de panier pilotées (true par défaut)** (*glide.sc.use_cart_layouts*) doit être définie sur true pour activer la liste de souhaits.

4. Pour activer l'option **de menu Liste de souhaits** dans la bannière Service Portal, effectuez ces étapes supplémentaires uniquement pour les clients de mise à niveau.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

   b. Dans la bannière, cliquez sur **Portails**.

   c. Dans la liste, assurez-vous que **Service Portal** est sélectionné.

   d. Dans l'organigramme du portail, sélectionnez **Menu d'en-tête du portail de services**.

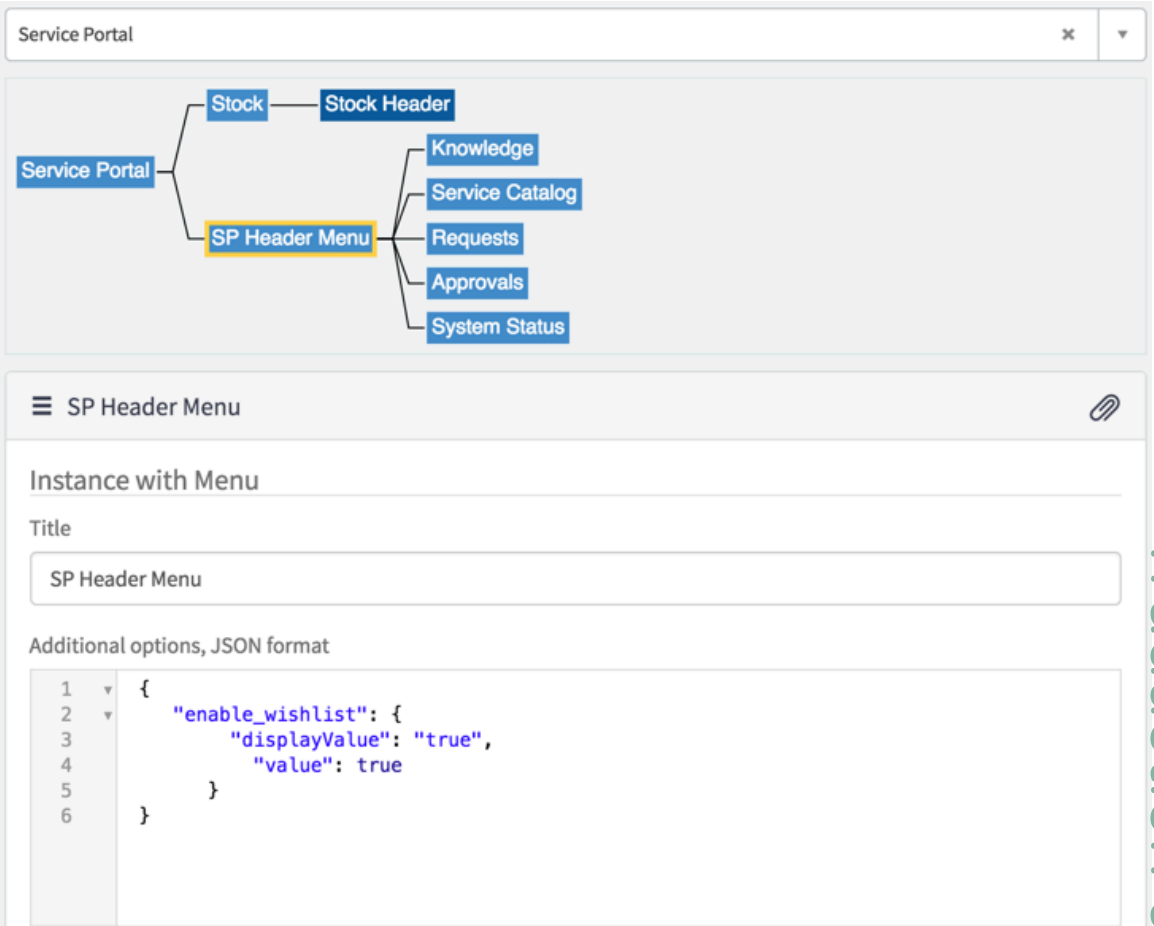
   e. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , définissez la valeur de enable_wishlist sur **vrai**.

```
"enable_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": 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.

Activer le widget Panier de la liste de souhaits SC



5. Activez l'icône Ajouter à la liste de souhaits ( ) dans le widget Commande d'un élément de catalogue ou d'un créateur d'enregistrement :

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Accueil du Portail de services** > **Commander quelque chose**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.

   b. Cliquez sur l'un des éléments de catalogue disponibles.

   c. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, cliquez sur un widget d'élément de catalogue, puis sélectionnez **Options d'instance**.

   d. Cochez la case **Afficher les boutons Ajouter/Mettre à jour la liste de souhaits** , puis cliquez sur **Enregistrer**.

Activer les mises à jour automatiques de la liste de souhaits

Mettez à jour automatiquement la liste de souhaits avec des modifications spécifiques à l'utilisateur provenant de plusieurs onglets et plateformes.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_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** > **Portail de services** > **Accueil du Portail de services**.
   La page d'accueil du portail de services s'affiche.
2. Accédez à la liste de souhaits.
3. Maintenez enfoncée la touche Ctrl, cliquez sur le widget de liste de souhaits, puis sélectionnez **Options d'instance**.
4. Cochez la case **Mise à jour automatique de la liste de souhaits** , puis cliquez sur **Enregistrer**.
5. Effectuez ces étapes supplémentaires uniquement pour les clients de mise à niveau.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.

   b. Dans la bannière, sélectionnez **Portails**.

   c. Dans la liste, assurez-vous que **Service Portal** est sélectionné.

   d. Dans l'organigramme du portail, sélectionnez **Menu d'en-tête du portail de services**.

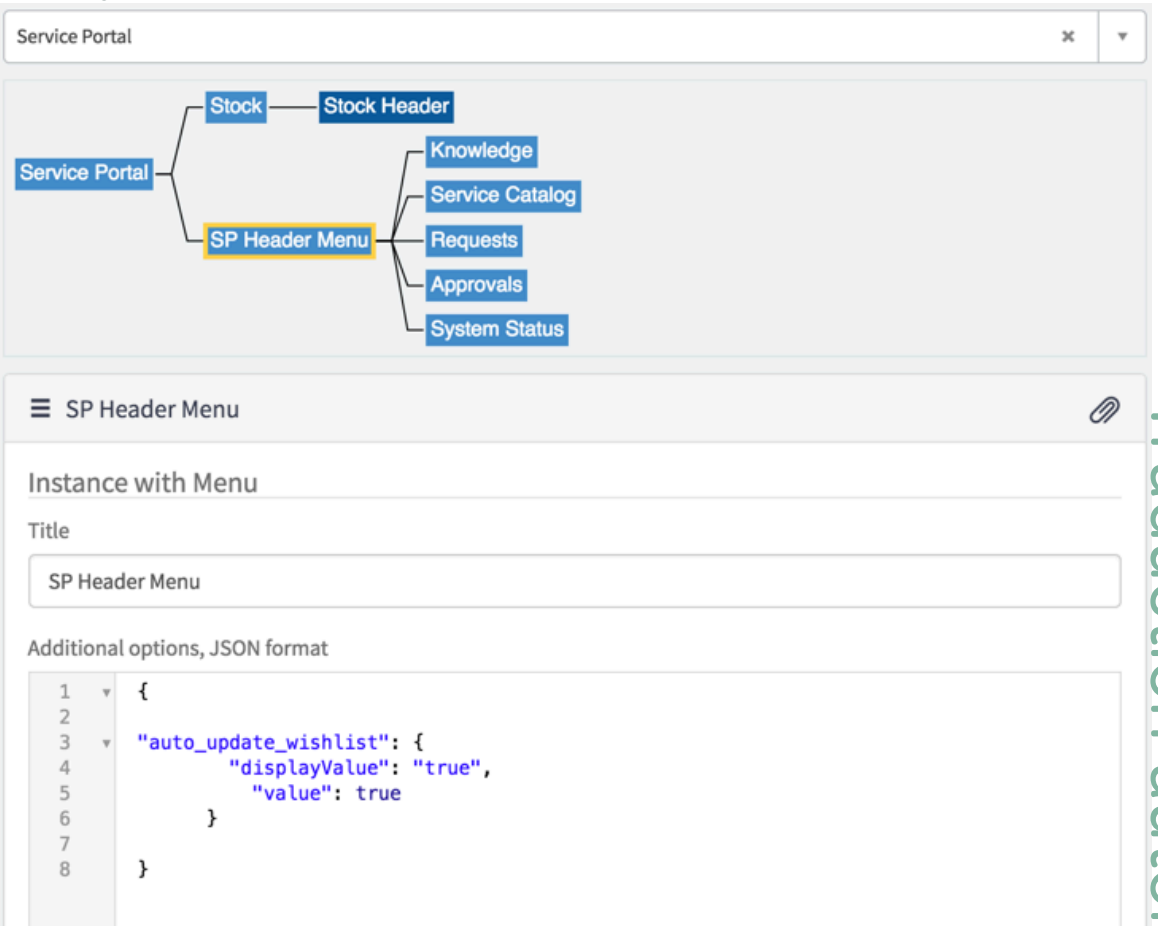
   e. Dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** , définissez la valeur `auto_update_wishlist` sur **Vrai**.

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.

```
"auto_update_wishlist": {
      "displayValue": "true",
       "value": true}
```

Mises à jour automatiques de la liste de souhaits



Traduction automatique

Widgets de la page de configuration de Service Portal

Portail de services utilise des widgets pour la configuration. Lorsque vous configurez une page ou un widget pour un portail dans la Portail de services page de configuration, vous utilisez Portail de services réellement des widgets pour le faire.

Portail de services Les widgets de configuration sont uniquement internes et ne peuvent pas être étendus.

Les widgets de page de configuration sont inclus dans le module d'extension Portail de services Pages de configuration [com.glide.service-portal.config], qui est activé automatiquement lorsque vous activez le module d'extension Portail de services pour Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm].

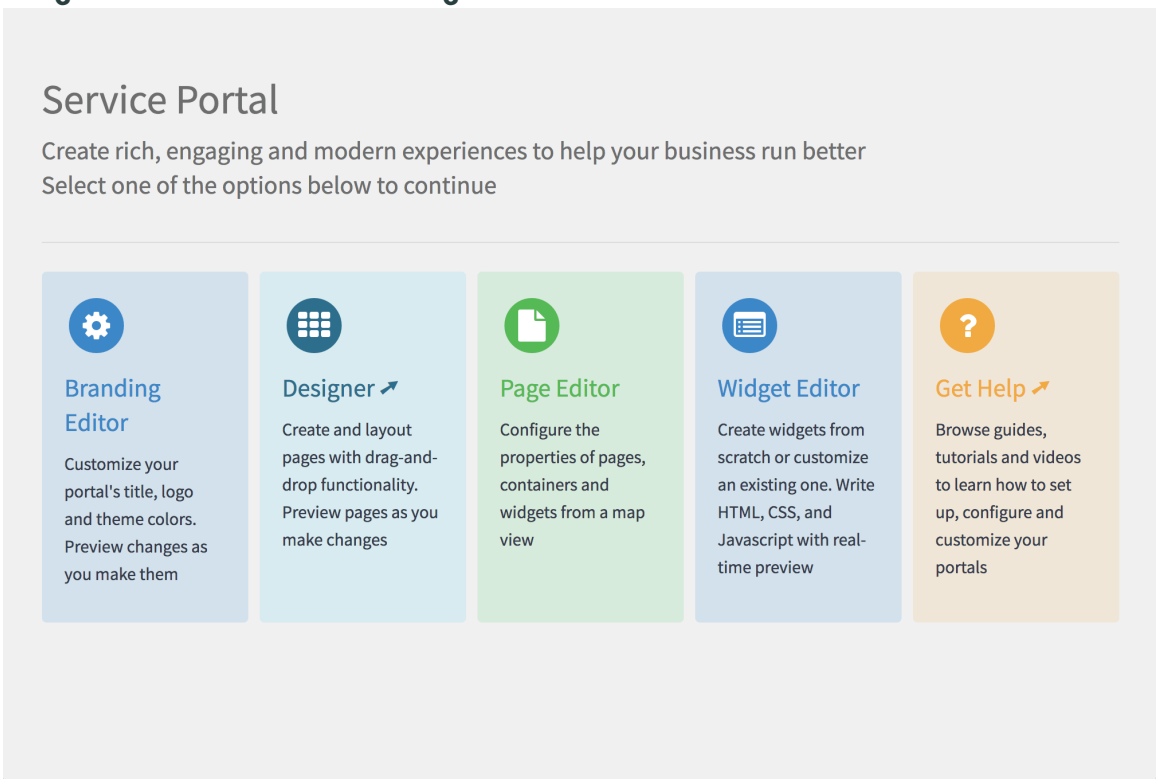
Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** pour afficher ces widgets en action.

Widget Vue d'ensemble de la configuration de Service Portal

Le widget Vue d'ensemble de la configuration de Service Portal est le widget qui apparaît sur la page d'accueil sp_config. Utilisez ce widget pour naviguer dans la configuration du portail de services. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Vue d'ensemble de la configuration de Service Portal



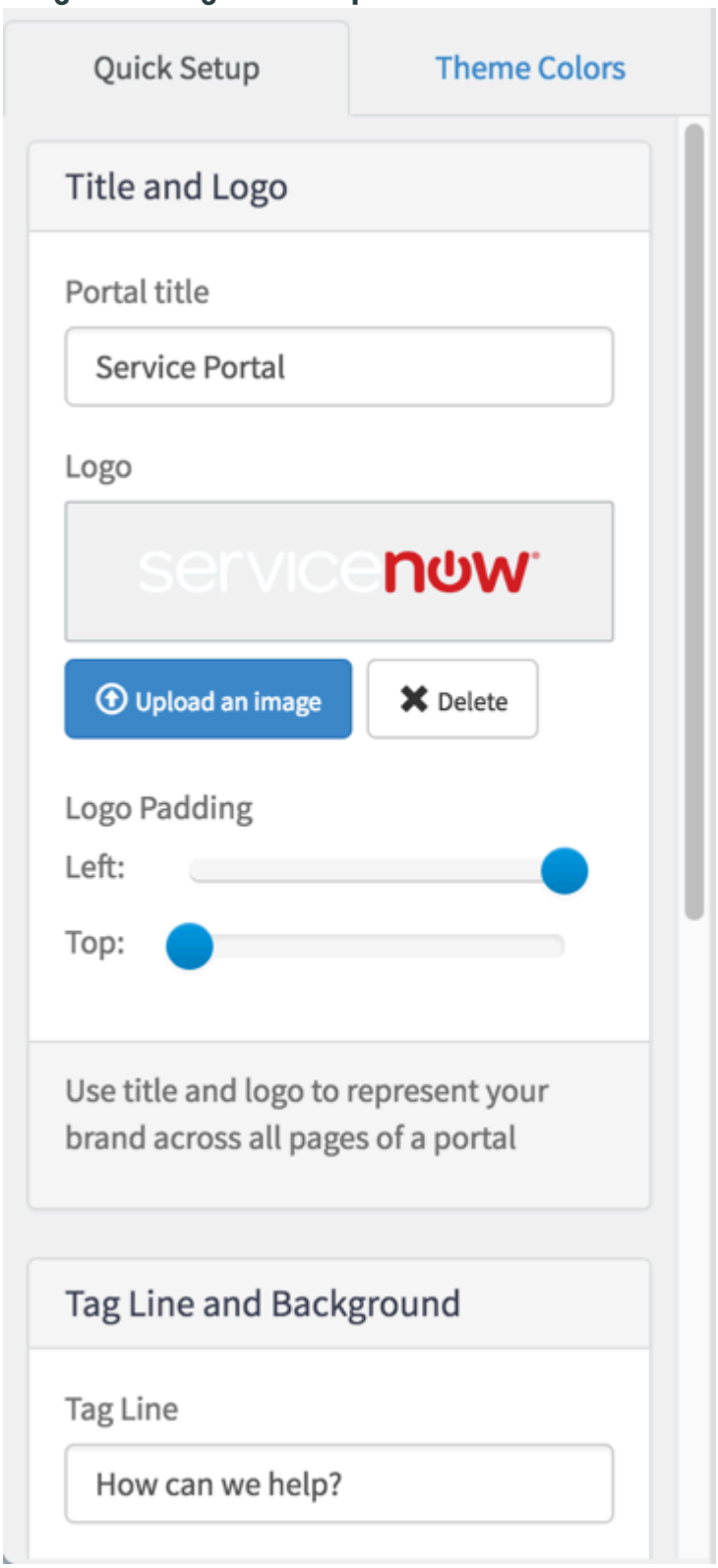
Widget de configuration du portail

Le widget Configuration du portail est le panneau de gauche de l'éditeur de marques, que vous utilisez pour configurer les thèmes de votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget de configuration du portail



Widget Carte de la page du fournisseur de services

Le widget Carte de page fonctionne dans l'éditeur de page pour afficher n'importe quelle page du portail de services dans une arborescence. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

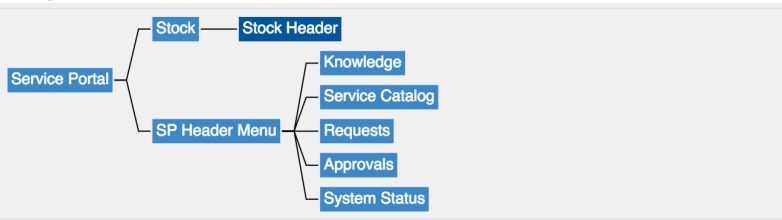
Widget Carte de la page du fournisseur de services



Widget Carte du portail du fournisseur de services

Le widget Carte du portail affiche votre portail dans une arborescence.

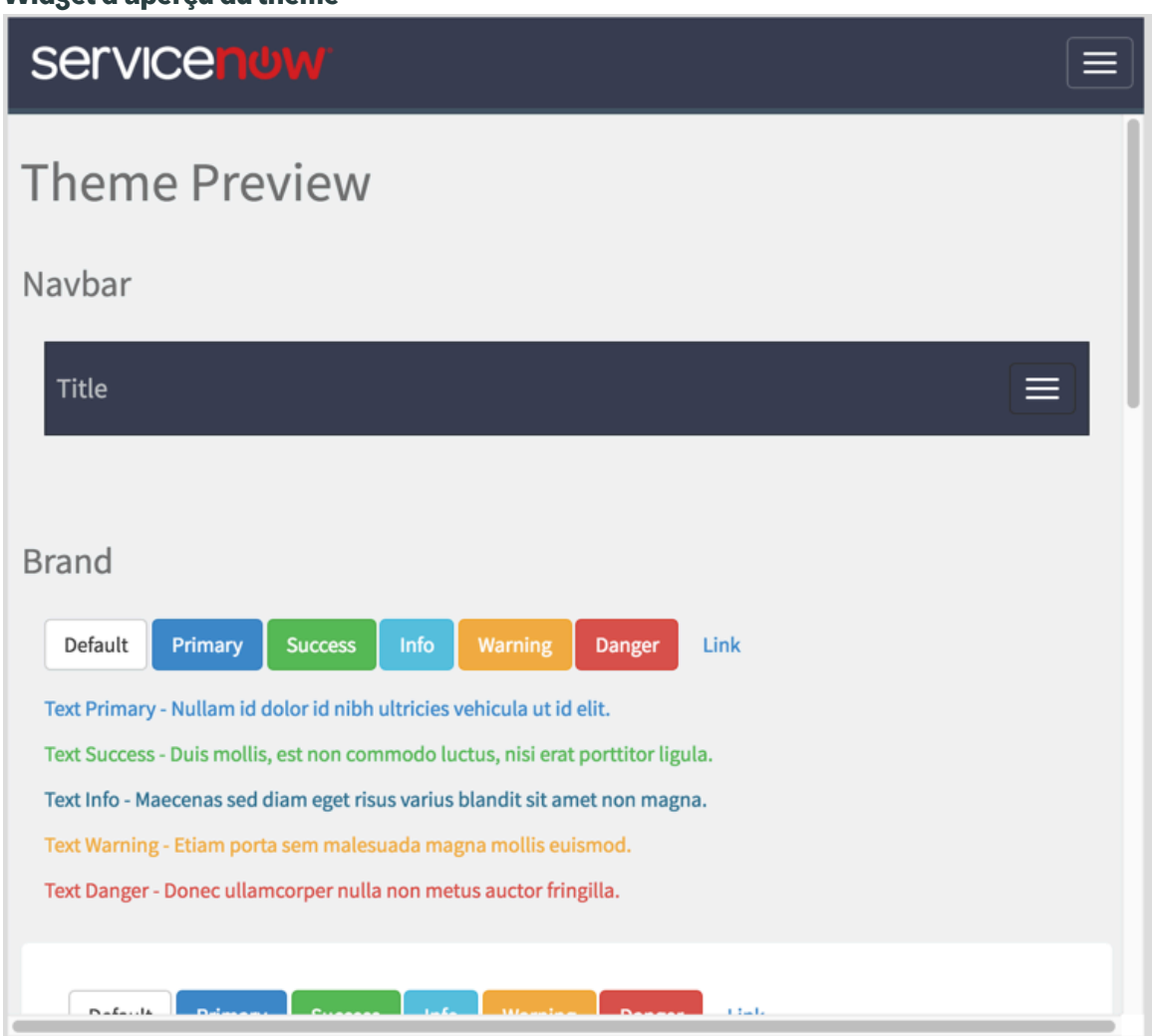
Widget Carte du portail du fournisseur de services



Widget d'aperçu du thème

Le widget Aperçu du thème s'affiche dans l'éditeur de marques et vous permet de visualiser tous les changements de thème que vous apportez à votre portail. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget d'aperçu du thème



Traduction automatique

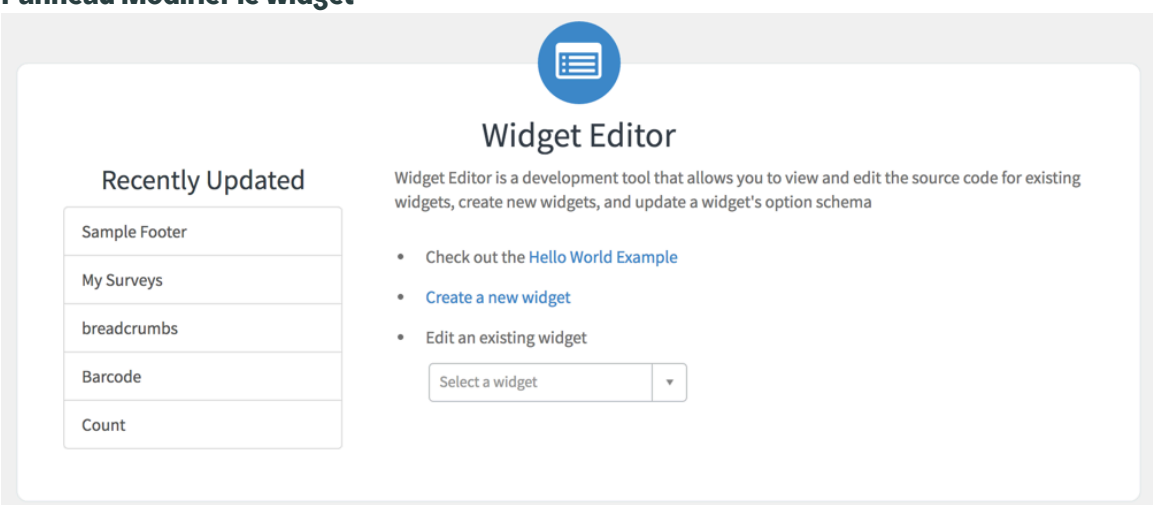
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Widget Panneau de modification de widget

Le panneau de modification de widget apparaît sur la page principale de l'éditeur de widget dans Service Portal Configuration (**Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**). Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Utilisez le panneau de modification de widget pour afficher les widgets qui ont été récemment mis à jour, créer un widget ou afficher un widget existant.

Panneau Modifier le widget



Widgets d'état de service Service Portal

Utilisez les widgets d'état de service pour afficher les pannes actuelles, planifiées et historiques des services d'entreprise à vos utilisateurs finaux.

Les widgets de catalogue de services font partie du module d'extension Service Portal Service Status [com.glide.service-portal.service-status], qui est activé automatiquement avec le module d'extension Service Portal for Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm].

Widget État du service d'entreprise

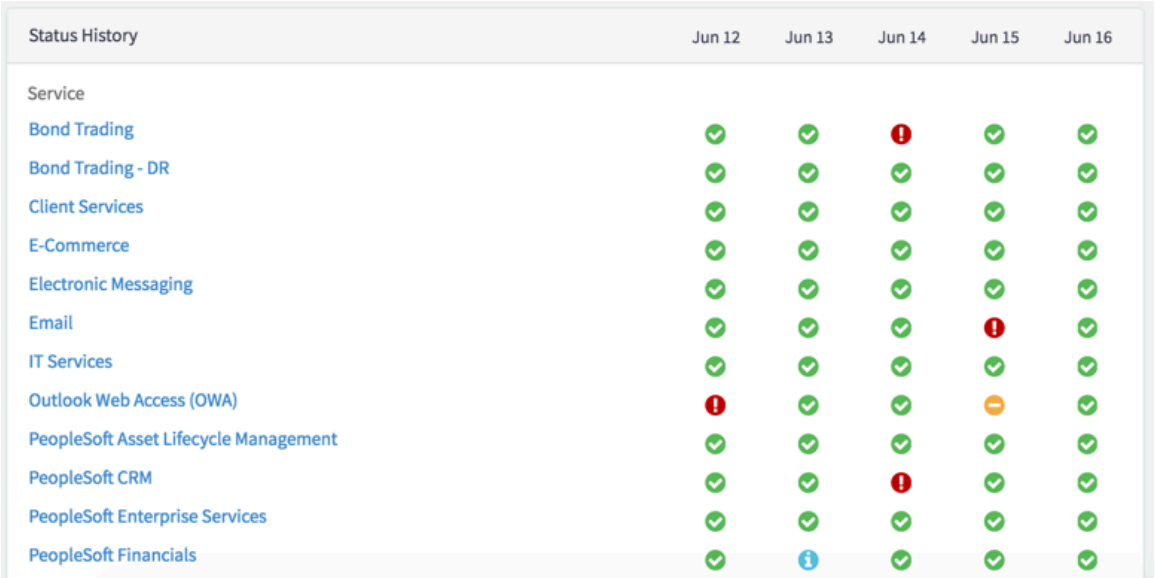
Affichez comment les services s'exécutent sur votre système. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget État du service d'entreprise extrait les informations de la table cmdb_ci_service. Vous pouvez modifier l'origine des données dans une version clonée du widget en ajustant les paramètres dans le script de serveur de widgets.

Traduction automatique

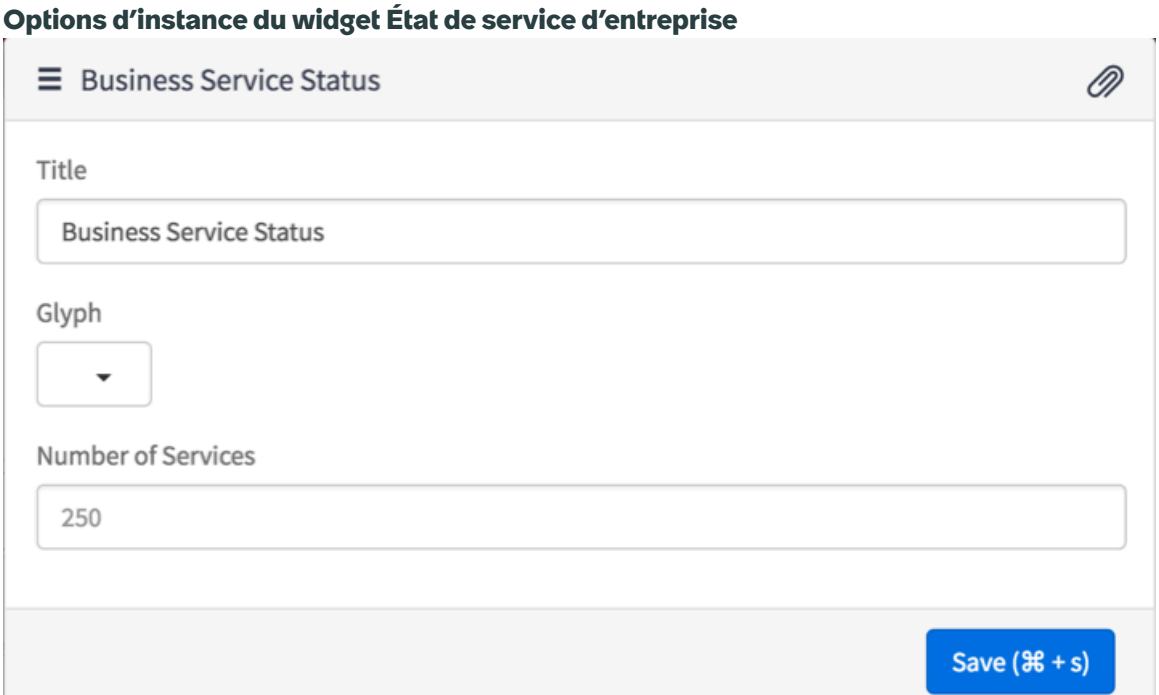
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Widget État du service d'entreprise



Options d'instance

Options d'instance du widget État de service d'entreprise



Champs d'options d'instance

Champ	Description
Titre	Nom du widget. Cela s'affiche uniquement dans l'en-tête pour les options d'instance de widget, il n'est pas orienté utilisateur. Pour modifier le titre de la liste de services, clonez et modifiez le widget HTML.
Glyphe	Icône du widget. Il ne s'agit pas d'une action en face-à-face avec l'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.

Champs d'options d'instance (suite)

Champ	Description
Nombre de services	Nombre de services affichés dans le widget. Le nombre par défaut est 250.

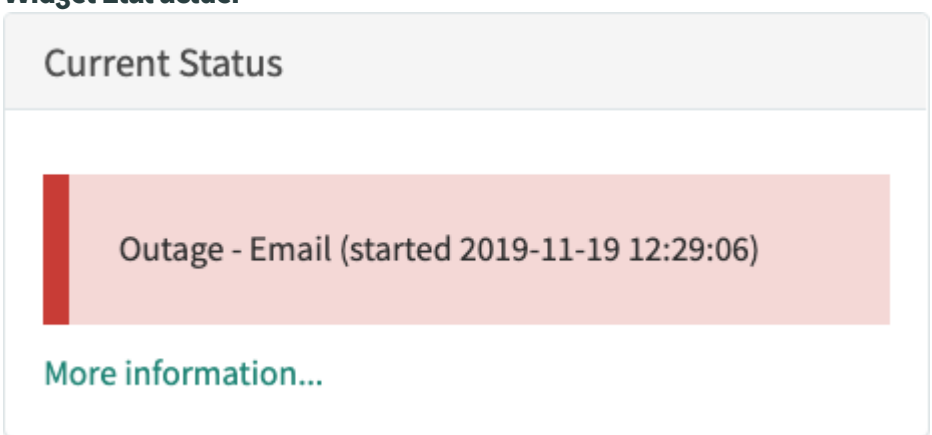
Widget État actuel

Le widget État actuel affiche tous les problèmes signalés dans le système. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget État actuel vérifie la table Pannes [cmdb_ci_outage] pour voir si le système connaît des pannes.

Les propriétaires de service et les gestionnaires de Service Desk signalent les pannes planifiées ou non planifiées en créant des enregistrements de panne. Chaque enregistrement de panne comprend des champs **de début** et **de fin** pour indiquer la durée de la panne. Si l'heure de **fin** est ultérieure ou vide, la panne est toujours en cours. Le widget État actuel affiche toutes les pannes en cours.

Widget État actuel



L'état actuel affiche les pannes uniquement pour les services, qui sont suivis dans la table Services [cmdb_ci_service].

Options d'instance

Utilisez les options d'instance pour configurer le widget État actuel pour une page de portail.

Champ	Description
Afficher les détails de la panne	Option permettant d'afficher les détails de l'enregistrement Panne [cmdb_ci_outage].
Autonome	Option pour supprimer les informations explicatives. Cette option ajoute également un lien vers d'autres informations.

Widget Maintenance planifiée

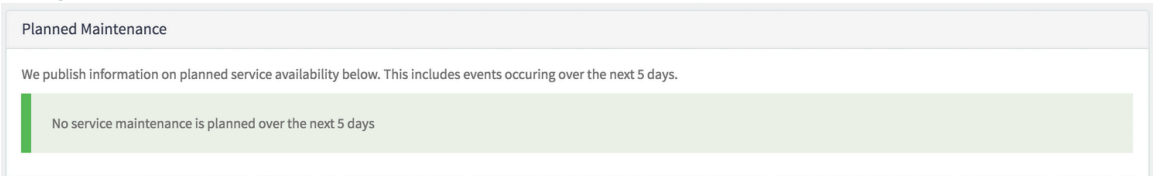
Décrit toute maintenance planifiée du système. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

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.

Le widget collecte des informations à partir de la table cmdb_ci_outage. Toute maintenance planifiée au cours des cinq jours suivants s'affiche dans le widget Maintenance planifiée.

Widget Maintenance planifiée



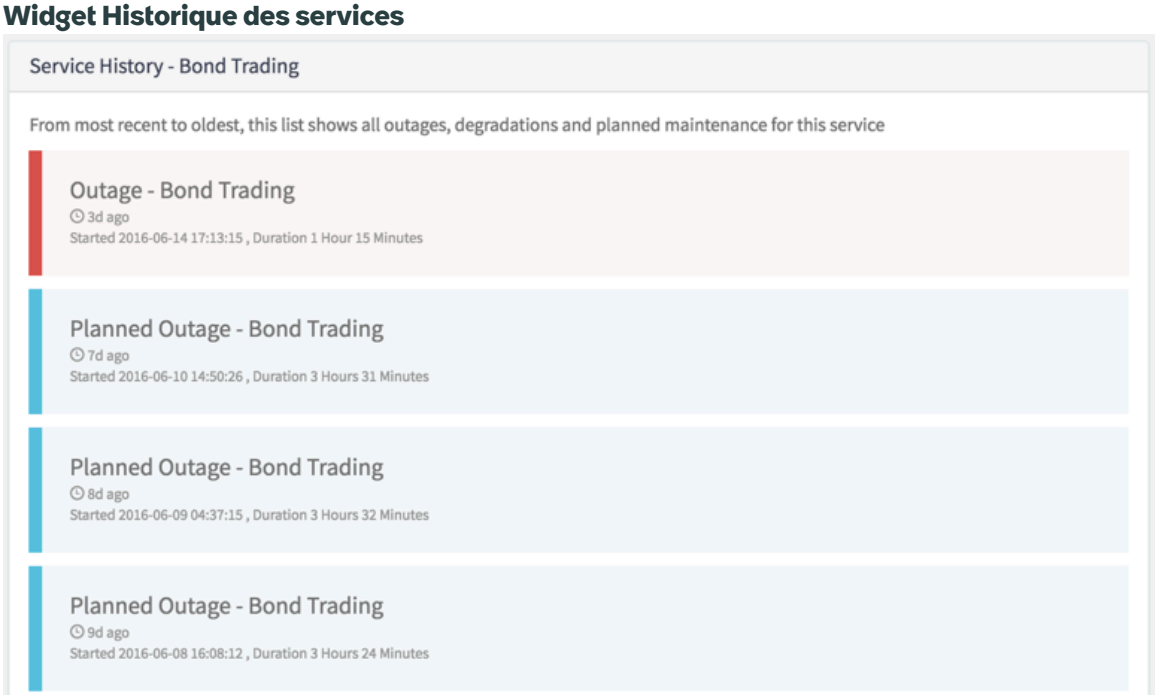
Options d'instance

Le widget Maintenance planifiée n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget Historique des services

Affiche l'historique de l'état d'un service spécifique. Par exemple, si le widget Bond Trading a un historique de pannes ou de dégradations planifiées, il affiche celles-ci avec des combinaisons de couleurs variées pour différencier le type de panne. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Historique des services



Options d'instance

Le widget Historique des services n'inclut aucune option d'instance.

Widget d'état de service

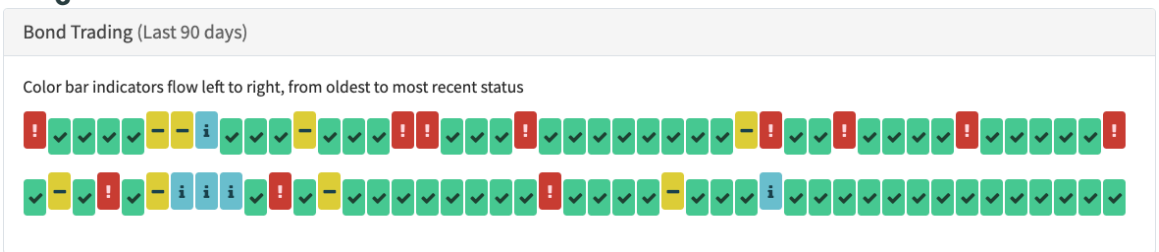
Le widget État de service fournit une représentation visuelle de la disponibilité du service au cours des trois derniers mois. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Le widget État de service affiche l'historique de disponibilité du service pour un service issu de la table Services [cmdb_ci_service]. Le widget utilise l'URL de la page pour déterminer le service à représenter.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'état de service



Chaque pilule représente une journée. Chaque couleur correspond à un type de disponibilité du service. Pour inclure des détails supplémentaires lorsque vous survolez une pilule, tels que le numéro de tâche ou une brève description, vous devez cloner le widget et modifier le script serveur.

Couleur	Disponibilité du service
Vert	Aucun problème
Bleu	Maintenance planifiée
Jaune	Dégradation du service
Rouge	Panne

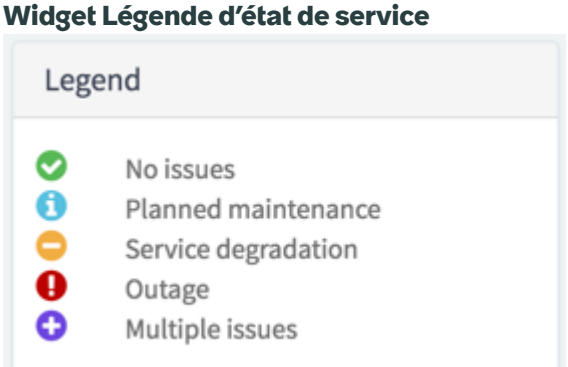
Options d'instance

Le widget État de service n'a pas d'options d'instance incluses.

Widget Légende d'état de service

À utiliser simultanément avec le widget Historique des états pour afficher la signification des icônes du widget Historique des statuts. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins professionnels.

Widget Légende d'état de service



Options d'instance

Le widget Légende de l'état de service n'a pas d'options d'instance incluses.

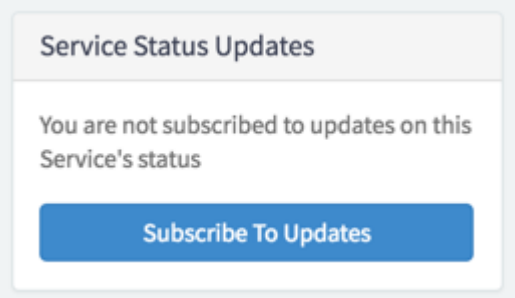
Widget d'abonnement d'état de service

Utilisé conjointement avec le widget d'état de service. Les utilisateurs s'abonnent pour recevoir des mises à jour sur l'état du service. Vous pouvez utiliser ce widget du système de base tel quel dans votre portail ou le cloner en fonction de vos besoins 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.

Widget d'abonnement d'état de service



Options d'instance

Le widget Abonnement à l'état de service n'a pas d'options d'instance incluses.

Configurer la recherche dans un portail

Portail de services Affiche les données de résultats de recherche dans un widget de la page de recherche. Pour rendre les données consultables à partir de Portail de services, vous pouvez extraire les données d'une seule table au sein de votre ServiceNow instance, de plusieurs ServiceNow tables ou d'un site externe.

Moteurs

Recherche IA

Recherche IA fournit un moteur de recherche moderne et à la portée de tous qui est plus rapide et plus utile que l'ancien moteur de recherche Zing. Les utilisateurs du portail peuvent trouver des réponses plus rapidement et plus facilement grâce à des fonctionnalités telles que la saisie semi-automatique des requêtes de recherche, la prise en charge du langage naturel et la gestion des fautes de frappe. AI Search est uniquement pris en charge dans Service Portal, Employee Center (ESC), Consumer Service Portal et Customer Service Portal. Les portails personnalisés doivent être créés à partir d'une base de référence de l'un de ces portails pour disposer de la fonctionnalité Recherche IA.

Zing

Zing est l'ancien moteur d'indexation et de recherche de texte utilisé à l'origine par Portail de services. Certains portails utilisent encore ce moteur de recherche par défaut.

Rechercher des analyses et des suggestions

Générer des suggestions de recherche pertinentes pour les utilisateurs et surveillez l'analyse de recherche pour comprendre ce que les utilisateurs recherchent et s'ils trouvent ce dont ils ont besoin. Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité Now Platform. Pour plus d'informations, consultez Suggestions de recherche .

Générer des suggestions à partir de widgets personnalisés

Par défaut, les tables Événements de recherche [sys_search_event] et Rechercher des événements par source [sys_search_source_event] recueillent des données de recherche à partir de widgets de recherche du système de base. Pour générer des analyses de recherche à partir de widgets de recherche personnalisés Portail de services , utilisez l'API GlideSPSearchAnalytics. Pour plus d'informations, consultez GlideSPSearchAnalytics .

Traduction automatique

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

Recommandations de performances

Afin d'éviter toute dégradation des performances et de garantir une expérience de recherche rapide aux utilisateurs finaux, suivez ces recommandations.

- Limitez autant que possible les sources de recherche afin d'effectuer uniquement les requêtes nécessaires. Par exemple, si une recherche ne doit renvoyer que des incidents actifs, ajoutez une condition à la source de recherche définie sur **[Actif] [est] [vrai].** Une recherche qui interroge uniquement les incidents actifs est plus rapide qu'une recherche qui interroge tous les enregistrements de la table d'incidents.
- Créez des éléments de facette et des requêtes mappées avec 30 éléments de filtre maximum. Pour vérifier, testez chaque source de recherche avec différents mots clés en tant qu'utilisateur avec des autorisations minimes.

Remarque :
Portail de services Les résultats de recherche s'affichent uniquement sous forme de texte. Les balises HTML, les images et la mise en forme ne s'affichent pas dans les résultats de recherche.

Recherche IA dans Portail de services

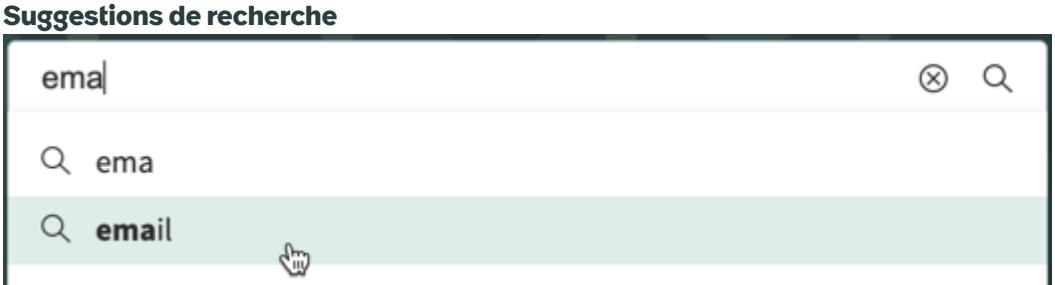
Configurez l'application ServiceNow Recherche IA pour Portail de services afin que les utilisateurs du portail profitent des fonctionnalités de requête intelligentes et trouvent rapidement les réponses dont ils ont besoin.

Fonctionnalités de Recherche IA

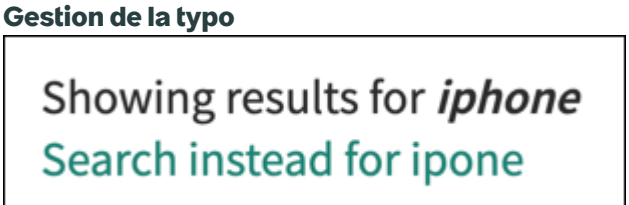
Recherche puissante et flexible

Contrairement à l'ancienne recherche Zing utilisée dans les versions précédentes, Recherche IA elle est plus rapide et plus utile. Les utilisateurs du portail peuvent trouver des réponses plus rapidement et plus facilement grâce à des fonctionnalités telles que la saisie semi-automatique des requêtes de recherche, la prise en charge du langage naturel et la gestion des fautes de frappe.

Suggestions de recherche



Gestion de la typo



Des résultats de recherche pertinents et exploitables

Lorsque Recherche IA l'option est activée dans Portail de services, le moteur de recherche du portail capture des informations sur l'utilisateur, telles que son

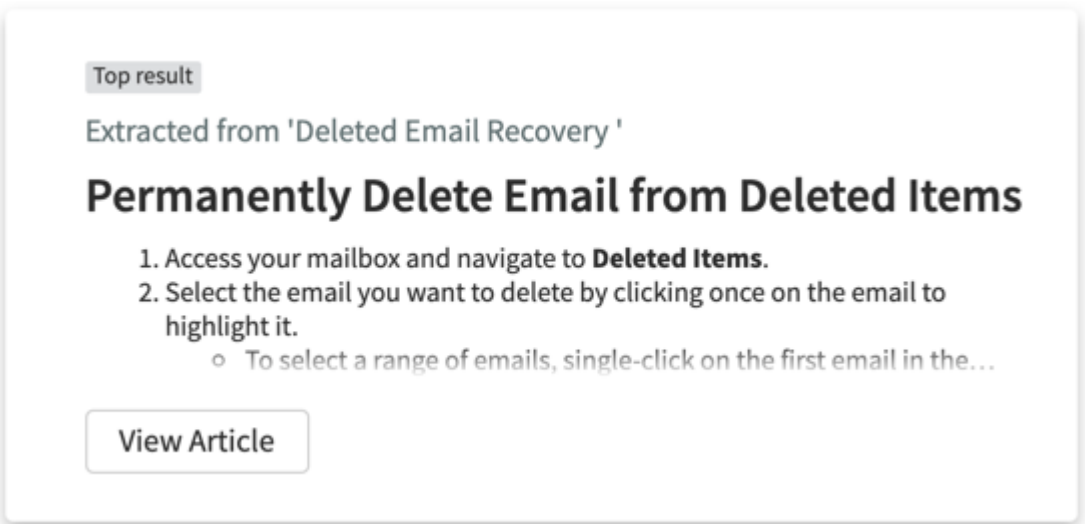
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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, son emplacement, son département, ses actifs et son historique de recherche, et renvoie des résultats de recherche pertinents et personnalisés.

Recherche IA inclut également des résultats Genius qui permettent aux utilisateurs d'effectuer une action directement à partir de la liste des résultats de recherche.

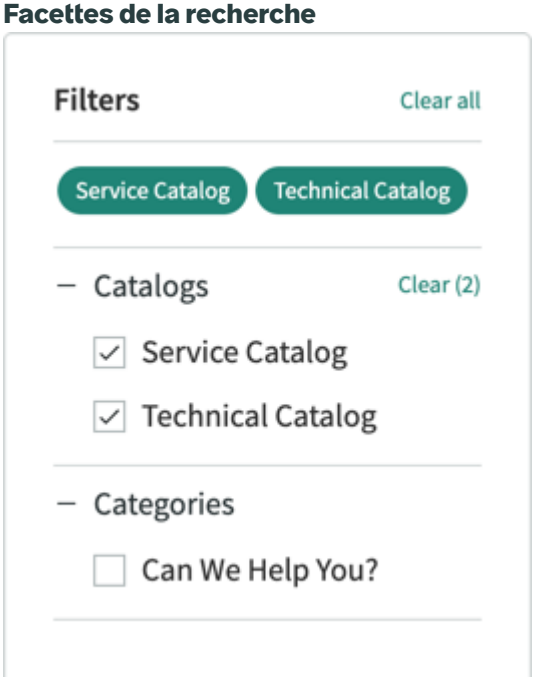
Résultat Genius



Affinement intelligent de la recherche

Les utilisateurs du portail peuvent affiner leurs résultats de recherche à l'aide de filtres dynamiques et statiques. Par exemple, si un utilisateur effectue une recherche sur Mac, il peut utiliser des facettes pour filtrer les résultats de recherche par matériel ou profils utilisateur.

Facettes de la 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.



Pour plus d'informations sur l'utilisation des facettes et des onglets, reportez-vous à la section Widget de recherche à facettes.

Pour plus d'informations sur Recherche IA les fonctionnalités, consultez Explorer AI Search .

Informations sur l'activation

Recherche IA est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut.

Recherche IA est activé pour Portail de services tous les nouveaux clients et zBoot par défaut.

Si vous effectuez la mise à niveau en Washington DC tant que client existant, Recherche IA cette option est désactivée par Portail de services défaut. Vous pouvez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Remarque :
Les widgets de recherche que vous avez clonés ou personnalisés avant une mise à niveau système peuvent ne pas être compatibles avec Recherche IA. Vous pouvez résoudre ce problème en exécutant un script correctif qui reclassifie les instances de widget de recherche. Pour plus d'informations, consultez Reclassifier les widgets de recherche clonés ou personnalisés.

Configurer Recherche IA pour Portail de services

Configurez Recherche IA en Portail de services définissant les éléments suivants :

Configuration de l'application Search

Définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .

Configuration des résultats de recherche

Définit la façon dont les résultats de la recherche sont affichés. Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Définir un ensemble de données composites .

Vous pouvez modifier la configuration de l'application de recherche ou la configuration des résultats de recherche utilisée par votre portail en mettant à jour l'enregistrement du portail. Pour plus d'informations, consultez Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services.

Pour utiliser une application de recherche ou une configuration de résultats de recherche différente pour un widget de recherche spécifique, mettez à jour les options d'instance de widget. Recherche IA est utilisé dans les widgets suivants :

- Widget de recherche de la page d'accueil
- Widget de recherche de suggestion automatique
- Widget de recherche à facettes

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de recherche de la page d'accueil du catalogue
- Widget de fil d'Ariane de connaissances

Pour configurer la charge utile des résultats de recherche afin d'accéder à la page de portail appropriée pour une source de données sélectionnée et de l'afficher, définissez une action de résultats AI Search. Pour plus d'informations, consultez Définir une action de résultats de Recherche IA.

Vous pouvez configurer les boutons d'action dans les résultats Genius en définissant une Mappage d'action des vues d'entité action (EVAM). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définir une action EVAM .

Vous pouvez personnaliser l'apparence de l'expérience Recherche IA en Portail de services mettant à jour les variables CSS pertinentes. Pour plus d'informations sur ces variables, reportez-vous à Thème pour Recherche IA dans Portail de services.

Prise en charge du navigateur

Lorsque Recherche IA l'option est activée dans Portail de services, les utilisateurs doivent se connecter à l'aide d'un navigateur moderne tel que Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (Chromium) ou Apple Safari.

Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services

Activez et définissez l'expérience Recherche IA dans votre portail.

Avant de commencer

AI Search n'est pris en charge que dans Portail de services(Centre des employés ESC), Consumer Service Portal et Customer Service Portal. Les portails personnalisés doivent être créés à partir d'une base de référence de l'un de ces portails pour disposer de la fonctionnalité Recherche IA. La `glide.service_portal.enable_ais_portal.allow_list` propriété contient une liste des portails de base de référence pris en charge.

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Recherche IA est activé pour Portail de services tous les nouveaux clients et zBoot par défaut.

Si vous effectuez la mise à niveau en Washington DC tant que client existant, Recherche IA cette option est désactivée par Portail de services défaut. Vous pouvez l'activer en mettant à jour l'enregistrement du portail.

Si vous laissez Recherche IA cette option désactivée, le portail utilise l'expérience de recherche héritée.

Procédure

1. Accédez à la **Portail de services** > **Portails** et ouvrez un enregistrement de portail.
2. Sur le formulaire, sélectionnez **Activer AI Search**.
3. Dans le champ **Application de recherche** , sélectionnez la configuration de l'application de recherche à utiliser pour le portail.

   Une configuration de l'application de recherche définit les paramètres d'expérience de recherche, tels que le moteur de recherche, la limite de résultats de la recherche et la limite de suggestions. Une configuration de l'application de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente 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.

Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration d'application de recherche, consultez Définir les configurations d'application de recherche .

4. Dans le champ **Configuration des résultats de recherche** , sélectionnez la configuration des résultats de recherche à activer pour le portail.

   Une configuration des résultats de recherche définit la façon dont les résultats de recherche sont affichés. Une configuration des résultats de recherche est sélectionnée par défaut, mais vous pouvez sélectionner une configuration différente si nécessaire.

   Pour plus d'informations sur la définition d'une configuration des résultats de recherche, consultez Créer une définition EVAM .

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Recherche IA est activé sur l'ensemble du portail. Les employés ou les clients peuvent l'utiliser Recherche IA la prochaine fois qu'ils se connecteront.

La liste connexe Sources de recherche est masquée dans l'enregistrement du portail. Vous définissez maintenant les sources de recherche dans l'application Recherche IA . Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .

Pour l'utiliser Recherche IA pour les articles de la base de **connaissances** , vous pouvez conserver la source de recherche par défaut des bases de connaissances ou en sélectionner une personnalisée.

Remarque :
Si vous rencontrez des problèmes d'utilisation pour les Recherche IA articles de la base de connaissances, vérifiez que le profil de recherche associé est lié à une source de recherche de la base de connaissances. Pour plus d'informations, consultez Lier une source de recherche à un profil de recherche .

Que faire ensuite

Les widgets de recherche que vous avez clonés ou personnalisés avant une mise à niveau système peuvent ne pas être compatibles avec Recherche IA. Vous pouvez résoudre ce problème en exécutant un script correctif qui reclassifie les instances de widget de recherche. Pour plus d'informations, consultez Reclassifier les widgets de recherche clonés ou personnalisés.

Reclassifier les widgets de recherche clonés ou personnalisés

Les widgets de recherche que vous avez clonés ou personnalisés avant une mise à niveau système peuvent ne pas être compatibles avec Recherche IA. Vous pouvez résoudre ce problème en exécutant un script correctif qui reclassifie les instances de widget de recherche.

Avant de commencer

1. Activer et configurer Recherche IA dans Portail de services
2. Exécutez l'analyseur de portail pour identifier tous les widgets de recherche clonés ou personnalisés. Pour plus d'informations, consultez Analyseur de portail.
3. Pour chaque widget de recherche cloné ou personnalisé, copiez la valeur sys_id de chaque instance de widget associée au widget.

Traduction automatique

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

4. Pour chaque widget de recherche cloné ou personnalisé, assurez-vous que le widget et ses instances de widget correspondantes disposent du code le plus récent Recherche IA du widget de recherche du système de base.

> **⚠ Avertissement :**
> Exécutez le script correctif uniquement après avoir mis à jour tous les widgets de recherche clonés ou personnalisés. Si vous exécutez le script correctif sans mettre à jour au préalable le code du widget, les widgets ne seront pas en mesure d'utiliser le Recherche IA code ultérieurement.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ne pouvez pas utiliser Recherche IA dans Portail de services, vous devrez peut-être reclassifier vos widgets de recherche clonés ou personnalisés. Vous pouvez exécuter le script **correctif Reclassifier les widgets de recherche** , qui reclasse les instances de widget dans la classe *sp_instance_ais* .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Scripts correctifs**.
2. Dans la liste, recherchez et ouvrez l'enregistrement nommé **Reclassification des widgets de recherche**.
3. Sur le formulaire, mettez à jour le script pour définir les instances de widget à reclassifier.
   Collez la valeur sys_id de chaque instance de widget de recherche dans le tableau. Par exemple, saisissez les valeurs sys_id comme suit :

```
var instances = ["sys_id_1", "sys_id_2"];
```

4. Enregistrez le formulaire.
5. Sélectionnez **Exécuter le script correctif**.

Définir une action de résultats de Recherche IA

Configurez la page du portail qui s'ouvre lorsqu'un résultat est sélectionné dans la liste des résultats de recherche.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette configuration est requise pour les boutons d'action du client UXF dans les cartes de résultats Genius ou de résultats de recherche.

> **ⓘ Remarque :**
> Si l'action est implémentée en tant que script serveur, le script est exécuté par le widget de recherche. Les messages de notification définis dans le script serveur s'affichent.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Recherche IA** > **Action des résultats de recherche** et sélectionnez **Nouveau**.
2. 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
Description brève	Description de l’action de résultats de recherche.
Portail de services	Portails dans lesquels l’action de résultats de recherche s’affiche. Si ce champ est vide, l’action de résultats de recherche s’affiche dans tous les portails actifs.
Source de Recherche IA	Contenu dans lequel les utilisateurs du portail peuvent effectuer des recherches, y compris les tables de votre instance ou les sources de données externes. Pour plus d'informations, consultez Définir les sources de recherche .
Nom de l’action	Nom de l’affectation d’action. Seules les actions de navigation sont prises en charge pour sélectionner un résultat de recherche dans les portails.
Application	Champ d’application de l’action des résultats de recherche.
Actif	Option permettant d’activer l’action des résultats de recherche.
Ordre	Priorité de l’action de résultats de recherche par rapport à d’autres actions ayant la même configuration. Pour donner une priorité plus élevée à une action, entrez un nombre inférieur. Si deux actions ont le même ordre, l’action la plus ancienne est prioritaire.
Page d'accueil	Cette page s’ouvre lorsqu’un résultat de la source de recherche est sélectionné dans la liste des résultats de recherche.
Paramètres de requêtes de charges utiles	Paramètres de requête à appliquer à l’URL. ○ Dans la première liste déroulante, sélectionnez les champs de charge utile qui correspondent au **nom de l’action** sélectionnée. **Remarque :** Pour trouver les champs de charge utile, ouvrez l’enregistrement référencé dans le champ **Nom de l’action** . Ensuite, dans l’enregistrement d’affectation d’action, ouvrez l’enregistrement référencé dans le champ **Spécifier l’action du client** . Le champ **Charge utile** de l’enregistrement Définition de la charge utile de l’action spécifie les champs utilisés. ○ Dans le champ suivant, entrez le paramètre de requête à utiliser dans l’URL.
Paramètres de requêtes supplémentaires	Paramètres de requête personnalisés à utiliser en plus des paramètres de requête de charge utile. Par exemple, pour ajouter `view=sp` en tant que paramètre de requête, saisissez `view` et `sp` dans les champs **Nom** et **Valeur** , respectivement.

3. Sélectionnez **Envoyer**.

Créer un include CSS pour remplacer la thématisation pour Recherche IAPortail de services

Remplacez le thème pour Recherche IA être conforme Portail de services à l’image de marque de votre société.

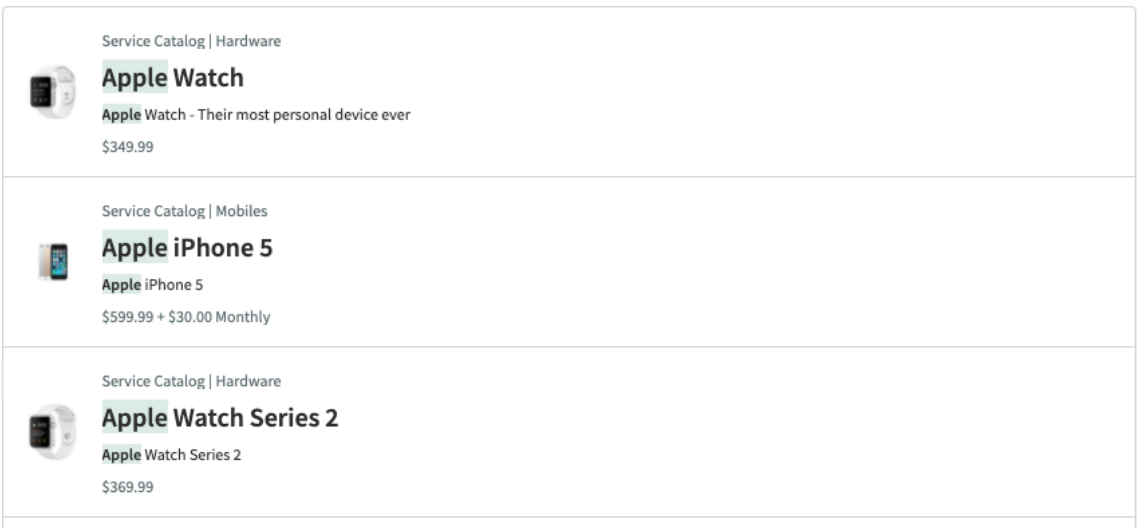
Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

Traduction automatique

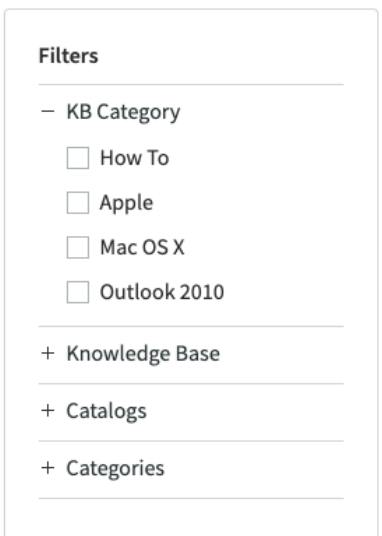
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d’autres pays
D’autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
À titre d'exemple des fonctionnalités de style de dans Portail de services, cette procédure supprime les bordures autour du conteneur des résultats de recherche et des filtres de Recherche IA recherche, et modifie la couleur de surlignage des résultats. Vous pouvez appliquer un style à plusieurs autres fonctionnalités à l'aide de variables CSS supplémentaires. Pour plus d'informations sur ces variables, reportez-vous à Thème pour Recherche IA dans Portail de services.

Conteneur des résultats de recherche : supprimez la bordure de ligne autour de chaque élément récupéré dans la recherche.



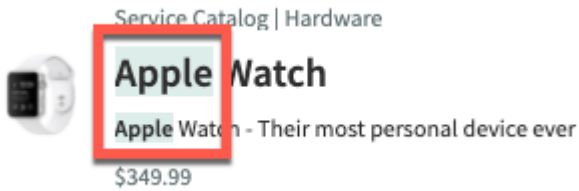
Filtres de recherche : supprimez la bordure de ligne autour des filtres de recherche.



Couleur de surlignage : permet de modifier la couleur affichant l'accès à la recherche sur le texte recherché.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Créez un enregistrement de feuille de style.

a. Entrez `sp_css.do` dans le navigateur de filtre.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Feuille de style

Champ	Description
Nom	Nom unique de votre feuille de style. Par exemple, sp_ais.css.

CSS	Champ Script pour votre script CSS. Saisissez ce script, puis personnalisez les variables.
	▪ Pour supprimer la bordure du conteneur des résultats de recherche, collez ce script et personnalisez-le comme vous le souhaitez.
	`sn-search-results-container { --now-container--border-width: 0px !important; --mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important; --mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important; }`
	▪ Pour supprimer la bordure des filtres de recherche, collez ce script comme vous le souhaitez.
	`sn-search-facets { --now-color--divider-tertiary: 0px !important; }`
	▪ Pour modifier les couleurs de surbrillance, entrez dans le script la couleur RVB souhaitée.
	`sn-search-results-container, sn-search-combobox {`

Traduction automatique

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

Champ	Description

	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}
	
	Le script doit ressembler à ceci avec vos personnalisations incluses lorsque vous avez terminé.
	
	sn-search-results-container {
	--now-container--border-width: 0px !important;
	--mv9-JvmzrAmtZ--kvZptZ-9Apz8: 0px !important;
	--mv9-jvmzramtz--kvzptz-9apz8: 0px !important;
	}
	
	sn-search-facets {
	--now-color--divider-tertiary: 0px !important;
	}
	
	sn-search-results-container, sn-search-combobox {
	--now-color_alert--warning-1: rgb(40,103,178) !important;
	}

Application	Application à laquelle s'applique cette feuille de style. Global signifie que la feuille de style s'applique à toutes les applications.

c. Sélectionnez **Envoyer**.

2. Créez un enregistrement Include CSS.

a. Saisissez `sp_css_include.do` dans le navigateur de filtre.

b. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Include CSS

Champ	Description
Nom	Nom unique de votre enregistrement CSS Include.
Source	Source pour votre include CSS. Sélectionnez **Feuille de style**.
Feuille de style	La feuille de style que vous souhaitez incorporer à ce formulaire Include CSS. Sélectionnez la feuille de style que vous avez créée à l'étape 1.
Application	Application à laquelle cet enregistrement CSS Include s'applique. Global signifie que le CSS include s'applique à toutes 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.

Champ	Description
Chargement différé	Option permettant de charger le CSS Include de manière asynchrone afin d'améliorer le temps de chargement de la page. Cette option doit être définie sur la même valeur pour tous les CSS Includes d'un thème. Il n'est pas recommandé d'activer le chargement asynchrone uniquement pour certains CSS Includes associés à un thème. **Remarque :** L'activation du **chargement différé** n'est pas recommandée pour les portails avec flashage de contenu sans style. Les CSS Includes pour lesquels **la fonctionnalité Chargement différé** est activée sont répertoriées dans la liste connexe **Includes CSS de chargement différé** dans l'enregistrement de thème.

3. Saisissez votre remplacement CSS dans le formulaire des feuilles de style et remplacez le thème appliqué à votre interface utilisateur.

   a. Entrez `m2m_sp_theme_css_include` dans le navigateur de filtre.

   b. Renseignez les champs du formulaire.

   Formulaire Feuilles de style

Champ	Description
Ordre	Nombre entier qui donne la priorité à l'incorporation de cette feuille de style par rapport à d'autres feuilles de style. Plus le nombre est bas, plus il est haut dans la liste. La pratique typique consiste à faire de ces nombres des centaines, par exemple, 100, 200, 300 et 400, afin de pouvoir placer de nouvelles icônes entre les icônes existantes à l'avenir.
Portail de services Include CSS	Include CSS qui inclut les remplacements que vous avez créés aux étapes précédentes.
Application	Application à laquelle s'applique cette feuille de style. Global signifie que la feuille de style s'applique à toutes les applications.
Thème	Thème appliqué à votre interface utilisateur que vous souhaitez remplacer.

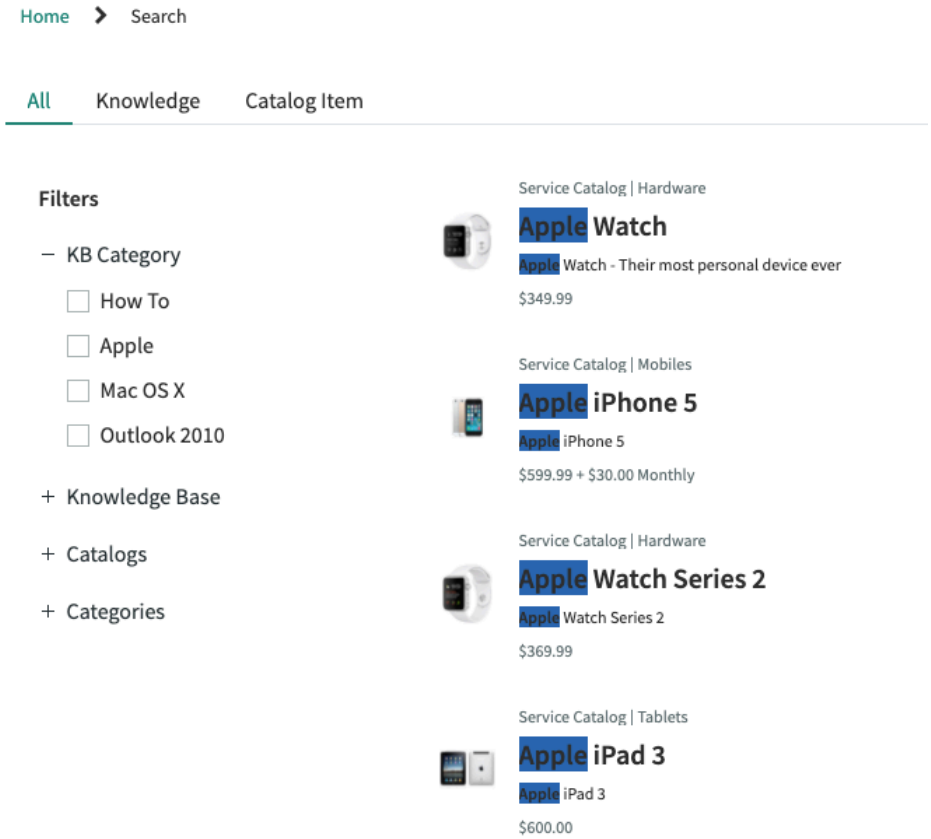
   c. Sélectionnez **Envoyer**.

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.

Résultats

Les bordures autour du conteneur des résultats de recherche et des filtres de recherche sont supprimées et la couleur de surbrillance affiche votre couleur personnalisée.



Thème pour Recherche IA dans Portail de services

Vous pouvez personnaliser l'apparence de l'expérience Recherche IA en Portail de services mettant à jour les variables CSS pertinentes.

Les variables CSS suivantes contrôlent l'aspect et la convivialité des fonctionnalités dans Portail de services.Recherche IA Pour plus d'informations sur Recherche IA les fonctionnalités, consultez Utilisation d'AI Search .

Vous pouvez modifier ces variables dans le champ **Variables CSS** d'un enregistrement Thème [sp_theme]. Vous pouvez également configurer ces variables avec un CSS Include associé au thème d'un portail. Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Créer un thème de portail
- Créer un include CSS pour remplacer la thématisation pour Recherche IAPortail de services

Variable	Valeur par défaut	Description
`$now-sp-font-family-sans-serif`	« SourceSansPro », Helvetica, Arial, sans-serif	Famille de polices pour tous les textes.
`$now-sp-couleur--texte-primaire`	$gray foncé	Couleur des onglets non sélectionnés, texte du bouton de résultat Genius, couleur du texte des résultats, icônes de résultats, texte de l'élément de 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.

Variable	Valeur par défaut	Description
		déroulante de la barre de recherche et couleur de l'icône.
$now-sp-display-type--secondary--color	$gray foncé	La couleur du texte de titre dans les résultats de recherche.
$now-sp-display-type--tertiaire--color	$gray foncé	La couleur de l'extrait de texte dans les résultats de recherche.
$now-sp-couleur--neutre-12	$gray foncé	Couleur d'icône agrandie (chevron) des facettes dans la vue mobile.
$now-sp-global-border-radius	4px	Les angles des résultats de recherche arrondis affectent le volet de contenu et non les cartes de résultats de recherche. Cette variable affecte également les résultats Genius, les boutons sur les résultats Genius et les surbrillances d'arrière-plan de survol de l'icône de barre de recherche. Cette variable n'affecte pas les facettes.
$now-sp-couleur--bague de mise au point	$brand primaire	Couleur de mise au point des onglets.
$now-sp-tabs--selected--color	$brand primaire	Couleur du texte de l'onglet sélectionné. N'inclut pas lors du survol.
$now-sp-tabs--color--hover	$brand primaire	Couleur du texte de tous les onglets lorsqu'ils sont survolés.
$now-sp-tabs--border-color	$sp-b-bordure-couleur	Les onglets soulignent la couleur.
$now-sp-tabs--selected--background-color	$brand primaire	Couleur de soulignement de l'onglet sélectionné.
$now-sp-heading--title-primary--color	$gray foncé	Étiquette Filtres de couleur.
$now-sp-checkbox-label--color	$gray foncé	Filtrez la couleur de l'élément (étiquette de la case à cocher).
$now-sp-button--primary--nue--color	$link couleur	**Effacer tout** et **Effacer** la couleur du lien dans le filtre des facettes.
$now-sp-button--primary--nue--color--active	$link couleur	**Effacer tout** et **Effacer** la couleur du lien dans le filtre des facettes au clic.
$now-sp-button--primary--nu--color--hover	$link couleur de survol	#**Effacer tout** et **Effacer** la couleur du lien dans le filtre des facettes lors du survol.
$now-sp-pill--selected--background-color	$brand primaire	Arrière-plan de la pilule de filtre 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.

Variable	Valeur par défaut	Description
$now-sp-pill--selected--border-color	$brand primaire	Couleur de bordure de pilule de filtre sélectionnée.
$now-sp-button--secondary--background-color	$btn-défaut-bg	Arrière-plan du bouton de résultat Genius.
$now-sp-button--secondary--color	$btn couleur par défaut	Couleur du texte du bouton de résultat Genius.
$now-sp-button--secondary--border-color	$btn bordure par défaut	Couleur de bordure du bouton de résultat Genius.
$now-sp-button--secondary--background-color--hover	assombrir($btn-default-bg, 10%)	Couleur d'arrière-plan du bouton de résultat Genius lors du survol.
$now-sp-button--secondary--color--hover	$btn couleur par défaut	Couleur du texte du bouton de résultat Genius lors du survol.
$now-sp-button--secondary--border-color--hover	assombrir($btn-default-border, 12%)	Bordure du bouton de résultat Genius lors du survol.
$now-bouton-sp--secondaire--couleur-arrière--actif	assombrir($btn-default-bg, 10%)	Arrière-plan du bouton de résultat Genius au clic.
$now-sp-button--secondary--color--active	$btn couleur par défaut	Couleur du texte du bouton de résultat Genius au clic.
$now-sp-button--secondary--border-color--active	assombrir($btn-default-border, 12%)	Couleur de la bordure du bouton de résultat Genius au clic.
$now-sp-highlighted-value--tertiary--color	$gray foncé	Couleur du texte de la balise Top Result Genius.
$now-sp-button--border-radius	$now-sp-global-border-radius	Différencie le rayon des boutons de bouton et de chauve-souris de recherche.
$now-sp-container--border-radius	$now-sp-global-border-radius	Rayon de bordure pour les cartes de résultats de recherche, les cartes de résultats Genius et le conteneur de résultats de recherche. N'affecte pas la frontière entre les résultats individuels.
$now-bouton-sp--primaire-négatif--couleur d'arrière-plan	$btn-primaire-bg	Couleur d'arrière-plan du bouton Genius dans le modal de confirmation d'action EVAM.
$now-sp-button--primary-negative--border-color	$btn bordure primaire	Couleur de bordure de bouton Genius dans le modal de confirmation d'action EVAM.
$now-bouton-sp---primaire-négatif--	assombrir ($btn-primaire-bg, 10%)	Couleur d'arrière-plan du bouton Genius lors du survol dans 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.

Variable	Valeur par défaut	Description
couleur d'arrière-plan--survol		modal de confirmation d'action EVAM.
$now-bouton-sp--primaire-négatif--couleur-bordure--survol	assombrir ($btn bordure primaire, 12 %)	Couleur de bordure du bouton Genius lors du survol à l'intérieur de la confirmation.
$now-bouton-sp--primaire-négatif--couleur d'arrière-plan--actif	assombrir ($btn-primaire-bg, 10%)	Couleur d'arrière-plan du bouton Genius lors d'un clic dans le modal de confirmation.
$now-bouton-sp--primaire-négatif--couleur-bordure--actif	assombrir ($btn bordure primaire, 12 %)	Couleur de la bordure du bouton Genius lors d'un clic dans le modal de confirmation.
$now-bouton-sp--primaire--couleur d'arrière-plan	$btn-primaire-bg	Couleur d'arrière-plan du filtre (pastille) sélectionnée.
$now-sp-button--primary--border-color	$btn bordure primaire	Couleur de bordure du filtre (pastille) sélectionné
$now-sp-button--primary--color	$btn couleur primaire	Couleur de filtre (pastille) sélectionnée.
$now-sp-button--primary--background-color--hover	assombrir ($btn-primaire-bg, 10%)	Couleur d'arrière-plan sélectionnée du filtre (pastille) lors du survol.
$now-sp-button--primary--border-color--hover	assombrir ($btn bordure primaire, 12 %)	Couleur de bordure du filtre (pastille) sélectionnée lors du survol.
$now-bouton-sp--primaire--couleur d'arrière-plan--actif	assombrir ($btn-primaire-bg, 10%)	Couleur d'arrière-plan sélectionnée du filtre (pastille) au clic.
$now-sp-button--primary--border-color--active	assombrir ($btn bordure primaire, 12 %)	Couleur de bordure du filtre (pastille) sélectionné au clic.
Facteur $now-sp-rem	5	La même variable que *--classicsponlydonotuse--rem-multipy*. **Remarque :** Il n'est pas recommandé d'utiliser cette variable.

Recherche Zing dans Portail de services

Portail de services search prend en charge l'indexation de texte et le ServiceNow moteur de recherche Zing. Zing vous permet d'indexer et de rechercher des données d'enregistrement par table et est entièrement créé avec ServiceNow du code et implémenté dans le modèle relationnel.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 rendre les données consultables à partir de Portail de services, vous créez des sources de recherche qui récupèrent les données d'une seule table au sein de votre ServiceNow instance, de plusieurs ServiceNow tables ou d'un site externe.

Sources de recherche

Une source de recherche est un enregistrement qui décrit le comportement et la source des données pouvant faire l'objet de recherches. Une source de recherche définit les éléments suivants :

- Où récupérer les données de recherche.
- Indique si les suggestions de recherche peuvent remplir le champ de recherche en fonction de l'entrée de l'utilisateur.
- La façon dont s'affiche une entrée de recherche sur la page des résultats de la recherche.

Les sources de recherche ont des configurations simples et avancées.

Simple

Définissez une table au sein de votre ServiceNow instance comme source de données pouvant faire l'objet de recherches. Pour en savoir plus, consultez Définir une source de recherche.

Lorsque vous créez une source de recherche simple, Portail de services utilise les paramètres du moteur de recherche configurés sur votre instance. Pour en savoir plus, reportez-vous à la rubrique Moteur de recherche et indexation de texte Zing .

Avancés

Définissez un script d'extraction de données pour renvoyer des données. Un script d'extraction de données s'exécute sur le serveur et renvoie un tableau de résultats au widget de recherche. Cette méthode est plus complexe, mais offre une puissance totale sur la façon dont une recherche s'exécute. Vous n'êtes pas limité à interroger des tables uniques et ServiceNow pouvez définir un script qui récupère les données à partir de plusieurs tables, ou de n'importe où sur le Web. Pour en savoir plus, consultez la Didacticiel : configurer une source de recherche de la base de connaissances externesection .

Remarque :
Les facettes de recherche peuvent ne pas se comporter comme prévu si elles sont intégrées dans une source de recherche avancée qui interroge les données d'un non-site ServiceNow .

Groupes d'index de texte

Un groupe d'index de texte définit comment les utilisateurs voient les résultats de recherche. Par exemple, combinez les résultats de recherche de plusieurs sources ou définissez le poids de certains champs. Les groupes d'index de texte sont une fonctionnalité Now Platform. Pour en savoir plus, consultez Configurer plusieurs tables pour l'indexation et la recherche .

Associez un portail à un groupe d'index de texte pour créer des règles de recherche communes et combiner les résultats de recherche de toutes les sources de recherche du groupe. Si vous disposez d'un portail ou d'une source de recherche personnalisée, déterminez si vous souhaitez utiliser le groupe d'index de texte **portal_index_group** du système de base ou si vous préférez créer votre groupe d'index de texte. Le groupe d'index de texte du système de base comprend les tables Éléments de catalogue et Connaissances. Lorsqu'un utilisateur recherche un élément dans Portail de services, il voit 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.

résultats combinés à partir de ces tables. Pour ajouter un groupe d'index à un portail, reportez-vous à Ajouter un groupe d'index de texte à un portail.

Remarque :
Les groupes d'index de texte ne prennent pas en charge les sources de recherche externes.

Suggestions de recherche et recherche de suggestion automatique

Les suggestions de recherche remplacent la recherche de suggestion automatique dans Portail de services. Mettez à jour la propriété système `glide.service_portal.search_as_you_type_behavior` pour modifier ce comportement. Pour plus d'informations, consultez Activer et désactiver les suggestions de recherche . Portail de services Les widgets de recherche utilisent automatiquement la fonctionnalité que vous activez.

Facettes de la recherche

Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité de filtrer des résultats de recherche pour obtenir un ensemble de résultats plus pertinent. Les facettes peuvent retourner des résultats basés sur :

- Champs d'une table tels **qu'Actif** ou **Auteur**.
- Conditions de requête telles que **[Mise à jour][Après][Semaine dernière].**

Remarque :
Définissez uniquement les facettes de recherche des champs indexés. Les champs qui ne sont pas indexés peuvent retourner des résultats moins rapidement et ne sont pas optimisés pour une expérience de recherche rapide. Pour en savoir plus : Configure a table for indexing and searching .

Les facettes de recherche sont affichées dans le Widget de recherche à facettes sur la page sp_search. Dans les nouvelles instances, les facettes de recherche sont activées par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, activez les facettes de recherche en activant un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map]. Reportez-vous à la section Activer les facettes de recherche.

Simple

Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité d'affiner les résultats de recherche pour une source de recherche simple. Vous pouvez créer des facettes pour une source de recherche de table qui retournent des résultats en fonction de valeurs de champ ou de conditions de requête. Reportez-vous à Ajouter des facettes à une source de recherche simple.

Avancés

Définissez les facettes des sources de recherche avancée à l'aide du **script de génération de facette** sur l'enregistrement de la source de recherche. Utilisez des API de facette pour créer des facettes et affecter ServiceNow des éléments de facette ou des requêtes mappées à la facette.

API	Utiliser
SPScriptedFacetService : inclus dans le périmètre	Crée une facette à choix unique ou multiple.
SPScriptedFacet : inclus dans le périmètre	Définit des éléments de facette, des filtres ou des requêtes mappées pour la facette.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une source de recherche

Configurez une source de recherche de base pour interroger les données d'une table d'instance, ou configurez un script d'extraction de données avancé pour interroger les données dans plusieurs tables et sources de données, ou pour extraire des données de n'importe où sur le Web.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez le portail auquel vous souhaitez ajouter des sources de recherche.
2. Dans la liste connexe **Sources de recherche**, cliquez sur **Nouveau** pour ajouter une source de recherche.
3. Définissez les champs sur le formulaire **Source de recherche** .

Formulaire Source de recherche

Champ	Description
Nom	Valeur d'affichage de la catégorie de recherche.
ID	ID de l'enregistrement. La valeur doit être unique et ne doit pas inclure d'espaces ou de caractères spéciaux.
Application	Champ d'application de la source de recherche.
Rôles	Si le module d'extension Service Portal User Criteria Support n'est pas activé, définissez les rôles d'utilisateur pour accéder à cette source de recherche.
Modèle de page de recherche	Modèle HTML qui affiche les résultats de la recherche. Si vous définissez une source de recherche de base, vous n'avez pas besoin de modifier le modèle par défaut. Pour obtenir un exemple de modèle modifié, reportez-vous à la section Didacticiel : configurer une source de recherche de la base de connaissances externe.

4. Renseignez les champs de l'onglet **Source de données** .

Champ	Description
Est une source scriptée	Ajoute un script d'extraction de données avancée. Si vous configurez une table d'instance comme source de données, ne cochez pas cette option.
Script d'extraction de données	Script définissant le point de terminaison et les appels d'API pour extraire les données. Ce champ n'est visible que lorsque vous sélectionnez **Est une source scriptée** . Pour obtenir un exemple de script d'extraction de données, reportez-vous à Didacticiel : configurer une source de recherche de la base de connaissances 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.

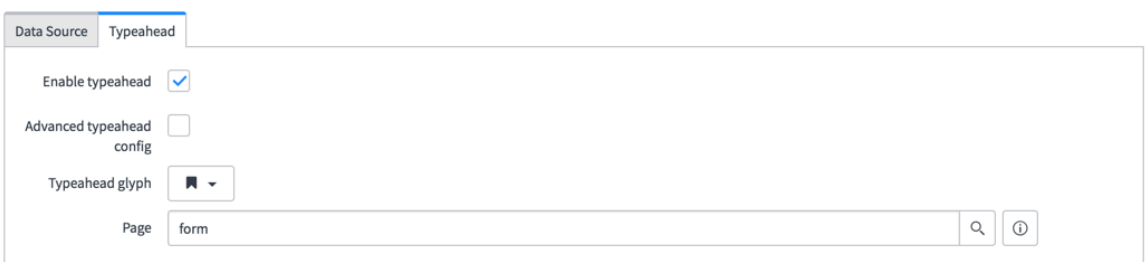
Champ	Description
	Remarque : Si vous définissez un script de génération de facette, injectez l'objet des facettes dans le script d'extraction de données et mettez à jour le script pour générer des données pour chaque élément de facette. Pour obtenir un exemple, consultez les sources de recherche de la Base de connaissances et de Service Catalog. Les facettes de recherche peuvent ne pas se comporter comme prévu si elles sont intégrées dans une source de recherche avancée qui interroge les données d'un non-site ServiceNow .
Script de génération de facette	Script définissant les facettes de recherche pour une source de recherche scriptée. Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité de filtrer des résultats de recherche pour obtenir un ensemble de résultats plus pertinent. Ce champ n'est visible que lorsque vous sélectionnez **Est une source scriptée** . **Remarque :** Si vous définissez un script de génération de facette, injectez l'objet des facettes dans le script d'extraction de données et mettez à jour le script pour générer des données pour chaque élément de facette. Pour obtenir un exemple, consultez les sources de recherche de la Base de connaissances et de Service Catalog. Les facettes de recherche peuvent ne pas se comporter comme prévu si elles sont intégrées dans une source de recherche avancée qui interroge les données d'un non-site ServiceNow .
Table	Sélectionnez dans la liste une table à partir de laquelle vous souhaitez extraire vos résultats. Vous pouvez sélectionner n'importe quelle table dans la plateforme. Par exemple, Utilisateur [sys_user] ou Connaissances [kb_knowledge]. **Remarque :** Seules les tables indexées renvoient des résultats de recherche. Pour en savoir plus : Configure a table for indexing and searching .
Conditions	Filtre les résultats en fonction de conditions définies. Par exemple, Actif est défini sur Vrai.
Champ d'affichage primaire	Sélectionnez le champ que vous souhaitez afficher sur la page des résultats de recherche. Par exemple, Nom.
Champs d'affichage	Sélectionnez des champs supplémentaires à afficher sur la page des résultats de recherche. Par exemple, ID d'utilisateur, E-mail et Ville.
Paginer les résultats	Pagine les résultats de recherche. Vrai par défaut. Si **Est une source scriptée** est sélectionnée, la valeur est mise à jour sur false. Pour activer la pagination d'une source de recherche scriptée, reportez-vous à la section Paginer les résultats de la source de recherche. Définissez le nombre maximal de résultats par requête pour la source de recherche dans les options d'instance du widget Page de recherche ou du widget de recherche à facettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Configurez les paramètres **de suggestion automatique** pour permettre aux résultats de recherche de remplir le champ de recherche en fonction de l'entrée de l'utilisateur.

Champ	Description
Activer la suggestion automatique	Autorise la fonctionnalité de suggestion automatique. Si vous ne souhaitez pas intégrer la suggestion automatique à votre source de recherche, décochez la case.
Configuration avancée de la suggestion automatique	Vous pouvez également ajouter un script de suggestion automatique avancé pour configurer la façon dont les résultats de recherche s'affichent. Pour plus d'informations, consultez Créer un modèle de suggestion automatique avancé.
Glyphe de suggestion automatique	Ajoute une icône à côté de chaque résultat de suggestion automatique.
Page	Définit une page du portail de services pour afficher le résultat sélectionné. Par exemple, si un **formulaire** est configuré, un résultat de suggestion automatique sélectionnée s'ouvre dans un formulaire.



6. Cliquez sur **Envoyer**.

Que faire ensuite

Pour permettre aux utilisateurs finaux d'affiner les résultats de recherche, Ajouter des facettes à une source de recherche simple.

Paginer les résultats de la source de recherche

Limitez le nombre de résultats qu'une source de recherche affiche simultanément pour améliorer les performances. Les utilisateurs finaux peuvent charger plus de résultats au besoin.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Si vous ajoutez une pagination à une source de recherche simple, définissez **Paginate results** sur l'enregistrement de la source de recherche sur true. Toutefois, si vous ajoutez la pagination à une source de recherche avancée, vous devez également modifier le script d'extraction de données pour gérer plusieurs pages de résultats. Lorsqu'un utilisateur charge plus de résultats de recherche, la source de recherche réexécute le script d'extraction de données.

Remarque :
Si vous paginez une source de recherche avec des facettes avancées, ne modifiez pas le script de génération de facette pour charger les facettes en fonction des résultats de chaque page. Les facettes doivent permettre aux utilisateurs finaux de filtrer les résultats à partir d'un ensemble de résultats, plutôt que des résultats spécifiques à une page.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Sources de recherche**.
2. Ouvrez une source de recherche à laquelle ajouter une pagination.
3. Dans l'onglet **Source de données** , définissez **Paginate results (Paginer les résultats**) sur true (vrai).
   L'activation de ce champ ajoute un bouton **Charger plus de résultats** à la page des résultats de recherche. Ce marqueur active automatiquement la pagination pour les sources de recherche simples.
4. **Facultatif :** Si la source de recherche est avancée, modifiez le script d'extraction de données pour gérer plusieurs pages de résultats de recherche.
   Mettez à jour le script d'extraction de données à l'aide de l'une des API GlideRecord suivantes, en fonction de l'étendue de la source de recherche.

Périmètre	Méthode
Global	setLocation() dans GlideRecord - Global
Application incluse dans le périmètre	chooseWindow() dans GlideRecord - Scoped

Voici un exemple de script d'extraction de données pour une source de recherche globale qui interroge la table d'incidents et pagine les résultats.

```
// queryLocation is a special value injected into the script,
// which holds the query_location property of the last item
// in the previously fetched result set
(function(query, queryLocation, count) {
 var results = [];
 var now_GR = new GlideRecord("incident");
 gr.addQuery("123TEXTQUERY321", query);
 gr.query();
 // Here, we are utilizing queryLocation to implement pagination.
 // In practice, there are many other ways to use the
 // query_location value of the last item in the previous
 // result set to implement pagination. Your implementation
 // will vary by use case.
 gr.setLocation(queryLocation - 1);

 var resultCount = 0;
 while(gr.next() && resultCount < count + 1) {
  results.push({
   label: gr.getDisplayValue(),
   short_description: gr.getValue("short_description"),
   // Here, we are populating the query_location
   // property of each result item. This is how the
   // framework knows what value to pass into the
   // next fetched search result script execution
   query_location: gr.getLocation(),
   primary: gr.getDisplayValue(),
   state: gr.getDisplayValue("state")
  });
  resultCount++;
 }

 if (results.length == 0)
  return results;
```

Traduction automatique

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

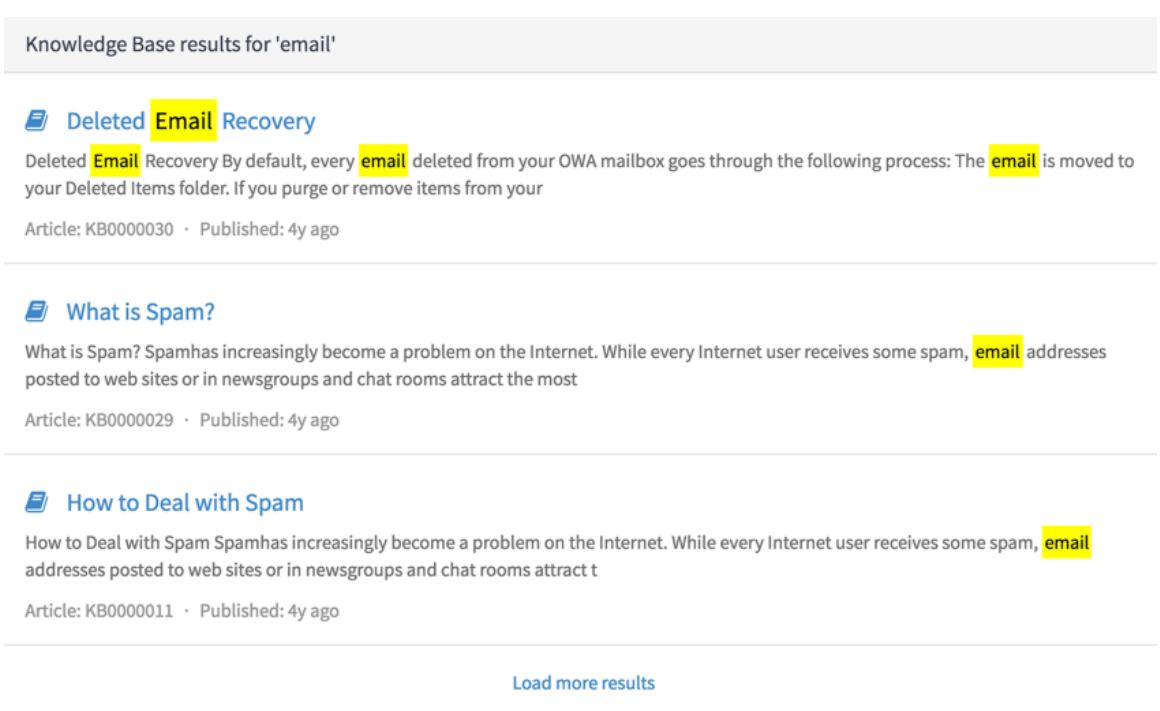
```
 if(results.length > count) {
  results.pop();
 } else {
  // In order to indicate that a result in the result
  // set is the final result (that there are
  // no more results to be fetched), add this property
  // to the final element in your result set.
  results[results.length - 1].isLastResult = true;
 }
 return results;
})(query, queryLocation, count, facets);
```

Pour obtenir un exemple supplémentaire, consultez la source de recherche de la base de connaissances.

5. Définissez le nombre maximal de résultats par requête pour la source de recherche dans les options d'instance du widget Page de recherche ou du widget de recherche à facettes.

Résultats

La page de recherche renvoie uniquement le nombre défini de résultats à la fois. Lorsqu'un utilisateur sélectionne **Charger plus de résultats**, la source de recherche réexécute la requête ou le script d'extraction de données.



Créer un modèle de suggestion automatique avancé

Configurez la façon dont les résultats de la suggestion automatique s'affichent avec un modèle 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.

Avant de commencer

Remarque :
Les suggestions de recherche remplacent la recherche de suggestion automatique dans Portail de services. Mettez à jour la propriété système *glide.service_portal.search_as_you_type_behavior* pour modifier ce comportement. Pour plus d'informations, consultez Activer et désactiver les suggestions de recherche . Portail de services Les widgets de recherche utilisent automatiquement la fonctionnalité que vous activez.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Renseignez les champs requis dans Définir une source de recherche.
2. Dans l'onglet **Suggestion automatique** de l'enregistrement **Source de recherche** , cochez la case **Configuration avancée de la suggestion automatique** .
3. Dans le champ **Modèle de suggestion automatique** , ajoutez un modèle HTML.

   Example

   Cet exemple utilise des liaisons AngularJS pour afficher des images de catalogue de services dans les résultats de suggestion automatique.

   ```
   <i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc'"
    style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
   <i class="ta-img" ng-if="match.model.type=='sc_guide'"
    style="background-image:url('{{match.model.picture}}')"></i>
   <i class="ta-icon fa fa-file-text-o" ng-if="match.model.type=='sc_content' &&
    match.model.content_type == 'kb'"></i>
   <strong ng-if="match.model.type=='sc_content' && match.model.content_type ==
    'external'">☒</strong>
   <span ng-bind-html="match.label | uibTypeaheadHighlight:query"></span>
   ```

4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résultats de la suggestion automatique s'affichent à côté de l'image définie dans l'enregistrement du catalogue de services.



Didacticiel : configurer une source de recherche de la base de connaissances externe

Définissez une source de recherche avancée pour renvoyer des données à partir de n'importe quelle source sur Internet. Pour comprendre la puissance des sources de recherche, suivez ce didacticiel pour configurer une source de recherche externe de la base de connaissances.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pour créer une source de recherche avancée, vous devez disposer d'un accès authentifié à un site Web externe via une API REST et de connaissances de base d'AngularJS .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Dans cette intégration, vous allez :

- Créez un script d'extraction de données qui utilise ServiceNow l'API Table pour interroger une base de connaissances à partir d'une autre ServiceNow instance.
- Décodez la réponse JSON et définissez les champs attendus par le widget de recherche.
- Mettez à jour le modèle HTML des sources de recherche pour ouvrir les résultats de la recherche sur le site 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.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez le portail auquel vous souhaitez ajouter la source de recherche.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Sources de recherche**.
3. Créez un nom et un ID pour la source de recherche.
   L'ID doit être unique et ne doit pas inclure d'espaces ou de caractères spéciaux.
4. Dans l'onglet **Source de données** , cochez la case **Est une source scriptée** .
5. Ajoutez du contenu au champ de script d'extraction de données.

   a. Définissez la fonction de recherche à exécuter par l'instance.

   Example

   Cet exemple utilise un exemple RESTMessageV2 sans enregistrement , mais vous pouvez modifier cet exemple pour utiliser un service Web REST sortant préconfiguré si nécessaire, ou créer un profil d'authentification plus sécurisé.

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://myInstance.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=GOT
O123TEXTQUERY321%3D" + encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
   var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
      ws.setBasicAuth("search_user", "search");
      ws.setHttpMethod("get");
      ws.setEndpoint(url);

      var jsonOutput = ws.execute();

return results;
})(query);
```

   Remarque :
   Dans l'exemple précédent, `ws.setBasicAuth` nécessite un nom d'utilisateur et un mot de passe pour l'instance distante. Pour plus d'informations, consultez RESTMessageV2 - Scoped, Global .

   b. Ajoutez une instruction if au script d'extraction de données pour décoder l'objet JSON retourné, itérer sur chaque résultat et définir les champs attendus.

   Example

   Le script d'extraction des données final :

```
(function(query) {
var results = [];
/* Calculate your results here. */
var url=
 "https://<my-instance>.service-now.com/api/now/table/kb_knowledge?sysparm_query=
GOTO123TEXTQUERY321%3D" +
encodeURI(query) +
 "&sysparm_fields=sys_id%2Cnumber%2Cshort_description%2Ccategory%2Ctext";
var ws = new sn_ws.RESTMessageV2();
```

Traduction automatique

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

```
  ws.setBasicAuth("search_user", "search");
  ws.setHttpMethod("get");
  ws.setEndpoint(url);

  var jsonOutput = ws.execute();
  if (jsonOutput) {
     var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
     results = response.result;
     results.forEach(function(result) {
        result.url = "https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article=" +
result.number;
        result.target = "_blank";
        result.primary = result.short_description;
     });
  }

  if (jsonOutput.haveError()){
     gs.addErrorMessage(jsonOutput.getErrorMessage());
  }

return results;
})(query);
```

Dans cet exemple, les champs suivants sont définis sur l'objet de résultat :

- **url** : si vous créez un lien vers un site externe au lieu d'ouvrir l'enregistrement dans votre ServiceNow instance, cela définit l'endroit où le lien mène.
- **target** : cible du lien. Définissez la cible sur `_blank` pour ouvrir les résultats dans un nouvel onglet, sinon laissez ce champ vide.
- **primaire** : champ principal affiché dans les résultats de la recherche.

6. Mettez à jour le modèle de page de recherche pour ouvrir les résultats de la recherche sur le site externe.

Example

```
<div>
 <a
href="https://myInstance.service-now.com/kb_view.do?sysparm_article={{item.number}}"
target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
   <span ng-bind-html="highlight(item.primary, data.q)"></span>
 </a>
 <span class="text-muted" ng-repeat="f in item.fields | limitTo: 4">
   <span class="m-l-xs m-r-xs" ng-if="!$first"> · </span>
   {{f.label}}: <span ng-bind-html="highlight(f.display_value, data.q)"></span>
 </span>
</div>
```

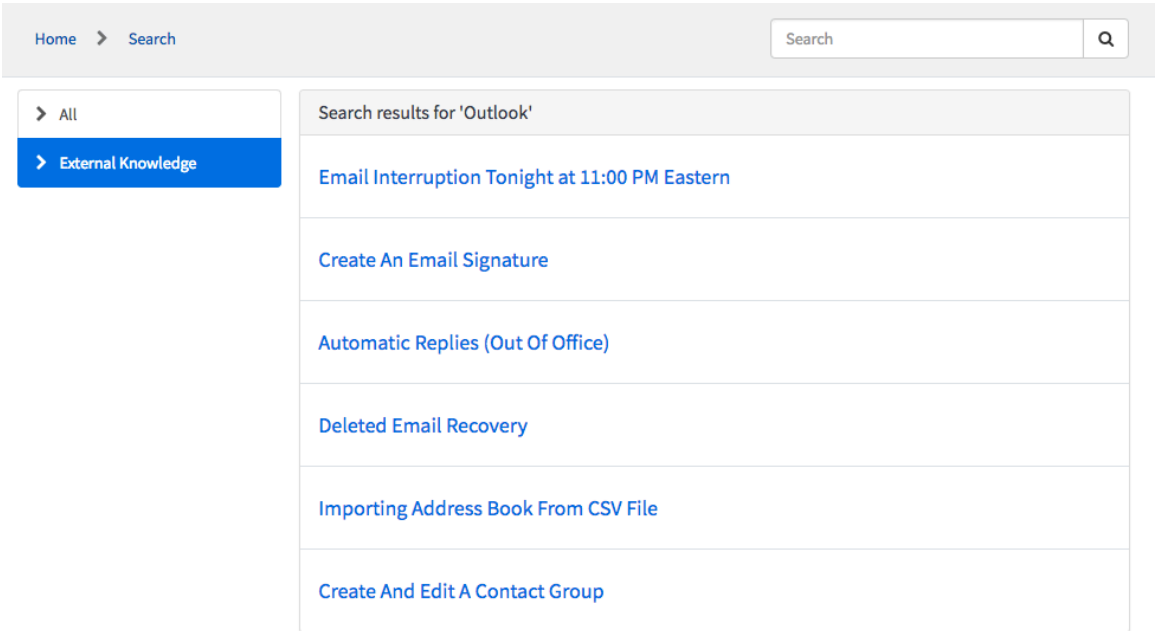
7. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

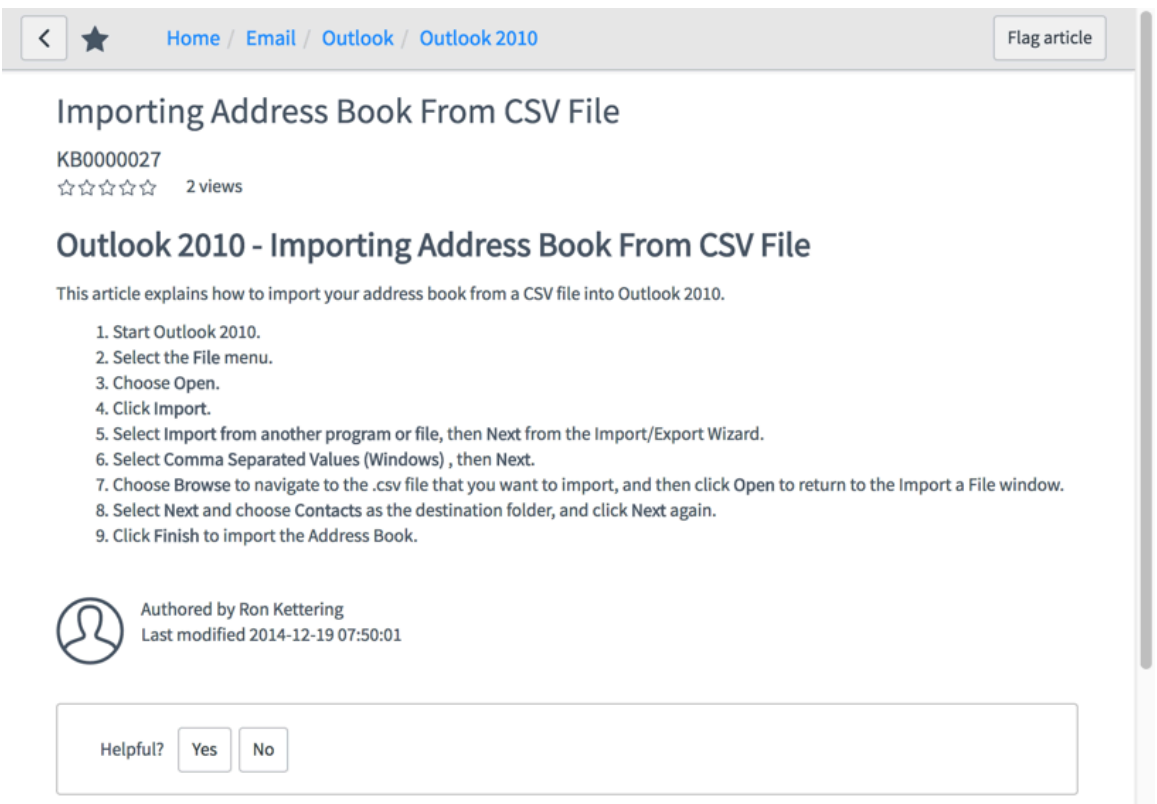
Testez la recherche externe dans votre portail. Les résultats s'affichent sous la valeur de champ nom définie à l'étape trois.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résultat de recherche s'ouvre sur le site externe défini dans le modèle de page de recherche.



Exemple : configurer une source de recherche GitHub

Configurez une source de recherche avancée qui interroge les données d'un site Web externe.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 source de recherche avancée, vous devez disposer d'un accès authentifié à un site Web externe via une API REST et de connaissances de base d'AngularJS .

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Portails** et sélectionnez le portail auquel vous souhaitez ajouter des sources de recherche.
2. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe Sources de recherche.
3. Créez un nom et un ID pour la source de recherche.
   L'ID doit être unique et ne doit pas inclure d'espaces ou de caractères spéciaux.
4. Dans l'onglet **Source de données** , cochez la case **Est une source scriptée** .
5. Ajoutez du contenu au champ de script d'extraction de données.

Example

Pour configurer une intégration GitHub :

```
(function(query) {
   var results = [];
   /* Calculate your results here. */
   var url = "https://api.github.com/search/repositories?q=" + encodeURI(query);
   var ws = new GlideHTTPRequest(url);
   ws.setBasicAuth("YOUR_USERNAME_HERE", "YOUR_PASSWORD_HERE");
   var jsonOutput = ws.get();
   if (jsonOutput) {
      var response = new JSON().decode(jsonOutput.getBody());
      results = response.items;
      results.forEach(function(result) {
         result.url = result.svn_url;
         result.target = "_blank";
         result.primary = result.full_name;
      });
   }

   return results;
})(query);
```

Remarque :
Dans l'exemple précédent, `ws.setBasicAuth` nécessite un nom d'utilisateur et un mot de passe pour la ressource externe. Pour plus d'informations, consultez GlideHTTPRequest - Global .

6. Utilisez le modèle de page de recherche pour personnaliser l'affichage des résultats de recherche.

Example

```
<div>
 <div class="pull-right">
  <strong>{{item.language}}</strong>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}/stargazers" target="_blank" class="m-l-sm"><span
class="fa fa-star m-r-xs"></span>{{item.stargazers_count}}</a>
  <a ng-href="{{item.svn_url}}/network" target="_blank" class="m-l-sm"><span class="fa
fa-code-fork m-r-xs"></span>{{item.forks}}</a>
 </div>
 <a ng-href="{{item.svn_url}}" target="_blank" class="h4 text-primary m-b-sm block">
  <span ng-bind-html="highlight(item.full_name, data.q)"></span>
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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>
 <p>{{item.description}}</p>
 <p>Updated <sn-time-ago timestamp="item.updated_at"></sn-time-ago> ago</p>
</div>
```

Activer les facettes de recherche

Dans les nouvelles instances, les facettes de recherche sont activées par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, activez les facettes de recherche en activant un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map].

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les facettes de recherche sont affichées dans le Widget de recherche à facettes sur la page sp_search. Pour activer les facettes de recherche après la mise à niveau, activez l'enregistrement de carte de routage des pages pour router les résultats de recherche à afficher sur la page sp_search.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Cartes de routage des pages**.
2. Localisez l'enregistrement de recherche dans la liste.
   Cet enregistrement redirige les utilisateurs de la page de recherche vers la page de sp_search lors de l'affichage des résultats de recherche dans Portail de services. La page sp_search inclut le widget de recherche à facettes, qui prend en charge les facettes de recherche dans les environnements de bureau et mobiles.
3. Définissez la valeur du champ **Actif** sur vrai.

Résultats
Lors de l'utilisation de la recherche dans Portail de services, les résultats apparaissent sur la page sp_search. Ajoutez des facettes à la source de recherche pour permettre aux utilisateurs finaux de filtrer les résultats de recherche. Pour en savoir plus sur les facettes, reportez-vous à Ajouter des facettes à une source de recherche simple.

Ajouter des facettes à une source de recherche simple

Offrez aux utilisateurs finaux la possibilité d'affiner les résultats de recherche pour une source de recherche simple. Vous pouvez créer des facettes pour une source de recherche de table qui retournent des résultats en fonction de valeurs de champ ou de conditions de requête.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Dans les nouvelles instances, les facettes de recherche sont activées par défaut. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, activez les facettes de recherche en activant un enregistrement dans la table Carte de routage des pages [sp_page_route_map]. Reportez-vous à Activer les facettes de recherche. Créez des éléments de facette et des requêtes mappées avec 30 éléments de filtre maximum. Pour vérifier, testez chaque source de recherche avec différents mots clés en tant qu'utilisateur avec des autorisations minimes.

Remarque :
Définissez uniquement les facettes de recherche des champs indexés. Les champs qui ne sont pas indexés peuvent retourner des résultats moins rapidement et ne sont pas optimisés pour une expérience de recherche rapide. Pour en savoir plus : Configure a table for indexing and searching .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Portail de services** > **Sources de recherche**.
2. Ouvrez ou créez une source de recherche simple.
   Les sources de recherche simples n'utilisent pas de script d'extraction de données. Au lieu de cela, ils définissent une table comme la source de données pouvant faire l'objet de recherches. Pour en savoir plus sur les sources de recherche, reportez-vous à Configurer la recherche dans un portail.
3. Sélectionnez la liste connexe **Facettes** .
4. Cliquez sur **Nouveau**.
   Le formulaire Facette s'affiche.
5. Renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de l'en-tête de la facette.
Application	Périmètre de l'application de la source de recherche. Cette valeur est en lecture seule.
Type de sélection	Type de sélection d'utilisateur autorisé : ○ **Unique** : une seule valeur de filtre peut être sélectionnée à la fois. Par exemple, si une facette est créée pour le champ **Affecté à** , l'utilisateur final peut sélectionner **Fred Luddy** ou **Beth Anglin**, mais pas les deux en même temps. Avant de filtrer pour une nouvelle valeur, l'utilisateur doit d'abord effacer la valeur actuelle. ○ **Multiple** : plusieurs valeurs de filtre peuvent être sélectionnées en même temps. Par exemple, si une facette est créée pour le champ **Affecté à** , l'utilisateur final peut sélectionner **Fred Luddy** et **Beth Anglin**. Étant donné que le choix multiple entraîne une requête OR, les enregistrements affectés à Fred Luddy ou Beth Anglin s'affichent.
Actif	Si l'option de filtre s'affiche dans les résultats de recherche.
Utiliser des filtres de facette mappés	Mappe une facette à une condition de requête, telle que **[Mise à jour] [Après][Semaine dernière].** Lorsque cette option est sélectionnée, les **champs** et les champs **de tri** sont supprimés du formulaire. Après l'enregistrement, définissez les filtres dans la liste connexe Filtres de facette.
Ordre	Définit l'ordre d'affichage lorsque plusieurs facettes sont définies. Si certaines facettes n'ont pas de valeur d'ordre définie, les facettes avec un ordre défini s'affichent en premier. Les facettes sans ordre défini sont affichées par ordre alphabétique.
Table	Table pour laquelle la requête est créée. Cette valeur est en lecture seule et définie par la table utilisée dans la source 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.

Champ	Description
Champ	Champ par lequel les utilisateurs finaux peuvent filtrer les résultats de recherche. Par exemple, si **Actif** est sélectionné, l'utilisateur peut filtrer les résultats de recherche selon la valeur true ou false. Seuls les champs des types suivants sont pris en charge : vrai/faux, choix, décimal, nombre à virgule flottante, entier, adresse IP, long, référence, chaîne, chaîne (UTF-8 complet) et URL.
Trier	Détermine l'ordre dans lequel les options de filtre s'affichent. ○ **Croissant** : trie les options de filtre de A à Z lorsqu'elles sont alphabétiques et de la plus basse à la plus élevée lorsqu'elles sont numériques. Il s'agit de l'option par défaut. ○ **Décroissant** : trie les options de filtre de Z à A lorsqu'elles sont alphabétiques et du plus élevé au plus bas lorsqu'elles sont numériques.

6. Enregistrez l'enregistrement.
   Si **l'option Utiliser des filtres de facette mappés** est sélectionnée, la liste connexe **des filtres de facette** s'affiche dans le formulaire de facette.
7. **Facultatif :** Si **l'option Utiliser des filtres de facette mappés** est sélectionnée, définissez les filtres de facette.
   Les filtres de facette de carte mappent une condition de requête à une étiquette de facette. Lorsque l'utilisateur final sélectionne l'étiquette dans la liste des facettes, la requête définie s'exécute.

   a. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Filtres de facette**.
      Le formulaire de facette mappé s'affiche.

   b. Définissez les champs de filtre de facette.

Champ	Description
Nom	Nom d'affichage de l'option de filtre de facette.
Ordre	Définit l'ordre d'affichage lorsque plusieurs filtres de facette sont définis. (Optional) Si certains filtres de facette n'ont pas de valeur d'ordre définie, les filtres de facettes avec un ordre défini s'affichent en premier. Les filtres de facette sans ordre défini sont affichés par ordre alphabétique.
Application	Le périmètre de l'application de la source de recherche. Cette valeur est en lecture seule.
Facette	Facette de recherche qui utilise la requête mappée. Cette valeur est en lecture seule.
Table	La table définie dans la facette de recherche. Cette valeur 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.

Champ	Description
Requête mappée	Condition de requête que les utilisateurs peuvent définir pour filtrer les résultats de recherche. Par exemple, **[Mise à jour][Le][Aujourd'hui].**

c. Cliquez sur **Envoyer**.
Les utilisateurs peuvent filtrer les résultats de recherche en fonction de la requête définie.

Désactiver les facettes d'une source de recherche

Désactivez les facettes d'une ou de plusieurs sources de recherche en ajoutant une propriété système. Une fois désactivée, la source de recherche n'affiche pas les facettes de recherche dans le widget de recherche à facettes sur la page sp_search. Vous pouvez désactiver les facettes pour les sources de recherche simples ou avancées.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Entrez `sys_properties.list` dans Application Navigator pour accéder à la table Propriétés système.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , entrez `glide.service_portal.disable_facets_for_search_sources`.
4. Dans le champ **Valeur** , saisissez une liste séparée par des virgules des ID système sources de recherche pour lesquels désactiver les facettes.
   N'incluez pas d'espaces. Par exemple,
   `c6170ae86721220023c82e08f585efe6,c96eb1686721220023c82e08f585efff`.
5. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Les facettes ne s'affichent pas lorsque la source de recherche définie est sélectionnée dans la page de sp_seach.

Renseigner les suggestions de recherche dans Portail de services

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, exécutez un script pour remplir les suggestions de recherche avec les données d'une table de recherche de plateforme et ainsi fournir des suggestions de recherche aux utilisateurs. Vous pouvez également attendre que les utilisateurs recherchent des mots clés plutôt que d'exécuter ce script.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Dans les nouvelles instances, les suggestions de recherche sont activées par défaut. Dans les instances mises à niveau, vous devez activer les suggestions de recherche. Pour plus d'informations, consultez Activer les suggestions de recherche .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Now Platform collecte des analyses et des données de recherche qui génèrent des suggestions de recherche. Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, l'analyse de recherche ne contient pas encore de données. Pour fournir immédiatement des suggestions aux utilisateurs, vous pouvez remplir les suggestions de recherche à l'aide de données de la table Recherches de texte [text_search] ou de la table Entrées de journal du Service Portal [sp_log]. La table Entrées de journal de Service Portal inclut uniquement les données de recherche provenant de suggestions de recherche et peut prendre moins de temps pour renseigner les suggestions de Portail de services recherche. La table Recherche de texte comprend des données de recherche provenant de l'ensemble 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.

Les suggestions de recherche s'améliorent au fil du temps à mesure que de plus en plus de personnes utilisent Portail de services. Les suggestions de recherche sont une fonctionnalité Now Platform. Pour plus d'informations, consultez Suggestions de recherche .

Avertissement :
Remplir les suggestions de recherche peut s'avérer être une tâche gourmande en ressources et en temps. N'exécutez pas ce script pendant les heures de pointe. Remplir les suggestions de recherche n'est pas pris en charge dans des instances séparées par domaine.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez la tâche planifiée **Remplir les suggestions pour éviter le démarrage à froid - Portails** .
3. Modifiez le script pour votre implémentation de recherche.

   a. Définissez les portails auxquels les suggestions s'appliquent.
   Par défaut, le script remplit les suggestions dans le Service Portal du système de base, mais vous pouvez en ajouter autant que vous le souhaitez au tableau.

   ```
   var portals = ["Service Portal"];
   ```

   b. Modifier l'origine des données
   Par défaut, le script importe les données de la table Recherches de texte [text_search], mais vous pouvez remplacer la table source par la table Entrées de journal du Service Portal [sp_log]. Les entrées de journal de Service Portal enregistrent uniquement les enregistrements des 90 derniers jours.

   ```
   var searchLogTable = "text_search";
   ```

   c. Transmettez des données par push vers n'importe quelle source de recherche personnalisée dans votre instance.

   Les suggestions ne sont pas activées pour les sources de recherche externes. Vous devez transmettre les données par push à la fois au nom de la source de recherche et à l'ID système.

   Par exemple, transférez les recherches de texte de la table Incident vers votre source de recherche d'incident personnalisée. Pour en savoir plus sur les sources de recherche personnalisées, reportez-vous à Définir une source de recherche. Par défaut, le système transmet les recherches de texte des tables Catalogue et Connaissances aux sources de recherche respectives.

   Ajoutez le code suivant après la ligne 11 dans le script pour chacune de vos sources de recherche personnalisées.

   ```
   searchSources.push("<search-source-table-name>");
   searchSourceIds.push("<search-source-sys-id>");
   ```

   Si la table source de recherche n'existe pas, le système n'envoie pas de suggestions à cette source de recherche.

   d. Enregistrez l'enregistrement.
   Assurez-vous que le script inclut la configuration dont vous avez besoin. Vous ne pouvez exécuter le script qu'une seule 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.

4. Activez l'enregistrement et sélectionnez **Exécuter maintenant**.
   L'exécution de cette tâche planifiée remplit les tables Événements de recherche [sys_search_event], Événements de source de recherche [sys_search_source_event] et Suggestions de recherche [sys_search_suggestion].

Résultats
Les utilisateurs voient des suggestions lorsqu'ils commencent à saisir du texte dans un Portail de services widget de recherche.

Ajouter un groupe d'index de texte à un portail

Définir comment les utilisateurs voient les résultats de recherche. Par exemple, combinez les résultats de recherche de plusieurs sources ou définissez le poids de certains champs.

Avant de commencer
Rôle requis : admin
Si vous disposez d'un portail ou d'une source de recherche personnalisée, déterminez si vous souhaitez utiliser le groupe d'index de texte **portal_index_group** du système de base ou si vous préférez créer votre groupe d'index de texte. Le groupe d'index de texte du système de base comprend les tables Éléments de catalogue et Connaissances. Lorsqu'un utilisateur recherche un élément dans Portail de services, il voit les résultats combinés à partir de ces tables.

Remarque :
Indexez les tables avant de les ajouter à un groupe d'index de texte. Pour en savoir plus sur l'indexation de texte, reportez-vous à Configure a table for indexing and searching .

Les groupes d'index de texte sont une fonctionnalité Now Platform. Pour en savoir plus, consultez Configurer plusieurs tables pour l'indexation et la recherche .

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Remarque :
Les groupes d'index de texte ne prennent pas en charge les sources de recherche externes.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Ouvrez le portail auquel vous souhaitez ajouter un groupe d'index de texte.
3. Configurez le formulaire pour ajouter le champ **Groupe d'index de texte** .
4. Ajoutez le groupe d'index de texte souhaité au champ **Groupe d'index de texte** .

Résultats
Les résultats de recherche s'affichent en fonction des règles du groupe d'index de texte.

Définir la source de recherche du portail par défaut

Utilisez la propriété système pour définir les `glide.service_portal.default_search_sources` sources de recherche par défaut.

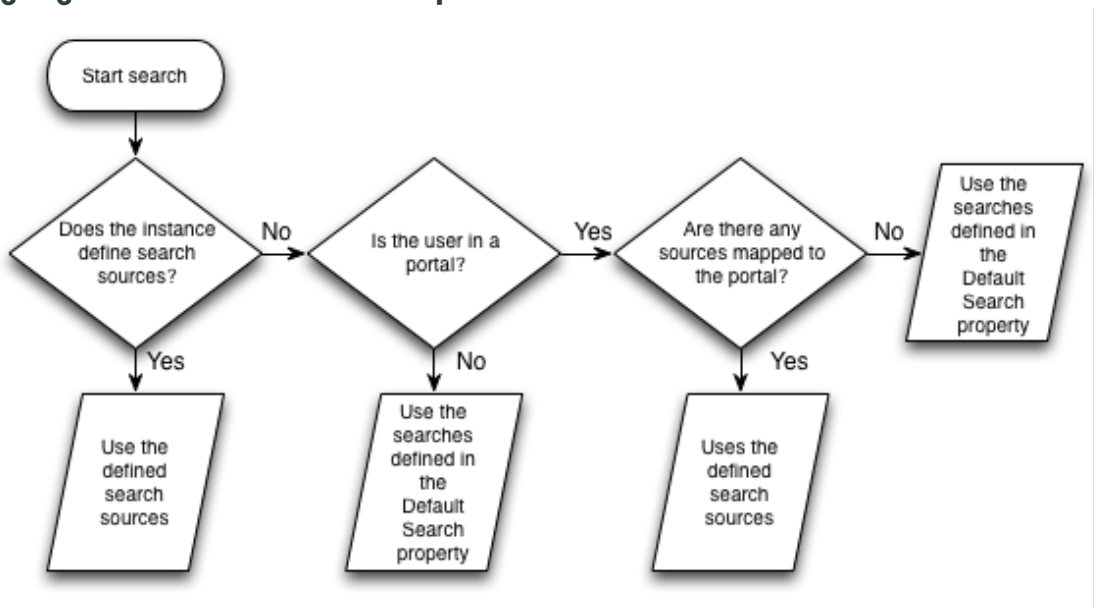
Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Si vous ne définissez pas de sources de recherche spécifiques pour votre portail, le système utilise plutôt les sources de recherche 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.

Organigramme source de recherche par défaut



Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez sys_properties.list.
   La liste exhaustive des propriétés de la table Propriétés système [sys_properties] s'affiche.
2. Dans la liste, recherchez la propriété `glide.service_portal.default_search_sources`système , puis ouvrez l'enregistrement de la propriété.
3. Copiez les sys_ID de n'importe quelle source de recherche que vous souhaitez ajouter dans le champ **Valeur** de la propriété système à l'aide d'une liste séparée par des virgules.

   Pour modifier l'ordre dans lequel les sources de recherche par défaut s'affichent dans la liste de recherche, changez l'ordre des ID dans la propriété.

   Vous pouvez supprimer le comportement par défaut de la source de recherche en supprimant la valeur de la propriété ou en supprimant complètement la propriété.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Configurer les sources de recherche disponibles sur une page

Utilisez la recherche contextuelle pour limiter les résultats de recherche pour une instance du widget de recherche avec suggestion automatique.

Lorsque la recherche contextuelle est activée, les utilisateurs ne voient que les résultats de suggestion automatique pour des sources de recherche spécifiques. Par exemple, si la recherche sur la page Service Catalog affiche uniquement les résultats de la source de recherche du catalogue de services, lorsque la recherche contextuelle est activée.

1. Dans Service Portal Designer (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur de portail de services**, recherchez une instance du widget de recherche de suggestion automatique.
2. Pointez vers le widget et cliquez sur 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.

Alternativement, dans n'importe quelle page d'aperçu contenant le widget de recherche de suggestion automatique, par exemple la page d'accueil de Service Catalog, ctrl + clic droit pour ouvrir le menu contextuel du widget. Cliquez ensuite sur **Options d'instance**.

3. Dans le champ Sources de recherche contextuelle, sélectionnez les sources de recherche dans la liste.

   Les sources de recherche répertoriées pour la recherche contextuelle peuvent être limitées à une, à plusieurs ou à toutes les sources de recherche.

Les sources de recherche par défaut sont définies dans la `glide.service_portal.default_search_sources` propriété. Ainsi, même si aucune source de recherche n'est configurée, le widget de recherche avec suggestion automatique affiche toujours des suggestions de suggestion automatique. Pour en savoir plus sur les sources de recherche par défaut, reportez-vous à Définir la source de recherche du portail par défaut.

Gestion de l'accès au portail

Contrôler l'accès des utilisateurs à un portail.

Contrôlez qui accède à votre portail et ce qu'ils peuvent voir des manières suivantes :

- Authentification : configurez la connexion et l'authentification unique pour les utilisateurs
- Limiter l'accès aux pages par rôle : utilisez des rôles pour limiter les utilisateurs qui peuvent voir une page.
- Pages publiques : cochez la case *Public* sur un enregistrement de page pour rendre la page accessible au public.

  Remarque :
  Un certain nombre de pages du portail installées par défaut sont marquées comme publiques. Filtrez votre liste de pages du portail de services sur *Public [est] vrai* pour identifier ces pages. Si vous définissez la valeur *Public* sur *false* , ces pages ne seront pas accessibles au public.

- Critères d'utilisateur : pour limiter l'accès des utilisateurs de manière plus avancée, créez et appliquez des critères d'utilisateur aux pages, aux widgets, aux instances de widgets et aux sources de recherche.
- Authentification multifacteur : si une instance est configurée pour exiger l'authentification multifacteur, les utilisateurs sont automatiquement invités à configurer l'authentification multifacteur lors de la connexion initiale. Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Configurer l'authentification multifacteur lors de la connexion initiale .
  Si l'authentification multifacteur est facultative, les utilisateurs peuvent toujours activer ou désactiver l'authentification à partir de leur profil d'utilisateur. Pour obtenir des instructions de configuration, consultez Configurer l'authentification multifacteur sur votre profil d'utilisateur .

Authentification unique, connexions et redirections d'URL

Portail de services utilise une combinaison de propriétés système et de script includes pour déterminer comment le système gère les redirections d'URL pour les utilisateurs qui se connectent au portail.

Seuls les utilisateurs qui comprennent l'authentification unique, les redirections d'URL et la ServiceNow plateforme doivent apporter des 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.

Authentification unique et Portail de services

Pour utiliser l'authentification unique avec Portail de services, vous devez activer le module d'extension Integration - Multiple Provider Single Sign-On Installer (com.snc.integration.sso.multi.installer).

Si vous utilisez la propriété système pour effectuer une redirection automatique vers votre IdP principal, alors Portail de services vous êtes automatiquement redirigé vers ce fournisseur d'identité. Si vous avez plusieurs fournisseurs d'identité, Portail de services affiche un lien sur la page de connexion pour **utiliser une connexion externe**. Pour plus d'informations sur l'authentification unique (SSO) et l'authentification dans la plateforme, consultez Authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs .

Remarque :
Portail de services présente un problème connu lié à l'utilisation de l'authentification unique (SSO) de plusieurs fournisseurs et d'Okta. Pour plus d'informations sur ce problème et une solution de contournement, consultez Service Portal : après l'activation de l'authentification unique (SSO) multiple, les utilisateurs finaux peuvent accéder à navpage.do via OKTA s'ils sont déjà connectés à l'article [KB0687717] de la Now Support base de connaissances.

Exiger l'authentification pour une Portail de services page

Si vous souhaitez exiger l'authentification d'une Portail de services page, assurez-vous que le marqueur **public** sur l'enregistrement de page n'est pas sélectionné. Pour plus d'informations, consultez Création et modification d'une page à l'aide de Designer Portail de services. Si un utilisateur accède à une page non publique, il est redirigé vers la page de connexion du portail demandé.

Étant donné que chaque demande de page est acheminée via la page **$sp** , cette page doit être publique. Les valeurs suivantes dans la table Pages publiques `sys_public` définissent la page comme publique :

- **Page** : `$sp`
- **Actif** : `vrai`

Configurer un portail comme page de connexion à l'instance

Dirigez tous les utilisateurs non authentifiés vers une page de connexion du portail pour se connecter. La page de connexion du portail devient la page de connexion principale de votre instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Ajoutez une propriété système avec les paramètres suivants :
   - Nom : glide.entry.page.script
   - Type : chaîne
   - Valeur:

     ```
     new SPEntryPage().getLoginURL()
     ```

2. **Facultatif :** Si vous devez diriger les utilisateurs vers un portail autre que celui par défaut, modifiez le portail spécifié dans le script include SPEntryPage.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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) SPEntryPage utilise le portail par défaut sur l'instance comme chemin d'accès du portail vers lequel la redirection s'effectue. Centre des employés (ESC) est le portail par défaut par défaut.

Remarque :
Si vous modifiez le script include, il ne sera pas mis à niveau avec les futures mises à jour.

a. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Includes de script**.

b. Dans la table Script Includes [sys_script_include], recherchez un script include nommé **SPEntryPage**.

c. Dans le champ **Script** , modifiez le script pour modifier le portail affecté en portal_suffix vous souhaitez.

(Optional) Par exemple, remplacez `this.portal = this.getDefaultPortal() ;` par `this.portal = « /sp/ » ;` pour rediriger vers Portail de services.

```
SPEntryPage.prototype = {

   initialize: function() {
      this.logVariables = false; // for debugging
      this.portal = this.getDefaultPortal(); // The URL suffix for default portal
   },
```

Remarque :
Le caractère à barre oblique (/) après /sp peut entraîner des problèmes lors de la configuration de l'authentification unique. Si vous rencontrez des problèmes, essayez de supprimer le personnage du script.

Rediriger vers Service Portal après la connexion

Redirigez conditionnellement les utilisateurs vers une Portail de services page après s'être connectés.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Procédure

1. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

2. Dans la table Propriétés système [sys_properties], ajoutez les propriétés et valeurs suivantes.

Propriété	Type	Valeur	Description
glide.entry.first.page.script	chaîne	`new SPEntryPage().getFirstPageURL()`	Première page après authentification
glide.entry.page.script	chaîne	Script serveur qui redirige les utilisateurs vers l'endroit où se connecter. Par exemple : `new SPEntryPage().getLoginURL()`	Contient l'appel à la méthode script include du serveur qui détermine où se connecter

Traduction automatique

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

getFirstPageURL effectue principalement les opérations suivantes :

- Redirige vers `login_redirect.do` pour sortir de l'ensemble de cadres (s'il y en a un).
- Redirige vers le portail par défaut si l'utilisateur n'a pas de rôles ou vers la plateforme complète pour les utilisateurs avec des rôles qui n'essaient pas d'accéder directement à un portail.

  Lorsque l'utilisateur n'a pas de rôles, il est redirigé vers l'équivalent de portail d'une page. Par exemple :

  https://<instance_name>.service-now.com/nav_to.do?uri=change_request_list.do

  Envoie les utilisateurs sans rôles vers :

  https://<instance_name>.service-now.com/sp/?id=list&table=change_request.

Remarque :
Ce changement n'empêche pas les utilisateurs sans rôles d'accéder à l'intégralité de la plateforme. Pour empêcher les utilisateurs sans rôle d'accéder à la plateforme et toujours rediriger vers un portail, définissez la valeur de la *`glide.entry.loggedin.page_ess`* propriété système sur le suffixe du portail, par exemple `/sp`.

3. **Facultatif :** Personnalisez le comportement après connexion dans le script include **SPEntryPage** .

   (Optional) Pour plus d'informations sur la modification des script includes, consultez Script includes .

   Par exemple, si vous souhaitez que les utilisateurs ayant certains rôles soient redirigés vers Portail de services, vous pouvez modifier user.hasRoles() dans le code suivant.

```
if (user.hasRoles() && !redirectURL && !isServicePortalURL)
```

Remarque :

- Si vous modifiez le script include, il ne sera pas mis à niveau avec les futures mises à jour.
- Les utilisateurs disposant du rôle admin passent toujours une vérification `user.hasRoles()`.
- Si vous utilisez une authentification externe, assurez-vous que votre IdP prend en charge le paramètre URL RelayState. Ce paramètre conserve l'URL demandée à l'origine pendant que l'utilisateur s'authentifie, et est nécessaire pour la redirection après la connexion.

Que faire ensuite

Pour déboguer la redirection, reportez-vous à Déboguer les redirections d'URL de Portail de services. Pour plus d'informations sur le dépannage de la redirection, consultez l'article Forum Aux Questions sur la redirection avec Service Portal [KB0747432] dans la base de connaissances Now Support.

Déboguer les redirections d'URL de Portail de services

Déboguez les redirections d'URL pour se connecter Portail de services et rediriger vers la première page.

Pour afficher la sortie de débogage à partir de SPEntryPage et afficher les variables de session sur lesquelles il redirige 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.

1. Assurez-vous que la propriété système glide.entry.first.page.script a la valeur : `new SPEntryPage().getFirstPageURL()`.
2. À partir du script include SPEntryPage, définissez `this.logVariables = true`.
3. Connectez-vous dans un navigateur séparé.
4. Dans le navigateur système, affichez la sortie du journal en accédant à **Journaux système** > **Journal système** > **Tous**.

Configurer la sécurité des pages par rôle

Configurez les pages pour qu'elles soient publiques ou filtrez-les par rôle.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Les pages publiques ne nécessitent pas de connexion de l'utilisateur ; Tout le monde peut y accéder. Toutes les autres options nécessitent une authentification de l'utilisateur.

Procédure

1. Sur la page de configuration de Service Portal (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), ouvrez l'éditeur de page.
2. Dans la liste Sélectionner une page, recherchez la page à laquelle appliquer la sécurité de page.
3. Sélectionnez le nœud de niveau le plus élevé dans l'arborescence.
4. Configurez la sécurité des pages.
   - Pour rendre une page publique, cochez la case **Public** . Tous les utilisateurs peuvent accéder aux pages marquées comme **publiques**.
   - Pour limiter l'accès à un certain rôle, ajoutez des rôles dans une liste séparée par des virgules. Les utilisateurs sans le rôle répertorié peuvent voir les liens vers la page s'ils apparaissent dans le portail. La tentative d'ouverture de la page entraîne un message d'erreur « Page introuvable ».

     Remarque :
     Si vous sélectionnez **Public** et ajoutez une liste de rôles, tous les utilisateurs peuvent toujours accéder à la page.

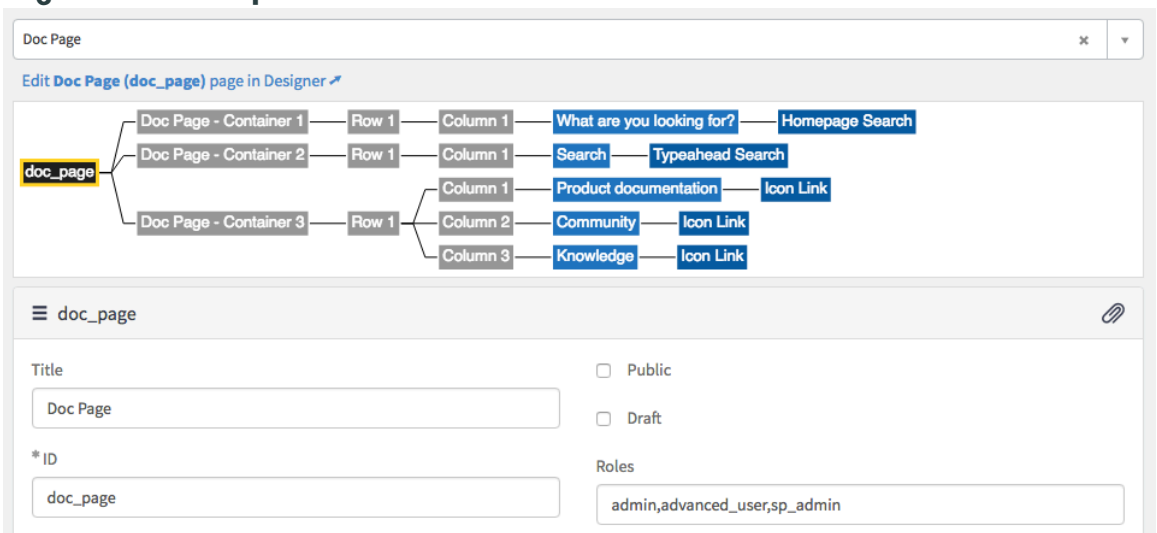
   - Pour créer une page de brouillon que seuls les administrateurs peuvent voir pendant que la page est encore en développement, sélectionnez **Brouillon**. Les utilisateurs doivent avoir le rôle administrateur pour voir toutes les pages à l'état de brouillon. Tous les autres voient un message d'erreur « Page introuvable ».
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.

Example:

Page à accès limité par rôle



Que faire ensuite

Suivez les étapes décrites Configurer la sécurité des widgets dans pour configurer la sécurité des widgets sur votre page.

Configurer la sécurité des widgets

Configurez la sécurité des widgets pour vous assurer que seule l'audience prévue y accède.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Il existe plusieurs façons de configurer la sécurité des widgets :

- Restreindre le widget aux utilisateurs disposant d'une connexion uniquement (utilisateurs authentifiés)
- Restreindre le widget aux utilisateurs disposant de certains rôles uniquement
- Limiter les tables auxquelles un widget public peut accéder et renvoyer des données pour les utilisateurs invités (non authentifiés)

Lorsque vous configurez la sécurité du widget, configurez la sécurité de la page en conséquence afin que les utilisateurs puissent accéder au widget via la page sur laquelle il apparaît. Pour plus d'informations, consultez Configurer la sécurité des pages par rôle.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Widgets**.
2. Ouvrez l'enregistrement du widget à configurer.
3. Sur le formulaire, configurez la sécurité des widgets.
4. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Critères d'utilisateur pour Service Portal

Les critères d'utilisateur vous permettent d'autoriser l'accès aux utilisateurs en fonction du rôle, du département, du groupe, de l'emplacement ou de l'entreprise. Les administrateurs

Traduction automatique

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

peuvent contrôler l’accès aux pages, aux widgets, aux instances de widget, aux annonces et aux sources de recherche dans un portail en créant et en appliquant des critères d’utilisateur.

Les enregistrements de critères d’utilisateur définissent les conditions qui sont évaluées par rapport aux enregistrements utilisateur. Lorsque des critères d’utilisateur sont définis, seuls les enregistrements du portail sont visibles par les utilisateurs qui respectent les conditions définies.

Les critères d’utilisateur sont une fonctionnalité de la plateforme utilisée dans Portail de services. Pour en savoir plus sur les critères d’utilisateur, consultez :Now Platform

- Service Catalog : définir la sécurité pour les éléments et les catégories .
- Gestion des connaissances : contrôlez l’accès à la base de connaissances par le biais de critères d’utilisateur .

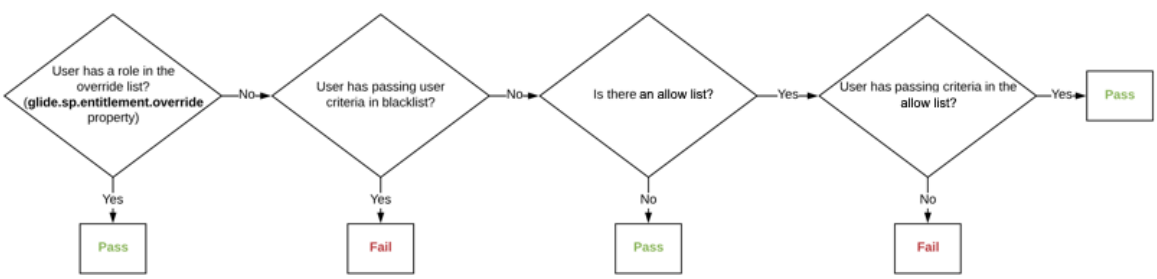
Important :
Après avoir ajouté ou modifié des critères d'utilisateur, il vous faudra peut-être vous déconnecter et vous reconnecter pour supprimer la configuration précédente.

Conversion des autorisations basées sur les rôles en enregistrements de critères d’utilisateur

Les critères d’utilisateur dans Portail de services remplacent les autorisations basées sur les rôles. Après avoir activé les critères d’utilisateur pour Portail de services le module d’extension, vous devez Définir les critères d’utilisateur pour la propriété système de Portail de services définir **sur vrai**. Lorsque la propriété système est définie sur vrai, tous les rôles existants définis pour une page, un widget ou une source de recherche sont automatiquement convertis en enregistrements de critères d’utilisateur. Pour désactiver les critères d’utilisateur et continuer à utiliser les autorisations basées sur les rôles, définissez la propriété système sur **faux**.

Vérifications des critères d’utilisateur

Les critères d’utilisateur utilisent les vérifications Portail de services suivantes pour vérifier l’accès des utilisateurs.

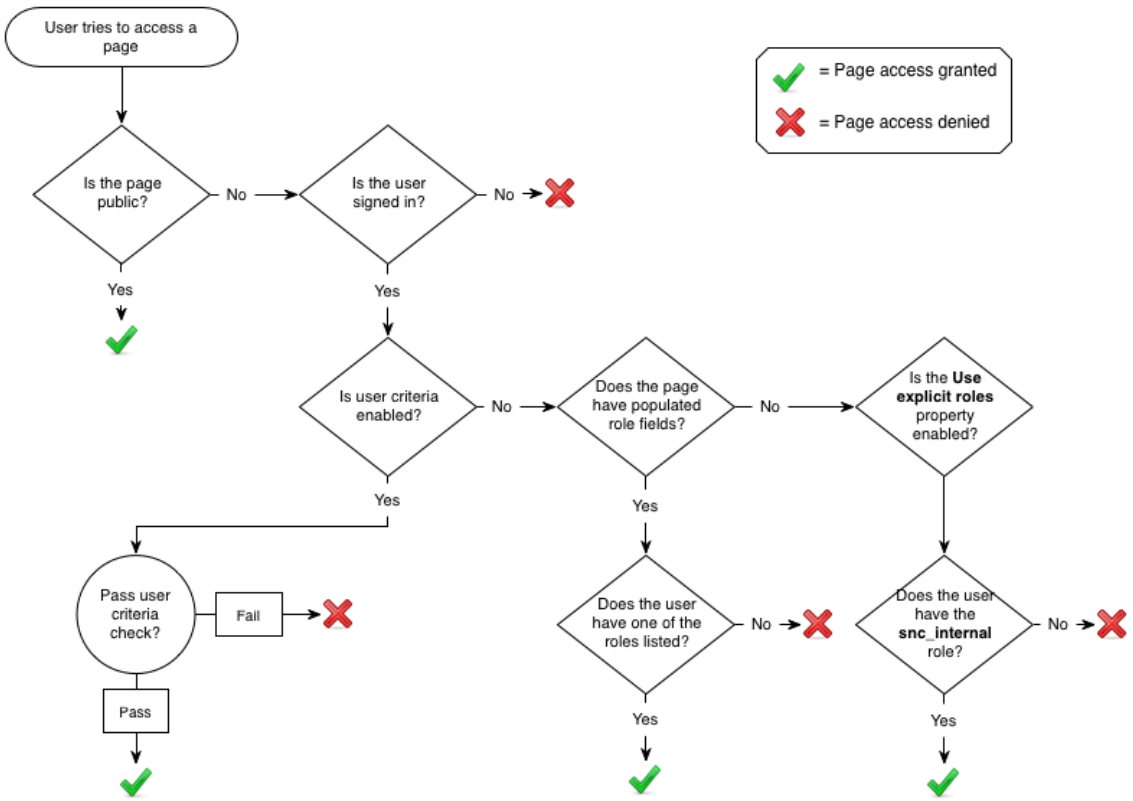


Critères d’utilisateur pour l’accès à la page

Le diagramme suivant montre comment le système décide si un utilisateur peut accéder à une page en fonction des critères d’utilisateur.

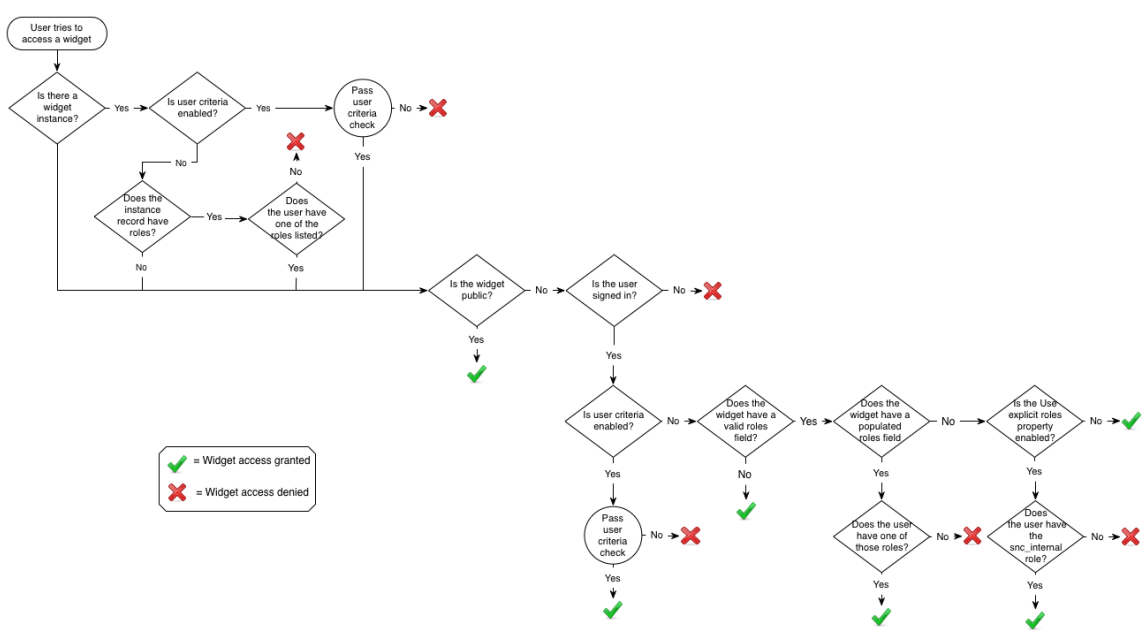
Traduction automatique

© 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.



Critères d'utilisateur pour l'accès aux widgets

Le diagramme suivant montre comment le système détermine si un utilisateur a accès à un widget ou à une instance de widget particulier.



Activer les critères d'utilisateur pour le module d'extension Service Portal

Vous pouvez activer le module d'extension Portail de services User Criteria Support (com.glide.service-portal.user-criteria) si vous disposez du rôle administrateur.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'activation du module d'extension crée des enregistrements de critères d'utilisateur pour Portail de services les enregistrements déjà sur l'instance. Le module d'extension ne crée pas de critères d'utilisateur pour les Portail de services enregistrements ajoutés par les modules d'extension installés après celui-ci. Pour ces enregistrements, vous devez créer ou importer manuellement les critères d'utilisateur.

Rôle requis : admin

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 (Washington DC)

Définir les critères d'utilisateur pour la propriété système de Portail de services

Après avoir activé le module d'extension Support des critères d'utilisateur Portail de services , vous devez définir la propriété système sur vrai.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

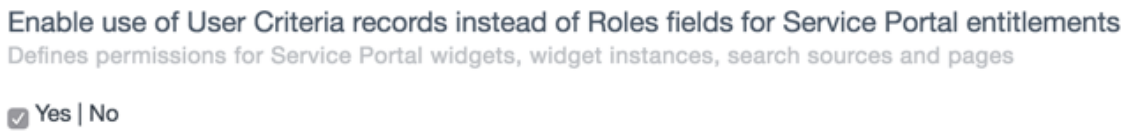
La définition de la propriété système active les critères d'utilisateur pour Portail de services. Lorsque la propriété système est définie sur vrai, tous les rôles existants définis pour une page, un widget ou une source de recherche sont automatiquement convertis en enregistrements de critères d'utilisateur. Pour désactiver les critères d'utilisateur et continuer à utiliser les autorisations basées sur les rôles, définissez la propriété système sur faux.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Propriétés**.
2. Cliquez sur la case à cocher pour définir la propriété suivante sur 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.



3. Cliquez sur **Enregistrer**.

Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services

Créez un enregistrement de critères d'utilisateur à appliquer aux éléments et Portail de services à contrôler l'accès des utilisateurs aux pages, aux widgets, aux instances de widget et aux sources de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez appliquer des critères d'utilisateur existants à des enregistrements via Portail de servicesPortail de services la configuration (**Portail de services** > **Configuration de Service Portal**). Vous ne pouvez créer des critères d'utilisateur que dans l'interface utilisateur de la plateforme.

Procédure

1. Dans le filtre de navigation, saisissez **Service Portal**.
2. Sélectionnez un enregistrement de page, de widget ou d'instance de widget.
3. Dans la liste connexe au bas de l'enregistrement, sélectionnez l'onglet **Peut afficher** ou **Ne peut pas afficher** , puis cliquez sur **Nouveau**.

   Si un enregistrement de critères d'utilisateur est déjà créé, vous pouvez cliquer sur **Modifier** pour appliquer les critères d'utilisateur à la page, au widget ou à l'instance de widget.

   Les enregistrements de critères d'utilisateur sont stockés dans la table [user_criteria].
4. Renseignez les champs du formulaire comme il convient.

Portail de services Critères d'utilisateur

Champ	Description
Nom	Nom de l'enregistrement de critères.
Utilisateurs	Enregistrements utilisateur correspondant aux critères d'accès.
Groupes	Enregistrements de groupe correspondants aux critères d'accès.
Rôles	Rôles pour correspondre aux critères d'accès.
Avancés	Affiche ou masque le champ **Script**.
Script	Définit tous les critères supplémentaires et renvoie vrai ou faux. Ce champ n'est disponible que si la case **Avancé** est cochée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 : ◦ Étant donné que les scripts sont évalués de façon dynamique, y compris les scripts des critères d'utilisateur, les enregistrements peuvent réduire les performances. ◦ N'utilisez pas une fonction avec son nom comme réponse, c'est-à-dire answer().
Application	Périmètre de l'application de l'enregistrement de critères d'utilisateur.
Actif	Activez ou désactivez cet enregistrement de critères.
Sociétés	Sociétés qui doivent correspondre aux critères d'accès.
Emplacements	Emplacements pour correspondre aux critères d'accès.
Départements	Départements qui doivent correspondre aux critères d'accès.
Respecter tout	Détermine si tous les éléments de chaque champ de critères renseigné doivent correspondre. Si la case est cochée, seuls les utilisateurs qui correspondent à tous les critères ont l'accès. Si elle est décochée, l'utilisateur doit répondre à un ou plusieurs des critères définis pour avoir l'accès. Par défaut, la case n'est pas cochée. Ainsi, n'importe quelle condition remplie fournit une correspondance. Par exemple, imaginons un enregistrement de critères d'utilisateur pour les éléments suivants : ◦ Emplacements A ou B ◦ Société C ou D Si la case **Correspondre à tout** est cochée, seuls les utilisateurs répondant à toutes ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement A et une société C. Si la case **Correspondre à tout** n'est pas cochée, les utilisateurs répondant à l'une de ces conditions correspondent. Par exemple, un utilisateur avec un emplacement B. **Remarque :** Si vous **cochez l'option Correspondre à tout**, assurez-vous de ne pas créer de conditions contradictoires qui ne pourront jamais être remplies. Par exemple, si tous les utilisateurs à l'emplacement A travaillent pour la société G, alors les conditions de cet exemple ne seront jamais remplies.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Appliquer des critères d'utilisateur à une page, un widget ou une instance de widget

Affectez des critères d'utilisateur à des pages, des widgets ou des instances de widget pour limiter l'accès des utilisateurs au contenu d'un portail.

Avant de commencer
Activez le module d'extension Service Portal User Criteria Support (com.glide.service-portal.user-criteria) et définissez la `glide.service_portal.user_criteria_enabled` propriété système sur **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.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez appliquer plusieurs enregistrements de critères d'utilisateur à un seul élément de portail.

Procédure

1. Sur la page de configuration de Service Portal (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), ouvrez l'éditeur de page.
2. Sélectionnez une page dans la liste.
3. Sélectionnez une page, un widget ou un nœud d'instance de widget dans l'arborescence des pages.
4. Dans les listes connexes, cliquez sur **Qui peut afficher** ou **qui ne peut pas afficher**.
5. Cliquez sur **Nouveau**.
6. Sélectionnez un critère dans la liste **Peut afficher** ou **Ne peut pas afficher** .

   La sélection de critères dans la liste **Peut afficher** ou **Impossible d'afficher** applique les enregistrements de critères d'utilisateur créés dans Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services la page, le widget ou l'instance de widget sélectionné.

7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Appliquer des critères d'utilisateur à une source de recherche

Affectez des critères d'utilisateur aux sources de recherche pour limiter l'accès des utilisateurs au contenu d'un portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

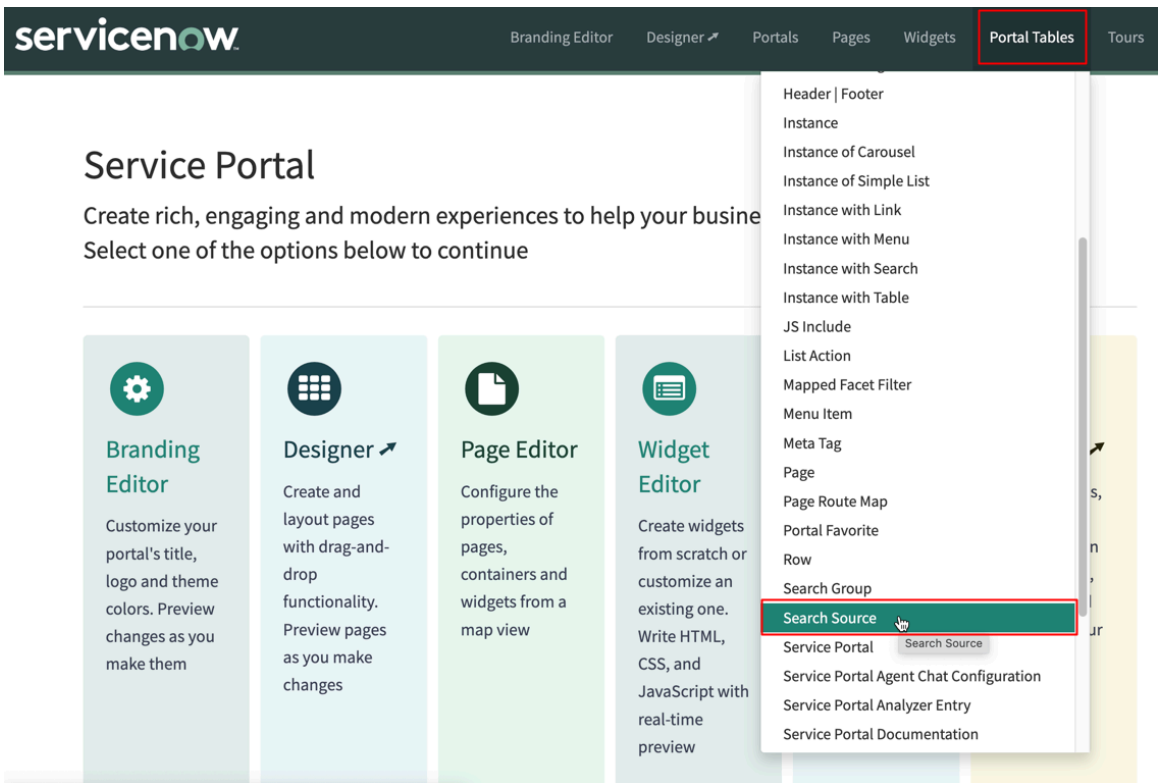
Vous pouvez ajouter des critères d'utilisateur à la personnalisation ou à la valeur par défaut Configurer la recherche dans un portail.

Traduction automatique

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

Procédure

1. Sur la page de configuration de Service Portal (**Portail de services** > **Configuration du Portail de services**), accédez à **Tables de portails** > **Source de recherche** dans le menu d'en-tête.



2. Ouvrez l'enregistrement source de recherche que vous souhaitez modifier.
3. Dans les listes connexes, cliquez sur **Qui peut afficher les sources de recherche** ou **Qui ne peut pas afficher les sources de recherche**.
4. Cliquez sur **Nouveau**.
5. Sélectionnez un critère dans la liste **Peut afficher** ou **Ne peut pas afficher** .

   La sélection de critères dans la liste **Peut afficher** ou **Impossible d'afficher** applique les enregistrements de critères d'utilisateur créés dans Créer un enregistrement de critères d'utilisateur pour Portail de services la source de recherche sélectionnée.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Activer la signature électronique pour Portail de services

Vous pouvez configurer la signature électronique pour Portail de services exiger une nouvelle authentification de la part des utilisateurs approbateurs.

Avant de commencer

La `com.snc.integration.esig.window` propriété système est prise en charge pour activer la connexion SSO dans une nouvelle fenêtre.

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. Activez le module d'extension Approvals with e-Signature [com.glide.e_signature_approvals].
2. Accédez à la **Définition du système** > **Registre de signatures électroniques**.
3. Ajoutez à la liste toutes les tables pour lesquelles vous souhaitez exiger une signature électronique.

Résultats

Lorsque la signature électronique est activée, les approbateurs sont tenus de fournir un mot de passe pour approuver ou rejeter toute demande. L'authentification avec Touch ID fonctionne dans l'application Mobile. Sur le Web mobile, les approbateurs sont toujours tenus de saisir un mot de passe. Pour plus d'informations sur la configuration de la signature électronique, reportez-vous à la section Approval with e-signature .

Activer la connexion SSO dans une nouvelle fenêtre

Ouvrez une nouvelle fenêtre pour l'authentification SSO lors de l'utilisation de la signature électronique pour les approbations.

Avant de commencer

La connexion SAML (Security Assertion Markup Language) n'est prise en charge que sur le bureau Portail de services.

Pour plus d'informations, consultez l'article de la base de connaissances sur la connexion SSO de signature électronique .

Rôle requis : admin

Procédure

1. Entrez le script spEsignatureCustom.
   a. Saisissez `sys_ui_script.list` dans le navigateur de filtre.
   b. Sélectionnez **Nouveau**, puis créez un nouveau script d'interface utilisateur.
   c. Sur le formulaire Script d'interface utilisateur, saisissez `spEsignatureCustom` dans le champ Nom de l'API.
   d. Dans le champ Type d'interface utilisateur, sélectionnez **Mobile/Service Portal**.
   e. Collez le script spEsignatureCustom dans le champ **Script** .
   f. Sélectionnez **Envoyer**.
2. Saisissez le script spAuthCustom.
   a. Dans la même table `sys_ui_script.list` , créez un autre script d'interface utilisateur en sélectionnant **Nouveau**.
   b. Sur le formulaire Script d'interface utilisateur, saisissez `spAuthCustom` dans le champ Nom de l'API.
   c. Dans le champ Type d'interface utilisateur, sélectionnez **Mobile/Service Portal**.
   d. Collez le script spAuthCustom dans le champ **Script** .
   e. Sélectionnez **Envoyer**.
3. Associez les scripts d'interface utilisateur à l'enregistrement Include JS.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Portails**.
   b. Identifiez le portail de services auquel vous souhaitez appliquer la prise en charge de la signature électronique et sélectionnez le thème.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dans les listes connexes, sélectionnez **Includes JS**.

d. Sélectionnez **Nouveau**.

e. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Include JS

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom de votre include JS. Saisissez `spEsignatureCustom` et associez l'enregistrement au script d'interface utilisateur spEsignatureCustom que vous avez créé, ou saisissez `spAuthCustom` et associez l'enregistrement à spAuthCustom que vous avez créé.
Source	Source de votre enregistrement Include JS. Sélectionnez **un script d'interface utilisateur**.
Script d'interface utilisateur	Source de script d'interface utilisateur pour votre enregistrement JS Include. Sélectionnez spEsignatureCustom ou spAuthCustom en fonction de l'enregistrement que vous créez.
Application	Application pour votre enregistrement Include JS. L'application par défaut est **Global**.
Mis à jour	Champ affichant la date de la dernière mise à jour de l'enregistrement.
Package	Champ qui établit le package JS Include.

f. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats

Une nouvelle fenêtre s'ouvre lorsque vous utilisez la signature électronique pour les approbations.

script spEsignatureCustom

Collez le script spEsignatureCustom dans le champ de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').provider('spEsignature', function() {
 'use strict';

 this.$get = function spEsignature($q, $http, $window, urlTools, xmlUtil) {
  var w = window;
  var esignOW;
  var windowWidth;
  var windowHeight;
  var redirectURL;

  function isWindowChosen() {
   var postParams = {
    sysparm_scope: 'global',
    sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
    sysparm_name: 'isWindowChosen'
```

Traduction automatique

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

```
 };
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response);
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   return data.answer ===  'true'
  },
  function(response) {
   // Handling failure case.
   switch (response.status) {
    default:
    case 404:
     return false;
   }
  });
}

function initiateEsignature() {
 var postParams = {
  sysparm_scope: 'global',
  sysparm_processor: 'ESignatureAuthUtils',
  sysparm_name: 'fetchAuthDetails'
 }
 return $http({
  method: 'POST',
  url: '/xmlhttp.do',
  data: urlTools.encodeURIParameters(postParams),
  headers: {
   'Content-Type': 'application/x-www-form-urlencoded'
  },
  transformResponse: function(response) {
   return xmlUtil.getDataFromXml(response, 'result');
  }
 }).then(
  function(response) {
   var data = response.data ? response.data[0] : {};
   process(data);
  });
}

function process(data) {
 var shouldLogoutFirst = data.logoutFirst === 'true';
 w['windowHeight'] = data.popup_window_height;
 w['windowWidth'] = data.popup_window_width;
 w['redirectURL'] = data.loginURL;
 if (shouldLogoutFirst)
  openEsignatureWindow(data.logoutURL);
 else
```

Traduction automatique

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

```
  authenticate();
 }

 function openEsignatureWindow(url) {
  w['esignOW'] = window.open(url, 'esignatureAuthentication',

 'height='+w['windowHeight']+',width='+w['windowWidth']+',top=100,left=100,toolbar=0,locati
on=0,menubar=0');
 }

 w['authenticate'] = function(){
  if(w['redirectURL']){
   if(w['esignOW']) //when we signed out previously, a window is already opened. reuse it.
    w['esignOW'].location.href = w['redirectURL'];
   else
    openEsignatureWindow(w['redirectURL']);
  }
 };

 w['evaluateRedirect'] = function(msg) {
  w['esignOW'].close();
  if (msg == "saml2 login complete") {
   $window.onReauthenticationComplete(msg);
  }
 };

 return {
  isWindowChosen: isWindowChosen,
  initiateEsignature: initiateEsignature
 };

 };
});
```

Script spAuthCustom

Collez le script spAuthCustom dans le champ de script sys_ui_script.list.

```
angular.module('sn.$sp').factory('spAuthModal', function($q, spModal, i18n, $http,
 spAuthentication, glideUserSession, cabrillo, $cookies, $window, spUtil, $uibModal,
 spEsignature) {
 "use strict";

 function _showAuthenticationModal(requestParams, username, userSysId) {
  var currentUser;
  var deferred = $q.defer();
  glideUserSession.loadCurrentUser({reload: true}).then(function(user) {
   if (!user) {
    deferred.reject({
     error: {
      status: 'ANONYMOUS',
      message: i18n.getMessage('Not logged in')
     }
    });
    return;
   }
   currentUser = user;
   var serializedUser = {
```

Traduction automatique

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

```
  sysId: currentUser.userID,
  userName: currentUser.userName,
  firstName: currentUser.firstName,
  lastName: currentUser.lastName
 };

 // hand off to native clients
 if (cabrillo.isNative()) {
  cabrillo.auth.reauthenticate(currentUser).then(function() {
   deferred.resolve(serializedUser);
  }, function(error) {
   if (error && error.status) {
    deferred.reject({
     error: error
    });
   }
   //TODO: Handle rejection a little more gracefully
   deferred.reject();
  });
  return;
 }

 var loginMethod = currentUser.$private.loginMethod;
 if (!loginMethod) {
  // As we were unable to determine the login method via the HTTP session, trying to get
glide_sso_id cookie which is set in case of multisso login
  var providerSysId = $cookies.get('glide_sso_id');
  loginMethod = providerSysId ? 'multisso' : 'db';
 }

 if (loginMethod === 'saml' || loginMethod === 'oidc' || loginMethod === 'multisso') {
  spEsignature.isWindowChosen().then(function(result) {
   var modal;
   if (!spUtil.isMobile() && loginMethod !== 'oidc' && result === true) {
    // If enabled, Opening a new window for desktop saml login
    spEsignature.initiateEsignature();
   } else {
    glideUserSession.getSsoReauthenticationUrl().then(function(url) {
     requestParams.externalLoginURL = url;
     openExternalAuthModal(requestParams).then(function(m) {
      modal = m;
     });
    });
   }
   $window.onReauthenticationComplete = function(result) {
    deferred.resolve(serializedUser);
    if (modal)
     modal.close();
   };
  });
 } else {
  spModal.open({
   title:i18n.getMessage("Approver authentication"),
   message:i18n.getMessage("Additional authentication is required, enter your usename and
password to continue."),
   footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
   widget: 'simpleloginui',
```

Traduction automatique

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

```
    widgetInput: {},
    shared: requestParams,
    onSubmit: function() {
     return onLoginModalSubmit(requestParams, username);
    }
   }).then(function(confirm) {
    if (confirm.label == i18n.getMessage("OK")) {
     deferred.resolve(serializedUser);
    } else {
     deferred.reject();
    }
   });
  }
 });

 return deferred.promise;
}

function onLoginModalSubmit(requestParams, username) {
 //(1) call login service to verify auth
 //(2) verify same user
 return $q(function(resolve, reject) {
  var errorMessage = null;

  if(!requestParams.username || requestParams.username.trim() === "" ||
    !requestParams.password || requestParams.password.trim() === "") {
   errorMessage = i18n.getMessage("User name or password invalid");
  } else if(requestParams.username !== username) {
   errorMessage = i18n.getMessage("Attempted to authenticate as a different user");
  }

  if(!errorMessage || errorMessage === "") {
   spAuthentication.validateCreds(requestParams.username,
requestParams.password).then(function(res) {
    resolve({status: res.success, errorMessage: res.message});
   });
  } else {
   resolve({status: !errorMessage || errorMessage === "", errorMessage: errorMessage});
  }
 });

}

function openExternalAuthModal(requestParams) {
 var deferred = $q.defer();

 var options = {
  title: i18n.getMessage("Approver authentication"),
  message: '',
  messageOnly: false,
  errorMessage: '',
  input: false,
  label: '',
  size: 'lg',
  value: '',
  required: false,
  footerStyle: {border: 'none', 'padding-top': 0},
```

Traduction automatique

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

```
  values: false,
  onSubmit: null,
  widget: 'simpleloginui',
  widgetInput: {},
  shared: requestParams,
  buttons: [{label: i18n.getMessage('Cancel'), cancel:true}]
 };

 var widgetURL = spUtil.getWidgetURL(options.widget);
 $http.post(widgetURL, options.widgetInput).success(function(response) {
  options.widget = response.result;
  options.widget.options.shared = options.shared;
  var modal = $uibModal.open({
   templateUrl:'sp-modal.html',
   controller: spModalCtrl,
   size: options.size,
   resolve: {
    options: function() {
     return options;
    }
   }
  });

  deferred.resolve(modal);
 });

 return deferred.promise;
}

function spModalCtrl($scope, options) {
 $scope.options = options;
 $scope.form = {};

 $scope.buttonClicked = function(button){
  if (button.cancel) {
   $scope.$dismiss();
   return;
  }
 }
}

return {
 prompt: _showAuthenticationModal
}
}).decorator("spAuthModal", function($delegate) { return( $delegate );});
```

Traduction automatique

Activer l'enregistrement automatique des utilisateurs externes pour Portail de services

Autorisez les utilisateurs externes à s'inscrire à une application ServiceNow via Portail de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Effectuez les tâches précédentes :

1. Activer l'enregistrement de l'utilisateur externe
2. Configurer le formulaire d'inscription pour une configuration d'utilisateur externe

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'enregistrement automatique des utilisateurs externes permet à un grand groupe d'utilisateurs de s'inscrire à une ServiceNow application sans l'aide d'un administrateur. Pour plus d'informations, consultez Permettre aux utilisateurs externes de s'auto-enregistrer sur votre instance ServiceNow .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Ouvrez un enregistrement de portail.
3. Renseignez le champ Configuration de **l'inscription de l'utilisateur externe** du formulaire.

   Sélectionnez une configuration d'inscription utilisateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le widget de connexion inclut un lien vers le formulaire d'inscription que vous avez précédemment configuré.

Enregistrez votre carte PIV/CAC pour Portail de services la connexion

Enregistrez votre carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou votre carte d'accès commune (CAC) afin de pouvoir vous connecter au portail de votre organisation sans entrer de mot de passe.

Avant de commencer

Pour enregistrer votre carte PIV/CAC, un administrateur doit activer l'authentification basée sur certificat, puis configurer l'authentification PIV/CAC. Pour plus d'informations sur ce processus de configuration, consultez Carte de vérification d'identité personnelle (PIV) ou Authentification basée sur la carte d'accès commun (CAC).

La tâche suivante suppose qu'un lecteur de carte est connecté à votre système.

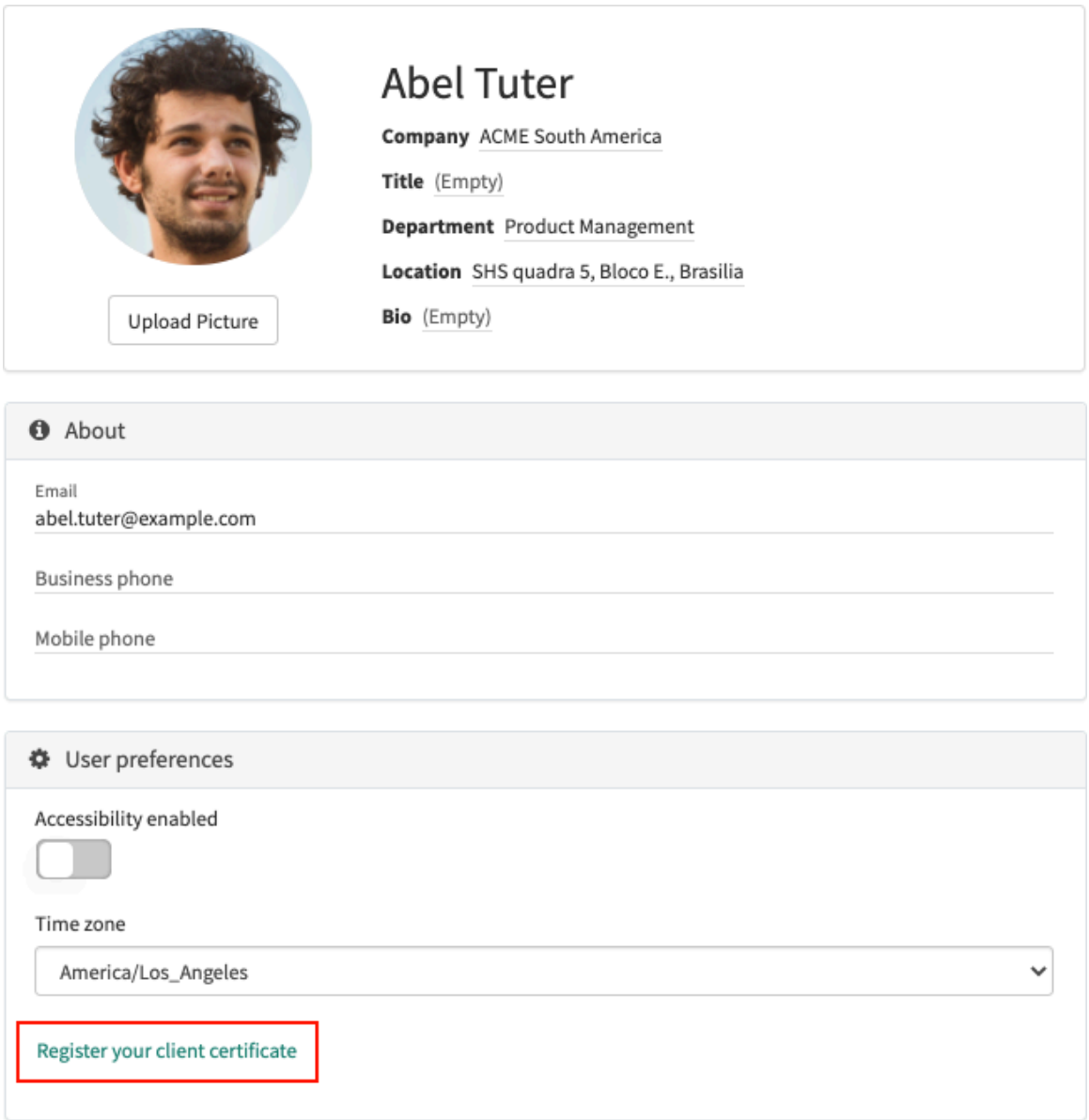
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Connectez-vous à un portail à l'aide de votre nom d'utilisateur et de votre mot de passe.
2. Dans le portail, ouvrez votre profil d'utilisateur.
3. Insérez votre carte PIV/CAC dans un lecteur de carte, puis sélectionnez **Enregistrer votre certificat 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.



4. Dans la boîte de dialogue qui s'affiche, examinez le certificat PIV/CAC, puis sélectionnez **Enregistrer**.



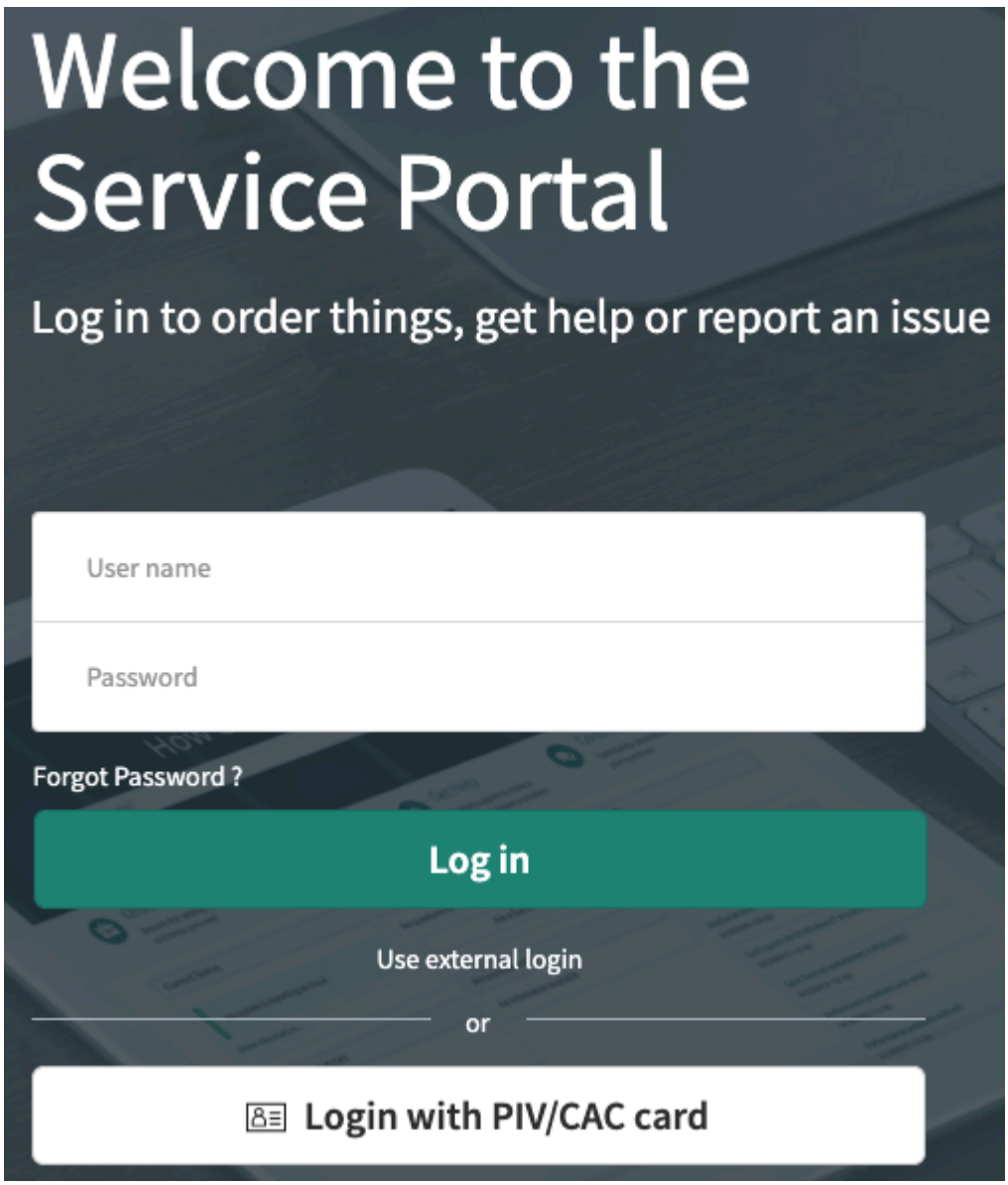
Si l'enregistrement réussit, le système affiche le message d'alerte suivant : Le certificat PIV/CAC a été correctement enregistré et lié au compte utilisateur.

Fermez la boîte de dialogue 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.

Résultats
La prochaine fois que vous vous connecterez à votre portail, vous pourrez vous connecter à l'aide de votre carte PIV/CAC. Pour vous connecter, insérez votre carte PIV/CAC dans un lecteur de carte, puis sélectionnez **Se connecter avec une carte PIV/CAC**.



Pour vous déconnecter du portail, sélectionnez votre avatar, puis sélectionnez **Déconnexion**. Ensuite, fermez la fenêtre du navigateur.

Information associée

Widget de connexion

Développement de widgets personnalisés

Développez des widgets personnalisés pour les portails à l'aide d'AngularJS, de Bootstrap et de l'API ServiceNow .

Avant de commencer

Pour développer des widgets, vous devez avoir de ServiceNow l'expérience en matière d'API 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.

- Exécutez des requêtes d'enregistrement sur le serveur.
- Créer et mettre à jour des enregistrements.

Vous avez besoin d'expérience AngularJS pour :

- Lier les variables aux contrôleurs clients.
- Accéder aux objets serveur dans un widget.
- Collectez les entrées de l'utilisateur.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous appuyer sur le modèle Bootstrap en accédant aux composants Bootstrap. Portail de services utilise la version 3.3.6 de Bootstrap.

Parties d'un widget

Comme les directives Angular, les widgets exécutent un comportement spécifié dans une Portail de services page. Un widget inclut des composants de scripting obligatoires et facultatifs.

Modèle HTML

Un composant de widget obligatoire.

Le modèle HTML nécessite une connaissance d'AngularJS pour afficher et collecter des données. Utilisez le modèle HTML pour :

- Affichez la vue dynamique qu'un utilisateur voit dans le navigateur à l'aide des informations du modèle et du contrôleur.
- Liez les variables de script client à votre balisage.
- Collecter des données auprès de l'utilisateur final.

Script client

Un composant de widget obligatoire.

Un script client nécessite de connaître à la fois l'API et AngularJS ServiceNow pour créer un contrôleur client. Utilisez le script client pour :

- Mappez les données du serveur à partir d'objets JavaScript et JSON vers des objets clients.
- Traitez les données avant de les afficher.
- Transmettez les données au modèle HTML.
- Transmettez l'entrée de l'utilisateur et les données au serveur pour traitement.

Script serveur

Un composant de widget obligatoire.

Un script de serveur nécessite de connaître l'API pour fonctionner avec des ServiceNow données d'enregistrement. Utilisez le script serveur 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.

- Définissez l'état initial du widget.
- Envoyez les données d'enregistrement au script client du widget à l'aide de la variable **de données** .
- Exécuter des requêtes côté serveur.

Fonction de lien

Un composant de widget facultatif.

La fonction de lien nécessite une connaissance d'AngularJS. Utilisez une fonction de lien pour manipuler directement les DOM.

Schéma de l'option

Un composant de widget facultatif.

Permet à un Portail de services administrateur de configurer un widget. Utilisez le schéma d'option pour :

- Spécifiez les paramètres d'un widget.
- Autorisez les utilisateurs administrateurs à définir les options d'instance pour une instance de widget.
- Développez des widgets flexibles et réutilisables.

Fournisseurs d'angle

Un composant de widget facultatif.

Les fournisseurs Angular doivent connaître AngularJS. Utilisez les fournisseurs Angular pour :

- synchronisez les widgets lors du changement d'enregistrements ou de filtres.
- Contexte de partage entre les widgets.
- Conserver et conserver l'état.
- Créez des comportements et des composants d'interface utilisateur réutilisables et injectez-les dans plusieurs widgets.

Dépendances

Un composant de widget facultatif.

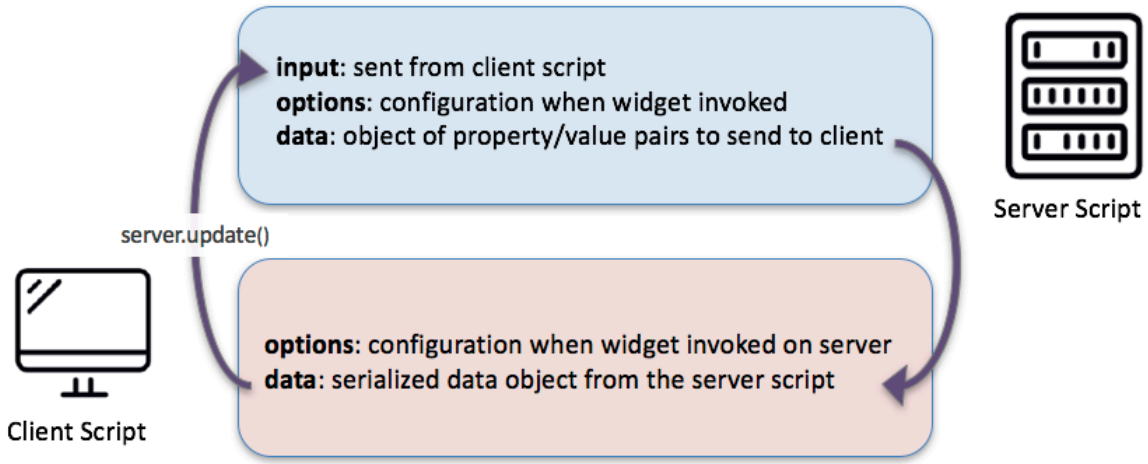
Une dépendance de widget est une ressource externe utilisée par votre widget, telle que des fichiers JavaScript ou CSS.

Objets globaux dans les widgets

Lorsqu'un widget commence à s'afficher pour la première fois sur une page, le script serveur s'exécute en premier et accède à trois objets globaux : **entrée**, **options** et **données**. Étant donné que la variable **d'entrée** est un objet de données envoyé à partir du script client, cette variable n'est pas définie lors de l'initialisation initiale.

Traduction automatique

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



Lorsqu'un widget est instancié pour la première fois, le script serveur :

1. Initialise un objet **de données** vide.
2. Initialise l'objet **d'entrée** avec toutes les données envoyées par le contrôleur client, ou l'objet **options** avec les données utilisées pour initialiser le widget.
3. Envoie l'objet de **données** au contrôleur client au format JSON.

Le script client :

1. Accède à l'objet **de données** du serveur à l'aide de `c.data`.

> **Remarque :**
> Par défaut, les widgets utilisent la variable **c** pour représenter l'instance du contrôleur `en utilisant le contrôleur comme` syntaxe. Vous pouvez modifier cette variable lors de la création ou du clonage de widgets.

2. Utilise `server.update()` pour publier les modifications apportées au modèle de données. Cette méthode met à jour le script serveur à l'aide de l'objet **d'entrée** .

> **Remarque :**
> Après avoir appelé `server.update()`, l'objet de **données** du script client est automatiquement remplacé par l'objet de **données** du script serveur.

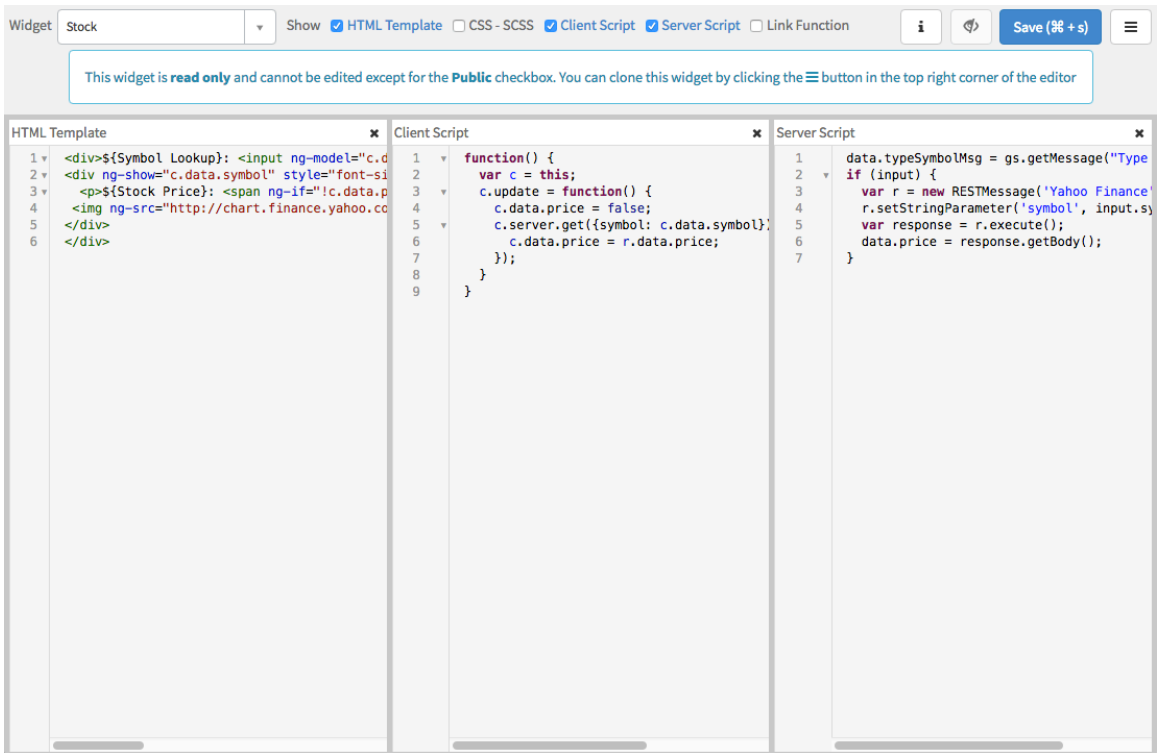
3. Utilise `c.options` pour accéder aux valeurs utilisées pour appeler le widget sur le serveur. Cet objet est en lecture seule.

Utilisation de l'éditeur de widget

Lorsque vous créez un widget, un enregistrement est créé dans la table sp_widget. Toutefois, vous pouvez utiliser l'éditeur de widget dans Configuration comme `Portail de services` environnement de script. L'éditeur de widget est une application pleine page similaire à un IDE. Vous pouvez afficher les parties du widget que vous souhaitez modifier et masquer le reste, tout en prévisualisant vos modifications en temps réel.

Traduction automatique

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



Recommandations pour le développement de widgets

Lorsque vous développez des widgets personnalisés, gardez ces recommandations à l'esprit pour des performances optimales, un développement évolutif et une bonne expérience utilisateur.

Créer un état par défaut qui fournit un exemple à l'utilisateur final

Un widget n'a pas d'options d'instance définies lorsqu'il est initialement ajouté à une page. Un widget dans cet état vide peut apparaître vide et provoquer une confusion. Dans les cas où un widget nécessite une configuration initiale, assurez-vous que votre widget a un état par défaut qui communique à l'administrateur quelle configuration est nécessaire.

Les widgets peuvent également être créés avec des données de démonstration. Les données de démonstration peuvent également être utilisées pour :

- Démonstration claire de la fonctionnalité du widget à l'utilisateur.
- Fournissez des données lors de l'aperçu du widget dans l'éditeur de widget. (Les données de démonstration ne sont pas visibles dans le concepteur).

Pour en savoir plus : Didacticiel : Créer un widget personnalisé.

Intégrez un widget plutôt que de le cloner lorsque cela est possible

L'incorporation d'un widget existant dans votre widget personnalisé permet de tirer parti des fonctionnalités préexistantes sans clonage ni duplication de code. Vous pouvez toujours transmettre des paramètres dans le widget incorporé pour contrôler son comportement.

Pour en savoir plus : Incorporer un widget existant

Évitez d'utiliser des ensembles de données volumineux pour améliorer les performances

Traduction automatique

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

L'interrogation des données, l'évaluation des ACL, l'exécution de règles métier et le traitement des données prennent du temps et peuvent ralentir les performances. Déterminez la quantité de données dont les utilisateurs du portail ont besoin, puis appliquez les limites et les filtres appropriés à vos scripts et requêtes. Isolez les widgets qui nécessitent des données ou un traitement importants sur leurs propres pages distinctes du portail. Évitez d'implémenter les éléments suivants qui utilisent de grands ensembles de données :

- Éléments de menu scriptés qui chargent de grandes quantités de données, ce qui peut entraîner un ralentissement du chargement de chaque page du portail.
- Fichiers volumineux et pièces jointes, tels que les fichiers multimédias haute définition ou les polices de la table Pièces jointes [sys_attachment].
- Actualisation automatique des widgets. Chaque fois que le contrôleur client d'un widget appelle `server.update()`, `spUtil.update()`, `server.refresh()` ou `spUtil.refresh()`, l'application exécute le script serveur du widget et renvoie un objet de données au client.
- Observateurs d'enregistrements non filtrés. La fonction `recordWatch()` surveille les mises à jour d'une table ou d'un filtre et renvoie la valeur de la fonction de rappel. L'ajout de filtres pour des champs spécifiques à surveiller réduit le nombre d'appels qu'un widget effectue au serveur. Spécifier quand actualiser les widgets en réponse à un créateur d'enregistrement informant le client qu'il y a une mise à jour dans la fonction de rappel peut également améliorer les performances.
- Scripts côté serveur avec requêtes GlideRecord sans la fonction `setLimit` . L'utilisation de la fonction `setLimit` permet de limiter le nombre d'enregistrements renvoyés et d'améliorer le délai de réponse aux requêtes. Pour plus de souplesse, vous pouvez lier cette limite à une option d'instance plutôt que d'affecter une valeur codée en dur (par exemple : `gr.setLimit(options.limit || 100)`).

Pour en savoir plus:

- Six pièges courants en matière de performances dans Service Portal et comment les éviter [KB0634588]
- spUtil : recordWatch
- Fonction setLimit GlideRecord

Créer une directive au lieu d'intégrer un widget complexe

Lorsqu'un widget incorporé est appelé à partir du serveur, tous les scripts associés à ce widget sont renvoyés. Si vous n'avez besoin que d'une sous-section d'un widget, l'intégration de l'ensemble du widget entraîne des frais généraux inutiles. Au lieu de cela, utilisez des directives pour partager du code léger entre les widgets. Les directives sont utiles, par exemple, lors de la création de composants d'interface utilisateur. Il est préférable de laisser les composants complexes avec des fonctionnalités côté serveur et côté client en tant que widgets. Utilisez une directive au lieu d'un widget incorporé pour :

- Partagez le comportement du périmètre ou du périmètre personnalisé avec plusieurs widgets.
- Partager une sous-section réutilisable et légère d'un widget.

Traduction automatique

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

- Partagez une fonctionnalité d'interface utilisateur courante, telle qu'une liste ou un avatar.
- Améliorez le comportement des widgets.

Pour en savoir plus : Réutiliser des composants avec des fournisseurs d'angle.

Utiliser un service ou une usine pour partager des données et conserver l'état

Les services de données et les instanciateurs maintiennent et conservent l'état dans un widget sans nécessiter plusieurs appels au serveur, ce qui vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Synchronisez les widgets lors du changement d'enregistrements ou de filtres.
- Partager des données entre les widgets.
- Développez des widgets plus performants.

Pour en savoir plus : Réutiliser des composants avec des fournisseurs d'angle.

Gérer des événements avec un service de publication/d'abonnement

Évitez d'utiliser $broadcast dans les DOM. `$broadcast` distribue le nom de l'événement à tous les champs d'application enfants en notifiant les écouteurs enregistrés, ce qui peut être un appel coûteux nécessitant l'utilisation de `l'objet global $rootScope` .

Utilisez plutôt un service de publication/d'abonnement pour gérer les événements. Lors de l'utilisation d'un service de publication/abonnement, une relation claire se forme entre vos widgets via des gestionnaires de rappel. Dans ce modèle, vous pouvez mieux contrôler l'état de vos événements.

Utiliser les appels REST ou `server.get` **pour extraire les données du serveur**

Lorsque vous appelez `server.update()`, le widget entier est renvoyé par le serveur. Si votre widget inclut des chemins de code divergents, plusieurs appels pour mettre à jour le serveur peuvent affecter les performances. En règle générale, utilisez votre script serveur pour configurer l'état initial de votre widget. Pour les mises à jour ultérieures, utilisez des API REST basées sur un script qui appellent des script includes sur votre instance. Cette pratique :

- Sépare la logique métier des éléments d'interface utilisateur.
- Centralise votre code, ce qui permet d'apporter des modifications en un seul endroit.

Vous pouvez également utiliser `server.get` pour transmettre des informations au serveur. Utilisez cette fonction avec `input.action` pour exécuter des parties spécifiques du script serveur.

Développez en tenant compte de la localisation, de l'accessibilité et de l'interface utilisateur

Pour créer la meilleure expérience pour vos utilisateurs, suivez les directives suivantes :

- Réfléchissez à l'impact de votre widget dans un environnement mobile. Par exemple, évitez d'utiliser le pointage de la souris et d'autres événements qui ne sont pas traduits pour un équipement mobile.
- Utilisez des variables SCSS pour réutiliser des éléments. Voir Variables SCSS.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des noms de variables lorsque vous utilisez des couleurs.
- Encapsulez les chaînes pour la traduction dans les API de localisation. Voir Internationaliser un widget.

Supprimer les fournisseurs Angular inutilisés du script client

Pour faciliter la maintenance, supprimez tous les fournisseurs Angular inutilisés qui ont été injectés dans l'instruction de fonction du script client.

Évitez d'utiliser <script> tags in HTML templates

Pour réduire la probabilité de problèmes de production dans Portail de services, évitez d'utiliser des modèles en ligne à l'aide de <script> tags in a widget's HTML template. Instead, create a related Angular ng-template record for the widget.

Didacticiel : Créer un widget personnalisé

Suivez ce didacticiel pour créer un widget personnalisé qui affiche Catalogue de services des éléments. Utilisez ce didacticiel comme modèle pour vous aider à comprendre la puissance de scripting avancée du Portail de servicesfichier .

Dans ce didacticiel, vous allez créer le widget Commande rapide. Ce widget :

- Affiche les éléments les plus courants pour l'utilisateur avant toute recherche.
- Interroge et affiche les Catalogue de services options disponibles pour l'utilisateur.
- Inclut un widget d'élément de catalogue SC intégré, permettant à l'utilisateur d'afficher et de commander des éléments dans le widget Commande rapide.
- Utilise un fournisseur Angular pour afficher une icône de catégorie en regard de chaque élément interrogé.

Créer un widget et configurer un modèle

Créez le widget Commande rapide pour interroger des éléments dans le Catalogue de services.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** et cliquez sur **Éditeur de widget**.
2. Cliquez sur **Créer un widget**.
3. Définissez les valeurs suivantes.
   - **Nom du widget** : Commande rapide
   - **ID du widget** : quick_order
   - **Créer une page de test** : Active
   - **ID de la page** : quick_order

   L'ajout d'un widget à une page de test crée un enregistrement dans chacune des tables suivantes :

   - sp_page
   - sp_container

Traduction automatique

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

- sp_row
- sp_column
- sp_instance
- sp_widget

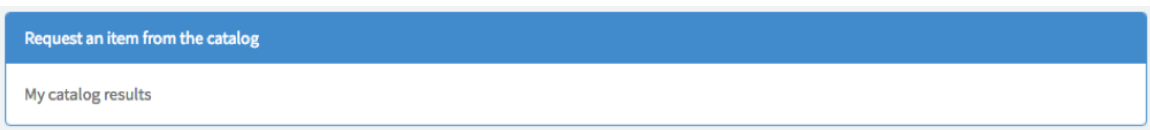
Remarque :
Vous pouvez utiliser l'éditeur de page dans la configuration du portail de services pour afficher la hiérarchie des éléments sur votre page de test.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.
6. Ajoutez le modèle simple suivant au champ HTML.

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  My catalog results
 </div>
</div>
```

7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Prévisualisez votre page de test dans un nouvel onglet à l'aide de l'URL suivante : <yourInstanceUrl>/sp ?id=quick_order.

Votre modèle de widget s'affiche sur la page de test.



Ajouter un script serveur pour interroger une table d'instance

Après avoir ajouté votre widget et créé un modèle de base, vous pouvez définir des scripts client et serveur avancés qui permettent aux utilisateurs d'interroger les données d'une table d'instance. Vous pouvez transmettre le modèle de données entre le client et le serveur en interrogeant les données de la base de données, en les affichant à l'utilisateur et en renvoyant les mises à jour au serveur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.
2. Sélectionnez **Script serveur** pour ouvrir le champ de script serveur.
3. Remplacez le script serveur par défaut par le script personnalisé suivant.

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);

 function getCatalogItems(keywords) {
```

Traduction automatique

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

```
 var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
 sc.addActiveQuery();
 sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
 sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
 sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
 sc.setLimit(100);
 sc.orderByDesc("ir_query_score");
 sc.query();
 var results = [];
 while (sc.next()) {
  if (!$sp.canReadRecord(sc))
   continue;

  var item = {};
  $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
  item.category = sc.getValue('category');
  results.push(item);
 }
 return results;
}
})();
```

Ce script effectue une recherche par mot clé sur la table sc_cat_item à l'aide de la méthode de requête 123TEXTQUERY321.

4. Remplacez le modèle HTML par le script suivant :

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
 the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
 ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
</div>
```

Ce modèle ajoute un champ de recherche et affiche les résultats de la requête exécutée dans le script serveur à l'aide des directives Angular suivantes. Pour en savoir plus sur ces directives, consultez la référence de l'API Angular .

Directives angulaires utilisées dans le modèle

Directive angulaire	Description
modèle ng	Lit et écrit automatiquement les changements de valeur dans la variable de modèle c.data.keywords.
options de modèle ng	Configure le comportement ng-model. Dans ce modèle, ng-model met à jour le modèle après qu'un utilisateur a arrêté de taper pendant 250 millisecondes.
changement ng-change	Exécute c.server.update() une fois que la valeur du modèle a changé. Cette fonction publie l'objet de données dans le script serveur. Une fois le 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.

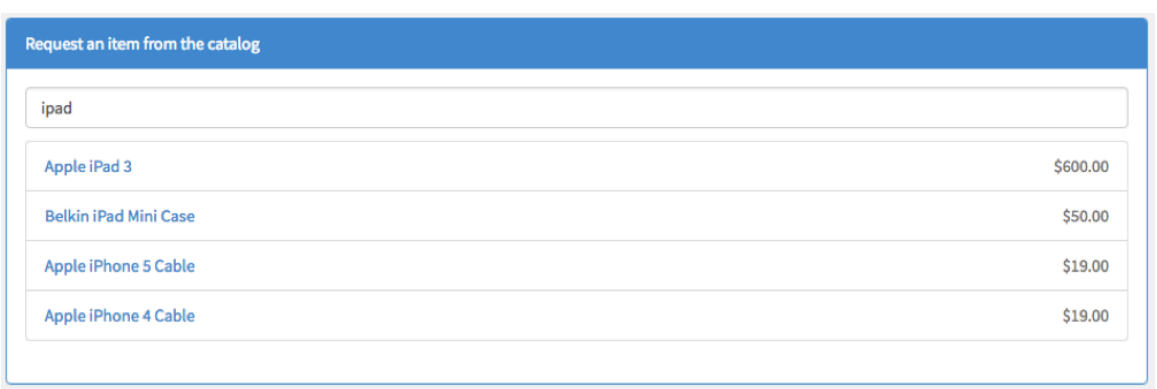
Directive angulaire	Description
	exécuté, l'objet de données est automatiquement mis à jour avec les nouvelles valeurs de l'objet de données généré par le serveur.
Répétition ng	Crée un modèle à partir de l'élément parent et des éléments enfants. Pour chaque élément de c.data.items, une instance du modèle est créée et les expressions {{item.name}} et {{item.price}} sont remplacées par les valeurs de chaque élément.

5. Ajoutez le script suivant au champ **CSS - SCSS** :

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

6. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

Au fur et à mesure que vous tapez dans la zone de recherche, les éléments de catalogue correspondants apparaissent. Essayez de rechercher **l'iPad**.



Gérer l'état vide d'un widget

Affichez une liste des éléments les plus courants pour l'utilisateur avant la saisie de termes de recherche.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Étant donné qu'aucune recherche n'a été exécutée lorsque le widget est initialisé, la variable **d'entrée** du serveur n'est pas définie. Cet état vide peut entraîner une confusion lorsqu'un utilisateur interagit avec le widget pour la première fois. Pour résoudre ce problème, donnez à votre widget un élément à afficher lorsque la variable **d'entrée** est vide. Ces données initiales peuvent guider vos utilisateurs lors de leur première interaction avec votre widget.

Procédure

1. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.
2. Remplacez le script serveur existant par le script suivant :

```
(function() {
 if (input.keywords != null && input.keywords != '')
  data.items = getCatalogItems(input.keywords);
```

Traduction automatique

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

```
else data.items = getPopularItems();

function getCatalogItems(keywords) {
 var sc = new GlideRecord('sc_cat_item');
 sc.addActiveQuery();
 sc.addQuery('123TEXTQUERY321', keywords);
 sc.addQuery('sys_class_name', 'NOT IN', 'sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
 sc.addQuery('sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
 sc.setLimit(100);
 sc.orderByDesc("ir_query_score");
 sc.query();
 var results = [];
 while (sc.next()) {
  if (!$sp.canReadRecord(sc))
   continue;

  var item = {};
  $sp.getRecordDisplayValues(item, sc, 'name,price,sys_id');
  item.category = sc.getValue('category');
  results.push(item);
 }
 return results;
}

function getPopularItems() {
 var items = [];
 var count = new GlideAggregate('sc_req_item');
 count.addAggregate('COUNT','cat_item');
 count.groupBy('cat_item');
 count.addQuery('cat_item.sys_class_name', 'NOT IN',
'sc_cat_item_guide,sc_cat_item_wizard,sc_cat_item_content');
 count.addQuery('cat_item.sc_catalogs', 'e0d08b13c3330100c8b837659bba8fb4');
 count.orderByAggregate('COUNT', 'cat_item');
 count.query();
 while (count.next() && items.length < 9) {
  if (!$sp.canReadRecord("sc_cat_item", count.cat_item.sys_id.getDisplayValue()))
   continue; // user does not have permission to see this item

  var item = {};
  item.name = count.cat_item.name.getDisplayValue();
  item.category = count.cat_item.category.toString();
  item.price = count.cat_item.price.getDisplayValue();
  item.sys_id = count.cat_item.sys_id.getDisplayValue();
  items.push(item);
 }
 return items;
}
})();
```

Ce script introduit une nouvelle fonction `getPopularItems()` pour interroger la base de données et renvoyer les éléments populaires lorsque la variable **d'entrée** est vide.

3. Remplacez le modèle HTML par le script suivant :

```
<div class="panel panel-primary">
  <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
  <div class="panel-body">
```

Traduction automatique

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

```
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href>{{item.name}}</a><span class="pull-right">{{item.price}}</span>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
           when="{'0': 'No items found for ',
              '1': 'One item matching ',
              'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Ce script fournit un modèle pour afficher les éléments les plus courants renvoyés par le script serveur.

4. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

   Le widget affiche les éléments les plus courants pour l'utilisateur avant toute entrée de recherche.



Incorporer un widget existant

Autorisez l'utilisateur à afficher et à acheter Catalogue de services des éléments dans le widget Commande rapide en incorporant le widget Élément de catalogue SC.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Au lieu de dupliquer du code, vous pouvez intégrer des widgets pour tirer parti de fonctionnalités préexistantes. Le widget Élément de catalogue SC est un widget du système de base qui permet à l'utilisateur d'afficher et d'acheter Catalogue de services des 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.

Procédure

1. Inspectez le widget Élément de catalogue SC.
Avant d'incorporer le widget d'élément de catalogue SC, inspectez le widget pour comprendre à quelles données il a besoin d'accéder. Vous devrez peut-être mettre à jour votre script client ou serveur de widget de commande rapide pour vous assurer que les données correctes sont transmises au widget incorporé.

a. Accédez à `<yourInstanceURL>/sp_config ?id=widget_editor`.

b. Ouvrez le widget Élément de catalogue SC.

c. Notez que l'ID du widget est `widget-sc-cat-item`.
Vous utiliserez cet ID pour incorporer le modèle de widget dans le script client.

d. Examinez le script serveur.

Notez que l'objet **de données** inclut une propriété sys_id renseignée par les objets **d'entrée** ou d'options. Si ni **l'entrée** ni les **options** n'incluent de sys_id, la méthode $sp.getParameter() récupère les sys_id à partir de la chaîne de requête de la demande.

Server script

```
35    if (input)
36      data.sys_id = input.sys_id;
37    else if (options.sys_id)
38      data.sys_id = options.sys_id;
39    else
40      data.sys_id = $sp.getParameter("sys_id") || $sp.getParameter('sl_sys_id');
41
42    if (!data.sys_id)
43      return;
44
45    data._attachmentGUID = gs.generateGUID();
46    var validatedItem = new sn_sc.CatItem('' + data.sys_id);
47    if (!validatedItem.canView())
48      return;
49
50    data.sc_cat_item = $sp.getCatalogItem(data.sys_id, true);
51    if (data.sc_cat_item.category) {
52      var categoryJS = new sn_sc.CatCategory(data.sc_cat_item.category);
53      data.category = {
54        name: categoryJS.getTitle(),
55        url: '?id='+data.sc_category_page+'&sys_id=' + data.sc_cat_item.category
56      }
57    }
58
59    $sp.logStat('Catalog View', data.sc_cat_item.sys_class_name, data.sys_id, data.sc_cat_item.name);
60  })()
```

Pour renseigner l'objet **d'entrée** , vous pouvez transmettre une sys_id d'élément de catalogue à partir du script client du widget Commande rapide.

2. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.

3. Remplacez le script client du widget Commande rapide par le script suivant.

```
function($location, spUtil) {
 var c = this;

c.select = function(item_id) {
 if (c.openItem == item_id) {
  c.openItem = null;
  return;
 }
```

Traduction automatique

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

```
 renderCatalogItemWidget(item_id);
 }

 function renderCatalogItemWidget(item_id) {
  c.catalogItemWidget = null;
  spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: item_id}).then(function(response){
   c.catalogItemWidget = response;
   c.openItem = item_id;
  });
 }
}
```

Ce script utilise `spUtil.get()` pour récupérer le modèle de widget par ID (`widget-sc-cat-item`) et définir l'objet `{sys_id : item_id}` . Cet objet est publié dans le script serveur en tant **qu'entrée**.

4. Remplacez le modèle HTML par le script suivant :

```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)">{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
    <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
     <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
    </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
          when="{'0': 'No items found for ',
             '1': 'One item matching ',
             'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

Ce modèle :

- Ajoute un comportement au clic à l'aide de la directive ng-click.
- Affiche le widget Élément de catalogue SC incorporé à l'aide de la directive sp-widget.

5. Remplacez le CSS par le script suivant :

```
.result-container {
 margin-top: 10px;
}
```

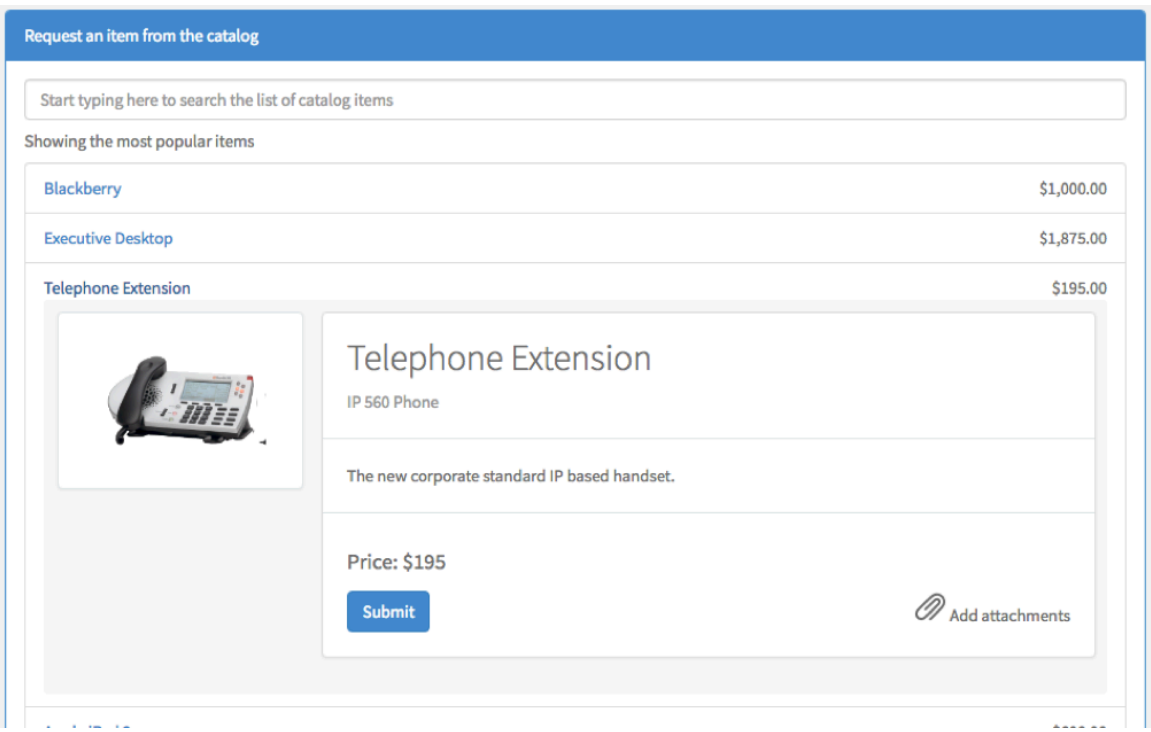
Traduction automatique

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

```
.catalog-item {
  background-color: #f5f5f5;
  padding: 10px;
  @include border-top-radius($panel-border-radius);
  @include border-bottom-radius($panel-border-radius);
}
```

6. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

Lorsque vous sélectionnez un résultat de recherche, l'élément s'ouvre dans le widget Élément de catalogue SC incorporé.



Traduction automatique

Créer une directive réutilisable et l'ajouter à un widget

Les fournisseurs Angular sont des composants réutilisables qui peuvent être ajoutés à plusieurs widgets. À l'aide de la table Fournisseurs d'angle de widget, créez une directive qui affiche une icône de catégorie en regard de chaque résultat dans le widget Commande rapide.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les fournisseurs Angular vous permettent de créer des directives et des services Angular qui peuvent être injectés dans votre contrôleur de script client. Le code d'un fournisseur diffère d'une directive ou d'un service Angular typique car il doit être anonyme, sans être ajouté à un module spécifique.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Tables de portails** > **Fournisseur d'angles de widget**.
   La table Fournisseurs d'angle de widget s'ouvre.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** et créez un enregistrement.
3. Remplissez le formulaire.
   a. Ajoutez le type et le nom.
      - **Type** : Directive
      - **Nom** : categoryIcon
   b. Ajoutez le script client.

```
function() {
 return {
  template: '<span class="fa fa-stack fa-lg"><i class="fa fa-circle fa-stack-2x"></i><i
 class="fa fa-{{::icon}} fa-stack-1x fa-inverse"></i></span>',
  restrict: 'E',
  replace: true,
  scope: {
   category: '='
  },
  link: function(scope, element) {

var _iconMap = {
 "b06546f23731300054b6a3549dbe5dd8": "tablet", /* Tablets */
 "15706fc0a0a0aa7007fc21e1ab70c2f": "question", /* Can we help you? */
 "d68eb4d637b1300054b6a3549dbe5db2": "mobile-phone", /* Mobiles */
 "109cdff8c6112276003b17991a09ad65": "print", /* Office and Print */
 "5d643c6a3771300054b6a3549dbe5db0": "print", /* Printers */
 "2c0b59874f7b4200086eeed18110c71f": "plug", /* Peripherals */
 "2809952237b1300054b6a3549dbe5dd4": "desktop" /* Software */
};

 scope.icon = _iconMap[scope.category] || "shopping-cart";
  }
 }
}
```

   Ce script associe le sys_id de l'enregistrement de catégorie à l'élément Catalogue de services . L'icône qui s'affiche est l'icône définie dans l'enregistrement de catégorie dans le Catalogue de services.

   c. Cliquez sur **Enregistrer**.

4. Associez la nouvelle directive Angular au widget Commande rapide.
   a. Accédez à <yourInstanceURL>/sp_config ?id=widget_editor.
   b. Ouvrez le widget Commande rapide.
   c. Sous **Listes connexes**, sélectionnez **Fournisseurs d'angle**.
   d. Dans la liste Fournisseurs Angular, cliquez sur **Nouveau** pour associer un fournisseur Angular existant au widget Commande 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.

e. Ajoutez les valeurs suivantes au formulaire.

- **Fournisseur d'angle** : categoryIcon
- **Widget** : commande rapide

f. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Ajoutez la directive categoryIcon à votre modèle HTML de commande rapide.

a. Dans **l'éditeur de widget**, ouvrez le widget Commande rapide.

b. Remplacez le modèle HTML par le script suivant.

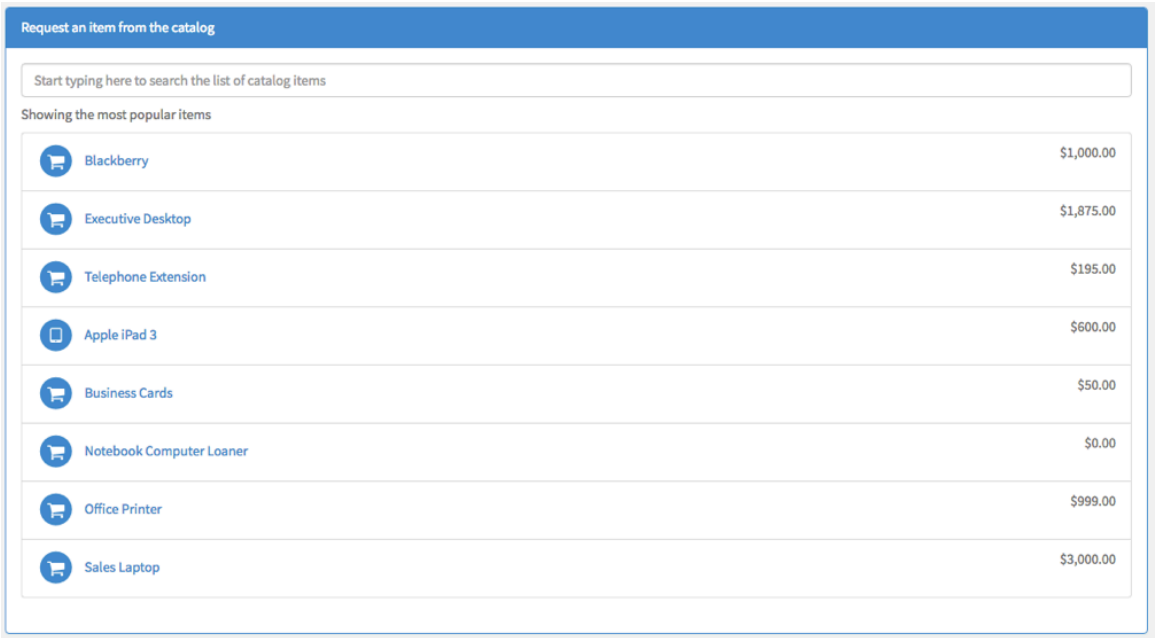
```
<div class="panel panel-primary">
 <div class="panel-heading">Request an item from the catalog</div>
 <div class="panel-body">
  <input class="form-control" type="search" placeholder="Start typing here to search
the list of catalog items" ng-model="c.data.keywords" ng-change="c.server.update()"
ng-model-options="{debounce: 250}" />
  <h5 ng-if="!c.data.keywords">Showing the most popular items</h5>
  <ul class="list-group result-container">
   <li class="list-group-item" ng-repeat="item in c.data.items">
    <a href ng-click="c.select(item.sys_id)"><category-icon category="item.category"
style="margin-right: 10px"></category-icon>{{item.name}}</a><span
class="pull-right">{{item.price}}</span>
     <div class="catalog-item" ng-if="item.sys_id == c.openItem">
       <sp-widget ng-if="c.catalogItemWidget" widget="c.catalogItemWidget" />
      </div>
   </li>
  </ul>
 </div>
 <div class="panel-footer" ng-if="c.data.keywords">
  <ng-pluralize count="c.data.items.length"
           when="{'0': 'No items found for ',
              '1': 'One item matching ',
              'other': 'Found {} items matching '}">
  </ng-pluralize>
  {{c.data.keywords}}
 </div>
</div>
```

6. Actualisez l'aperçu de votre page de test pour afficher les changements.

Traduction automatique

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

Une icône de catégorie s'affiche à côté de chaque résultat.



Cloner un widget

Tirez parti du code existant en clonant et en modifiant un widget existant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :

Les widgets du système de base sont en lecture seule afin que vous puissiez profiter des futures mises à jour. Pour apporter des modifications, vous pouvez cloner des widgets du système de base. Cependant, les widgets clonés sont considérés comme des widgets personnalisés et ne bénéficient pas des futures mises à jour apportées aux widgets à partir desquels ils ont été clonés.

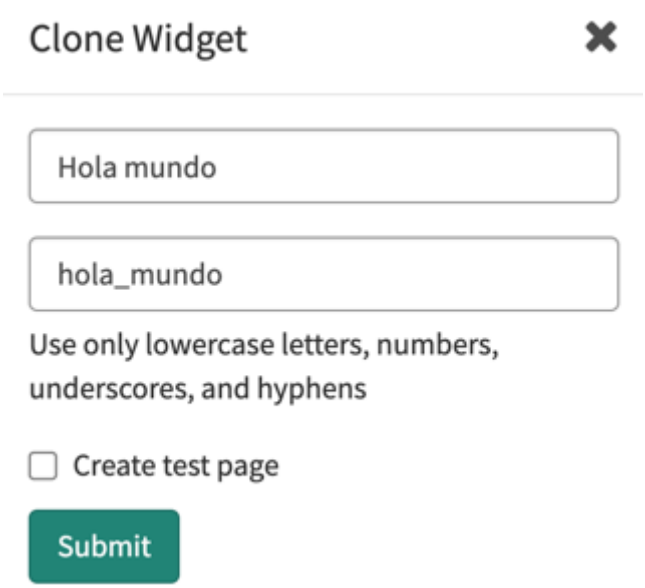
Procédure

1. Ouvrez l'éditeur de widget dans la page de configuration de Service Portal, puis sélectionnez un widget existant dans la liste **Sélectionner un widget** .
   Par exemple, sélectionnez **Hello World 2**.
2. Dans le menu de liste situé dans l'en-tête du widget, cliquez sur **Cloner « Hello World 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.

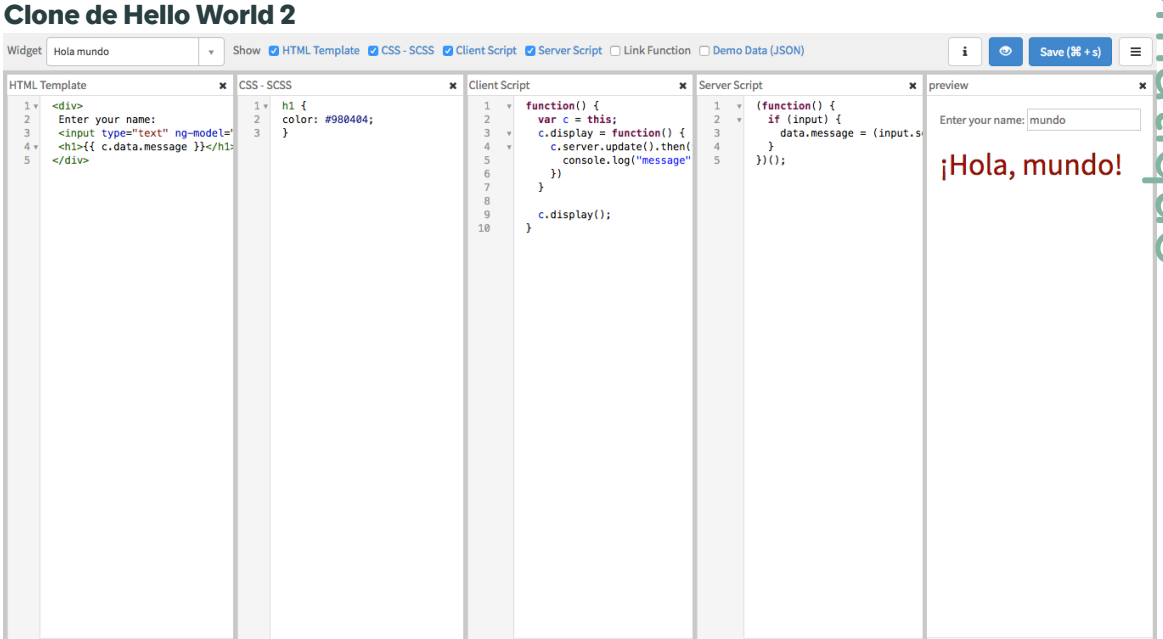
Cloner un widget



3. Saisissez un nom pour le widget cloné.
   L'ID du widget est créé automatiquement en fonction du nom du widget.
4. **Facultatif :** Sélectionnez **Créer une page de test** pour créer automatiquement une page contenant le widget.
5. Utilisez les cases à cocher pour afficher ou masquer les différents composants de l'éditeur de widget selon vos besoins.

   Apportez des modifications au modèle HTML, au CSS, au script client, au script serveur ou à la fonction de lien.

Clone de Hello World 2



6. Pour activer un aperçu de votre widget, utilisez **l'option Activer l'aperçu** dans le menu.
   Utilisez l'icône en forme d'œil qui apparaît pour afficher ou masquer un aperçu de votre widget.

Traduction automatique

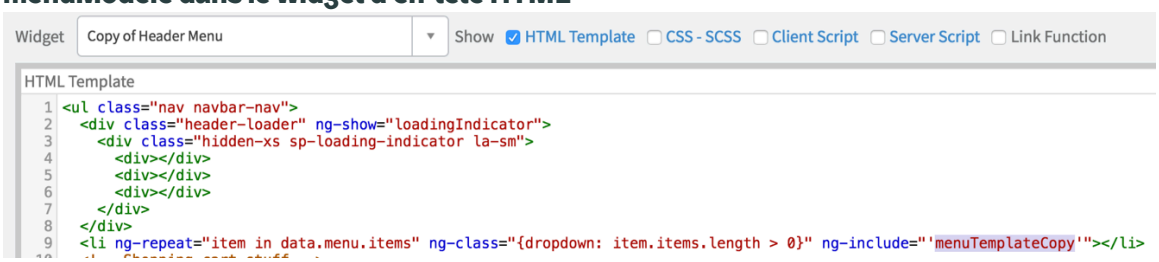
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Que faire ensuite

Si vous clonez un widget qui utilise le modèle de nouvelle génération angulaire, vous devez cloner manuellement le modèle et modifier le nom de la référence de modèle dans le widget.

Par exemple, le widget de menu d'en-tête utilise le modèle de nouvelle génération angulaire menuTemplate. Si vous clonez le widget de menu d'en-tête, vous devez également cloner le menuTemplate et lui attribuer un nom unique. Lorsque vous ouvrez le clone du widget de menu d'en-tête, vous pouvez voir une référence au menuTemplate dans le code HTML.

menuModèle dans le widget d'en-tête HTML



Créer un widget

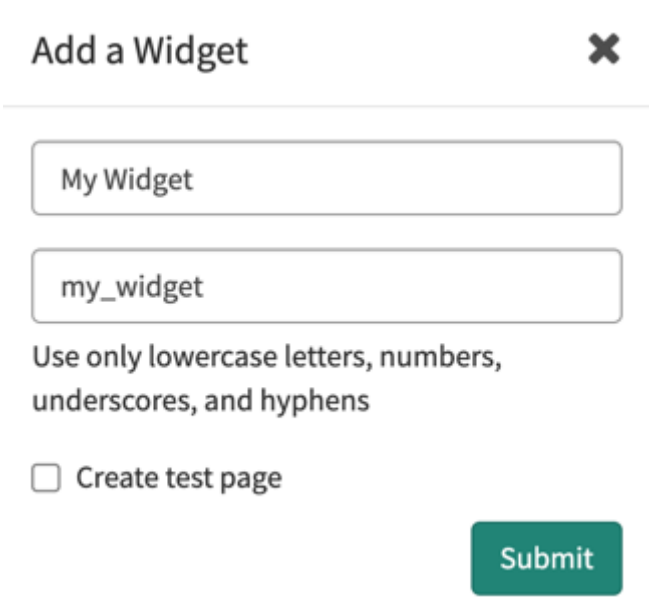
Créez un widget pour créer un widget personnalisé à partir de zéro.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Éditeur de widget**.
3. Cliquez sur **Créer un widget**.
4. Saisissez un nom pour le nouveau widget.
   L'ID du widget est créé automatiquement en fonction du nom du widget. Vous pouvez ensuite sélectionner **Créer une page de test** pour créer automatiquement une page contenant le widget.



Traduction automatique

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

Remarque :
Après avoir terminé le développement d'un widget avec une page de test, supprimez la page de test. La gestion des pages de test peut créer un encombrement lors de la gestion des pages.

5. Cliquez sur **Envoyer**.

Le modèle HTML de widget, le script client et le script serveur s'affichent dans l'éditeur de widget. Les modèles de script de base sont inclus comme guide.



Schéma de l'option de widget

Les instances de widget permettent aux utilisateurs de configurer de manière unique chaque widget qu'ils ajoutent à une page. Utilisez l'option Schema pour définir les paramètres de votre widget.

Stockage des options d'instance

Lors du développement d'un widget, vous pouvez modifier le schéma d'option pour créer des paramètres pour votre widget, ou créer une table pour stocker les options d'instance. Si vous modifiez le schéma d'option existant, toutes les options d'instance définies sont stockées au format JSON dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** de la table sp_instance. Les types de champs suivants sont disponibles :

- Chaîne
- Booléen
- Entier
- Référence
- Choix
- Field_list (dépend de la table)
- Field_name (dépend de la table)
- Glide_list

Pour utiliser d'autres types de champs non pris en charge dans le schéma d'option, créez une table d'extension pour stocker votre schéma d'option de widget personnalisé. L'utilisation d'une table vous permet d'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.

- Ajoutez n'importe quel ServiceNow type de champ, y compris les champs avec une personnalisation avancée, au schéma d'option.
- Définissez un schéma d'option complexe.
- Recherchez et filtrez les options d'instance.

Remarque :
Bien que le stockage des options dans une table vous permette de définir des options plus complexes, cette méthode est plus difficile à maintenir que la modification du schéma d'option. Pour éviter de créer des tables inutiles et d'ajouter des appels serveur supplémentaires à votre widget, modifiez le schéma d'option existant quand cela est possible. Stockez des options dans une table uniquement lorsque des options complexes ou pouvant faire l'objet de recherches sont nécessaires.

Utilisation des options d'un widget

Accédez aux options du widget à partir du script client et du script serveur à l'aide de la variable globale **options** . Vous pouvez accéder à n'importe quelle valeur d'option de votre script client widget ou de votre script serveur à l'aide de `options.optionName`.

Script client

```
function() {
  /* widget controller */
  var c = this;
    console.log(c.options.text_color) //Outputs the text_color option for this instance
}
```

Script serveur

```
(function() {
    $sp.log(options.text_color) //Logs the value of the text_color option to the browser console.
})();
```

Définition des options par défaut

Avant qu'une valeur d'option ne soit définie sur une instance, elle apparaît comme une valeur non définie lorsque vous accédez à cette variable d'option. Utilisez le script du serveur de widgets pour spécifier les valeurs par défaut de vos options.

```
(function() {
  options.text_color=options.text_color||"blue";
  options.maximum_entry_count=options.maximum_entry_count||5;
})
```

Modifier le schéma de l'option widget

Les instances de widget permettent aux utilisateurs de configurer de manière unique chaque widget qu'ils ajoutent à une page. Modifiez le schéma d'option pour définir les paramètres de base de votre widget.

Avant de commencer
Vous devez avoir cloné ou créé un widget.

Rôle requis : admin ou sp_admin

Traduction automatique

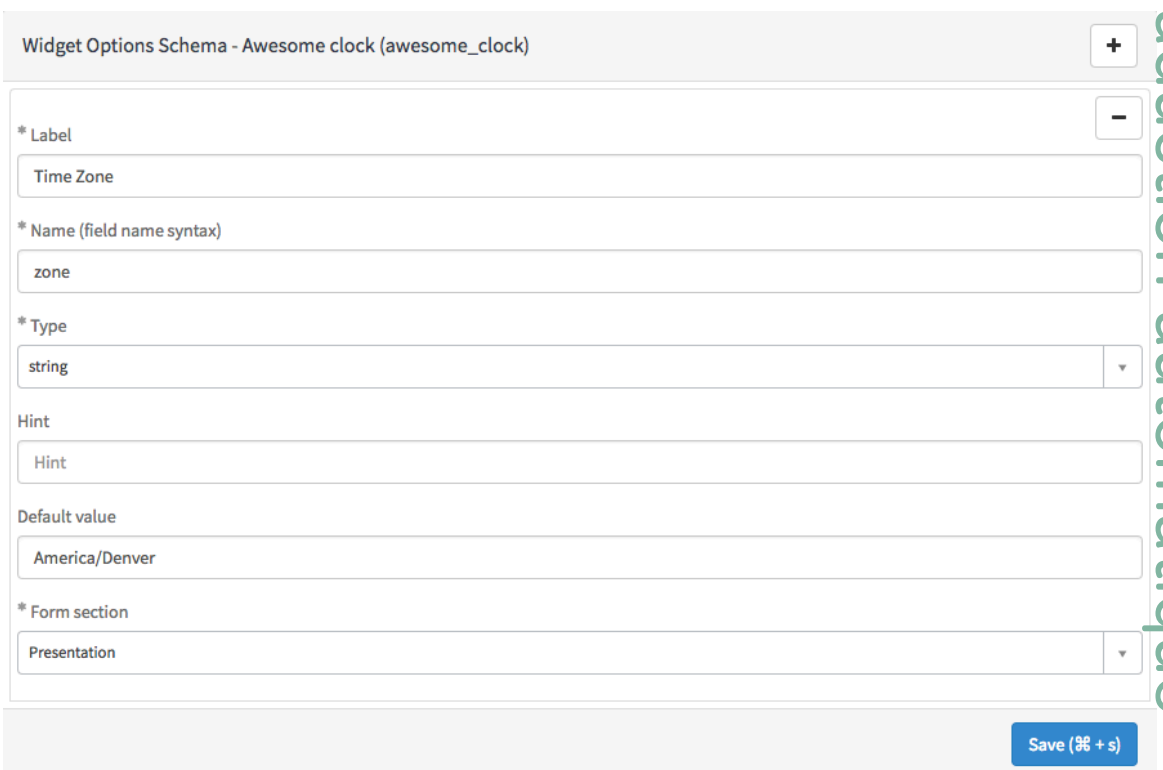
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**.
2. Sélectionnez le widget pour lequel vous souhaitez configurer le schéma d'option.
3. Cliquez sur l'icône de menu (≡) et sélectionnez **Modifier le schéma de l'option**.
   Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs disposant du droit de modifier le widget.
4. Cliquez sur **+** pour ajouter une option de widget.
5. Définissez une section d'étiquette, de nom, de type, d'astuce et de formulaire.

   D'autres champs s'affichent en fonction du **type** que vous sélectionnez.

   L'ajout d'options de widget flexibles vous permet de créer davantage de widgets réutilisables. Vous pouvez ajouter des valeurs par défaut pour aider les utilisateurs à comprendre chaque option de widget. Si vous ne sélectionnez aucune section de formulaire, la valeur par défaut est **Autres options**.



6. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Le schéma d'option que vous avez défini est stocké au format JSON dans le champ **Schéma d'option** de la table sp_widget. En fonction de ce schéma d'option, chaque instance du widget peut utiliser des options d'instance définies individuellement.
7. Testez le schéma de l'option en ajoutant le widget à une page dans le Portail de services concepteur.

   a. Accédez à la **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Concepteur de portail de services**.

   b. Ajoutez le widget à une page et cliquez sur l'icône de modification sur l'instance de widget pour afficher les options d'instance.

Traduction automatique

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

c. Configurez les options d'instance de widget.

d. Pour afficher la configuration, accédez à l'enregistrement d'instance dans la table sp_instance. Les options d'instance sont stockées au format JSON dans le champ **Options supplémentaires, format JSON** .

Stocker les options d'instance dans une table

Créez une table pour stocker les options d'instance de widget au lieu de modifier le schéma d'option existant. Lorsque vous utilisez une table comme schéma d'option de widget, vous pouvez définir des champs personnalisés à l'aide de n'importe quel ServiceNow type de champ, ajouter des filtres aux champs et rechercher ou interroger des options d'instance.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour définir un schéma d'option personnalisé, ajoutez des champs à une table d'extension sp_instance, puis configurez votre widget pour qu'il utilise la table d'extension comme source de données. L'utilisation d'une table d'extension vous permet d'effectuer les actions suivantes :

- Ajoutez n'importe quel ServiceNow type de champ, y compris les champs avec une personnalisation avancée, au schéma d'option.
- Définissez des options de widget complexes.
- Recherchez et filtrez les options d'instance.

Remarque :
Bien que le stockage des options dans une table vous permette de définir des options plus complexes, cette méthode est plus difficile à maintenir que la modification du schéma d'option. Pour éviter de créer des tables inutiles et d'ajouter des appels serveur supplémentaires à votre widget, modifiez le schéma d'option existant quand cela est possible. Stockez des options dans une table uniquement lorsque des options complexes ou pouvant faire l'objet de recherches sont nécessaires.

Procédure

1. Créez une table qui étend une table de sp_instance afin de stocker votre schéma d'option personnalisé.

   a. Accédez à la **Définition du système** > **Tables**.

   b. Cliquez sur **Nouveau**.

   c. Définissez une étiquette et un nom.

   d. Dans le champ **Étend la table** , sélectionnez une table sp_instance qui fournit les champs nécessaires.

Table d'instance	Description
Instance [sp_instance]	Inclut les champs d'instance 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.

Table d'instance	Description
Instance avec la table [sp_instance_table]	Inclut les champs sp_instance et les champs permettant d'afficher les données de table telles que Table et Filtre.

e. Enregistrez le formulaire.

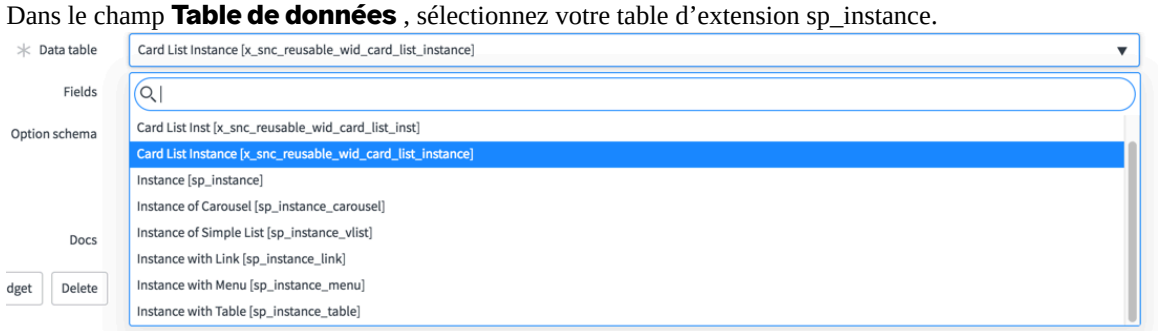
2. Définissez des champs personnalisés dans la table d'extension.
Vous pouvez définir n'importe quel type de champ à utiliser dans votre schéma d'option en ajoutant de nouvelles colonnes dans la liste **Colonnes** .

3. Mettez à jour votre widget pour utiliser la table d'extension comme source de données.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.

b. Ouvrez le widget pour lequel vous souhaitez créer des options personnalisées.

c. Dans le champ **Table de données** , sélectionnez votre table d'extension sp_instance.



4. Configurez le formulaire de table d'extension pour afficher les champs souhaités.
Les champs configurés sur le formulaire sont disponibles en tant qu'options d'instance.

a. Accédez au formulaire de table d'extension : <yourInstance>/<your_extenstion_table>.do.

b. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le menu d'en-tête et sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.

c. Ajoutez les champs au formulaire.

d. Cliquez sur **Enregistrer**.

5. Configurez le widget pour afficher les champs souhaités en tant qu'options d'instance.

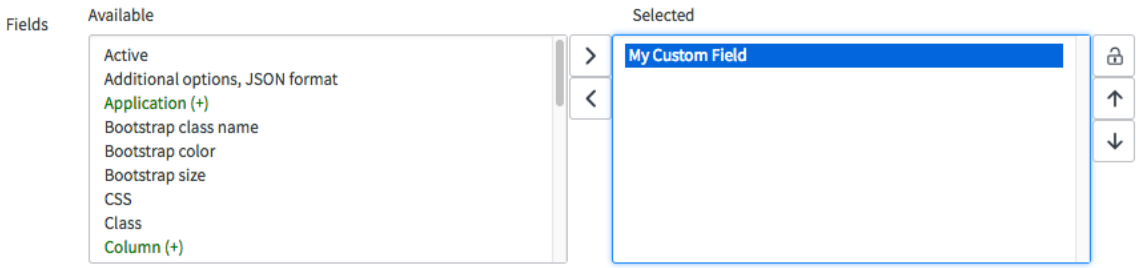
a. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets**.

b. Ouvrez le widget dont la table d'extension est définie comme source de données.

c. Utilisez la zone de sélection **Champs** pour sélectionner les champs à afficher en tant qu'options d'instance.

Traduction automatique

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



d. Enregistrez le formulaire.

Que faire ensuite

Testez le schéma de l'option en ajoutant le widget à une page dans le Portail de services concepteur. Cliquez sur l'icône de modification sur l'instance de widget pour afficher les options d'instance. Après avoir configuré les options d'instance de widget, affichez la configuration en accédant à l'enregistrement d'instance dans la table d'extension sp_instance.

Référence API widget

Portail de services inclut des API côté client et côté serveur à utiliser dans les scripts client et serveur de widget.

Portail de services API côté client

Portail de services Il s'agit d'API que vous pouvez utiliser dans un contrôleur client de widget.

Consultez la référence API pour obtenir des informations détaillées sur les classes et les méthodes.

Classe	Description
spAriaUtil	Afficher des messages sur un lecteur d'écran.
spContextManager (en anglais seulement)	Rendez les données d'un Portail de services widget accessibles aux autres applications et services d'une Portail de services page. Par exemple, transmettez les données du widget lorsqu'ils Messagerie instantanée d'agent s'ouvrent dans une Portail de services page.
spUtil	Méthodes utilitaires pour exécuter des fonctions courantes dans un Portail de services script client de widget.
spModal	Affichez les alertes, les invites et les boîtes de dialogue de confirmation dans Portail de services les widgets. La classe SPModal est disponible dans les scripts clients de Service Portal.

Remarque :
g_form en tant qu'objet global ne peut pas être utilisé dans un contrôleur client de widget ou dans un script 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.

Portail de services API côté serveur

Portail de services Il s'agit d'API que vous pouvez utiliser dans un script de serveur de widgets.

Classe	Description
GlideSPScriptable	Interagissez avec les données et effectuez des opérations d'enregistrement dans Portail de services les widgets.
GlideSPSearchAnalytics	Génère des analyses de recherche à partir de widgets de recherche personnalisés ServiceNow .
SPScriptedFacet - Scoped	Définissez des éléments de facette, des filtres ou des requêtes mappées pour un objet à facettes.
SPScriptedFacetService - Scoped	Générez un objet de facettes à choix multiple ou à choix unique pour une source de recherche avancée.
SPSEOUtilsSNC - Global	Renvoyer des URL explicites pour une page spécifique, ou pour la page actuelle, en fonction de la demande de transaction.
SPWidgetAccessControl - Global	Vérifiez si une table fournie a accès à un widget pour vous assurer que celui-ci est accessible en toute sécurité par une audience cible.

Propriétés du widget

Variable globale et fonctions disponibles dans les scripts client et serveur de widget.

Objets globaux de script serveur

Propriété	Description
entrée	Un objet contenant des propriétés côté client définies sous c.data. La valeur n'est pas définie jusqu'à ce que le contrôleur client appelle c.server.update().
Données	Objet contenant des propriétés définies lors de l'exécution côté serveur.
Options	Objet contenant les propriétés de l'option de schéma.

Fonctions globales du script client

Propriété	Description
this.server.get([Objet])	Appelle le serveur et envoie une entrée personnalisée. Promesse de retour.
this.server.update()	Appelle le serveur et publie this.data dans le script serveur. Promesse de retour.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
this.server.refresh()	Appelle le serveur et remplace automatiquement les options et les données actuelles de la réponse du serveur. Promesse de retour.

Une promesse représente le résultat final d'une opération asynchrone. Pour plus d'informations sur les promesses, consultez https://promisesaplus.com/ notre documentation AngularJS .

Réutiliser des composants avec des fournisseurs d'angle

Les fournisseurs Angular sont des composants réutilisables qui peuvent être injectés dans plusieurs widgets. Pour garantir un chargement rapide des widgets et un portail performant, créez des fournisseurs Angular au lieu de surcharger vos contrôleurs clients avec des données persistantes et une logique supplémentaire. Avec les fournisseurs Angular, vous pouvez conserver les données pendant toute la durée de vie de vos Portail de services widgets et les réutiliser dans plusieurs widgets.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En créant un fournisseur Angular, vous pouvez :

- synchronisez les widgets lors du changement d'enregistrements ou de filtres.
- Contexte de partage entre les widgets.
- Conserver et conserver l'état.
- Créez des comportements et injectez-les dans plusieurs widgets.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur la page Fournisseurs Angular .

Conseil :
Pour faciliter la maintenance et le dépannage, supprimez tous les fournisseurs inutilisés de la liste connexe Fournisseurs d'angle dans la table Widget [sp_widget].

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services** > **Tables de portails** > **Fournisseur d'angles de widget**.
   La table Fournisseurs d'angle de widget s'ouvre.
2. Cliquez sur **Nouveau** et créez un enregistrement.
3. Sélectionnez le type de fournisseur Angular.
   - Directive
   - Usine
   - Service

   Pour faciliter la migration vers ECMAScript 6 ou une version ultérieure, envisagez d'utiliser des services plutôt que des usines.
4. Définissez un nom.
   Vous utiliserez le nom pour associer le fournisseur à votre widget.
5. Ajoutez un script dans le champ **Script 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.

Example

Une usine de base qui formate un nombre en devise américaine.

```
function formatterFactory(){
  var myVal = Number;
  return {
    format: function(myVal) {
      return '$' + myVal.toFixed(2);
    }
  }
}
```

6. Associez le fournisseur Angular à un widget.
   a. Accédez à <yourInstanceURL>/sp_config ?id=widget_edit.
   b. Ouvrez le widget que vous souhaitez associer au fournisseur Angular.
   c. Sous **Listes connexes**, sélectionnez **Fournisseurs d'angle**.
   d. Dans la liste **Fournisseurs d'angle** , cliquez sur **Nouveau**.
   e. Dans le champ **Fournisseur d'angle** , sélectionnez le fournisseur approprié.
   f. Vérifiez le champ **Widget** pour vous assurer que vous associez le fournisseur Angular au widget correct.
   g. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Mettez à jour les scripts appropriés dans votre widget pour injecter le fournisseur Angular dans le widget.

   Example

   Injectez la fabrique dans votre script client widget en passant le nom de la fabrique comme argument dans votre fonction de contrôleur client. Vous pouvez alors accéder à l'objet défini dans la fonction factory dans votre script client widget.

   ```
   function(formatterFactory) {
     /* widget controller */
     var c = this;
     console.log(formatterFactory.format(300));
   }
   ```

   Si vous définissez une directive, utilisez-la dans le modèle HTML de widget.
8. Pour modifier le fournisseur Angular après son enregistrement auprès de votre widget, ouvrez le script client du fournisseur Angular dans l'éditeur de widget.
   a. Accédez à la **Configuration du Portail de services** > **Éditeur de widget**.
   b. Sous **Modifier un widget existant**, sélectionnez le widget associé à votre fournisseur Angular.
   c. Dans le menu **Afficher** , ouvrez la liste **Dépendances** et sélectionnez le fournisseur Angular.

   Remarque :
   Seuls les fournisseurs d'angle associés au widget sont affichés dans la liste **Dépendances** . Cette liste inclut toutes les ressources externes dont dépend votre widget.

   Le script client du fournisseur Angular s'affiche dans l'éditeur de widget. Dans l'interface de l'éditeur de widget, vous pouvez modifier et enregistrer vos scripts de widget et de fournisseur en même 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.

Que faire ensuite

Pour utiliser un fournisseur Angular avec plusieurs widgets, enregistrez votre fournisseur avec chaque widget et mettez à jour les scripts appropriés.

Widgets incorporés

Incorporez un widget dans le modèle HTML, le script serveur ou le script client.

Incorporer un widget dans un modèle HTML

Utilisez l'élément <widget></widget> pour incorporer un widget dans un modèle HTML. Transmettez l'ID du widget que vous essayez d'incorporer en tant que paramètre.

```
<div>
   <widget id="widget-cool-clock"></widget>
</div>
```

Si un widget dispose d'un schéma d'option, vous pouvez définir des options d'instance au format JSON.

```
<widget id="widget-cool-clock" options='{"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"}'></widget>
```

Vous pouvez également définir des options dans le script du serveur de widgets.

Modèle HTML

```
<widget id="widget-cool-clock" options='data.clockOptions'></widget>
```

Script serveur

```
(function() {
  data.clockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego, CA"};
})();
```

Incorporer un widget dans un script client

Utilisez spUtil.get() pour obtenir un modèle de widget dans le script client.

```
spUtil.get("widget-sc-cat-item", {sys_id: "your_catalog_item_sys_id"}).then(function(response) {
   c.catalogItemWidget = response;
});
```

Lorsque vous utilisez la classe *spUtil* dans un script client de widget, vous devez injecter la classe dans la fonction de script client. L'exemple suivant incorpore le widget Horloge cool :

Script client

```
function(spUtil) {
   var c = this;
   spUtil.get("widget-cool-clock").then(function(response) {
         c.myClockWidget = response;
   });
}
```

Modèle HTML

```
<sp-widget widget="c.myClockWidget"></sp-widget>
```

Traduction automatique

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

Incorporer un widget dans un script de serveur

Utilisez $sp.getWidget() pour obtenir un modèle de widget dans le script serveur.

```
data.catalogItemWidget = $sp.getWidget("widget-sc-cat-item");
```

L'exemple suivant incorpore le widget Horloge cool :

Script serveur

```
(function() {
   var coolClockOptions = {"zone": "America/Los_Angeles","title": "San Diego,
 CA"}
   data.coolClockWidget = $sp.getWidget('widget-cool-clock', coolClockOptions);
})();
```

Modèle HTML

```
<sp-widget widget="data.coolClockWidget"></sp-widget>
```

Propriétés du modèle de widget

Lorsqu'un modèle de widget est appelé à partir d'un autre widget, le modèle HTML, le script client et la fonction de lien sont chargés comme dans l'enregistrement sp_widget. La propriété data est le résultat de l'exécution du script du serveur de widgets. Tout ce que vous placez sur l'objet de données sur le serveur est disponible dans l'objet de données sur le client.

Nom de la propriété	Type	Description
client_script	chaîne	Champ Script client de widget.
Css	chaîne	Sortie CSS compilée à partir du champ SASS du widget.
données	objet	Objet de données contenant des clés et des valeurs du script de serveur de widgets.
dépendances	tableau	Toutes les bibliothèques tierces à charger avant l'exécution du widget.
options	objet	Options utilisées pour initialiser le widget.
modèle	chaîne	Champ de modèle HTML pour le widget.

Incorporer un widget plusieurs fois avec des options personnalisées

Incorporez le widget d'horloge cool plusieurs fois à l'aide d'options personnalisées.

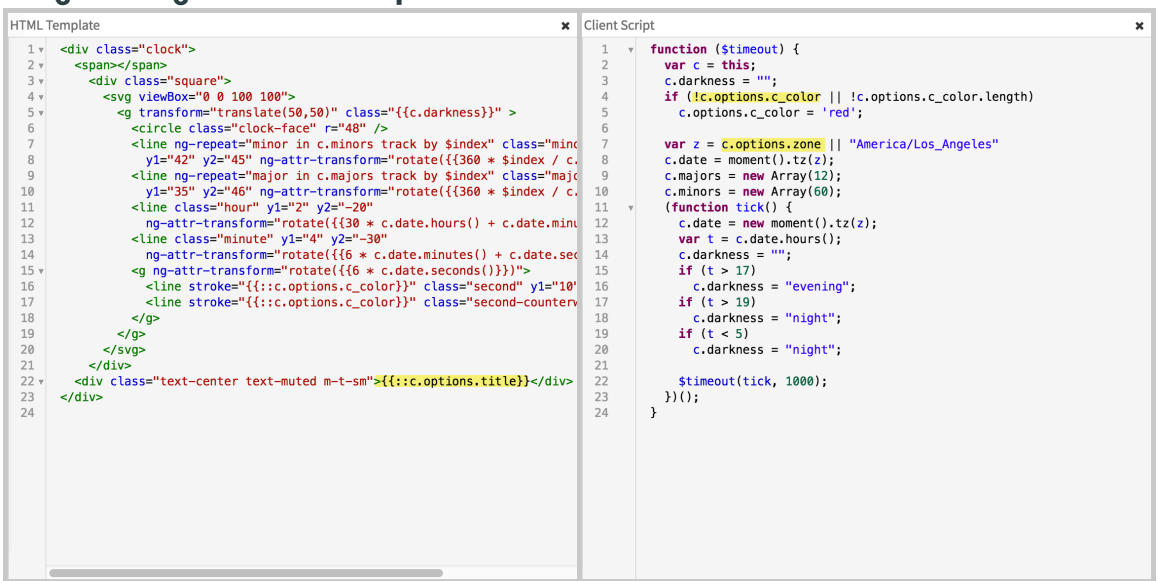
Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Créez un widget qui intègre plusieurs instances du widget Horloge cool, chacune avec un fuseau horaire et un titre différents. Ouvrez le widget d'horloge cool dans l'éditeur de widget pour afficher les options de widget référencées dans le modèle HTML et le script 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.

Widget Horloge cool avec les options mises en surbrillance



HTML Template

```
<div class="clock">
  <span></span>
    <div class="square">
      <svg viewBox="0 0 100 100">
        <g transform="translate(50,50)" class="{{c.darkness}}" >
          <circle class="clock-face" r="48" />
          <line ng-repeat="minor in c.minors track by $index" class="minc
            y1="42" y2="45" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line ng-repeat="major in c.majors track by $index" class="majc
            y1="35" y2="46" ng-attr-transform="rotate({{360 * $index / c.
          <line class="hour" y1="2" y2="-20"
            ng-attr-transform="rotate({{30 * c.date.hours() + c.date.minu
          <line class="minute" y1="4" y2="-30"
            ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.minutes() + c.date.sec
          <g ng-attr-transform="rotate({{6 * c.date.seconds()}})">
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second" y1="10"
            <line stroke="{{::c.options.c_color}}" class="second-counterv
          </g>
        </g>
      </svg>
    </div>
  <div class="text-center text-muted m-t-sm">{{::c.options.title}}</div>
</div>
```

Client Script

```
function ($timeout) {
  var c = this;
  c.darkness = "";
  if (!c.options.c_color || !c.options.c_color.length)
    c.options.c_color = 'red';

  var z = c.options.zone || "America/Los_Angeles"
  c.date = moment().tz(z);
  c.majors = new Array(12);
  c.minors = new Array(60);
  (function tick() {
    c.date = new moment().tz(z);
    var t = c.date.hours();
    c.darkness = "";
    if (t > 17)
      c.darkness = "evening";
    if (t > 19)
      c.darkness = "night";
    if (t < 5)
      c.darkness = "night";

    $timeout(tick, 1000);
  })();
}
```

Procédure

1. Clonez le widget Horloge cool avec le nom Horloge intégrée.
2. Remplacez les blocs de code par les éléments suivants :

Modèle HTML

```
<div class="panel panel-default">
 <div class="panel-heading">Time across the US</div>
 <div class="panel-body">
  <div class="row">
   <div class="col-sm-3" ng-repeat="myClock in c.data.clocks">
    <sp-widget widget="myClock"></sp-widget>
   </div>
  </div>
 </div>
</div>
```

CSS

```
.panel {
   margin-top: 10px;
}
```

Script client

```
function() {
   // nothing to do here...
}
```

Script serveur

```
(function() {
   var options = [
      {zone: "America/Los_Angeles", title: "San Diego"},
      {zone: "America/Denver", title: "Denver"},
      {zone: "America/Chicago", title: "Chicago"},
      {zone: "America/New_York", title: "New York"}
   ];
```

Traduction automatique

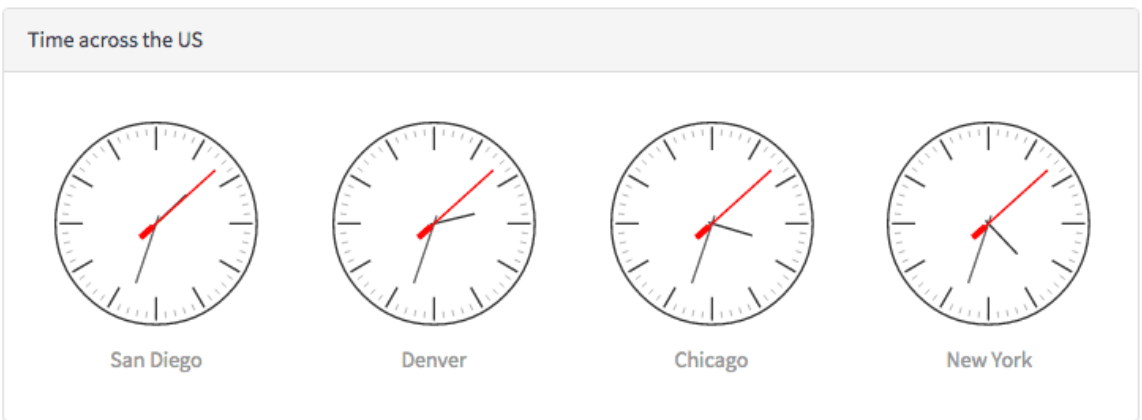
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

```
    data.clocks = [];
    for (var i in options) {
        data.clocks.push($sp.getWidget("widget-cool-clock", options[i]));
    }
})();
```

Résultats

Chaque instance de l'horloge dans le widget d'horloge incorporée s'affiche avec un fuseau horaire différent.

Options d'exemple d'horloge



Créer une dépendance de widget

Dans Service Portal, vous pouvez lier des fichiers JavaScript et CSS aux widgets pour créer des dépendances entre les widgets et les bibliothèques tierces, les feuilles de style externes et les modules angulaires.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les dépendances sont chargées de façon asynchrone à partir du serveur en cas de besoin.

Les widgets peuvent avoir autant de dépendances que nécessaire. Cependant, plus vous en ajoutez, plus un widget doit télécharger de contenu pour s'afficher sur la page. Réduisez au maximum les dépendances pour des temps de chargement plus efficaces.

Procédure

1. Créez un package de dépendances.

Un package de dépendances est une collection de fichiers JavaScript et CSS qui peuvent ensuite être connectés à un widget.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Dépendances**.

b. Dans l'enregistrement de dépendance, définissez 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
Nom	Nom de votre dépendance. (Utile pour sélectionner une dépendance dans une liste déroulante.)
Application	Périmètre de l'application pour l'enregistrement des dépendances.
Inclure lors du chargement de page	Sélectionnez cette option si vous souhaitez que votre dépendance soit chargée sur la page lors du chargement initial de la page de Service Portal, ou si vous ne cochez pas cette case pour charger la dépendance uniquement lorsque le widget lié est chargé sur une page.
Nom du module d'angle	Facultatif. Définissez la valeur si le JavaScript lié est un module Angular. Indiquez le nom du module Angular en cours de chargement afin qu'il puisse être injecté dans l'application Service Portal Angular.

2. Ajoutez des fichiers au package de dépendances.

Une fois que vous avez enregistré les informations de votre package de dépendances, utilisez les listes connexes pour ajouter des fichiers Include JS et CSS. Pour chaque liste connexe, incluez les informations suivantes :

Champ	Description
Nom d'affichage	Nom du script include.
Source	Selon que vous ajoutez un include JS ou CSS, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste : ○ URL ○ Script d'interface utilisateur (pour un include JS) ou feuille de style (pour un include CSS) Pour un include JS, utilisez le champ Script d'interface utilisateur pour référencer un script d'interface utilisateur trouvé dans **Interface utilisateur du système** > **Scripts d'interface utilisateur**. Pour l'include CSS, utilisez le champ Feuille de style pour référencer un enregistrement dans la table sp_css .

3. Ajoutez un package de dépendances à un widget.
Une fois que vous avez créé un package de dépendance et ajouté des fichiers, créez une relation entre la dépendance et un widget.

a. Accédez à la **Portail de services** > **Widgets** et recherchez l'enregistrement de widget auquel vous souhaitez ajouter la dépendance.

b. Cliquez sur **Modifier** dans la liste connexe Dépendances.

c. Dans la zone de liste double, recherchez la dépendance que vous avez créée et double-cliquez pour l'ajouter à la colonne des éléments sélectionnés sur la droite.

d. Enregistrez la page pour revenir à l'enregistrement du widget.

Traduction automatique

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

Inclure une icône de police dans un seul widget

Si vous souhaitez qu'un seul widget ait accès à une icône de police, incluez l'icône de police dans un seul widget.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'ajout d'une icône à un widget spécifique garde l'icône incluse dans le champ d'application et l'empêche d'interférer avec d'autres CSS de la page.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **Widgets**, puis cliquez sur le widget auquel vous souhaitez ajouter une icône.
2. Joignez le fichier d'icône individuel à l'enregistrement de widget.
3. Dans le modèle HTML, incluez quelque chose comme ce qui suit :

```
<div>
<i class='font-family'>icon_name</i> you did it!
</div>
```

   Assurez-vous que la classe est exactement la même que la famille de polices appelée dans le CSS. Par exemple, `<i class='material-icons'>` doit être identique aux icônes `.material-incluses` dans le CSS. Le `icon_name` doit correspondre au nom du fichier que vous avez joint.

4. Dans le champ CSS du widget, ajoutez le CSS pour la définition font-icon.

   La plupart des jeux d'icônes de police incluent un fichier CSS similaire aux icônes de matériau utilisées ci-dessous. Utilisez le sys_id de la pièce jointe en tant que `src` dans le CSS. Par exemple :

```
/* fallback */
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
```

Traduction automatique

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

```
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

Résultats

Une icône que vous pouvez sélectionner dans le widget ou l'instance de widget. Par exemple :

Que faire ensuite

Pour utiliser des icônes de police personnalisées dans les widgets, ajoutez l'icône à une page ou faites-en une dépendance de widget.

Information associée

Inclure des icônes de police sur une page

Inclure les icônes de police en tant que dépendance de widget

Inclure les icônes de police en tant que dépendance de widget

Vous pouvez inclure des icônes de police partout où un widget est chargé en les incluant en tant que dépendance de widget.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Le CSS inclus en tant que dépendance de widget n'est pas inclus dans le champ d'application et peut perturber les autres CSS d'une page.

Procédure

1. Dans l'interface utilisateur de la plateforme, accédez à **Portail de services** > **CSS** et créez une nouvelle feuille de style.
2. Joignez l'ensemble d'icônes de police à l'enregistrement sp_css que vous avez créé et utilisez le sys_id de la pièce jointe comme source source pour l'icône de police.

Example

Par exemple :

```
@font-face {
  font-family: 'Material Icons';
  font-style: normal;
  font-weight: 400;
  src: url('/828b8ca8b7033010897725cbde11a9f7.iix') format('woff2');
}

.material-icons {
  font-family: 'Material Icons';
  font-weight: normal;
  font-style: normal;
```

Traduction automatique

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

```
  font-size: 24px;  /* Preferred icon size */
  display: inline-block;
  line-height: 1;
  text-transform: none;
  letter-spacing: normal;
  word-wrap: normal;
  white-space: nowrap;
  direction: ltr;

  /* Support for all WebKit browsers. */
  -webkit-font-smoothing: antialiased;
  /* Support for Safari and Chrome. */
  text-rendering: optimizeLegibility;

  /* Support for Firefox. */
  -moz-osx-font-smoothing: grayscale;

  /* Support for IE. */
  font-feature-settings: 'liga';
}
```

3. Accédez à la **Portail de services** > **Dépendances** et créer une nouvelle dépendance.
4. Joignez l'enregistrement CSS que vous avez créé à la nouvelle dépendance à l'aide de la liste connexe **Includes CSS** .

Internationaliser un widget

Utilisez la syntaxe ${} ou gs.getMessage() dans les champs **Modèle HTML**, **Script client** ou **Script serveur** d'un widget pour baliser les chaînes à traduire afin de localiser votre Portail de services contenu.

La commande ${} ou gs.getMessage() effectue une recherche dans la table messages [sys_ui_message] de la plateforme pour voir quelle serait la traduction.

Utilisez le modèle HTML pour internationaliser les chaînes dans un widget. Saisissez ce qui suit dans un modèle HTML.

```
<div>
  <p>${This message will be internationalized.}</p>
  <p>However, this will NOT be.</p>
</div>
```

Écrire du texte sous la forme ${message} est l'équivalent d'écrire ${gs.getMessage(« message »)} dans d'autres parties du système, mais écrit comme un raccourci plus lisible.

Remarque :
Dans certains cas, la traduction peut contenir des guillemets ou des guillemets. Cela peut entraîner des erreurs JavaScript si vous utilisez la syntaxe ${} dans le script client. Le moyen le plus sûr d'extraire un message traduit est de le faire dans le script serveur. Ensuite, affectez la valeur à une liaison Angular côté client.

Traduction de chaînes dans le script client

```
function() {
  var c =this;
```

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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.message="${This message will be internationalized}";
}
```

Modèle HTML :

```
<div>
 <!-- The output of this text will be internationalized. -->
 <p>{{c.message}}</p>
</div>
```

Traduction de chaînes dans le script serveur

Utilisez le script serveur pour traduire les options de schéma et d'autres valeurs pendant l'exécution côté serveur.

Script serveur

```
function() {
 data.message=gs.getMessage("this message contains 'quotes'");
 //You can also translate schema options using the server script
 //For example, data.message=gs.getMessage(options.title);
}
```

Modèle HTML

```
<div>
 <p>{{c.data.message}}</p>
</div>
```

Remplacer un script de Catalogue de services formulaire par un widget

Vous pouvez utiliser des widgets pour remplacer les macros d'interface Portail de services utilisateur. Si votre Catalogue de services formulaire inclut une macro d'interface utilisateur qui fait référence à d'autres champs ou variables du formulaire, vous pouvez créer un widget pour héberger du code réutilisable et l'incorporer dans le Catalogue de services formulaire. Utilisez une syntaxe spéciale pour accéder à tous les champs variables du formulaire.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Créez un widget qui effectue l'action que vous souhaitez utiliser dans les formulaires d'éléments de catalogue.
   Consultez l'étape 7 pour obtenir un exemple de widget simple qui permet d'accéder à une autre variable du formulaire.
2. Ouvrez un élément de catalogue qui utilisait auparavant une macro d'interface utilisateur ou un autre composant réutilisable non pris en charge dans Portail de services.
3. Dans les listes connexes, ajoutez une nouvelle variable à l'élément de catalogue.
4. Configurez le formulaire de la variable pour ajouter le champ **Widget** .
5. Dans le champ **Type** , sélectionnez **Macro**.
6. Dans le champ **Widget** , sélectionnez un widget qui effectue l'action souhaitée.
7. **Facultatif :** Utilisez la syntaxe `$scope.page.g_form()` ou `$scope.page.field` dans le widget incorporé pour accéder aux valeurs des éléments de catalogue.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Cet exemple montre comment modifier la valeur d'une variable Texte sur ligne unique dont la **couleur** de nom est associée à l'élément de catalogue.

Modèle HTML de widget

```
<div>
  Data from catalog variable:
  <h1>{{ c.data.message }}</h1>
</div>
```

Script client de widget

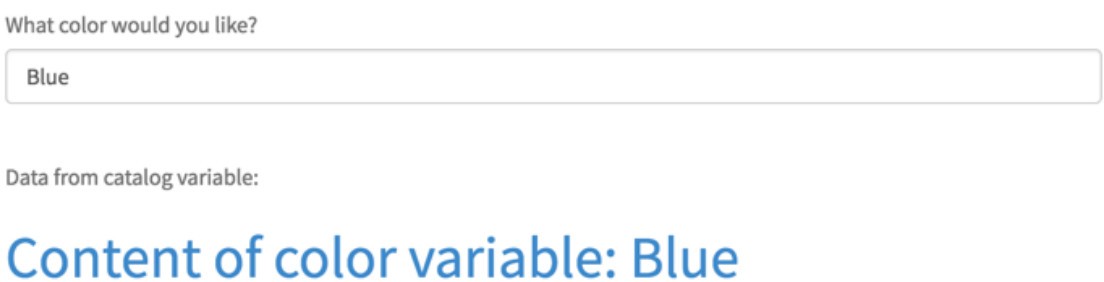
```
function($scope) {
    var c = this;

    //Watch for changes in the color variable
    $scope.$watch(function () {
        return $scope.page.g_form.getValue('color');
    }, function (value) {
    //Update local data object with data from variable
    c.data.message = value ? 'Content of color variable: ' + value : '';
});
}
```

Vous pouvez utiliser ce qui suit pour accéder aux champs de variable ou d'élément de catalogue :

- `$scope.page.g_form()` : la g_form instance sur le formulaire. Vous pouvez utiliser toutes les méthodes de g_form prises en charge décrites à la section Service Portal et scripts clients. Par exemple, `g_form.setValue('variable_name', 'new value') ;`.
- `$scope.page.field()` : objet qui représente la variable.

Lorsque vous ouvrez l'élément de catalogue dans , Portail de servicesle widget incorporé accède aux champs variables associés à l'élément de catalogue.



Guide de dépannage des widgets

Utilisez les outils suivants pour examiner et résoudre les comportements inattendus dans vos widgets personnalisés Portail de services .

Fournit des conseils de débogage pour résoudre les problèmes de configuration de Service Portal.

Réduire la complexité

Désactivez les widgets non associés au widget que vous dépannez afin d'isoler les parties de la page susceptibles d'être à l'origine d'erreurs ou d'un comportement inattendu. Définissez le champ actif sur faux sur un enregistrement de widget pour masquer le widget sur la page et empêcher l'exécution des scripts 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.

Utiliser la console développeur du navigateur

Tous les navigateurs de bureau pris en charge disposent d'outils de développement intégrés. Accédez aux outils de développement de votre navigateur pour afficher les messages de console et les erreurs générés par JavaScript côté client. La plupart des outils de journalisation détaillés ci-dessous génèrent des informations dans cette console.

Si vous rencontrez des problèmes de performances, vérifiez la console JavaScript pour voir s'il y a des erreurs, un grand nombre de requêtes HTTP ou des requêtes HTTP qui prennent beaucoup de temps à résoudre. Vous pouvez utiliser la console pour identifier les widgets qui se chargent lentement. Pour plus d'informations, consultez l'article Comment identifier un widget lent sur une page [KB0744521] dans la base de connaissances Now Support.

Déterminer la cause des problèmes de performance

Les conseils suivants peuvent vous aider à déterminer la cause des problèmes de performances dans les portails :

- Déterminez si le problème est lié à l'ensemble du portail ou de la plateforme en comparant les fonctionnalités des deux interfaces. Pour plus d'informations sur les problèmes de performances de la plateforme, consultez Performances de la plateforme .
- Déterminez si le problème affecte l'ensemble du portail ou des pages spécifiques. Si toutes les pages du portail sont lentes, vérifiez si des éléments de menu scriptés dans le menu d'en-tête ou des thèmes avec des fichiers de police ou d'image volumineux peuvent en être la cause. Si une page spécifique est lente, utilisez la console développeur du navigateur pour déterminer quel widget pourrait en être la cause.
- Consultez la table Journal [syslog] pour afficher les avertissements liés aux objets JSON volumineux entraînant une lenteur. Si ces avertissements s'affichent avec l'action qui entraîne une lenteur, cela indique qu'un widget utilise trop de données.

Pour plus d'informations, consultez l'article Six pièges courants des performances dans Service Portal et comment les éviter [KB0634588] dans la base de connaissances Now Support.

Utiliser le menu contextuel du widget pour accéder aux informations et aux options

CTRL+clic droit sur un widget pour accéder aux options de configuration du widget. Il existe également des options permettant de générer le champ d'application et l'objet de données du champ d'application dans la console du navigateur. Pour plus de détails sur ce menu, reportez-vous à la section Utiliser les widgets du portail.

Utiliser des méthodes de script pour capturer la sortie du débogage

Plusieurs méthodes sont disponibles pour générer des informations de débogage dans votre code côté serveur et client.

Méthodes de débogage scriptées

Méthode	Disponibilité	Description
console.log()	Serveur et client	Consigne la sortie dans la console développeur du navigateur.

Traduction automatique

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

Méthodes de débogage scriptées (suite)

Méthode	Disponibilité	Description
$sp.log()	Serveur	Génère des journaux dans la table Entrées de journal du Portail de services [sp_log], lorsque l'utilisateur connecté dispose du rôle `sp_admin` ou `administrateur` .
gs.log()	Serveur	Sortie des journaux vers la table Journal [syslog]. **Remarque :** gs.log crée des enregistrements sur la table syslog. Une utilisation excessive peut nuire aux performances.
gs.warn()	Serveur	Génère une sortie de niveau d'avertissement dans la table Journal [syslog].
gs.error()	Serveur	Génère une sortie de niveau d'erreur dans la table Journal [syslog].
gs.addInfoMessage()	Serveur	Affiche un message d'information vert en haut de la fenêtre du navigateur.
gs.addErrorMessage()	Serveur	Affiche un message d'erreur rouge en haut de la fenêtre du navigateur.
spUtil.addErrorMessage()	Client	Affiche un message d'erreur dans la fenêtre du navigateur.
spUtil.addInfoMessage()	Client	Affiche un message d'information dans la fenêtre du navigateur.
spUtil.addTrivialMessage()	Client	Affiche un message qui disparaît automatiquement au bout d'un court laps de temps.
Débogueur	Client	Définit un point d'arrêt dans les navigateurs Chrome et Firefox, vous permettant de parcourir un script ligne par ligne dans la console développeur du navigateur.
{{données|json}}	HTML	Ce code peut être ajouté au code HTML d'une page pour générer l'objet de données sur la page du portail au format JSON.

Vérifier les restrictions de sécurité

Souvent, les problèmes d'affichage des widgets sont causés par les règles d'accès ou les critères d'utilisateur plutôt que par le script du widget. Vérifiez les critères d'utilisateur pour les enregistrements et vérifiez que tous les enregistrements qui ne sont pas accessibles dans un widget sont accessibles à l'aide de l'interface utilisateur de la plateforme. Utilisez le débogueur d'ACL pour vous assurer que les utilisateurs ont l'accès attendu aux enregistrements utilisés par vos widgets. Pour plus de détails sur le débogueur, consultez Outils de débogage d'ACL .

Traduction automatique

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

Catalogue de services Il est également possible de limiter les éléments pour qu'ils n'apparaissent pas dans Portail de services. Si vous obtenez un message d'erreur Vous n'êtes pas autorisé ou L'enregistrement n'est pas valide pour un Catalogue de services widget, vérifiez que l'élément n'est pas masqué de Portail de services.

Vérifier les fournisseurs d'angle associés

Vérifiez que les fournisseurs d'angle nécessaires sont associés aux widgets. La suppression des fournisseurs Angular par défaut associés à un widget de système de base peut provoquer un comportement inattendu. Par exemple, la suppression des fournisseurs angulaires scToggleData ou scBindHtmlCompile du widget Élément de catalogue SC.

Créer une référence au périmètre des widgets dans la console

Utilisez la référence à un widget pour manipuler les données de champ d'application ou exécuter manuellement les scripts client et serveur des widgets. Pour créer la référence, procédez comme suit.

- 1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le widget et choisissez **Inspecter**.
- 2. Dans l'onglet Éléments des outils de développement, cliquez pour mettre en surbrillance l'élément avec l'attribut widget=widget. Vous pouvez le trouver quelques éléments au-dessus de l'élément actuellement inspecté. Cet élément pointe l'outil de script $0 vers le widget.
- Dans la console Javascript, exécutez le code suivant :

```
var scopeRef = angular.element($0).scope();
```

Utilisez la référence à votre widget pour modifier les données dans la console. Reportez-vous à l'exemple suivant. N'oubliez pas d'exécuter AngularJS $apply() sur le périmètre pour appliquer des modifications à la page.

```
scopeRef.data.prop1 = "Pear";
scopeRef.$apply();
```

Exécutez n'importe quelle fonction définie dans le contrôleur client widgets à partir de votre référence à l'aide de la syntaxe ci-dessous.

```
scopeRef.exampleFunction();
```

Utilisez la commande refresh pour exécuter manuellement le script de serveur de widgets.

```
scopeRef.server.refresh();
```

Diagnostics des widgets

Résolvez les problèmes de page Portail de services en identifiant les niveaux de personnalisation des widgets et en vérifiant le code du widget directement sur une page du portail.

Si une page du portail ne fonctionne pas comme prévu, cela peut être dû à un bogue dans le code du widget. Pour diagnostiquer la page, essayez de diagnostiquer les widgets de la page.

Le diagnostic des widgets implique :

- Identification des niveaux de personnalisation des widgets
- Vérification du code utilisé dans chaque widget

Traduction automatique

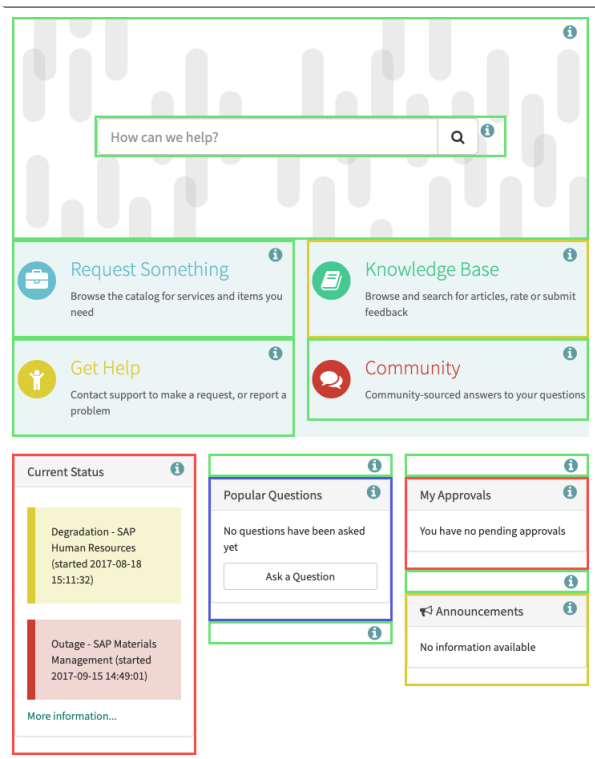
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Identification des niveaux de personnalisation

Les niveaux de personnalisation décrivent la façon dont les widgets ont été modifiés ou développés. Identifier le niveau de personnalisation d'un widget peut vous aider à savoir quelle partie du code du widget est la plus importante à vérifier. Il existe quatre niveaux de personnalisation des widgets.

Niveau de personnalisation	Description
Système de base	Widget de système de base sans modifications, y compris les widgets pour lesquels vous avez défini des options d'instance.
Clonés	Widget que vous avez cloné à partir d'un widget de système de base.
Nouveau	Widget que vous avez créé.
Personnalisé	Widget de système de base que vous avez configuré de l'une des façons suivantes : • Modification directe du code de widget • Schéma de l'option de widget modifiée • Dépendances du widget, modèles ng-templates ou fournisseurs angular modifiés

Pour identifier les niveaux de personnalisation des widgets sur une page de portail, ouvrez le menu contextuel du widget et sélectionnez **Afficher les personnalisations de widget**. Les widgets sont codés par couleur comme suit :



- Vert : widget du système de base
- Jaune – widget cloné
- Bleu – nouveau widget
- Rouge – widget personnalisé

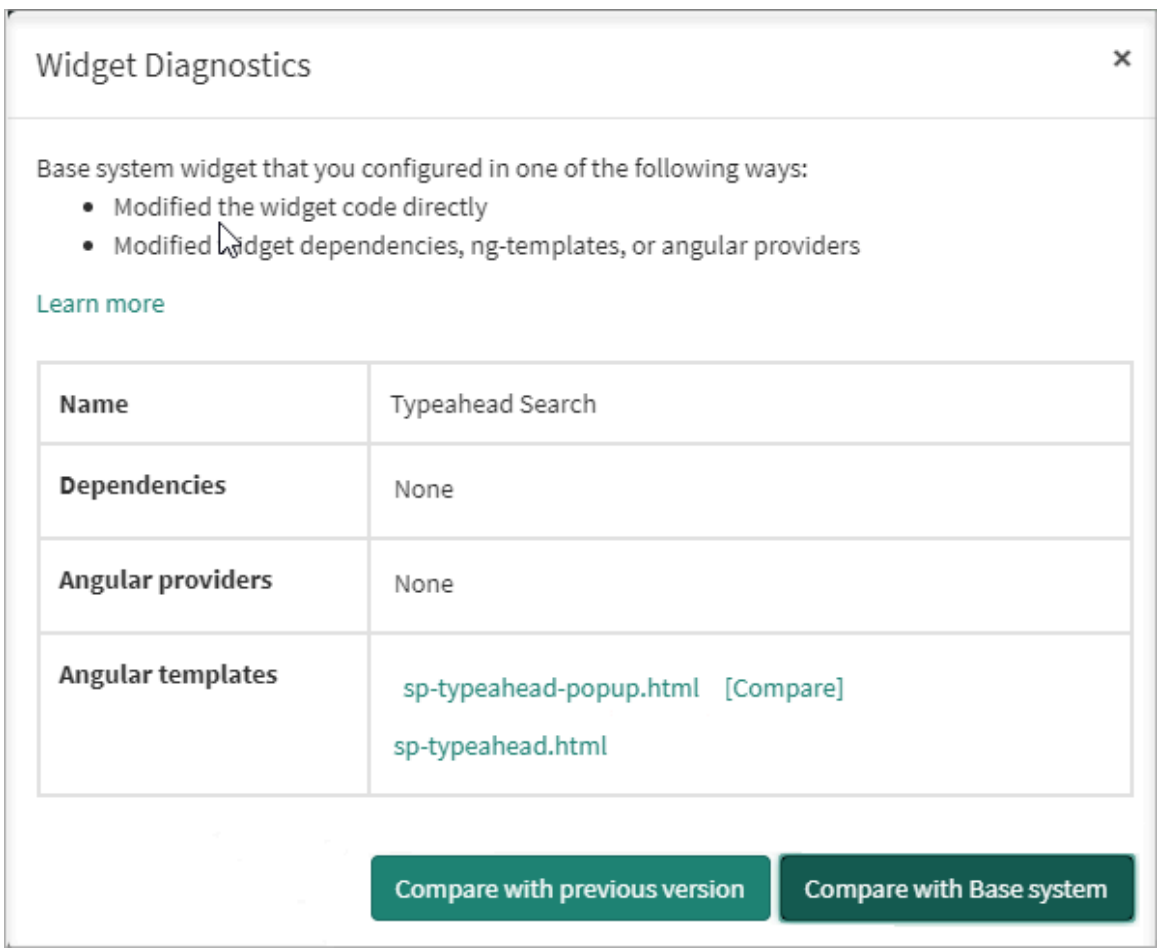
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 du code du widget

Une fois que vous avez identifié les niveaux de personnalisation des widgets sur une page de portail, vérifiez le code dans chaque widget.

Pour afficher le code du widget à partir de la page du portail, cliquez sur l'icône d'informations ( ) sur un widget.



Dans la fenêtre de diagnostic du widget, vous pouvez vérifier le code du widget de plusieurs manières :

- Afficher un enregistrement de widget à partir d'une page de portail

  Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans l'enregistrement de widget sans vous éloigner de la page du portail.

- Afficher les enregistrements connexes

  Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans les dépendances de widget, les fournisseurs Angular et les modèles ng-templates utilisés par le widget.

- Comparer les changements aux enregistrements connexes

  Comparez un fournisseur Angular ou un modèle ng-template à sa version précédente, afin de vérifier si les modifications que vous avez récemment apportées au code sont à l'origine des problèmes sur une page du portail.

- Comparer les modifications apportées à un widget personnalisé

Traduction automatique

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

Comparez votre dernière mise à jour d'un widget personnalisé à la version précédente pour vérifier si les modifications que vous avez apportées récemment sont à l'origine de problèmes sur une page du portail.

- Comparer un widget personnalisé au système de base

  Identifiez les personnalisations d'un widget du système de base, afin de rétablir vos widgets personnalisés et de résoudre les problèmes d'une page du portail.

Recommandations pour le diagnostic des widgets

Parmi les quatre niveaux de personnalisation, le problème le plus prioritaire concerne les widgets personnalisés. Ces widgets ne sont pas pris en charge dans les mises à niveau système. Si vous rencontrez des problèmes de page lors d'une mise à niveau, c'est peut-être parce que vous avez un widget personnalisé sur votre page du portail.

Pour résoudre les problèmes de page qui peuvent être causés par des widgets personnalisés, identifiez les parties du code du widget qui ont été personnalisées. Ensuite, rétablissez la configuration d'origine du code. Pour plus d'informations sur l'identification de ces différences de code, reportez-vous à la section Comparer un widget personnalisé au système de base.

Conseil :
Même si un widget personnalisé n'est pas à l'origine des problèmes de page maintenant, vous pouvez revenir au widget d'origine pour éviter les problèmes lors des mises à niveau ultérieures.

Si vous rencontrez toujours des problèmes de page après avoir restauré les widgets personnalisés, vérifiez ensuite vos widgets nouveaux et clonés.

Avec un nouveau widget, il est probable que les modifications apportées au code les plus récentes soient à l'origine de problèmes sur votre page du portail. Pour identifier vos modifications les plus récentes afin de pouvoir déboguer votre code, suivez les étapes présentées dans Comparer les changements aux enregistrements connexes.

Si vous avez cloné un widget avant une mise à niveau système, il est probable que le widget cloné n'ait pas reçu le même code mis à jour que le widget du système de base. Dans ce cas, il est recommandé de cloner à nouveau le widget et d'ajouter vos personnalisations au clone.

Un widget du système de base est moins susceptible d'entraîner des problèmes de page. Si vous avez déjà consulté d'autres widgets et que vous rencontrez toujours des problèmes de page, supprimez les widgets du système de base de la page et ajoutez-les à nouveau sans définir d'options de widget. Vous pouvez également essayer d'ajouter des widgets du système de base à une autre page à la place.

Limitations

Plusieurs limitations connues sont connues de l'utilisation des diagnostics de widget à partir d'une page de portail :

- Bien que vous puissiez afficher et comparer le code du widget, vous ne pouvez pas corriger ou rétablir le code directement. Sortez du portail pour modifier le code.
- Si vous accédez à une autre page du portail tout en utilisant les diagnostics de widget, le système désactive l'outil.
- Étant donné que l'outil utilise des couleurs pour catégoriser les widgets, il est possible qu'il ne soit pas accessible aux utilisateurs malvoyants.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 widget répertoriées sur la page du portail reflètent uniquement les dépendances de premier niveau. Toute dépendance imbriquée plus profondément que le premier niveau n'est pas incluse. Pour résoudre les problèmes liés au widget, vérifiez les dépendances imbriquées dans l'enregistrement du widget.
- Le système n'a aucun moyen de suivre une dépendance de widget une fois que vous l'avez supprimée.

Afficher un enregistrement de widget à partir d'une page de portail

Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans l'enregistrement de widget sans vous éloigner de la page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en cliquant avec CTRL + avec le bouton droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

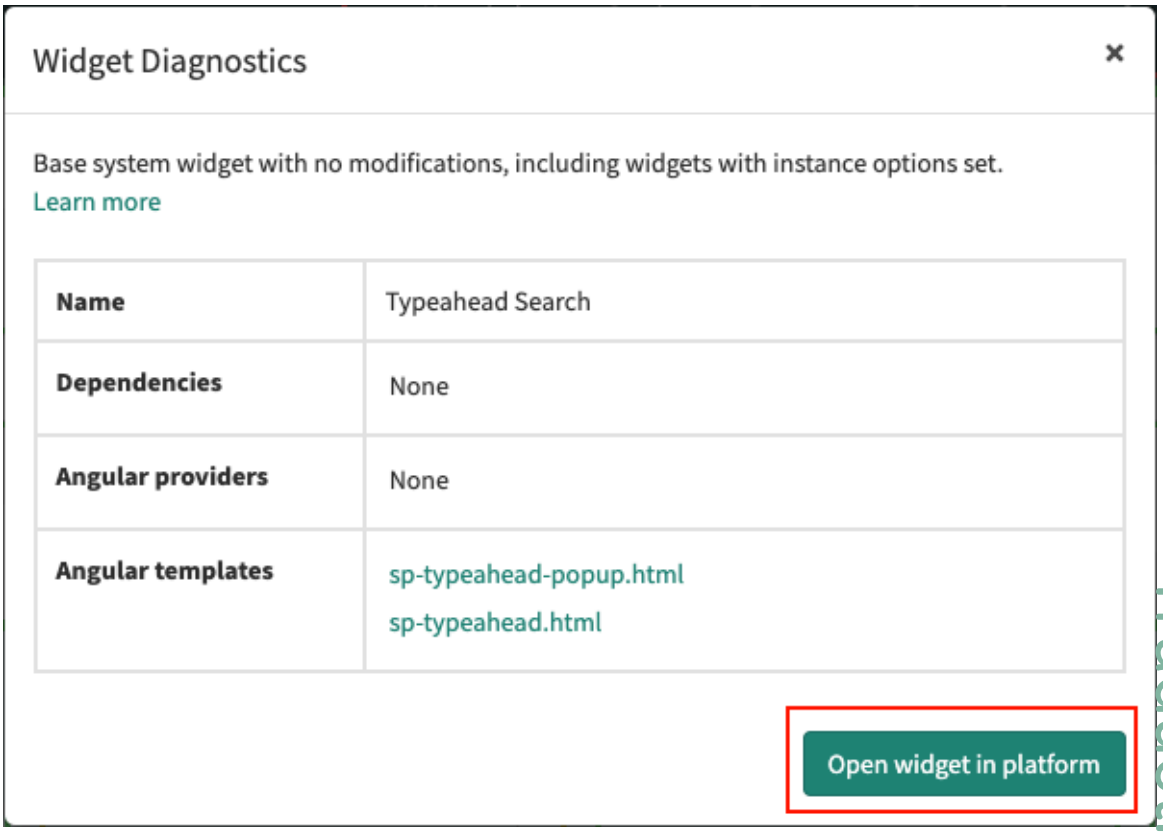
   Les widgets sont codés par couleur comme suit :

Couleur	Niveau de personnalisation
Vert	Widget de système de base
Jaune	Widget cloné
Bleu	Nouveau widget
Rouge	Widget personnalisé

4. Sur n'importe quel widget, cliquez sur l'icône d'informations ( ).
5. Dans la fenêtre, cliquez sur **Ouvrir le widget dans 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.



Remarque :
Le bouton **Ouvrir le widget dans la plateforme** n'apparaît pas pour tous les widgets personnalisés. Le bouton s'affiche pour les widgets personnalisés uniquement si vous avez modifié une ou plusieurs dépendances de widget, fournisseurs Angular ou modèles ng-templates.

Résultats
Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec une vue en lecture seule de l'enregistrement de widget.

Afficher les enregistrements connexes

Affichez et identifiez le code potentiellement problématique dans les dépendances de widget, les fournisseurs Angular et les modèles ng-templates utilisés par le widget.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Votre widget peut utiliser du code potentiellement problématique provenant de l'un des enregistrements suivants :

- Dépendances des widgets
- Fournisseurs d'angle
- Modèles de nouvelle génération d'angle

Vous pouvez afficher ces enregistrements connexes directement à partir de votre page de portail pour vérifier le code dans chaque 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. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en cliquant avec CTRL + avec le bouton droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

   Les widgets sont codés par couleur comme suit :

Couleur	Niveau de personnalisation
Vert	Widget de système de base
Jaune	Widget cloné
Bleu	Nouveau widget
Rouge	Widget personnalisé

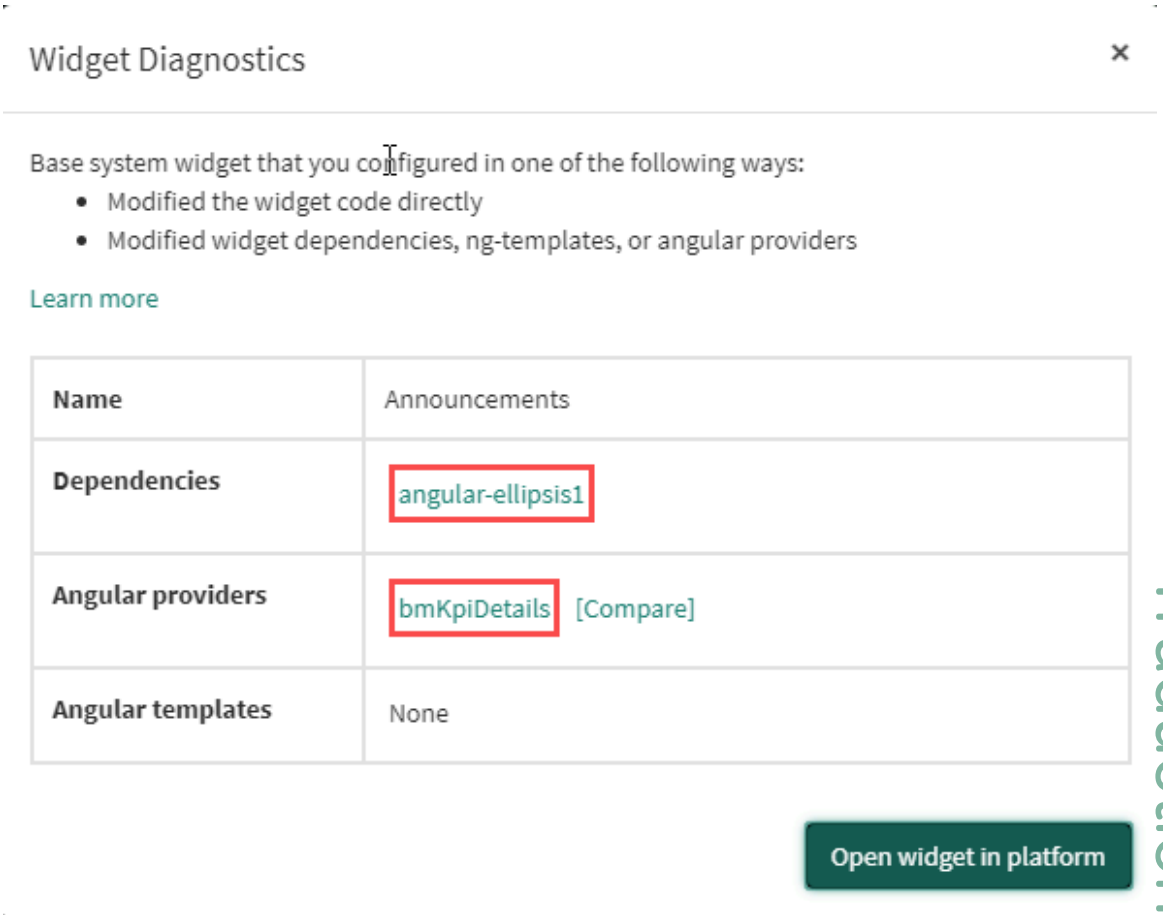
4. Sur n'importe quel widget, cliquez sur l'icône d'informations ( ).
5. Dans la fenêtre, ouvrez les liens vers les enregistrements connexes suivants :

Champ	Description
Dépendances	Fichiers JavaScript et CSS que le widget utilise à partir de la table Dépendances des widgets [sp_dependency]. **Remarque :** Les dépendances de widget répertoriées dans cette fenêtre ne reflètent que les dépendances de premier niveau. Toute dépendance imbriquée plus profondément que le premier niveau n'est pas incluse. Pour résoudre les problèmes liés au widget, vérifiez les dépendances imbriquées dans l'enregistrement du widget.
Fournisseurs d'angle	Fournisseurs d'angle que le widget utilise à partir de la table Fournisseurs d'angle de widget [sp_angular_provider].
Modèles Angular	Modèles de nouvelle génération d'angle que le widget utilise à partir de la table Modèles de nouvelle génération d'angle [sp_ng_template].

   Les enregistrements connexes que vous avez modifiés ou développés sont entourés en 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.



Vous pouvez ouvrir chaque enregistrement connexe en cliquant sur le nom de l'enregistrement.

Que faire ensuite
Si vous ne parvenez toujours pas à diagnostiquer le widget, pensez à vérifier les dépendances imbriquées ou les dépendances d'URL.

Comparer les changements aux enregistrements connexes

Comparez un fournisseur Angular ou un modèle ng-template à sa version précédente, afin de vérifier si les modifications que vous avez récemment apportées au code sont à l'origine des problèmes sur une page du portail.

Avant de commencer
Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Votre widget peut utiliser du code potentiellement problématique provenant de l'un des enregistrements suivants :

- Dépendances des widgets
- Fournisseurs d'angle
- Modèles de nouvelle génération d'angle

Vous pouvez comparer les versions de ces enregistrements connexes directement à partir de votre page de portail pour vérifier les changements de code pour chaque enregistrement 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.

Remarque :
Il n’existe aucune option permettant de comparer les versions pour les enregistrements de dépendance de widget. En outre, il n’existe aucune option permettant de comparer les versions des enregistrements connexes que vous avez créés. Vous pouvez uniquement comparer les versions d’un enregistrement de système de base que vous avez modifié.

Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en cliquant avec CTRL + avec le bouton droit sur n’importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.

   Les widgets sont codés par couleur comme suit :

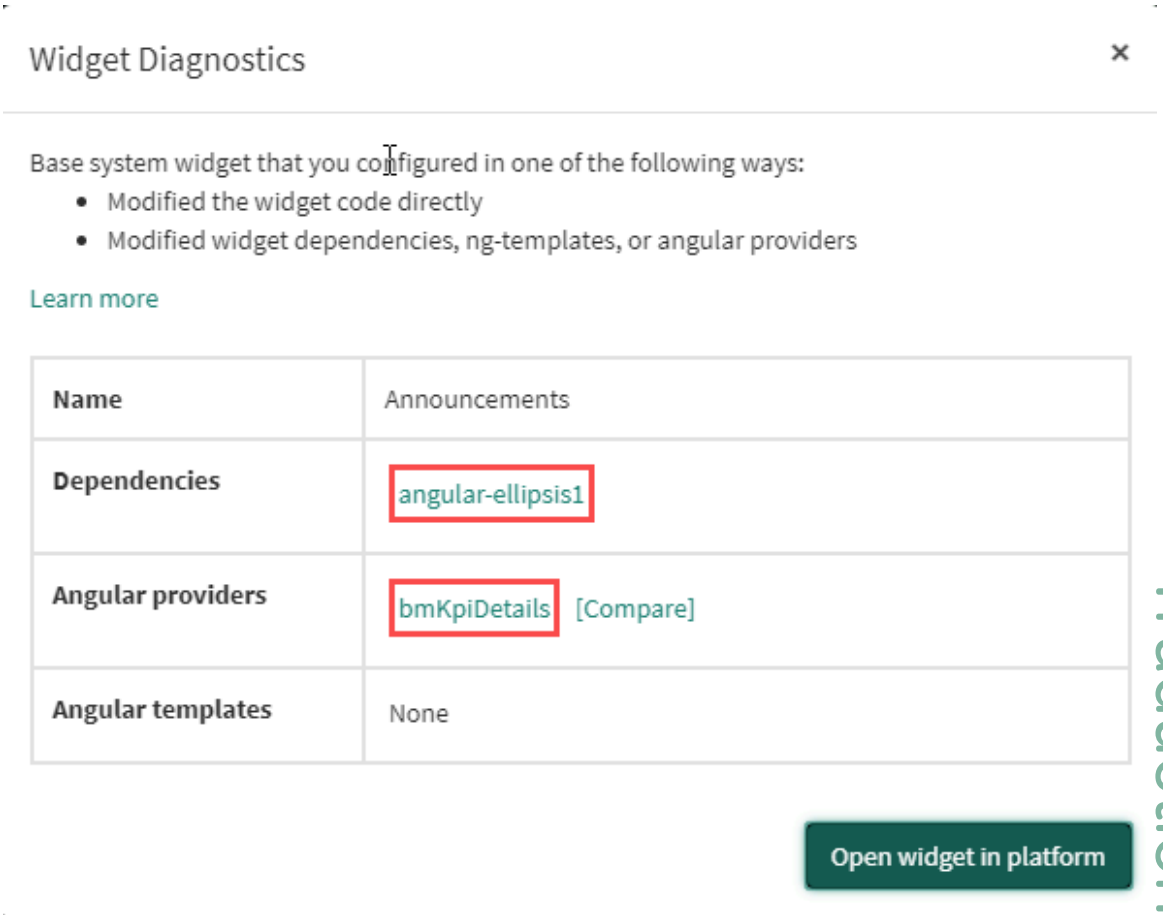
Couleur	Niveau de personnalisation
Vert	Widget de système de base
Jaune	Widget cloné
Bleu	Nouveau widget
Rouge	Widget personnalisé

4. Sur un widget, cliquez sur l’icône d’informations ( ).

   Les enregistrements connexes que vous avez modifiés ou développés sont entourés en rouge.

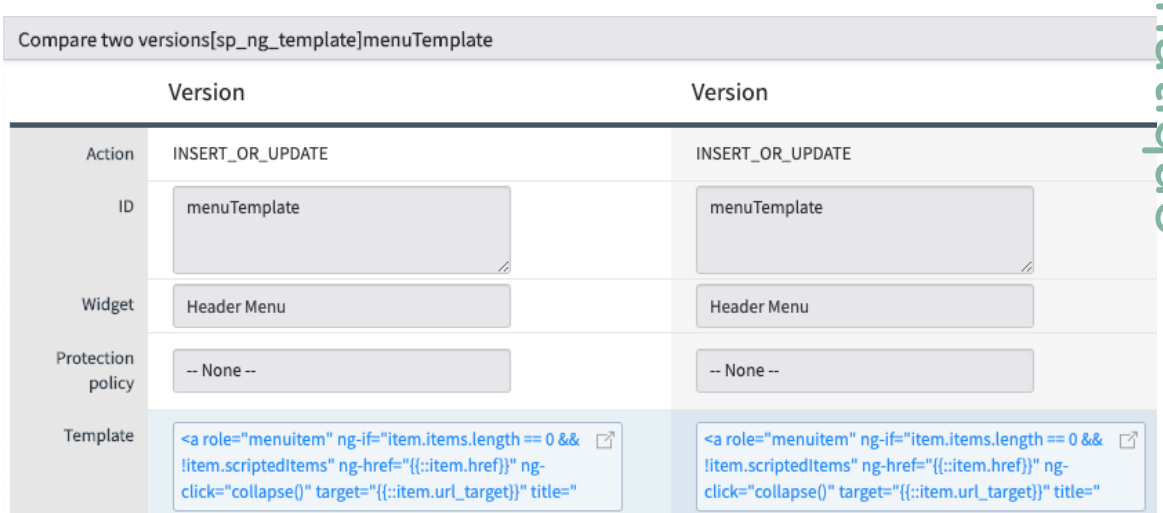
Traduction automatique

© 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.



5. En regard d'un fournisseur Angular ou d'un enregistrement ng-template, cliquez sur **Comparer**.

Le système affiche côte à côte les enregistrements de la version actuelle et des versions précédentes.



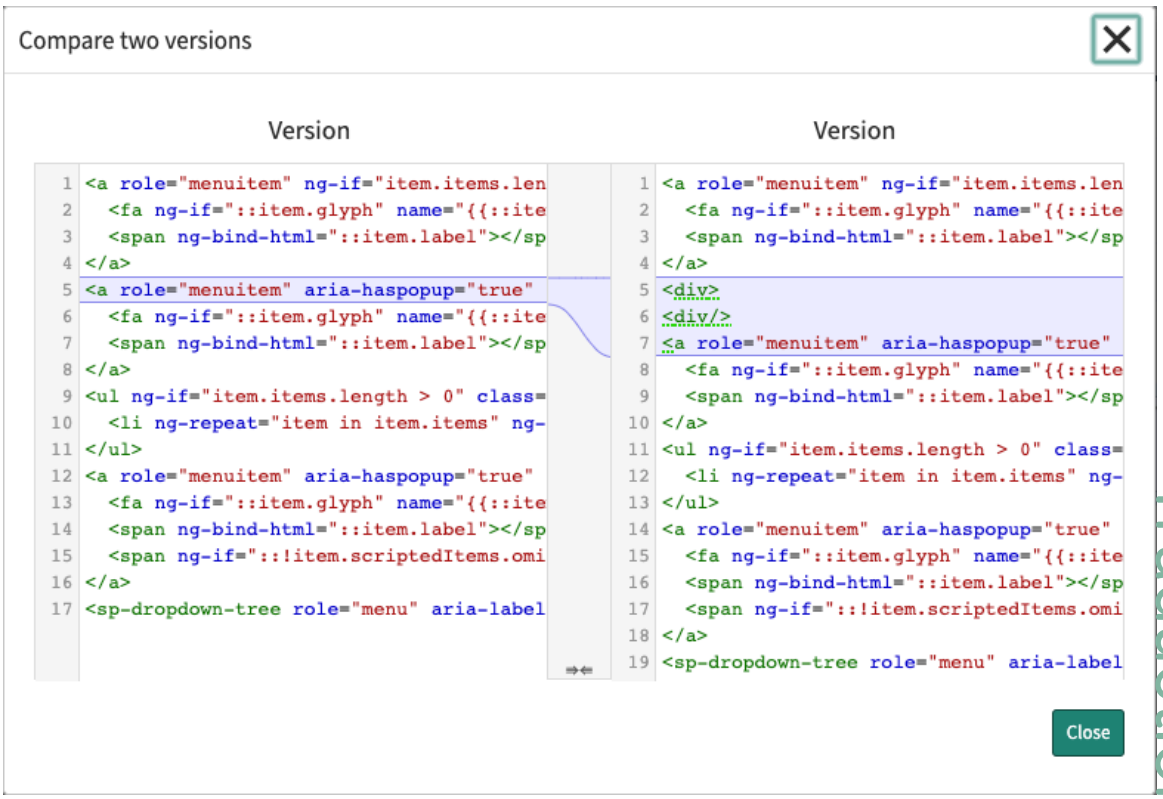
Bien que les deux côtés soient étiquetés **Version**, l'enregistrement de gauche représente la version précédente et l'enregistrement de droite représente la version actuelle.

6. Pour chaque champ dans lequel il apparaît, cliquez sur l'icône de la fenêtre ( ) pour ouvrir le comparateur de codes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 changements que vous avez apportés le plus récemment au code du widget sont mis en évidence dans le comparateur de code.



Comparer les modifications apportées à un widget personnalisé

Comparez votre dernière mise à jour d'un widget personnalisé à la version précédente pour vérifier si les modifications que vous avez apportées récemment sont à l'origine de problèmes sur une page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option de comparaison des versions n'est disponible que pour les widgets personnalisés que vous avez modifiés directement. Il n'existe aucune option permettant de comparer les versions d'un widget personnalisé pour lequel vous avez modifié uniquement les dépendances de widget, les fournisseurs Angular ou les modèles ng.

Il n'existe aucune option permettant de comparer les versions des widgets nouveaux, clonés ou du système de base.

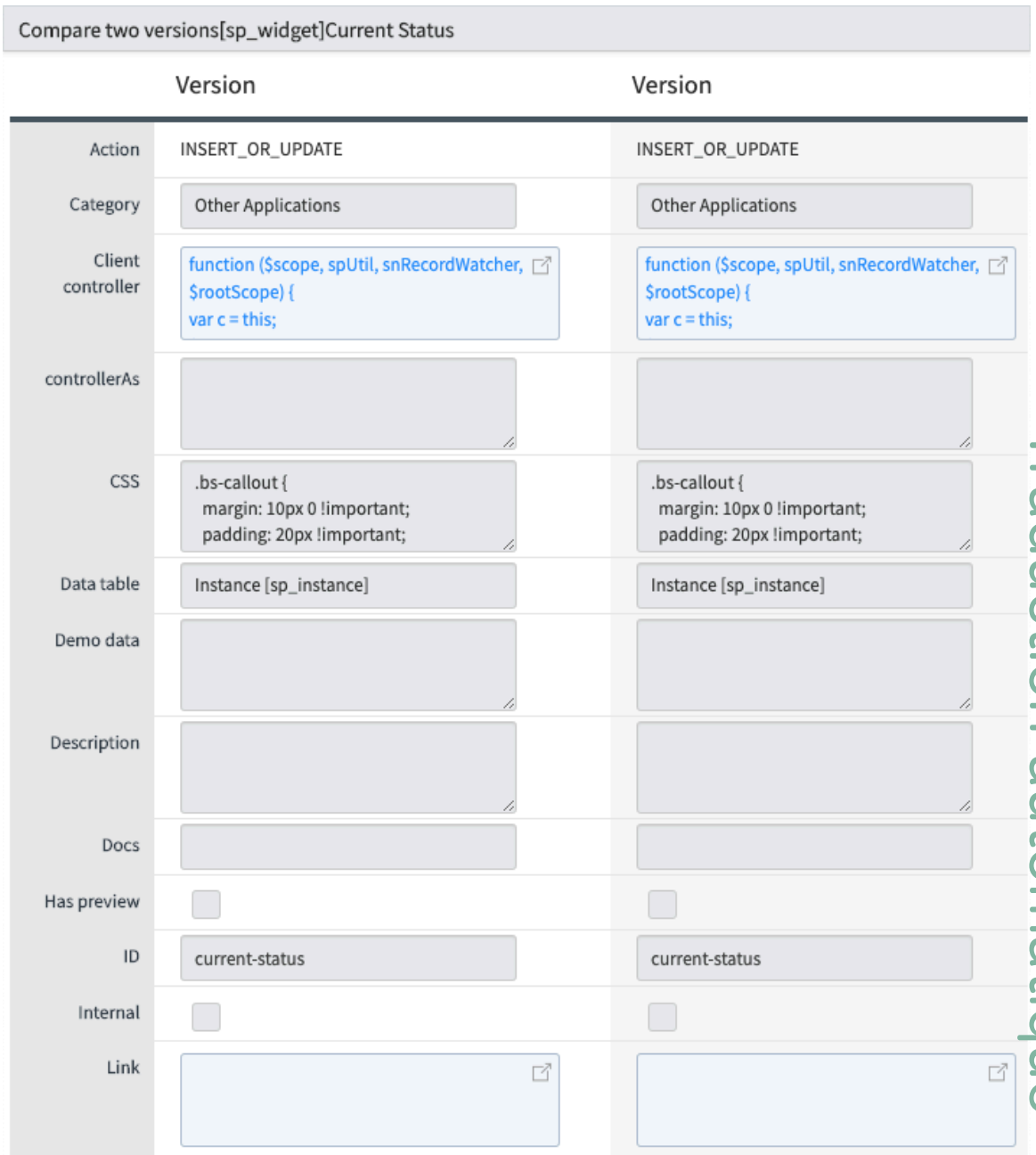
Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en cliquant avec CTRL + avec le bouton droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.
   Les widgets personnalisés sont entourés en rouge.
4. Sur un widget personnalisé, cliquez sur l'icône d'informations ( ).
5. Dans la fenêtre, cliquez sur **Comparer avec la version 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.

Le système affiche côte à côte les enregistrements de widget de la version actuelle et des versions précédentes.



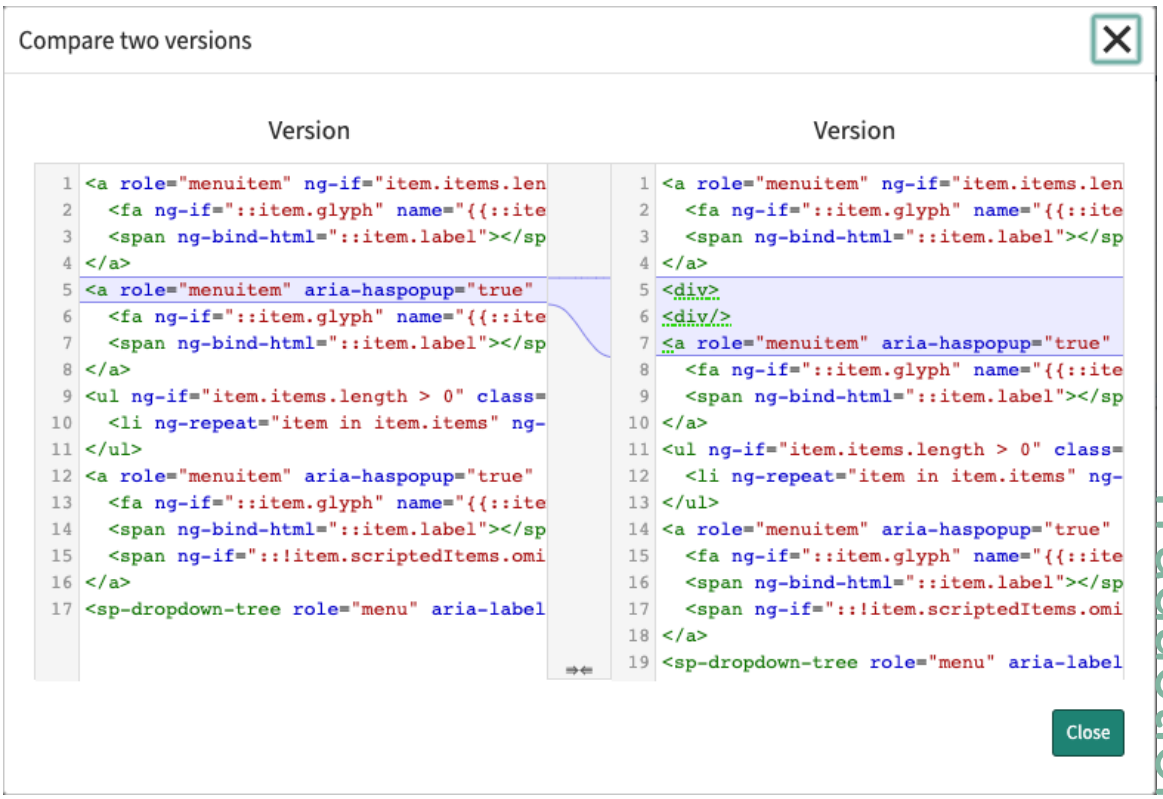
Bien que les deux enregistrements du widget soient étiquetés **Version**, l'enregistrement de gauche représente la version précédente et l'enregistrement de droite représente la version actuelle.

6. Pour chaque champ dans lequel il apparaît, cliquez sur l'icône de la fenêtre ( ) pour ouvrir le comparateur de codes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 changements que vous avez apportés le plus récemment au code du widget sont mis en évidence dans le comparateur de code.



Comparer un widget personnalisé au système de base

Identifiez les personnalisations d'un widget du système de base, afin de rétablir vos widgets personnalisés et de résoudre les problèmes d'une page du portail.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

L'option permettant de comparer un widget à la version du système de base n'est disponible que pour les widgets personnalisés. Il n'existe aucune option permettant de comparer un widget cloné au widget à partir duquel vous l'avez cloné.

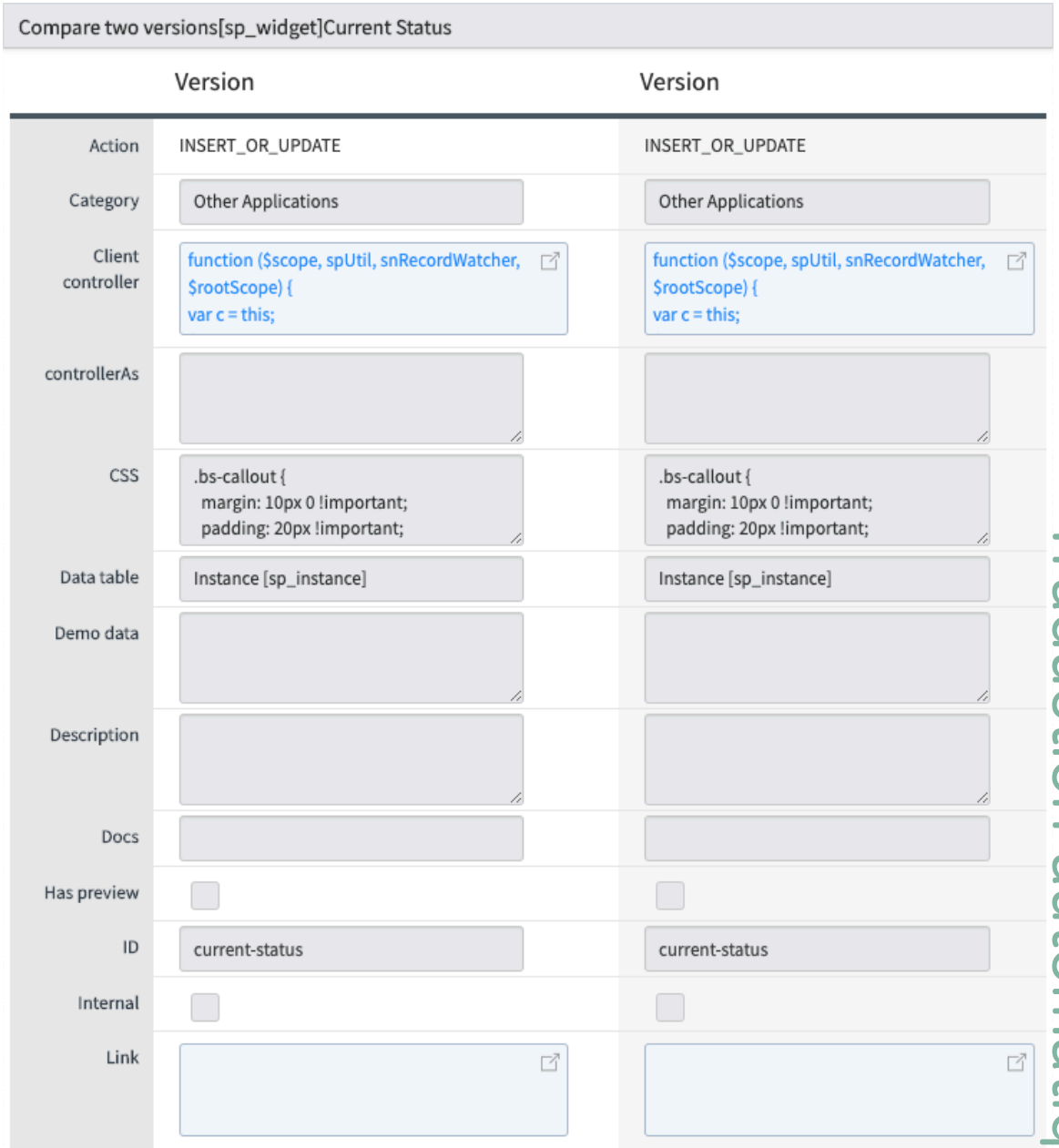
Procédure

1. Accédez à une page de portail.
2. Sur la page, ouvrez le menu contextuel du widget en cliquant avec CTRL + avec le bouton droit sur n'importe quel widget.
3. Dans le menu contextuel du widget, cliquez sur **Afficher les personnalisations de widget**.
   Les widgets personnalisés sont entourés en rouge.
4. Sur n'importe quel widget personnalisé, cliquez sur l'icône d'information ( ).
5. Dans la fenêtre, cliquez sur **Comparer avec le widget du système de base**.

   Le système affiche côte à côte les enregistrements de widgets du système de base et les widgets personnalisés.

Traduction automatique

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



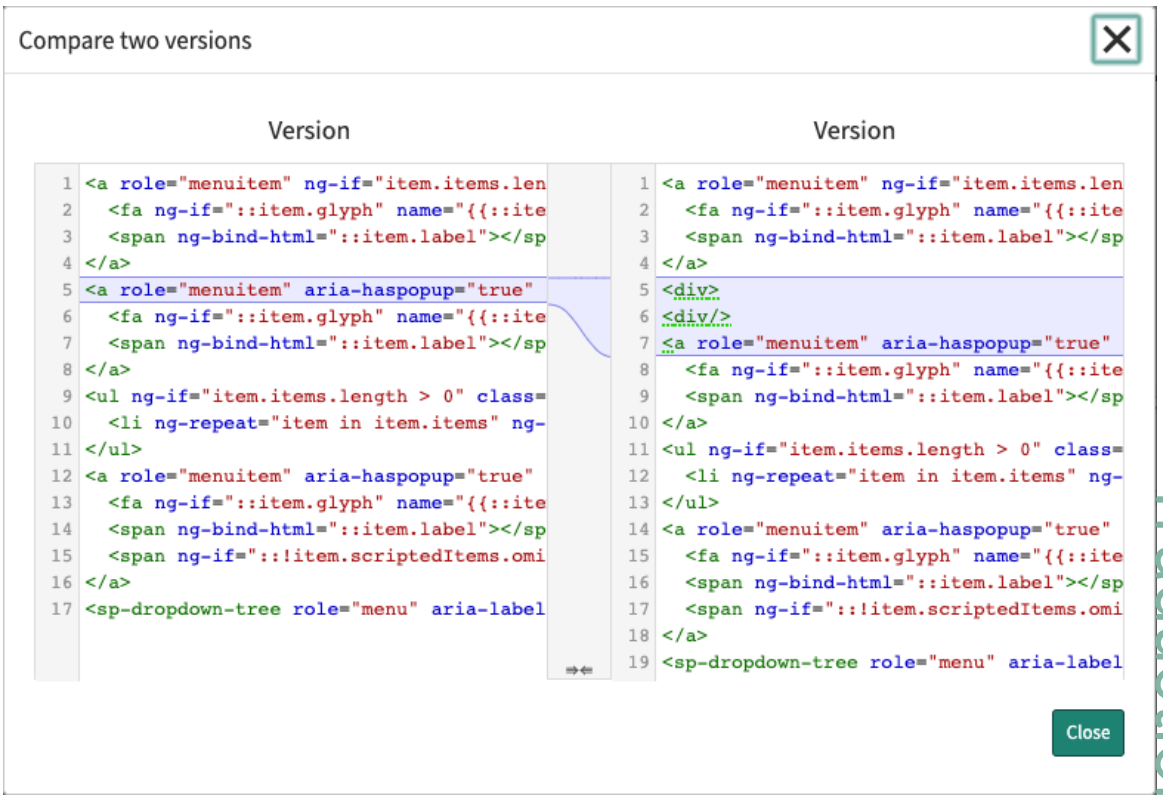
Bien que les deux enregistrements du widget soient étiquetés **Version**, l'enregistrement de gauche représente le widget du système de base et l'enregistrement de droite représente le widget personnalisé.

6. Pour chaque champ dans lequel il apparaît, cliquez sur l'icône de la fenêtre ( ) pour ouvrir le comparateur de codes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 différences entre le code des versions actuelles et précédentes du widget sont mises en évidence.



Amélioration de l'optimisation des moteurs de recherche pour les portails

L'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) aide les utilisateurs du portail à trouver les informations dont ils ont besoin et à interagir davantage avec votre portail. L'ajout d'informations SEO aux pages de votre portail public améliore la façon dont les moteurs de recherche externes indexent et classent les pages pour les rendre plus faciles à trouver.

Vous pouvez ajouter les types d'informations suivants aux Portail de services pages pour améliorer le référencement :

- Mots clés lisibles par l'homme dans les URL.
- Balises meta qui incluent des informations sur la page ou le portail dans la `<head>` section d'une page.
- Titres de page dynamiques qui sont descriptifs du contenu de la page.
- *`hreflang`* Balises qui spécifient toutes les langues disponibles d'une page.
- URL canoniques qui spécifient les pages à indexer à partir d'ensembles d'URL dupliquées.

Pour améliorer davantage le référencement de votre portail, vous pouvez également définir et générer automatiquement des sitemaps XML pour que les moteurs de recherche puissent les indexer à l'aide de l'application Sitemap Generator .

Certaines pages du portail chargent les données d'un enregistrement spécifié par un paramètre dans l'URL. Pour ces pages, vous pouvez utiliser des variables de page dynamiques pour ajouter des balises meta, des titres de page et des mots clés d'URL lisibles par l'homme, qui varient en fonction de l'enregistrement chargé sur la page.

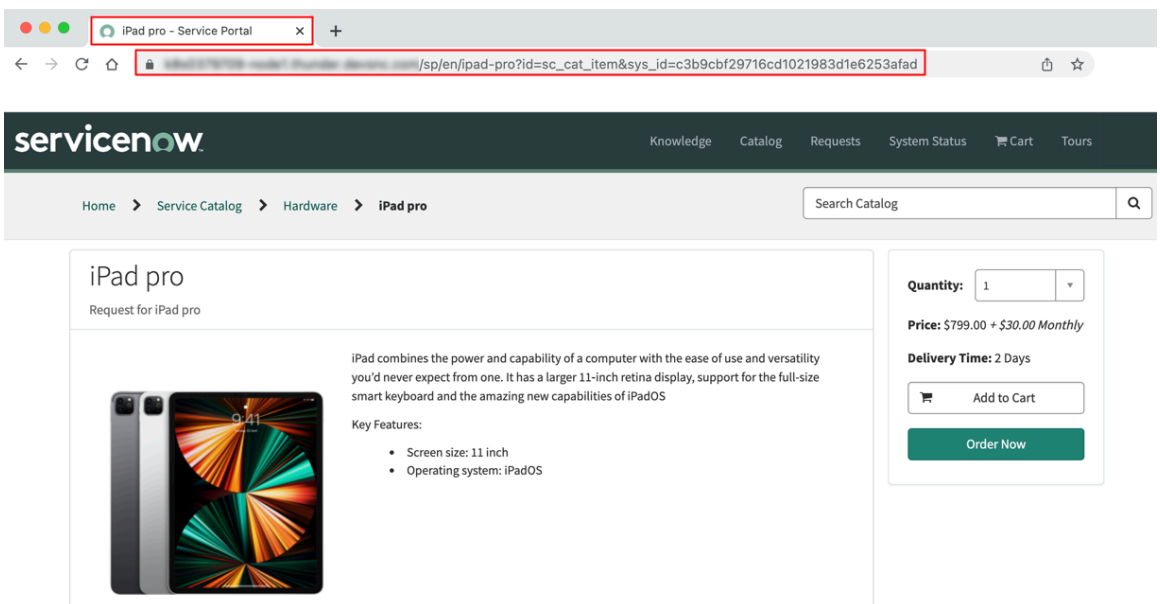
Traduction automatique

© 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.

En prenant l'exemple d'une Catalogue de services page, l'URL suivante inclut un paramètre sys_id en plus de l'ID de page. Le contenu différent se charge sur la page en fonction de la valeur du paramètre sys_id, qui spécifie un enregistrement d'élément de catalogue.

https://<instance>/sp ?id=sc_cat_item&sys_id=c3b9cbf29716cd1021983d1e6253afad

Dans cet exemple, l'sys_id concerne l'élément de catalogue iPad Pro. La page sc_cat_item a été configurée pour générer un titre dynamique et des mots clés dynamiques dans l'URL en fonction du champ **Nom** de l'enregistrement d'élément de catalogue.



Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages

Ajoutez des mots-clés lisibles par l'homme aux URL des pages du portail pour améliorer l'optimisation pour les moteurs de recherche (SEO) et les taux de clics, et aider les utilisateurs à comprendre à quoi s'attendre sur la page.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Des mots clés lisibles par l'homme sont ajoutés aux URL au format suivant :

https://<instance>/<suffixe du portail>/<langue de l'invité>/<keywords> ?id=<ID de page>&<paramètres de page>

Les mots clés peuvent être renseignés à l'aide de contenu statique ou de variables de page dynamiques et peuvent inclure une seule barre oblique (/). Les variables de page dynamiques chargent des mots clés basés sur les données d'un enregistrement. Les paramètres de page dans l'URL spécifient l'enregistrement à utiliser. Dans les exemples suivants, la catégorie et la brève description d'un article de la base de connaissances ainsi que la catégorie et le nom d'un élément de catalogue sont ajoutés en tant que mots clés :

- https://<instance>/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007
- https://<instance>/sp/es/hardware/developer-laptop-mac ?id=sc_cat_item&sys_id=774906834fbb4200086eeed18110c737

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 désactiver les URL explicites pour une instance, ajoutez la `glide.service_portal.enable_human_readable_urls` propriété à la table Propriétés système [sys_properties] et définissez sa valeur sur `faux`.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Sélectionnez une page.
3. **Facultatif :** Utilisez des mots clés dynamiques en fonction du contenu de la page en ajoutant une variable de page dynamique à la page.
   a. Sélectionnez l'onglet de liste connexe Variables de page dynamiques.
   b. Sélectionnez **Nouveau**.
   c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Variables de page dynamiques

Champ	Description
Nom	Variable qui charge les mots clés dans l'URL de la page à partir des données de l'enregistrement. Le nom de la variable doit commencer par `%` et ne peut pas contenir d'espace. Par exemple, `%short_descr`.
Ordre	L'ordre de priorité du plus bas au plus élevé lorsque plusieurs variables de page dynamiques portant le même nom ont des paramètres de requête d'URL différents.
Page	Page qui utilise la variable de page dynamique pour inclure des mots clés dans l'URL.
Paramètre de requête d'URL	Paramètre dans l'URL de la page qui détermine l'enregistrement à afficher.
Colonne de table pertinente	Colonne de la table spécifiée qui inclut les valeurs du paramètre de requête d'URL. La valeur par défaut est **ID système**.
Table	Table qui inclut les enregistrements utilisés pour renseigner les mots clés dans l'URL et la colonne avec les valeurs du paramètre de requête d'URL.
Champ de table	Un champ des enregistrements de la table spécifiée qui renseigne les mots clés dans l'URL.
Condition de la requête	Conditions qui filtrent les enregistrements dans la table. Un enregistrement doit répondre aux conditions de requête pour que la variable s'applique.

Example

(Optional) Cet exemple montre les valeurs d'une variable qui fait référence à la brève description d'un article de la base de connaissances identifié par son numéro pour un workflow 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.

Variable de page dynamique

Champ	Valeur
Nom	%short_descr
Page	kb_article_view
Ordre	100
Paramètre de requête d'URL	sysparm_article
Colonne de table pertinente	Numéro
Table	Connaissances[kb_knowledge]
Champ de table	Description brève
Condition de la requête	[Flux de travail] [est] [Publié]

4. Sélectionnez **Envoyer**.
5. Dans le champ **Structure de l'URL lisible par l'homme** de l'enregistrement de page, spécifiez les mots clés à renseigner dans l'URL de la page à l'aide de contenu statique, de variables de page dynamiques ou d'une combinaison des deux.

   Les mots clés peuvent inclure des caractères alphanumériques, des traits d'union (-), une barre oblique (/) et des signes de pourcentage (%) pour les variables.

   Example

Structure de l'URL lisible par l'homme	Exemple de valeur
Contenu statique	FAQ/Qu'est-ce qu'un cookie
Variables de page dynamiques	%catégorie/%short_descr
Contenu statique et variable de page dynamique	Foire aux questions/%short_descr

   Les mots clés sont automatiquement mis en forme pour utiliser uniquement des lettres minuscules, remplacer les espaces par des tirets et supprimer tous les caractères spéciaux non autorisés ajoutés par les variables de page dynamiques. Si les mots clés dans l'URL dépassent 75 caractères, ils sont tronqués pour être inférieurs ou égaux à 75 caractères.
6. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats

Si les utilisateurs accèdent à la page à l'aide de l'URL sans mots clés lisibles par l'homme, l'URL de la page est mise à jour de l'une des façons suivantes :

- Lors du chargement initial de la page par un utilisateur invité, celle-ci redirige vers l'URL explicite.
- Lors du chargement initial de la page par un utilisateur authentifié, l'URL est mise à jour pour inclure les mots clés lisibles par l'homme sans redirection.
- Lors des chargements de page suivants pour tous les utilisateurs, l'URL est mise à jour pour inclure les mots clés lisibles par l'homme sans redirection.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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: Page de l'article de la base de connaissances avec des mots clés lisibles par l'homme dans l'URL

Dans cet exemple, la page de kb_article_view affiche KB0000007 d'article de la base de connaissances. L'enregistrement de l'article de la base de connaissances comporte les champs et valeurs suivants :

- **La catégorie** est **FAQ**
- **La brève description** est Qu'est-ce qu'un cookie ?

La page a été configurée pour ajouter des mots clés en fonction de ces valeurs de champ à l'URL à l'aide de variables de page dynamiques telles que %category/%short_descr. Le point d'interrogation dans la brève description n'est pas un caractère autorisé dans les mots clés de l'URL, il est donc automatiquement supprimé de l'URL. Le point d'interrogation qui se trouve dans l'URL est le paramètre de requête qui est toujours inclus avant l'ID de la page.

L'URL qui s'affiche dans le navigateur s'affiche comme suit : http://<instance>.com/kb/en/faq/what-is-a-cookie ?id=kb_article_view&sysparm_article=KB0000007.

Que faire ensuite

Pour les pages qui ont des URL canoniques, vous devez inclure les mots clés lisibles par l'homme dans l'URL canonique. Dans le script include SEO qui renvoie les URL canoniques pour les pages, utilisez l'une des méthodes *`getHumanReadableUrl`* de la classe *`SPSEOUtilsSNC`* pour renvoyer les mots clés lisibles par l'homme dans les URL de page et les inclure dans les URL canoniques.

Pour plus d'informations sur l'inclusion de mots-clés lisibles par l'homme dans les URL canoniques, consultez les ressources suivantes :

- Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de la base de connaissances localisés
- SPSEOUtilsSNC - Global

Ajouter des balises meta à une page publique

Améliorez la recherche des Portail de services pages en ajoutant des balises meta. Vous pouvez ajouter les attributs meta name et description à une page, définir l'attribut robots ou créer des balises meta dynamiques pour les pages qui chargent les données d'enregistrement en fonction d'un paramètre d'URL.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

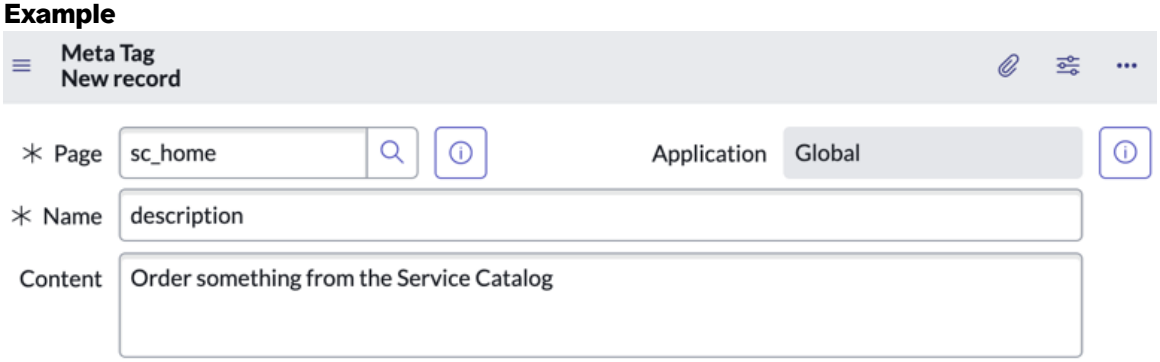
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Ouvrez une page.
3. Vérifiez que **l'option Public** est sélectionnée.
   Les pages qui ne sont pas publiques ne sont pas indexées par des moteurs de recherche externes.
4. Cliquez sur l'onglet de liste connexe **Balises meta** .
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une nouvelle balise meta.
6. Complétez 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.

Champ	Description
Page	Page à laquelle appliquer la balise meta.
Application	Périmètre de l'application de la page. Cette valeur est en lecture seule.
Nom	L'attribut meta nom HTML. Pour définir l'attribut meta **robots, ajoutez ROBOTS.**
Contenu	L'attribut de description des métadonnées HTML. Si **ROBOTS** est défini dans le champ **Nom** , vous pouvez ajouter l'une des valeurs de contenu suivantes : ○ **INDEX, FOLLOW** : Le moteur de recherche affiche la page dans les résultats de recherche et fait confiance à tous les liens de la page. Il s'agit de la valeur par défaut. ○ **NOINDEX, FOLLOW** : le moteur de recherche n'affiche pas la page dans les résultats de recherche, mais fait confiance à tous les liens de la page. ○ **INDEX, NOFOLLOW** : Le moteur de recherche affiche la page dans les résultats de recherche, mais ne fait pas confiance aux liens de la page. ○ **NOINDEX, NOFOLLOW** : Le moteur de recherche n'affiche pas la page dans les résultats de recherche et ne fait pas confiance aux liens de la page. Vous pouvez également transmettre une variable dans ce champ en fonction des données d'enregistrement. Par exemple, vous pouvez définir une variable %description dans ce champ et créer une variable de contenu pour renseigner la balise de contenu avec des données d'enregistrement.

Example



7. Cliquez sur **Envoyer**.
   Les métadonnées sont ajoutées à l'en-tête de la page. Par exemple :

```
<meta name="description" content="Order something from the Service Catalog">
```

8. **Facultatif :** Créez une variable de contenu pour renseigner la balise de contenu avec des données d'enregistrement.

Traduction automatique

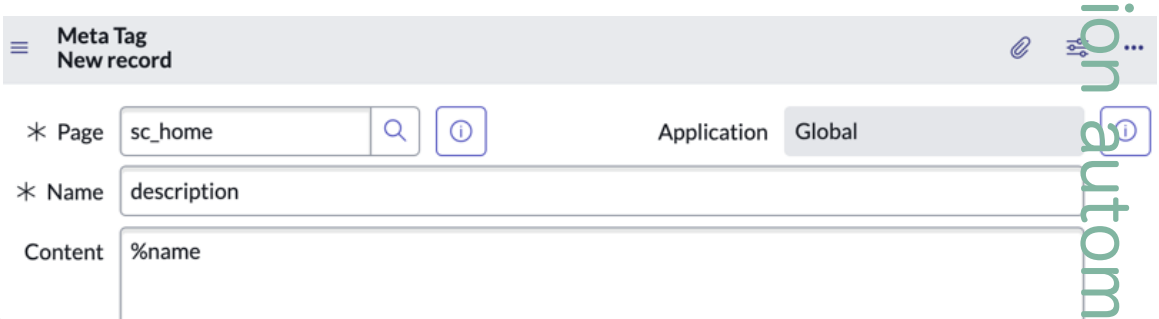
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Si la page charge les données d'enregistrement en fonction d'un ou de plusieurs paramètres d'URL, vous pouvez ajouter des balises meta générées à partir des données de l'enregistrement.

a. Ouvrez un enregistrement de balise meta et vérifiez que le champ **Content (Contenu**) contient une variable ou ajoutez une variable (Contenu).
En fonction des paramètres d'URL disponibles et de la balise meta que vous souhaitez définir, vous pouvez ajouter les types de valeurs suivants :

Types de valeurs	Description	Exemple de valeur
Variable du paramètre One URL	Remplit la balise de contenu avec la valeur définie dans l'enregistrement de variables de contenu associées.	%description
Plusieurs variables de paramètres d'URL	Remplit la balise de contenu avec les valeurs définies dans les enregistrements de variables de contenu associées.	%description %price
Valeur statique et variable de paramètre d'URL	Renseigne la balise de contenu avec une valeur statique et l'enregistrement de variables de contenu associées.	Élément de catalogue : %description

Example



(Optional)

b. Cliquez sur **Nouveau** dans la liste connexe **Variables de contenu**.
La liste connexe **Variables de contenu** n'est disponible qu'après avoir sauvegardé l'enregistrement de balise meta.

c. Complétez le formulaire.
Associez un champ à un paramètre de requête d'URL. Lorsque la valeur du paramètre de requête est utilisée pour afficher du contenu, un champ du même enregistrement est utilisé pour générer la balise de contenu. Vous pouvez définir le champ pour générer la balise de contenu via le champ **Table** .

Champ	Description
Nom	Variable dans laquelle stocker la valeur. Doit commencer par **%** et ne peut pas contenir d'espaces. Cette valeur doit correspondre à l'une des variables définies dans le champ **Contenu** de l'enregistrement de balise Meta.
Application	Périmètre de l'application de la page. Cette valeur est en lecture seule.
Balise META	Balise meta à laquelle appliquer la variable dynamique.

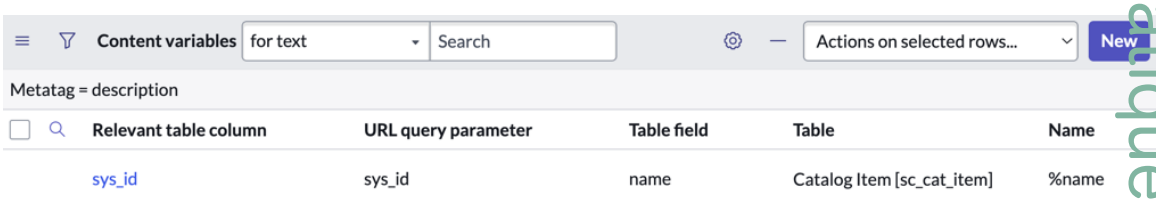
Traduction automatique

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

Champ	Description
Paramètre de requête d'URL	Paramètre d'URL pour indiquer l'enregistrement en cours d'affichage. Vous pouvez entrer n'importe quelle chaîne. **Conseil :** Pour créer un paramètre d'URL significatif et facilement identifiable, utilisez un nom de champ figurant dans l'enregistrement. Par exemple, pour faire référence à un article de la base de connaissances, vous pouvez saisir un `nombre` pour référencer l'article par son numéro.
Colonne de table pertinente	Champ de table correspondant au paramètre de requête d'URL. Par exemple, si vous avez saisi `un nombre` pour référencer un article de la base de connaissances par son numéro, sélectionnez **Nombre**. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le sys_id d'enregistrement.
Table	La table source de l'enregistrement de paramètre de requête d'URL.
Champ de table	Sélectionnez un champ dans la table définie dans le champ **Table** . Ce champ est utilisé pour générer la valeur de la balise de contenu. **Important :** Pour prendre en charge le référencement, assurez-vous que le champ de la table référencée est public. Pour plus d'informations sur l'octroi de l'accès à un champ de table, consultez Créer une règle ACL .

Si plusieurs variables de contenu correspondent à des variables définies dans le champ **Contenu** de l'enregistrement de balise meta, l'enregistrement avec la date de création la plus ancienne est utilisé.

d. Cliquez sur **Envoyer**.



La balise de contenu charge les données de l'enregistrement. Par exemple :

```
<meta name="description" content="Apple iPad 3">
```

Ajouter des titres dynamiques à une page

Créez des variables pour générer des titres descriptifs en fonction du contenu chargé dans une page.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Les titres dynamiques ne s'appliquent pas à la page d'affichage de l'article de la base de connaissances dans le portail de services Knowledge 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** > **Portail de services** > **Pages**.
2. Ouvrez une page.
3. Ajoutez une ou plusieurs variables au champ **Titre de la page dynamique** .
   En fonction des paramètres d'URL disponibles et du titre dynamique que vous souhaitez définir, vous pouvez ajouter les types de valeurs suivants :

Types de valeurs	Description	Exemple de valeur
Variable du paramètre One URL	Génère un titre de page à l'aide de l'enregistrement associé d'un paramètre d'URL.	%first_name
Plusieurs variables de paramètres d'URL	Génère un titre de page à l'aide des enregistrements associés de plusieurs paramètres d'URL.	%first_name %last_name
Valeur statique et variable de paramètre d'URL	Génère un titre de page à l'aide d'une valeur statique et de l'enregistrement associé d'un paramètre d'URL.	Employé : %first_name

   Saisissez les variables dans la syntaxe prévue du titre. Par exemple, pour que le nom et le titre d'un employé soient séparés par un trait d'union, saisissez %first_name - %title. Dans le titre de la page, cette syntaxe se traduirait par quelque chose comme « Beth - Administrateur système ».

4. Cliquez sur l'onglet de liste connexe **Variables de page dynamiques** .
5. Cliquez sur **Nouveau** pour créer une variable.
6. Renseignez les champs du formulaire.
   Associez un champ à un paramètre de requête d'URL. Lorsque la valeur du paramètre de requête est utilisée pour afficher du contenu, un champ du même enregistrement est utilisé pour générer le titre. Vous pouvez définir le champ pour générer le titre à l'aide du champ **Table** .

Champ	Description
Nom	Variable pour stocker la valeur. Doit commencer par **%** et ne peut pas contenir d'espaces. Cette valeur doit correspondre à l'une des variables définies dans le champ **Titre de la page dynamique** .
Application	Périmètre de l'application de la page. Cette valeur est en lecture seule.
Page	Page à laquelle appliquer la variable dynamique.
Paramètre de requête d'URL	Paramètre d'URL pour indiquer l'enregistrement en cours d'affichage. Vous pouvez entrer n'importe quelle chaîne. **Conseil :** Pour créer un paramètre d'URL significatif et facilement identifiable, utilisez un nom de champ figurant dans l'enregistrement. Par exemple, pour faire référence à un article de la base de connaissances, vous pouvez saisir un nombre pour référencer l'article par son numéro.
Colonne de table pertinente	Champ de table correspondant au paramètre de requête d'URL. Par exemple, si vous avez saisi un nombre pour référencer un article de la

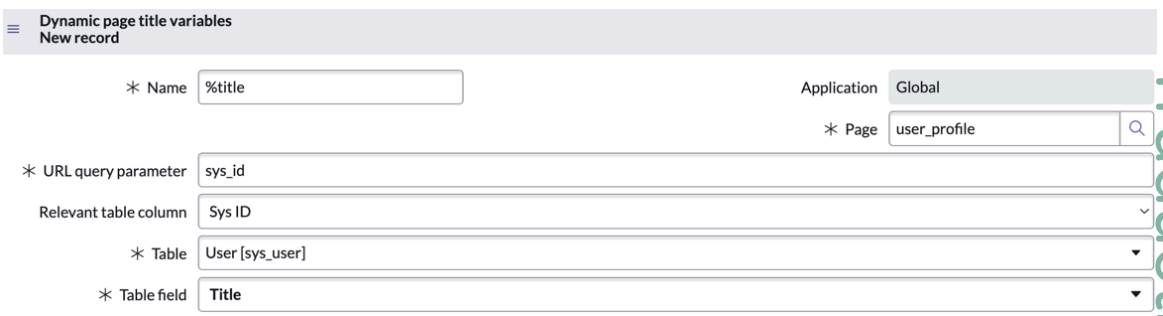
Traduction automatique

© 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.

Champ	Description
	base de connaissances par son numéro, sélectionnez **Nombre**. Si ce champ est laissé vide, le système utilise le sys_id d'enregistrement.
Table	La table source de l'enregistrement de paramètre de requête d'URL.
Champ de table	Champ issu de la table définie dans le champ **Table** . Ce champ est utilisé pour générer le titre de page dynamique.

Si plusieurs variables de page dynamiques correspondent à une variable définie dans le champ Titre de la **page dynamique** , l'enregistrement avec la dernière date de mise à jour est utilisé.

Les variables portant le même nom ne sont pas prises en charge et ne seront pas créées plusieurs fois. Chaque variable doit être unique.



Dans cet exemple, la valeur du champ Titre de la table Utilisateur [sys_user] renseigne le titre de la page. La variable `%title` doit également être définie dans le champ **Titre de la page dynamique** de l'enregistrement de page.

7. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats
Lorsque la page se charge, l'enregistrement défini dans le paramètre de requête d'URL s'affiche. Le champ défini dans le **champ Table** détermine le titre de la page.

Configurer la balise principale sur une page

Spécifiez le contenu principal d'une page à inclure dans la balise pour améliorer l'optimisation <*main*> des moteurs de recherche et l'accessibilité.

Avant de commencer
Rôle requis : sp_admin ou admin

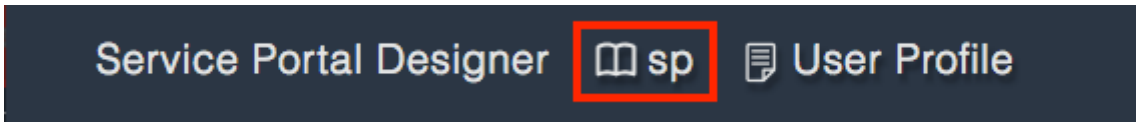
Pourquoi et quand exécuter cette tâche
La <*main*> balise est un élément HTML sémantique qui contient le contenu principal de la page. La <*main*> balise doit être appliquée au contenu qui est unique à la page et doit être configurée pour un seul élément de la page.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Configuration du Portail de services**.
2. Sélectionnez **Designer**.
3. Sélectionnez une page.
4. Basculez vers le portail pour lequel vous souhaitez concevoir des pages en sélectionnant le nom du portail dans l'en-tête.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 conteneur, une ligne ou une colonne sur la page qui contient le contenu principal de la page.

   Consultez le fil d'Ariane dans l'en-tête pour confirmer que vous avez sélectionné le bon élément. Vous ne pouvez pas ajouter la *<main>* balise à un widget.

6. Sélectionnez l'icône de modification [ ].
7. Dans le champ **Balise sémantique** , sélectionnez **Principal**.
8. Sélectionnez **Enregistrer**.

Résultats

Dans le code HTML de la page, la *<main>* balise contient le conteneur, la ligne ou la colonne. Dans Portail de services Designer, une *<main>* balise s'affiche dans le coin inférieur droit de l'élément.



Activer SEO pour les versions localisées d'une page de portail

Permettez aux utilisateurs de découvrir les pages du portail dans leur langue préférée en ajoutant *hreflang* des balises.

Avant de commencer

Rôle requis : sp_admin ou admin

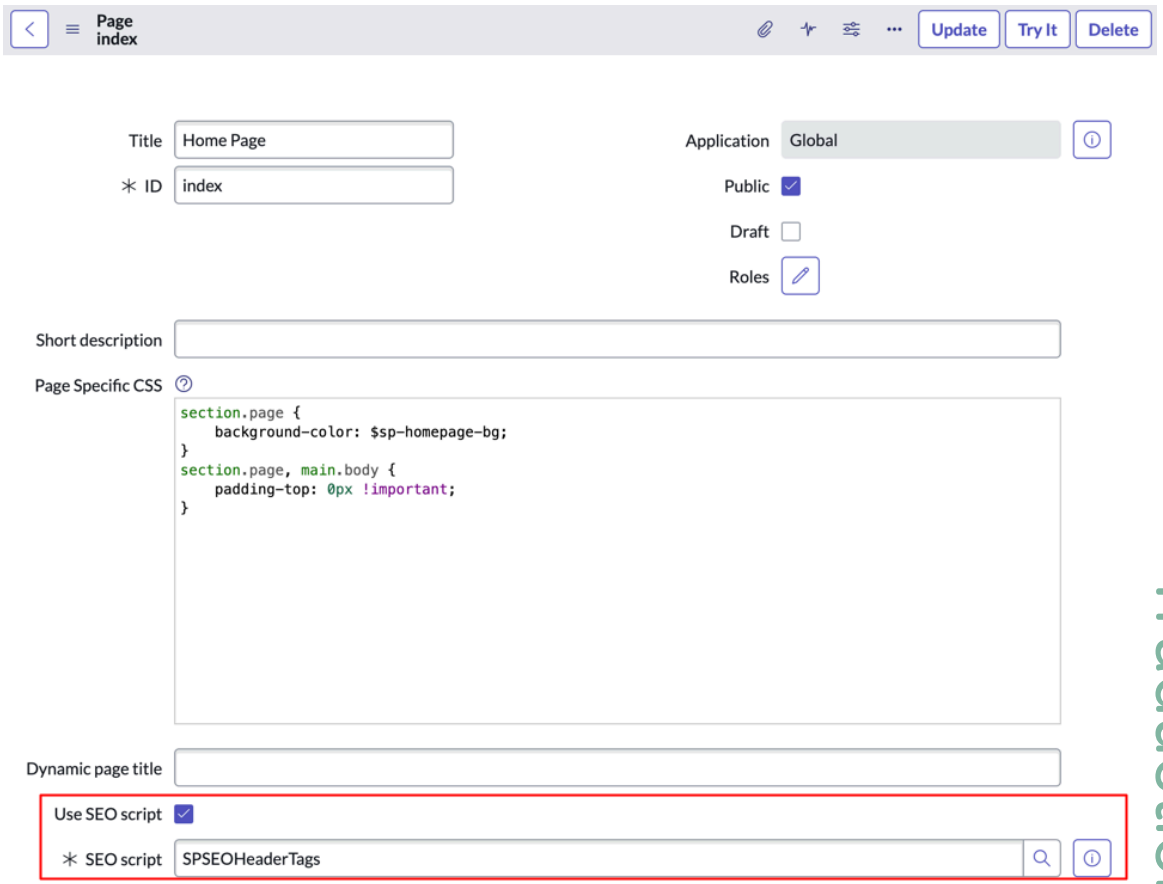
Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Pages** et ouvrez un enregistrement de page.
   Assurez-vous que **Public** est sélectionné pour la page. Les pages qui ne sont pas publiques ne sont pas indexées par des moteurs de recherche externes.
2. Sur le formulaire, cochez la case **Utiliser le script SEO** .

   Cocher cette case entraîne l'affichage du champ de **script SEO** . Par défaut, le système utilise le script include SPSEOHeaderTags. Vous pouvez utiliser un script include différent en mettant à jour ce 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.



3. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Résultats

Le système ajoute des balises par défaut *`hreflang`* pour chaque langue active dans votre instance.

Que faire ensuite

Vous pouvez remplacer les balises par défaut *`hreflang`* , ajouter une URL canonique ou ajouter des balises d'en-tête personnalisées en mettant à jour le script include référencé dans le champ **de script SEO** . Cela doit être défini par l'auteur de la page ou du contenu.

Pour spécifier une URL canonique pour la page, mettez à jour la fonction generateCanonicalURL dans le script include.

Pour spécifier des balises d'en-tête personnalisées pour la page, mettez à jour la fonction generateCustomTagsForSEO dans le script include.

Pour accéder à un exemple d'insertion de balises SEO personnalisées dans la page d'affichage d'un article de la base de connaissances, voir Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de la base de connaissances localisés .

Sitemap Generator

Utilisez l'application ServiceNow® Sitemap Generator pour définir et générer automatiquement des sitemaps XML afin d'améliorer l'optimisation des pages du portail public pour les moteurs 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.

Informations sur l'activation

Vous pouvez activer l'application Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) à partir de votre instance. Pour plus d'informations, consultez Activer Sitemap Generator.

Vous pouvez également l'activer Sitemap GeneratorServiceNow Storeà partir du fichier . 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 .

Exigences relatives au plan du site

Le sitemap est généré à partir d'un script ou d'un XML statique. Lors de la création d'un sitemap, vous devez vous assurer que son contenu répond aux exigences suivantes, car sa validation n'est pas gérée automatiquement :

- Inclut uniquement les pages avec un accès utilisateur non authentifié.

  Sitemap Generator exclut automatiquement les URL des portails qui ne sont pas accessibles au public depuis les sitemaps. Toutefois, cela ne s'applique pas aux URL avec des domaines personnalisés au lieu du ServiceNow domaine. Les URL exclues du plan du site sont répertoriées dans la table Journal d'application [syslog_app_scope].

- Exclut les pages qui répondent avec une redirection 301.
- Exclut les pages avec la balise meta NOINDEX, telles que les pages retirées ou expirées. Si vous utilisez un script pour créer le plan du site, incluez une logique similaire à celle du script include SEO que vous avez utilisé pour ajouter des balises meta NOINDEX aux pages afin d'exclure ces pages du sitemap. Pour plus d'informations, consultez Configurer des balises SEO personnalisées pour les URL canoniques et les articles de la base de connaissances localisés .
- Pour toutes les pages avec des URL ou `hreflang` des balises canoniques, le plan du site inclut les URL canoniques ou les URL avec `hreflang` des balises renvoyées par le script include SEO pour cette page. Si vous utilisez un script pour créer le plan du site, incluez une logique similaire à celle du script include SEO que vous avez utilisé pour renvoyer des URL canoniques ou des URL avec `hreflang` des balises. Pour plus d'informations, consultez SEO pour les URL canoniques et les versions localisées des articles de la base de connaissances .
- Pour toutes les pages avec des mots clés lisibles par l'homme dans les URL, le plan du site inclut les URL avec des mots clés lisibles par l'homme. Si vous utilisez un script pour créer le sitemap, utilisez l'une des méthodes `getHumanReadableUrl` de la classe `SPSEOUtilsSNC` pour renvoyer les mots clés lisibles par l'homme et les inclure dans les URL du plan du site. Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.

Remarque :
Des conseils sur la façon de répondre à ces exigences sont inclus dans les modèles de code dans les champs **Script** et **XML statique** où le contenu du plan du site est défini. Pour plus d'informations, consultez Générer des sitemaps XML pour l'indexation SEO.

Pour plus d'informations sur les exigences du plan du site pour le référencement, reportez-vous aux ressources suivantes :

- Créer et soumettre un plan du site dans la Google documentation
- Schéma XML pour le protocole Sitemap sur le site web sitemaps.org

Traduction automatique

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

Activer Sitemap Generator

Vous pouvez activer le module d'extension Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) si Portail de services vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Les tâches planifiées et les tables sont installées avec Sitemap Generator.

Pour plus d'informations, consultez Composants installés avec Sitemap Generator.

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Sitemap Generator (sn_ux_seo_sitemap) 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>.

Composants installés avec Sitemap Generator

Plusieurs types de composants sont installés lors de l'activation du module d'extension Sitemap Generator, notamment des tables et des tâches planifiées.

Tâches planifiées installées

Tâche planifiée	Description
Planificateur du plan du site	Met à jour le contenu du plan du site tous les jours à minuit.
Plan du site PurgeScheduler	Supprime la version précédente du plan du site.

Tables installées

Table	Description
Configuration du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config]	Sitemaps configurés sur l'instance.

Traduction automatique

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

Table	Description
Définition du plan du site UX [sys_ux_sitemap_definition]	Définitions qui spécifient le contenu à inclure dans un sitemap.

Générer des sitemaps XML pour l'indexation SEO

Créez des sitemaps XML pour robots d'indexation afin d'indexer les pages publiques de votre portail et d'améliorer l'optimisation des moteurs de recherche pour vos portails.

Avant de commencer

Ajoutez des informations SEO aux pages du portail, telles que des balises meta qui améliorent la recherche des Portail de services pages. Pour plus d'informations, consultez Amélioration de l'optimisation des moteurs de recherche pour les portails.

Passez en revue la section « Exigences du plan du site » de la rubrique de documentation Sitemap Generator pour déterminer le contenu que doit contenir le plan du site.

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Sitemap Generator** > **Configuration du plan du site**.
2. Dans la table Configurations du plan du site UX [sys_ux_seo_sitemap_config], sélectionnez **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Configuration du plan du site UX

Champ	Description
Nom du plan du site	Nom unique pour le plan du site.
Description	Description du contenu du plan du site.
Actif	Option permettant de générer ou non le plan du site automatiquement.

4. Dans le menu contextuel du formulaire, sélectionnez **Enregistrer**.
5. Dans l'onglet Définition de configuration du **plan du site** , sélectionnez **Nouveau**.

Important :

- Vous devez vous assurer que le contenu de votre sitemap est conforme à la Exigences relatives au plan du sitenorme .
- Vous n'avez pas besoin d'ajouter l'en-tête et le pied de page du XML du plan du site. Ceux-ci sont ajoutés automatiquement lors de la génération du plan du site.

6. Dans le champ **Type** du formulaire Définition du plan du site UX, sélectionnez l'une des options suivantes pour définir le contenu du plan du site, soit avec un script, soit en spécifiant des éléments d'URL statiques.

7. Sélectionnez **Actif** , puis **Soumettre**.
8. **Facultatif :** Répétez les étapes 5 à 7 pour définir le contenu supplémentaire à inclure dans le plan du site.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 créer plusieurs définitions de plan du site avec n'importe quelle combinaison de types qui se combinent pour créer le plan du site. Par exemple, vous pouvez inclure à la fois du contenu XML statique et dynamique à partir d'un script ou du contenu provenant de plusieurs scripts.

9. **Facultatif :** Configurez le nombre d'éléments d'URL à inclure par page de plan du site pour contrôler le nombre de pages de votre plan de site.
   Par défaut, 750 URL sont incluses par page de plan du site. Pour les URL avec `hreflang` balises, vous devez limiter le nombre d'URL par page à la valeur par défaut de 750 URL.

   a. Saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

   b. Ouvrez la `glide.sitemap.page.count` propriété et définissez la valeur sur le nombre d'URL à inclure par page.
   La valeur maximale est 5 000.

   c. Sélectionnez **Mettre à jour**.

10. Dans l'enregistrement de configuration du plan du site UX, sélectionnez **Générer le plan du site**.

    Si un plan du site inclut plus d'éléments d'URL que le nombre spécifié avec la `glide.sitemap.page.count` propriété système, un fichier d'index de plan du site qui spécifie les URL des pages du plan du site est généré. La structure de nommage du fichier d'index du plan du site est sitemap-<sitemap-config-sysid>.xml et la structure de nommage des pages du plan du site est sitemap-<page>-<sitemap-config-sysid>.xml.

11. Sélectionnez **Copier l'URL du plan du site** et ajoutez l'URL du plan du site dans Google la Search Console ou à votre fichier robots.txt grâce à l'intégration de la Google recherche personnalisée.

    Remarque :
    Cette URL accède au dernier plan du site ou, si le plan du site est paginé, au dernier index du plan du site. Il n'exécute pas de scripts à la volée pour régénérer le sitemap.

    Pour en savoir plus sur l'utilisation Google de la Search Console, consultez l'article Gérer vos sitemaps à l'aide du rapport Sitemaps dans la Google documentation. Pour plus d'informations sur l'intégration Google de la recherche personnalisée, consultez Intégrations fournies par ServiceNow .

12. **Facultatif :** Examinez toutes les URL de portails qui ont été exclues du plan du site, car elles ne sont pas accessibles au public.

    a. Accédez à la **Tous** > **Journaux système** > **Journal système** > **Journaux d'application**.

    b. Dans le créateur de condition, entrez le filtre **[App Scope] [is] [Sitemap Generator] ET [Message] [commence par] [L'URL donnée].**
    Le champ **Message** inclut les URL exclues. Par exemple, « L'URL donnée https://<instance>/kb ?id=kb_article_view n'est pas publique ».

Résultats

Tous les sitemaps actifs se régénèrent automatiquement une fois par jour et incluent le contenu de l'une de leurs définitions de sitemap actives. Les versions précédentes du plan du site sont supprimées. Vous pouvez vérifier l'état de la tâche quotidienne à l'adresse suivante : **Tous** > **Journaux système** > **Journal système** > **Journaux d'application** à l'aide du filtre **[App Scope] [is] [Sitemap Generator].**

Traduction automatique

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

Publication d'annonces pour les utilisateurs du portail

Les annonces diffusent des messages aux Portail de services utilisateurs. Ils s'affichent dans une bannière d'annonce ou une instance de widget d'annonce.

Les annonces sont actives sur les nouvelles instances. Pour activer les annonces après la mise à niveau, vous pouvez activer le module d'extension Portail de services Announcements (com.glide.service-portal.announcements).

Lors de la création d'annonces, vous pouvez définir le mode d'affichage d'une annonce.

Ordre de tri

Les annonces s'affichent en fonction de l'ordre défini dans :

- La *glide.service_portal.announcement.default_sort_order* propriété système. Consultez Propriétés Portail de services.
- Le champ **Afficher en premier** dans l'enregistrement d'annonce.

En cas d'égalité entre deux enregistrements définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri défini dans la propriété système est respecté.

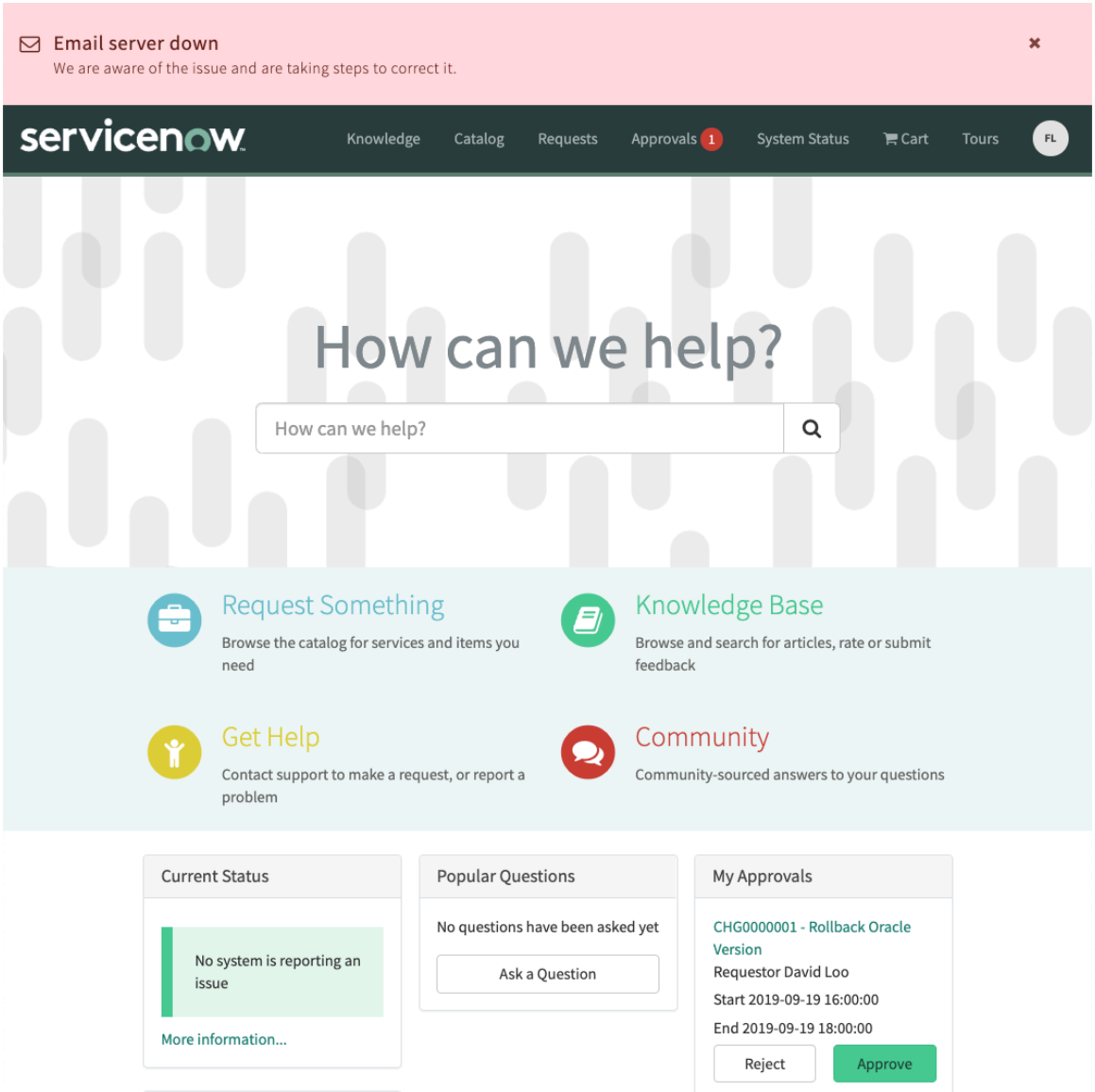
Emplacement d'affichage

Les annonces peuvent s'afficher aux emplacements suivants :

- Bannière d'annonce
- Instance de widget d'annonces

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 définir l'emplacement d'affichage de l'annonce, définissez le type d'annonce dans l'enregistrement d'annonce.

Style d'affichage

Les styles d'affichage vous permettent d'effectuer les actions suivantes :

- Créez une combinaison de couleurs personnalisée.
- Modifiez l'alignement du texte.

Les annonces qui s'affichent dans une bannière utilisent le style d'affichage défini par défaut dans l'enregistrement d'annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option Utiliser l'instance de **style d'affichage** .

Critères d'utilisateur

Si des critères d'utilisateur sont configurés pour le Portail de services, vous pouvez définir qui peut et ne peut pas voir une annonce. Grâce aux critères d'utilisateur, vous pouvez créer des annonces visibles uniquement par des utilisateurs, groupes, rôles, organisations spécifiques et plus encore.

Traduction automatique

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

Créer une annonce

Une annonce apparaît sous forme de bannière dans Portail de services ou dans le widget d'annonces.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou announcement_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Annonces**.
   Le tableau Annonces [announcement] affiche toutes les annonces.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Sur le formulaire, renseignez les champs.

Champ	Description
Nom	Titre interne qui ne s'affiche pas dans l'annonce.
Actif	Option permettant d'activer l'annonce. Pour masquer une annonce, décochez la case **Active** .
Titre	Titre à afficher dans l'annonce.
De	Date et heure auxquelles l'annonce commence à apparaître.
À	Date et heure de fin de l'annonce. Si ce champ est laissé vide, l'annonce continue d'apparaître jusqu'à ce qu'elle soit désactivée.
Résumé	Texte à afficher dans l'annonce.
Style d'affichage	Définit la couleur d'arrière-plan, la couleur du texte et l'alignement du texte des annonces de bannière. Les styles du système de base comprennent : ○ **Normal** : fond bleu et texte blanc aligné à gauche. ○ **Urgent** : fond rouge et texte blanc aligné à gauche. Les annonces qui s'affichent dans une bannière utilisent le style d'affichage défini par défaut dans l'enregistrement d'annonce. Pour utiliser le style d'affichage dans une instance du widget Annonces, vous pouvez sélectionner l'option Utiliser l'instance de **style d'affichage** .
Type	Définit l'endroit où une annonce s'affiche. Par défaut, les annonces s'affichent aux emplacements suivants : ○ **Bannière** : bannière d'annonce au-dessus du cadre de la bannière dans le Portail de services. ○ **Widget** : instance du widget d'annonces. Vous pouvez créer un type d'annonce pour définir d'autres instances de widget afin d'afficher une annonce.
Glyphe	Glyphe à afficher à gauche du titre dans les annonces de bannière.
Texte alternatif du glyphe	Texte de remplacement pour l'icône de glyphe utilisée avec les lecteurs d'écran.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Public	Option permettant d'afficher l'annonce aux utilisateurs avant et après leur connexion.
Afficher en premier	Si cette option est sélectionnée, l'annonce s'affiche avant toutes les autres annonces. En cas d'égalité entre deux enregistrements définis sur **Afficher en premier**, l'ordre de tri défini dans la `glide.service_portal.announcement.default_sort_order` propriété système est respecté. Consultez Propriétés Portail de services.
Rôles	Si **l'option Public** n'est pas sélectionnée, vous pouvez définir les rôles pour lesquels l'annonce est visible. Si ce champ est vide, l'annonce est visible par tous les rôles. **Remarque :** Vous pouvez également définir des critères d'utilisateur pour l'annonce à la place. Pour ce faire, configurez Critères d'utilisateur pour Service Portal et décochez la case **Public** . Les annonces s'affichent uniquement pour les utilisateurs qui répondent aux critères d'accès.
Non authentifié uniquement	Option permettant d'afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne sont pas connectés. Cette option s'affiche uniquement si **l'option Public** est sélectionnée.
Cliquer sur la cible	Crée un lien sous le corps de l'annonce qui s'ouvre vers une page ou une URL cible. ○ **Aucun** : l'annonce n'inclut pas de lien. ○ **Page** : ouvre une page Portail de services dans l'onglet de navigateur actuel. ○ **URL dans l'onglet de navigateur actif** : ouvre une URL dans l'onglet de navigateur actuel. ○ **URL dans un nouvel onglet de navigateur** : ouvre une URL dans un nouvel onglet de navigateur.
Page des détails	La page qui s'ouvre dans l'onglet actuel du navigateur. Disponible si la **cible de clic** est **Page**.
Détails de l'URL	L'URL qui s'ouvre dans l'onglet actuel ou nouveau du navigateur. Disponible si la **cible de clic** est **l'URL dans l'onglet de navigateur actif** ou **l'URL dans un nouvel onglet de navigateur**.
Texte du lien vers les détails	Texte du lien pour la page ou l'URL, cliquez sur la cible. Si vous laissez ce champ vide et définissez une cible de clic, le titre de l'annonce est « En savoir plus ».
Options de masquage	Détermine si l'utilisateur peut ignorer l'annonce. Les options incluent : ○ L'utilisateur peut masquer - pas de réaffichage ○ L'utilisateur peut masquer pour la session en cours uniquement ○ L'utilisateur ne peut pas masquer

Traduction automatique

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

Champ	Description
Portails	Portails qui affichent l'annonce. Si ce champ est vide, l'annonce s'affiche dans tous les portails.

4. Enregistrez ou envoyez l'enregistrement.

Que faire ensuite

Si le **type** est **Bannière**, testez votre annonce en accédant au portail défini dans le champ **Portails** . Si le **type** est **Widget** ou un type personnalisé, testez votre annonce en accédant à la page avec l'instance de widget associée.

Créer un style d'affichage d'annonce

Définissez la couleur d'arrière-plan, la couleur de premier plan et l'alignement du texte d'une annonce.

Avant de commencer

Rôle requis : admin, sp_admin ou announcement_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Annonces**.
2. Ouvrez une annonce existante ou créez-en une nouvelle.
3. Dans le champ **Style d'affichage** , cliquez sur l'icône de recherche de référence pour ouvrir la table référencée.
   La vue de listes Styles d'annonce [announcement_style] s'ouvre.
4. Cliquez sur **Nouveau** pour créer un nouveau style d'affichage.
5. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Nom interne du style d'affichage.
Application	Le périmètre de l'application de l'annonce. Cette valeur est en lecture seule.
Couleur d'arrière-plan	Nom de couleur ou valeur HEX au format #000000 pour l'arrière-plan de l'annonce.
Couleur de premier plan	Nom de couleur ou valeur HEX au format #000000 pour le texte de l'annonce.
Alignement	Alignement du texte. Les options incluent : ○ Aligner à gauche ○ Aligner au centre

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Résultats

Par défaut, l'annonce s'affiche à la fois dans la bannière du portail et dans le widget Annonces, mais seule la bannière utilise votre nouveau style d'affichage. Vous pouvez configurer le widget pour qu'il utilise également le style d'affichage. Pour plus d'informations, reportez-vous aux options d'instance de la section Widget d'annonces.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 d'annonce

Les types d'annonces déterminent où une annonce s'affiche. Les annonces incluent deux types de système de base : bannière et widget.

Avant de commencer
Rôle requis : admin, sp_admin ou announcement_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
De la même manière que pour la création d'une balise de catégorie, vous pouvez créer d'autres types pour définir des emplacements personnalisés. Par exemple, pour afficher une annonce uniquement dans une instance de widget spécifique, vous pouvez créer un type d'annonce pour cette instance de widget. Toutes les annonces marquées avec ce type ne s'afficheront que dans l'instance de widget souhaitée.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Tables** > **Type de consommateur d'annonce**.
   La table Type de consommateur d'annonce [announcement_consumer_type] s'ouvre.
2. Dans la section Colonnes du formulaire, cliquez sur **Nouveau**.
3. **Définissez un nom**.
   Le nom est utilisé pour associer une annonce à une instance de widget.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.
5. Ajoutez le type personnalisé à une annonce.
   a. Accédez à la **Portail de services** > **Annonces**.
   b. Ouvrez une annonce existante ou créez-en une nouvelle.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type personnalisé.
   d. Cliquez sur **Enregistrer**.
6. Si vous utilisez le type dans un widget, définissez le type comme option d'instance de widget.
   La bannière d'annonce affiche uniquement les annonces balisées avec le type **de bannière** .
   a. Accédez à une instance du widget Annonce.
   b. Ctrl + clic droit sur l'instance de widget et sélectionnez **Options d'instance**.
   c. Dans le champ **Type** , sélectionnez le type d'annonce personnalisée.

Résultats
L'instance de widget associée au type affiche toutes les annonces balisées avec le même type.

Utiliser Portal Analytics

L'analyse des portails fournit des informations et des mesures sur votre implémentation d'un portail et sur l'expérience que les utilisateurs du portail utilisent. Grâce à ces outils d'analyse, vous pouvez recueillir des informations pour améliorer les performances et l'utilisation de votre portail.

Solutions d'analyse et de génération de rapports pour Portail de services

Solutions Analyse de la plateforme comporte un contenu Analyse des performances et Reporting préparamétré pour être utilisé avec d'autres produits Now Platform. Cela Solution Analyse de la plateforme fournit des visualisations de mesures pour mieux comprendre l'expérience utilisateur de Service Portal et identifier comment l'améliorer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

Les tâches et rôles suivants sont associés à cette solution :

- Administrateur Now Platform (admin) : installer et activer cette solution d'analyse et de génération de rapports, et apporter les modifications nécessaires aux propriétés système.
- Administrateur Analyse des performances (pa_admin) : passer en revue les indicateurs, les répartitions, les widgets et les tableaux de bord. Configurer et démarrer la collecte de données. Partager les tableaux de bord avec les personnes concernées appropriées.

Pour en savoir plus sur les rôles supplémentaires, reportez-vous à Analyse de l'expérience utilisateur rôles.

Information associée

Solutions d'analyse et de génération de rapports

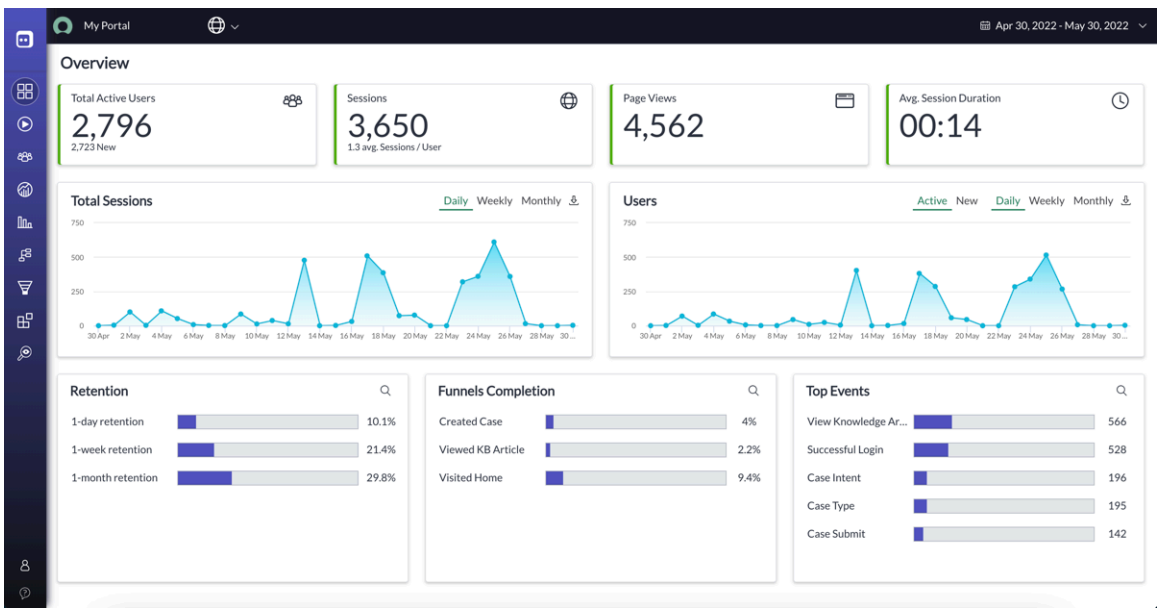
Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services

Visualisez les mesures et les interactions pour mieux comprendre l'expérience utilisateur Portail de services et identifier comment l'améliorer.

Vidéo montrant comment naviguer et utiliser User Experience Analytics.

Cette vidéo vous montre comment analyser l’expérience utilisateur au sein de vos applications à l’aide de Analyse de l'expérience utilisateur.

Vous pouvez afficher le suivi de l’analyse des utilisateurs pour le portail sur le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord. Pour plus d’informations, consultez Vue d’ensemble du tableau de bord User Experience Analytics .



Analyse de l'expérience utilisateur for Portail de services fournit des vues de tableau de bord pour la surveillance des indicateurs clés de performance (KPI) des applications Web basées sur Portail de services. Vous pouvez utiliser ces aperçus pour optimiser votre portail.

Permet par exemple Analyse de l'expérience utilisateur de suivre lorsqu’un utilisateur commande un élément de catalogue ou consulte un article de la base de connaissances. Vous pouvez utiliser ces données pour déduire quels éléments ou articles sont les plus populaires auprès

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 utilisateurs. Pour en savoir plus sur les événements déclenchés par l'utilisateur qui sont suivis automatiquement, reportez-vous à la section Portail de services événements.

Remarque :
Analyse de l'expérience utilisateur Le suivi est activé par défaut pour tous les portails. À partir de la version, vous devez activer le Tokyo suivi d'un portail uniquement si vous avez activé le suivi pour certains portails, mais pas pour d'autres dans une version précédente. Pour plus d'informations, consultez Effectuer le suivi Analyse de l'expérience utilisateurPortail de services.

Avis de consentement de l'utilisateur

Les avis de consentement de l'utilisateur doivent être conformes à l'addendum sur le ServiceNow traitement des données. Examinez votre ServiceNow modèle d'avis de consentement de l'utilisateur avant qu'ils ne soient présentés aux utilisateurs. Vous pouvez adapter les options à la façon dont ces avis sont présentés aux utilisateurs, y compris le libellé. Pour plus d'informations, consultez Defining texts for Notice and Explicit Opt-in user consent management policies .

Accéder aux données de Analyse de l'expérience utilisateur

Vous pouvez accéder aux données de Analyse de l'expérience utilisateur :

- Via le tableau de bord, consultez Utiliser User Analyse de l'expérience utilisateurExperience Analytics .
- En exportant les données vers le Générateur d'IU, consultez Configuration de l'UIB de visualisation des données .

Information associée

Analyse de l'expérience utilisateur

Effectuer le suivi Analyse de l'expérience utilisateurPortail de services

Suivre Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services surveiller les indicateurs clés de performance à l'aide du Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord.

Avant de commencer
Rôle requis : portal_analytics_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, le suivi est activé pour tous les portails. À partir de la version, vous devez activer le Tokyo suivi pour un portail spécifique uniquement si vous avez activé le suivi pour certains portails, mais pas pour d'autres dans une version précédente.

Les portails qui ont été configurés pour le suivi sont répertoriés dans la Analyse de l'expérience utilisateur table Paramètres [sys_analytics_bucket]. Pour plus d'informations sur la gestion des paramètres d'analyse existants pour un portail, consultez Configurer les paramètres User Experience Analytics .

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Portails**.
2. Sélectionnez le titre du portail.
3. Sur le formulaire du portail, sélectionnez **Créer des paramètres d'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.

Remarque :
Si un portail a déjà été configuré pour le suivi, le nom du bouton sera **Afficher les paramètres d'analyse**.

4. Sur le formulaire Paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur, spécifiez les utilisateurs à suivre.
   - Pour suivre l'analyse uniquement pour les utilisateurs authentifiés, décochez la case **Activer le suivi des utilisateurs non authentifiés** .
   - Pour suivre l'analyse des utilisateurs non authentifiés et non authentifiés, cochez la case **Activer le suivi des utilisateurs non authentifiés** .

Remarque :
Si vous avez activé le suivi des utilisateurs non authentifiés, la loi peut vous obliger à notifier les utilisateurs non authentifiés que vous suivez leur utilisation à des fins d'analyse. Pour afficher un avis juridique, activez l'annonce d'avis de confidentialité, qui est inactive par défaut. Pour plus d'informations, consultez Activer l'avis de confidentialité pour les utilisateurs non authentifiés.

5. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Résultats
Vous pouvez maintenant afficher le suivi de l'analyse des utilisateurs pour le portail sélectionné en accédant à **Analyse de l'expérience utilisateur** > **Tableau de bord**. Pour plus d'informations sur l'utilisation du tableau de bord, consultez Vue d'ensemble du tableau de bord .

Information associée

Désactiver le suivi User Experience Analytics

Activer l'avis de confidentialité pour les utilisateurs non authentifiés

Si vous avez activé le suivi des utilisateurs non authentifiés dans votre portail, vous pouvez être tenu par la loi d'informer les utilisateurs non authentifiés que vous suivez leur utilisation à des fins d'analyse. Vous pouvez afficher un avertissement juridique en activant l'annonce de l'avis de confidentialité.

Avant de commencer
Par défaut, le suivi des utilisateurs non authentifiés est désactivé pour les portails. Pour modifier les paramètres d'analyse d'un portail, consultez Configurer les paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur .

Rôle requis : sp_admin

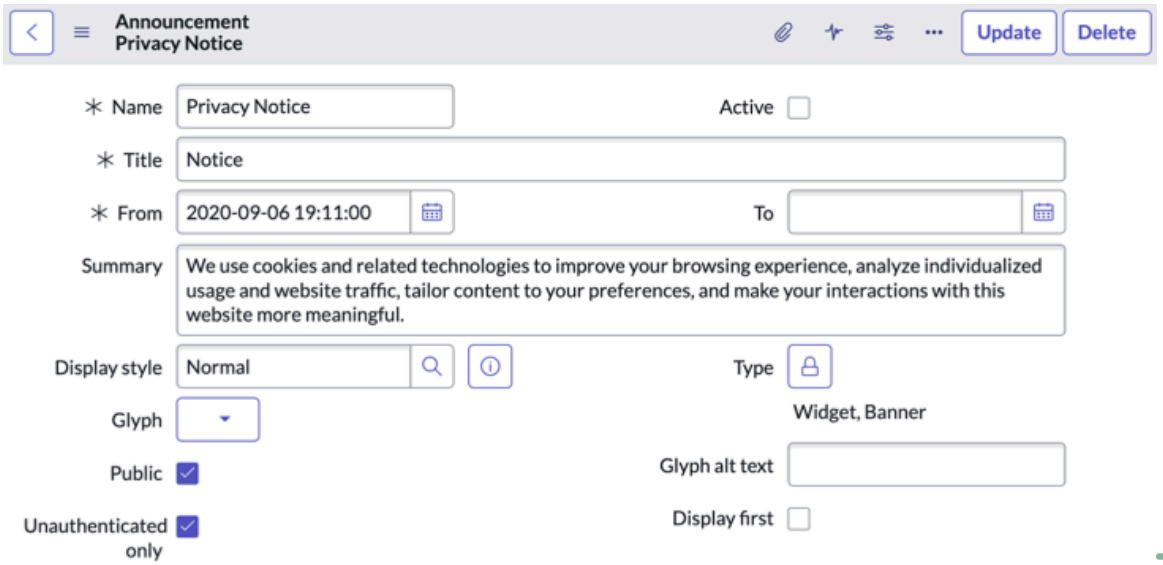
Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Portail de services** > **Annonces** et ouvrez l'enregistrement inactif nommé **Avis de confidentialité**.
2. Examinez le formulaire.

   Vous pouvez modifier le texte par défaut du champ **Résumé** ou le laisser tel quel.

Traduction automatique

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

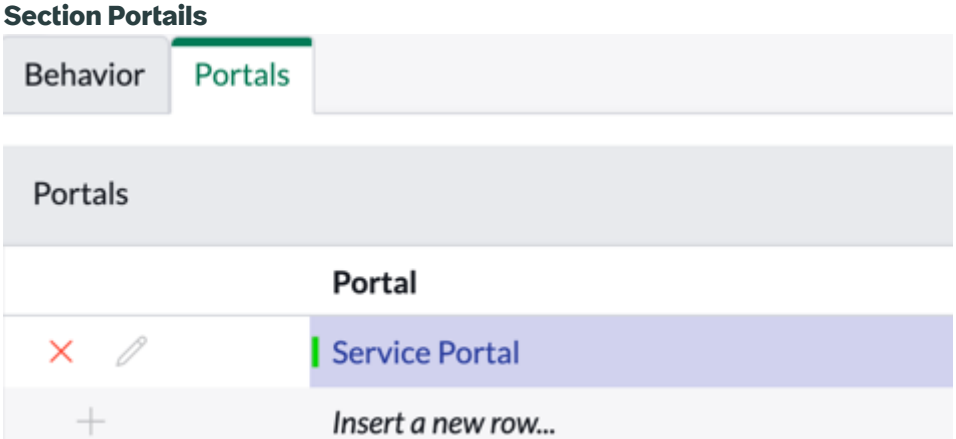
Formulaire d'annonce d'avis de confidentialité



Par défaut, l'option **Non authentifié uniquement** est sélectionnée pour afficher l'annonce uniquement aux utilisateurs qui ne se sont pas connectés au portail. L'annonce disparaît une fois que l'utilisateur est connecté.

3. Dans la section Portails, sélectionnez un portail dans lequel afficher l'annonce.

Section Portails



Remarque :
L'annonce de l'avis de confidentialité s'affiche uniquement dans les portails qui disposent de paramètres User Experience Analytics.

4. Activez l'annonce en sélectionnant l'option **Actif** .
5. Cliquez sur **Mettre à jour**.

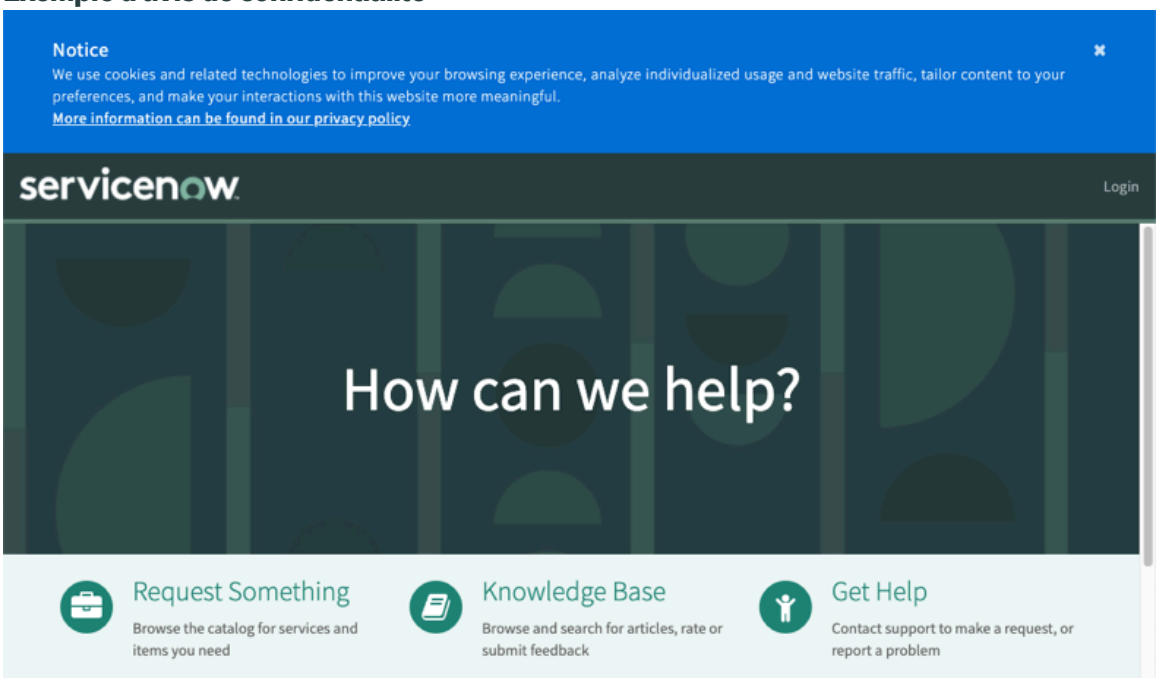
Résultats

L'annonce d'avis de confidentialité s'affiche pour les utilisateurs du portail non authentifiés.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'avis de confidentialité



Information associée

Créer une annonce

Portail de services événements

Affichez Portail de services les événements pour obtenir un aperçu de la façon dont un portail est utilisé dans votre organisation.

Analyse de l'expérience utilisateur détecte automatiquement les gestes et les actions des utilisateurs du portail. Vous pouvez afficher chaque occurrence de ces *événements* sur le tableau de bord d'analyse.

Événement	Description
Soumettre la demande du catalogue	Suit quand un utilisateur envoie une demande via le widget Élément de catalogue SC. Vous pouvez afficher l'ID de demande et le nombre d'éléments dans chaque demande. Utilisez ces analyses pour optimiser le Catalogue de servicesfichier .
Commander un élément de catalogue	Suit quand un utilisateur commande un élément de catalogue via le widget Élément de catalogue SC. Vous pouvez afficher le nom et l'ID de chaque élément commandé. Vous pouvez également afficher l'ID de demande associé. Utilisez ces analyses pour optimiser le Catalogue de servicesfichier .
Soumettre la demande du créateur d'enregistrement	Suit quand un utilisateur envoie une demande par l'intermédiaire de n'importe quel créateur d'enregistrement. Utilisez ces analyses pour optimiser le Catalogue de servicesfichier .

Traduction automatique

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

Événement	Description
Afficher l'article de la base de connaissances	Suit lorsqu'un utilisateur consulte un article de la base de connaissances. Vous pouvez afficher le nom, l'ID et la langue de chaque article consulté. Utilisez ces analyses pour optimiser la base de connaissances.
Lancer la recherche	Suit le moment où un utilisateur effectue une recherche dans le portail à l'aide des widgets de recherche à facettes et de recherche de suggestion automatique. Vous pouvez afficher les mots clés de recherche que les utilisateurs saisissent. Vous pouvez également comparer l'utilisation des deux widgets de recherche. Utilisez ces analyses pour améliorer la recherche dans Portail de services.
Résultat de recherche sélectionné	Suit lorsqu'un utilisateur sélectionne un résultat de recherche lors de l'utilisation du widget de recherche à facettes. Vous pouvez afficher le classement des clics et le sys_id de l'élément de recherche sélectionné. Utilisez ces analyses pour améliorer la recherche dans Portail de services.
Connexion réussie	Suit quand un utilisateur se connecte à Portail de services. Utilisez ces analyses pour surveiller l'activité de connexion au cours d'une période donnée.
PortalPageLoad (en anglais)	Suit les pages visitées par les utilisateurs et dans quelles langues. Utilisez ces analyses pour comprendre votre base d'utilisateurs et les pages avec lesquelles ils interagissent.
Pièce jointe de fichier SP	Suit la façon dont les utilisateurs joignent des fichiers aux enregistrements à partir des pages du portail : en naviguant dans le système de fichiers, en collant des fichiers à partir du Presse-papiers ou en faisant des glisser-déplacer des fichiers. Utilisez ces analyses pour optimiser la façon dont les utilisateurs peuvent joindre des fichiers aux enregistrements à partir des pages du portail.

Vous pouvez créer des événements personnalisés à déclencher. Pour plus d'informations, consultez SNAnalytics - Client

Information associée

- Widget d'élément de catalogue SC
- Widget de recherche à facettes
- Widget de recherche de suggestion 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.

Analyse de l'expérience utilisateur rôles

Désignez les personnes de votre organisation qui utiliseront et configureront Analyse de l'expérience utilisateur pour Portail de services.

Les rôles portal_analytics_admin et portal_analytics_viewer sont installés avec le module d'extension Service Portal Analytics (com.glide.service-portal.analytics).

Titre du rôle [name]	Description	Contient des rôles
Administrateur User Experience Analytics [analytics_admin]	Administrateurs : • peut afficher le lien et les paramètres **du tableau de bord** dans User Experience Analytics dans le navigateur d'application. • peut contrôler les paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur pour chaque application mobile et portail. • disposer des autorisations du rôle **administrateur** pour créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord User Experience Analytics.	• web_analytics_admin • mobile_analytics_admin • analytics_viewer
Visionneur User Experience Analytics [analytics_viewer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher le lien **Tableau de bord** dans User Experience Analytics dans le navigateur d'application et disposer des autorisations de rôle de visionneur pour User Experience Analytics.	• web_analytics_viewer • mobile_analytics_viewer
Administrateur Mobile Analytics [mobile_analytics_admin]	Administrateurs : • peut afficher le lien et les paramètres du **tableau de bord d'analyse** dans Mobile Analytics dans le navigateur d'application. • peut contrôler les paramètres d'analyse mobile pour chaque application mobile. • ont des autorisations de rôle **administrateur** pour être en mesure de créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord d'analyse.	mobile_analytics_viewer
Visionneur d'analyse mobile [mobile_analytics_viewer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher le lien du **tableau de bord d'analyse** dans Analyse mobile dans le navigateur d'application et disposer des autorisations de rôle de visionneur pour Analyse mobile.	Aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Administrateur d'analyse Web [web_analytics_admin]	Administrateurs : • peut afficher le lien et les paramètres du **tableau de bord d'analyse** dans User Experience Analytics dans le navigateur d'application. • peut contrôler les paramètres d'Analyse de l'expérience utilisateur pour chaque application Web. • ont des autorisations de rôle **administrateur** pour être en mesure de créer des rapports d'entonnoir et de cohorte à partir du tableau de bord d'analyse.	• web_analytics_viewer • portal_analytics_admin
Visionneur d'analyse Web [web_analytics_viewer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher le lien **du tableau de bord d'analyse** dans User Experience Analytics dans le navigateur d'application et disposer des autorisations de rôle de visionneur pour l'analyse d'application Web.	portal_analytics_viewer
Administrateur d'analyse de portail [portal_analytics_admin]	Administrateurs : • peut afficher le lien et les paramètres du **tableau de bord d'analyse** dans **Portail de services** > **Analyse** dans le navigateur d'application. • peut créer des paramètres User Experience Analytics pour Service Portal.	portal_analytics_viewer
Visionneuse d'analyse du portail [portal_analytics_viewer]	Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher le lien et les paramètres **du tableau de bord d'analyse** dans **Portail de services** > **Analyse** dans le navigateur d'application, et disposer des autorisations de rôle de visionneur pour les mesures du portail dans le tableau de bord User Experience Analytics.	Aucun

Analyse de l'expérience utilisateur Propriétés associées pour Portail de services

Utilisez les propriétés système pour configurer Analyse de l'expérience utilisateurPortail de services.

`glide.analytics.tracking.force_allowed.portals`

Désactive la fenêtre contextuelle de consentement de l'utilisateur pour les portails spécifiés. Pour spécifier un portail, collez son sys_id dans le champ **Valeur** . Pour spécifier plusieurs portails, saisissez une liste séparée par des virgules sans espace.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

`glide.analytics.tracking.restricted.portals`

Désactive le suivi de l'analyse des utilisateurs pour les portails spécifiés. Pour spécifier un portail, collez son sys_id dans le champ **Valeur** . Pour spécifier plusieurs portails, saisissez une liste séparée par des virgules sans espace.

- Type : chaîne
- Valeur par défaut : aucune

Information associée

Ajouter une propriété système

Identificateur d'enregistrement unique (sys_id)

Analyseur de portail

Obtenez un résumé de tous les widgets qui s'affichent sur les pages Portail de services. Utilisez ces données pour mieux comprendre les personnalisations de widget et l'utilisation des pages.

L'analyseur de portail est une tâche planifiée qui s'exécute à la demande. Une fois que vous avez choisi d'exécuter la tâche d'analyseur de portail, le système génère une liste de chaque widget et de la page sur laquelle il apparaît.

La liste comprend également les informations suivantes :

- Niveau de personnalisation de chaque widget
- Nombre de vues sur chaque page
- Nombre de visites utilisateur sur chaque page

Vous pouvez exporter la liste sous forme de fichier CSV, Excel, XML, JSON ou PDF. Utilisez la liste exportée pour déterminer les pages et widgets sur lesquels mettre l'accent lors de la refonte de votre portail. Par exemple, vous pouvez envisager de supprimer une page qui contient moins de visites d'utilisateurs ou de remplacer un widget personnalisé par un widget cloné.

L'analyseur de portail est actif par défaut sur votre instance.

Information associée

Travaux planifiés

Exécuter l'analyseur de portail

Exécutez une tâche planifiée pour obtenir un résumé de tous les widgets qui s'affichent sur les pages.

Avant de commencer

Rôle requis : admin ou sp_admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Travaux planifiés**.
2. Ouvrez l'enregistrement de l'analyseur de portail.
3. Dans l'en-tête du formulaire, sélectionnez **Exécuter maintenant**.

Traduction automatique

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

Résultats

Le système crée une liste de tous les widgets sur chaque page de votre instance. Vous pouvez afficher cette liste en saisissant sp_portal_analyzer.list dans le navigateur d'application.

Que faire ensuite

Exportez la liste sous forme de fichier CSV, Excel, XML, JSON ou PDF pour la consulter lors d'une mise à niveau du système. Pour plus d'informations sur l'exportation des données d'une liste, consultez Exportation de liste.

Référence Portail de services

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les rôles, les propriétés de configuration, les variables SCSS, Domain Separation, etc.

Portail de services rôles

Portail de services installe ces rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Considérations particulières

Visionneuse d'analyse du portail [portal_analytics_viewer]

Les utilisateurs disposant de ce rôle peuvent afficher le lien et les paramètres **du tableau de bord d'analyse** dans **Portail de services** > **Analyse** dans le navigateur d'application, et disposer des autorisations de rôle de visionneur pour les mesures du portail dans le Analyse de l'expérience utilisateur tableau de bord.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun

Élevé

Indique s'il s'agit d'un rôle élevé. Les rôles élevés ne sont pas affectés à des utilisateurs ou à des groupes et doivent être utilisés par élévation. Pour plus de détails, voir Elevate to a privileged role .

Non

Considérations particulières

Accès en lecture seule à l'analyse. Utilisez le rôle administrateur de l'analyse du portail [portal_analytics_admin] pour gérer l'analyse.

Portail de services Administrateur [sp_admin]

Gère la configuration des portails créés par Portail de services.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le 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.

- evam_admin
- taxonomy_admin
- search_application_admin
- announcement_admin

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur des annonces [announcement_admin]

Gère la publication d'annonces sur les portails.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Administrateur de l'analyse du portail [portal_analytics_admin]

Peut créer des Analyse de l'expérience utilisateur paramètres pour Service Portal.

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle : portal_analytics_viewer.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Remarque :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés 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.

Propriétés Portail de services

Portail de services Les propriétés contrôlent les aspects de l'expérience du portail pour les utilisateurs administrateurs et finaux.

Les propriétés de Service Portal les plus couramment utilisées sont définies sur la page des Portail de services propriétés. Certaines propriétés plus rarement utilisées ne sont disponibles que dans la table Propriétés système [sys_properties].

Vous pouvez accéder aux propriétés répertoriées dans la table suivante en accédant à **Tous** > **Portail de services** > **Propriétés**.

Portail de services Propriétés de la page

Propriété	Description
Page 404 par défaut (ID de page ou sp_page sys_id) pour Portail de services *glide.service_portal.default_404_page*	Définissez la page par défaut que les utilisateurs voient lorsqu'une page ne peut pas se charger correctement. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 404 • Pour en savoir plus : Affecter une page d'erreur par défaut La chaîne doit correspondre exactement au nom de la page.
Afficher un message aux utilisateurs administrateurs dans les Portail de services pages en cas d'une erreur du navigateur *glide.sp.show_console_error*	• Type : true | false • Valeur par défaut : true
Nombre maximal d'entrées de flux affichées dans Portail de services (widget d'activité, widget de conversation, etc.) *glide.service_portal.stream_entry_limit*	Limitez le nombre d'entrées que les utilisateurs peuvent voir dans le widget de conversation de ticket. Les utilisateurs ne voient que les entrées les plus récentes et ne peuvent pas remonter plus loin dans l'historique que le montant maximal autorisé. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 100
Durée (en secondes) pendant laquelle les informations et messages d'erreur persistent avant le Portail de services rejet automatique *glide.service-portal.notification_timeout.seconds*	Définir La durée en secondes pendant laquelle les notifications non critiques restent à l'écran avant qu'elles ne soient rejetées automatiquement. Si cette option est définie sur 0, les messages ne sont pas masqués automatiquement et doivent être fermés par un utilisateur. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 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.

Portail de services Propriétés de la page (suite)

Propriété	Description
	Les notifications critiques doivent être balisées avec l'attribut de classe HTML `sn-sticky-notification` pour éviter qu'elles ne soient automatiquement ignorées. Si la préférence glide.ui.accessibility est activée, les messages ne sont pas ignorés automatiquement, quelle que soit la valeur de la propriété système. Pour définir cette préférence, reportez-vous à la section Activation des fonctionnalités d'accessibilité.
Ordre de tri par défaut des annonces *glide.service_portal.announcement.default_sort_order*	Définissez l'ordre de tri pour les annonces de bannière. • Type : liste de choix • Valeur par défaut : Date de début par ordre décroissant Les options incluent : • Date de début par ordre croissant : la date de début la plus ancienne apparaît en premier. • Date de début décroissante : la date de début la plus récente apparaît en premier. • Date de fin ascendante : la date de fin la plus ancienne apparaît en premier. • Date de fin décroissante : la date de fin la plus récente apparaît en premier.
Activer les informations d'exécution du débogage *glide.sp.debug*	Contrôle si le marqueur *$compileProvider.debugInfoEnabled* Angular.js est défini sur vrai ou faux. Cette option permet de déboguer les informations d'exécution dans le compilateur, telles que l'ajout d'informations de liaison et d'une référence à la portée actuelle sur les éléments DOM. Cette propriété est désactivée par défaut pour améliorer les performances de l'instance. • Type : true | false • Valeur par défaut : false

Si les critères d'utilisateur [*com.glide.service-portal.user-criteria*] sont activés, les propriétés suivantes apparaissent également dans la page des Portail de services 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 des critères d'utilisateur

Propriété	Description
Activer l'utilisation des enregistrements de critères d'utilisateur au lieu des champs Rôles pour Portail de services les autorisations *glide.service_portal.user_criteria_enabled*	Définissez les autorisations pour Portail de services les widgets, les instances de widget, les pages et les sources de recherche. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Plus d'informations : Critères d'utilisateur pour Service Portal
Liste de rôles (séparés par des virgules) qui contournent la validation des critères d'utilisateur dans Portail de services *glide.sp.entitlement.override*	Autorisez les utilisateurs ayant un rôle spécifique à afficher n'importe quelle page, widget, instance de widget ou source de recherche, quels que soient les critères d'utilisateur. • Type : chaîne • Valeur par défaut : admin

Vous pouvez accéder aux propriétés répertoriées dans la table suivante dans la table Propriétés système [sys_properties].

Propriétés système de Portail de services

Propriété	Description
glide.sp.portals.language_selector_enabled	Permet à n'importe quel utilisateur de choisir et d'afficher du contenu dans sa langue préférée. Cette propriété contient une liste d'ID système du portail séparés par des virgules. Par défaut, les ID système des portails Knowledge (/kb), Customer Support (/csm) et Customer Service (/csp) sont inclus. Pour tous les portails spécifiés, le sélecteur de langue apparaît dans l'en-tête du portail si des langues sont installées et actives sur l'instance en plus de l'anglais. • Type : chaîne • Valeur par défaut : 2086b814c3221200f3897bfaa2d3aea8,89275a53cb130 • Pour plus d'informations, consultez Activer un sélecteur de langue dans les en-têtes du portail.
glide.sp.theme.parse_scss	Option permettant de charger les fichiers SCSS compilés en tant que liens afin d'améliorer les performances de répétition

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 système de Portail de services (suite)

Propriété	Description
	des vues de page. Si la valeur est définie sur false, les fichiers SCSS sont inclus dans le code HTML de la page à la place. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
glide.service_portal.enable_human_readable_urls	Option permettant de configurer des mots clés lisibles par l'homme dans les URL des pages du portail pour l'instance. • Type : true | false • Valeur par défaut : true • Pour plus d'informations, consultez Ajouter des mots clés lisibles par l'homme aux URL des pages.
glide.service-portal.notification.threshold	Spécifiez le nombre de notifications qui doivent s'afficher avant que les utilisateurs aient la possibilité d'effacer toutes les notifications à la fois. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 5

Introduction à la SCSS de Service Portal

SCSS est un sous-ensemble de la spécification Syntactically Awesome StyleSheets (Sass) et est une extension de CSS. Chaque feuille de style CSS valide est un SCSS valide.

Variables SCSS

Les variables SCSS sont un moyen de stocker des informations que vous souhaitez réutiliser dans votre feuille de style. Vous pouvez stocker des éléments tels que les couleurs, les piles de polices ou toute valeur CSS que vous souhaitez réutiliser. SCSS utilise le symbole $ pour faire de quelque chose une variable.

SCSS prend en charge les types de données suivants :

- Nombres (y compris les unités)
- Chaînes (avec ou sans guillemets)
- Couleurs (nom ou noms)
- Booléens

Les variables peuvent également être des arguments ou des résultats de l'une des nombreuses fonctions ou mixins disponibles. Lors de la traduction, les valeurs des variables sont insérées dans le document CSS de sortie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 exemple :

```
$font-stack:    Helvetica, sans-serif;
$primary-color: #333;

body {
  font: 100%$font-stack;
  color: $primary-color;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Fonctions SCSS

Liste des fonctions du compilateur SCSS du portail de services.

Fonctions RVB

Fonction	Description
rvb($red, $green, $blue)	Crée une couleur à partir des valeurs rouge, vert et bleu.
rgba($red, $green, $blue, $alpha)	Crée une couleur à partir de valeurs rouge, verte, bleue et alpha.
rouge($color)	Obtient la composante rouge d'une couleur.
vert($color)	Obtient la composante verte d'une couleur.
bleu($color)	Obtient la composante bleue d'une couleur.
mix($color 1, $color 2, [$weight])	Mélange deux couleurs ensemble.

Fonctions HSL

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
hsl($hue, $saturation, $lightness)	Crée une couleur à partir des valeurs de teinte, de saturation et de luminosité.	Oui
hsla($hue, $saturation, $lightness, $alpha)	Crée une couleur à partir des valeurs de teinte, de saturation, de luminosité et d'alpha.	Oui
teinte($color)	Obtient le composant de teinte d'une couleur.	Oui
Saturation($color)	Obtient la composante de saturation d'une couleur.	Oui
légèreté($color)	Obtient le composant de luminosité d'une couleur.	Oui
adjust-hue($color, $degrees)	Modifie la teinte d'une couleur.	Oui
éclaircir($color, $amount)	Rend une couleur plus claire.	Oui
assombrir($color, $amount)	Rend une couleur plus foncée.	Oui
saturate($color, $amount)	Rend une couleur plus saturée.	Oui

Traduction automatique

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

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
désaturer($color, $amount)	Rend une couleur moins saturée.	Oui
niveaux de gris ($color)	Convertit une couleur en niveaux de gris.	Oui
complément(e) $color)	Renvoie le complément d'une couleur.	Non
inverser($color)	Renvoie l'inverse d'une couleur.	Non

Fonctions d'opacité

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
alpha($color)	Obtient la composante alpha (opacité) d'une couleur.	Oui
opacité ($color)	Obtient la composante alpha (opacité) d'une couleur.	Oui
rgba($color, $alpha)	Modifie le composant alpha d'une couleur.	Oui
opacify($color, $amount)	Rend une couleur plus opaque.	Non
Fondu d'entrée ($color, $amount)	Rend une couleur plus opaque.	Non
transparent($color, $amount)	Rend une couleur plus transparente.	Non
Fondu enchaîné($color, $amount)	Rend une couleur plus transparente.	Non

Autres fonctions de couleur

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
adjust-color()	Augmente ou diminue un ou plusieurs composants d'une couleur.	Oui
scale-color()	Met à l'échelle de manière fluide une ou plusieurs propriétés d'une couleur.	Oui
changer-couleur()	Modifie une ou plusieurs propriétés d'une couleur.	Non
cie-hex-str()	Convertit une couleur dans le format compris par les filtres IE.	Non

Fonctions de chaînes

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
sans guillemet($string)	Supprime les guillemets d'une chaîne.	Oui

Traduction automatique

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

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
citation($string)	Ajoute des guillemets à une chaîne.	Oui
longueur_str($string)	Renvoie le nombre de caractères dans une chaîne.	Non
str-insérer($string, $insert, $index)	Insère $insert dans $string au $index.	Non
str-index($string, $substring)	Renvoie l'index de la première occurrence de $substring dans $string.	Non
str-slice($string, $start-at, [$end-at])	Extrait une sous-chaîne de $string.	Non
majuscules($string)	Convertit une chaîne en majuscules.	Non
vers les minuscules($string)	Convertit une chaîne en minuscules.	Non

Fonctions numériques

Fonction	Description	Graphique des disponibilités
pourcentage($number)	Convertit un nombre sans unité en pourcentage.	Oui
arrondir ($number)	Arrondit un nombre au nombre entier le plus proche.	Oui
ceil($number)	Arrondit un nombre au nombre entier supérieur.	Oui
étage($number)	Arrondit un nombre au nombre entier inférieur.	Oui
abs($number)	Renvoie la valeur absolue d'un nombre.	Oui
min($numbers...)	Trouve le minimum de plusieurs nombres.	Oui
max($numbers...)	Trouve le maximum de plusieurs nombres.	Oui
aléatoire([$limit])	Renvoie un nombre aléatoire.	Non

Lister les fonctions

Les listes dans SCSS sont immuables. Toutes les fonctions de liste renvoient une nouvelle liste plutôt que de mettre à jour la liste existante sur place.

Toutes les fonctions de liste fonctionnent également pour les cartes, en les traitant comme des listes de paires.

Fonction	Description
longueur ($list)	Renvoie la longueur d'une 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.

Fonction	Description
nth($list, $n)	Renvoie un élément spécifique dans une liste.
set-nth($list, $n, $value)	Remplace le nième élément d'une liste.
joindre($list 1, $list 2)	Réunit deux listes en une seule.
ajouter($list 1, $val)	Ajoute une valeur unique à la fin d'une liste.
code postal ($lists...)	Combine plusieurs listes en une seule liste multidimensionnelle.
index($list, $value)	Renvoie la position d'une valeur dans une liste.
séparateur_liste($list)	Renvoie le séparateur d'une liste.

Ajout de fonctions personnalisées

Scss @function my-calculation-function($some-numéro, $another-nombre){ @return $some-nombre + $another-nombre }

Imbrication SCSS

SCSS vous permet d'imbriquer vos sélecteurs CSS d'une manière qui suit la même hiérarchie visuelle que votre HTML.

Par exemple :

```
nav {
  ul {
    margin: 0;
    padding: 0;
    list-style: none;
  }

  li { display: inline-block; }

  a {
    display: block;
    padding: 6px 12px;
    text-decoration: none;
  }
}
```

Les sélecteurs `ul`, `li` et `a` sont imbriqués dans le sélecteur `de navigation` , ce qui est un excellent moyen d'organiser votre CSS et de le rendre plus lisible. Lorsque le widget est rendu, le CSS généré ressemble au bloc de code suivant :

```
nav ul {
  margin: 0;
  padding: 0;
  list-style: none;
}

nav li {
  display: inline-block;
}

nav a {
  display: block;
```

Traduction automatique

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

```
  padding: 6px 12px;
  text-decoration: none;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Opérateurs SCSS

SCSS dispose d'une poignée d'opérateurs mathématiques standard tels que +, -, *, / et %.

Utilisez des mathématiques simples pour calculer les largeurs d'un aparté `et` d'un article. Par exemple :

```
.container { width: 100%; }

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 600px / 960px * 100%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 300px / 960px * 100%;
}
```

Le CSS généré se présente comme suit :

```
.container {
  width: 100%;
}

article[role="main"] {
  float: left;
  width: 62.5%;
}

aside[role="complementary"] {
  float: right;
  width: 31.25%;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Mixins SCSS

Un mixin vous permet de créer des groupes de déclarations CSS que vous souhaitez réutiliser sur l'ensemble de votre site. Vous pouvez transmettre des valeurs pour rendre votre mixin plus flexible.

Le bloc de code suivant est un exemple de border-radius.

```
@mixin border-radius($radius) {
  -webkit-border-radius: $radius;
     -moz-border-radius: $radius;
      -ms-border-radius: $radius;
          border-radius: $radius;
}

.box { @include border-radius(10px); }
```

Le CSS généré se présente 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.

```
.box {
  -webkit-border-radius: 10px;
  -moz-border-radius: 10px;
  -ms-border-radius: 10px;
  border-radius: 10px;
}
```

Pour plus d'informations sur Sass, consultez la référence Sass/SCSS.

Domain Separation et Service Portal

Portail de services ne prend pas 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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

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 permet d'isoler totalement des données pour des utilisateurs spécifiques au domaine.

Fonctionnement de Domain separation dans Service Portal

Les éléments de la plateforme Service Portal tels que les paramètres, les portails, les pages et les widgets ne sont pas séparés par domaine. Toutefois, les données contenues dans les widgets s'affichent lorsqu'elles sont basées sur le domaine approprié. Pour fournir des expériences différentes, les administrateurs doivent créer des portails de services distincts, chacun avec des URL uniques, vers lesquels ils peuvent rediriger les utilisateurs.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Modules d'extension installés avec Portail de services

Les modules d'extension suivants sont installés avec le module d'extension Portail de services pour Enterprise Service Management [com.glide.service-portal.esm], qui est une Now Platform fonctionnalité active par défaut.

- Service Portal - Base de connaissances [com.glide.service-portal.knowledge-base]
- Service Portal - Service Catalog [com.glide.service-portal.service-catalog]
- Service Portal - État du service [com.glide.service-portal.service-status]
- Pages de configuration de Service Portal [com.glide.service-portal.config]
- Concepteur de portail de services [com.glide.service-portal.designer]
- Enquêtes Service Portal [com.glide.service-portal.survey]

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Portail de services [com.glide.service-portal.esm] n'est pas actif sur votre instance, vous pouvez procéder à l'activation en suivant les instructions d'activation d'un module d'extension .

En-têtes des réponses HTTP

Un en-tête de réponse est une paire nom-valeur simple utilisée dans une réponse HTTP pour fournir des informations supplémentaires sur le contenu de la page ou sur la manière dont le client doit le traiter.

Vous pouvez configurer des en-têtes de réponse HTTP pour toutes les pages, ou pour des types spécifiques de pages, notamment Portail de services, Page d'interface utilisateur ou Applications UX. La possibilité de configurer et de transmettre des en-têtes de réponse permet une gestion spéciale du contenu de la page par un client, le plus souvent un navigateur.

Pour en savoir plus sur ce qu'est un en-tête HTTP et sur la configuration de la paire nom-valeur pour des en-têtes de réponse HTTP spécifiques, consultez :https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers

Lors de la configuration des en-têtes de réponse, vous devez examiner la définition de l'en-tête HTTP pour déterminer comment le client gérerait le contenu de la page.

- Par exemple, vous configurez un en-tête HTTP pour une page spécifique ou toutes les pages avec un https://www.servicenow.com Content-Security-Policy : frame-ancestors 'self'.
- Lorsque vous appelez la page dans un navigateur tel que Chrome, vous pouvez l'examiner dans la section En-têtes de réponse des outils de développement Chrome.



Pour en savoir plus sur la façon dont les navigateurs gèrent une page avec des ancêtres de cadre, reportez-vous à la section https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/HTTP/Headers/Content-Security-Policy/frame-ancestors .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Lorsque vous utilisez des URL avec des paires nom-valeur personnalisées, procédez avec prudence, car cela présente un risque potentiel pour la sécurité. L'avenant de garantie signé au Now Platform contrat comporte une garantie implicite. Vous pouvez potentiellement ou accidentellement le remplacer lorsque vous utilisez des paires nom-valeur personnalisées dans les URL résultantes.

- Si vous souhaitez désactiver entièrement les fonctions de configuration de l'en-tête de réponse HTTP, définissez la *glide.http.headers_config.enabled* propriété sur **faux**.
- Une fois que vous l'avez défini sur faux, Now Platform cela n'utilise aucune des configurations d'en-tête que vous avez définies dans la table sys_response_header.

Gestion spéciale de la politique de sécurité du contenu : en-tête frame-ancestor

Normalement, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN est automatiquement inclus.

- Il prend en charge l'utilisation de cet en-tête dans tous les types de navigateurs, en fonction du paramètre de la *glide.set_x_frame_options* propriété globale, qui est activée par défaut.
- Lorsque vous configurez une page avec un en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2, l'en-tête Now Platform X-Frame-Options : SAMEORIGIN n'est pas automatiquement inclus. L'exclure empêche le navigateur d'être confondu, car Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' a déjà un effet similaire.

Gestion spéciale de Content-Security-Policy : en-tête frame-ancestor pour Internet Explorer

À l'aide de l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2 vous permet de configurer plusieurs sources d'URL pour inclure la page à partir d'un iFrame rendu à partir d'un site tiers. Toutefois, Internet Explorer ne prend pas en charge ce type d'en-tête.

- Au lieu de cela, Internet Explorer ne prend en charge que la directive X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) dans cet en-tête, bien que la restriction concerne une seule URL d'hôte.
- Si vous configurez l'en-tête URL1 URL2 de l'ancêtre du cadre 'self' et qu'Internet Explorer est utilisé, le Now Platform utilise automatiquement l'en-tête X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL (ALLOW-FROM) à la place.

Si la demande d'Internet Explorer inclut l'en-tête de l'URL de référence :

- Il tente de le mettre en correspondance avec les URL hôtes (format d'URL complet ou générique de type http ://*.example.com uniquement) configurées dans l'en-tête Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.
- S'il y a une correspondance, incluez l'URL correspondante en tant que X-Frame-Options : ALLOW-FROM URL1.
- S'il n'y a pas d'en-tête référent, il utilise les premières URL hôtes non génériques configurées dans l'en-tête URL1 URL2 Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 :
Lors de la configuration des URL, n'ajoutez pas de barre oblique à la fin de l'URL.

- Voici cet exemple d'une configuration incorrecte qui peut ne pas fonctionner correctement avec cette gestion spéciale :
  - Nom : Content-Security-Policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com/
- Utilisez plutôt cette syntaxe correcte :
  - Nom : Content-Security-Policy
  - Valeur : frame-ancestors 'self' https://microsoft.com

Information associée

Type de contenu de la demande et de la réponse de contrôle

Valeur de l'en-tête HTTP du contrôle de cache

Content-Security-Policy : frame-ancestor 'self' URL1 URL2

X-Frame-Options: SAMEORIGIN

X-Frame-Options : AUTORISER L'URL

Configurer les en-têtes de réponse HTTP

Configurez des paires nom-valeur standard pour les en-têtes de réponse HTTP. Indiquez si la configuration s'applique à toutes les pages ou à des types spécifiques (Portail de servicespage de l'interface utilisateur ou enregistrement de l'application UX).

Avant de commencer

Rôle requis : un rôle de security_admin d'accès élevé est requis pour configurer un en-tête de type **Toutes les pages** . Un rôle administrateur est nécessaire pour configurer un en-tête **de type spécifique** .

Procédure

1. Dans le volet Navigator (Navigateur), saisissez `sys_response_header.list`.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Renseignez les champs du formulaire.

En-tête de la réponse HTTP

Champ	Description
Actif	Case à cocher indiquant que cette configuration d'en-tête de réponse HTTP est active.
Application	Le périmètre de l'application pour cet enregistrement.
S'applique à	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. **Type spécifique** La configuration de l'en-tête de réponse HTTP concerne le type et l'enregistrement spécifiques 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.

Champ	Description
	sélectionnez dans les champs **Type** et **Enregistrement** . **Toutes les pages** La configuration de l'en-tête de réponse HTTP s'applique à toutes les pages et à tous les types d'enregistrements. **Remarque :** Seuls les utilisateurs disposant d'un rôle security_admin de privilège d'accès élevé peuvent configurer des en-têtes de réponse HTTP pour l'en-tête de type Toutes les pages.
Type	Type d'enregistrement auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. **Portail de services [sp_portal]** Enregistrements associés au Portail de servicesfichier . **Page de l'interface utilisateur [sys_ui_page]** Pages d'interface Now Platformutilisateur standard du . **Application UX [sys_ux_page_registry]** Applications UX standard dans le Now Platformdomaine .
Enregistrement	Enregistrement spécifique auquel la configuration d'en-tête de réponse HTTP s'applique. Pour sélectionner un enregistrement : **a.** Cliquez sur l'icône Rechercher ( ) pour accéder au formulaire Sélectionner le document. **b.** Dans le champ Nom de la **table** , la valeur par défaut est le type que vous avez sélectionné dans le champ **Type** . Ne le modifiez pas. **c.** Dans le champ **Document** , sélectionnez l'enregistrement dans la table. Par exemple, si vous avez sélectionné **Service Portal [sp_portal],** vous sélectionnez un enregistrement spécifique lié à Service Portal dans cette table. **d.** 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.

Champ	Description
	Vous pouvez uniquement accéder à ce champ si vous avez sélectionné **Type spécifique** dans le champ **S'applique à** .
Nom	Nom que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.
Valeur	Valeur que vous souhaitez affecter à la paire nom-valeur de l'en-tête de réponse HTTP.
Description	Description détaillée de l'en-tête de réponse HTTP.

4. Cliquez sur **Envoyer**.

Configuration de l'en-tête HTTP pour les utilisateurs avancés

La table d'en-tête de réponse HTTP (sys_response_header) de la vue Liste contient deux colonnes supplémentaires : **Ajouter par** et **Ordre**.

Colonne	Description
Ordre	Ajoute une valeur d'ordre entier par défaut à une configuration d'en-tête, quel que soit le type d'en-tête (**Toutes les pages** ou **Page spécifique**). • Lorsqu'une demande de page spécifique a lieu, les deux types d'en-têtes sont entrelacés en fonction de la **commande**. • Les en-têtes réseau, quel que soit leur type, sont triés en premier, en fonction de la **commande** , puis ajoutés à la réponse en fonction de la liste des en-têtes triés.
Ajouter en	Contient les valeurs suivantes : **Ajout** (Valeur par défaut) Cette option est pertinente lorsque plusieurs en-têtes portant le même nom sont configurés. Dans ce cas, ils sont tous les deux ajoutés à l'en-tête de réponse HTTP. **Remplacer** Cette option est pertinente lorsque le même en-tête (un en-tête du même nom) tente d'être ajouté deux fois dans la liste des en-têtes ordonnés (voir Description de la **commande**). L'en-tête avec l'ordre le plus élevé et avec une sélection **Remplacerpar remplace** le même en-tête en essayant d'être défini avec un ordre inférieur.

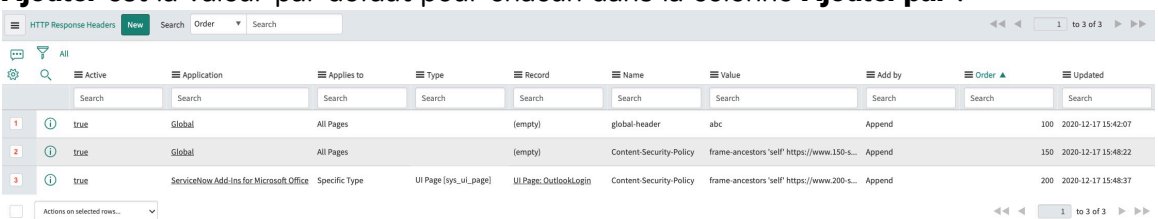
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 peut arriver que quelques configurations d'en-tête de type **Toutes les pages** similaires remplacent une configuration d'en-tête de **type de type spécifique** . Un exemple de configuration de **type spécifique** est celui d'une page d'interface utilisateur spécifique. Vous pouvez remédier à cette situation en ajustant les colonnes **Ajouter par** et **Ordre** , comme dans les exemples suivants.

Ajouter un exemple

le Now Platform essaie de définir les en-têtes dans l'ordre suivant, et **Ajouter** est la valeur par défaut pour chacun dans la colonne **Ajouter par** .



Dans cet exemple, les deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) configurations d'en-tête de réponse portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 est ajouté à l'en-tête 2. Si une requête est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, les en-têtes de réponse HTTP réseau sont à la fois l'en-tête 2 et l'en-tête 3.



Remplacer

essaie de Now Platform définir les en-têtes dans l'ordre suivant et vous avez sélectionné **Remplacer** dans la colonne **Ajouter par** pour le troisième en-tête.



Dans cet exemple, les deuxième (en-tête 2) et troisième (en-tête 3) configurations d'en-tête de réponse portent le même nom (Content-Security-Policy). Dans ce cas, l'en-tête 3 remplace l'en-tête 2. Si une requête est effectuée pour une page spécifique que vous avez configurée avec une réponse d'en-tête 3, l'en-tête de réponse HTTP net est uniquement l'en-tête 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.

▼ Response Headers view source
Cache-Control: no-cache,no-store,must-revalidate,max-age=-1
Content-Encoding: gzip
Content-Security-Policy: frame-ancestors 'self' https://www.200-servicenow.com
Content-Type: text/html;charset=UTF-8
Date: Thu, 17 Dec 2020 23:52:56 GMT
Expires: 0
global-header: abc
Pragma: no-store,no-cache
Referrer-Policy: same-origin
Server: ServiceNow
Set-Cookie: glide_session_store=0C2104DBC7012010213BE1D68DC2609E; Expires=Fri, 18-Dec-2020 00:22:56 GMT; Path=/; HttpOnly
Transfer-Encoding: chunked
X-Content-Type-Options: nosniff
X-Is-Logged-In: true
X-Transaction-ID: a8df4417c741

Services d'adoption

Adoption Services est une suite de solutions, à la fois de produits et de fonctionnalités, qui fournissent une assistance aux utilisateurs et des informations essentielles au moment opportun. Ces services incluent une aide intégrée au produit, des modaux, des visites guidées et des guides qui apprennent aux utilisateurs à interagir avec les pages de l'interface utilisateur qu'ils consultent dans leur instance.

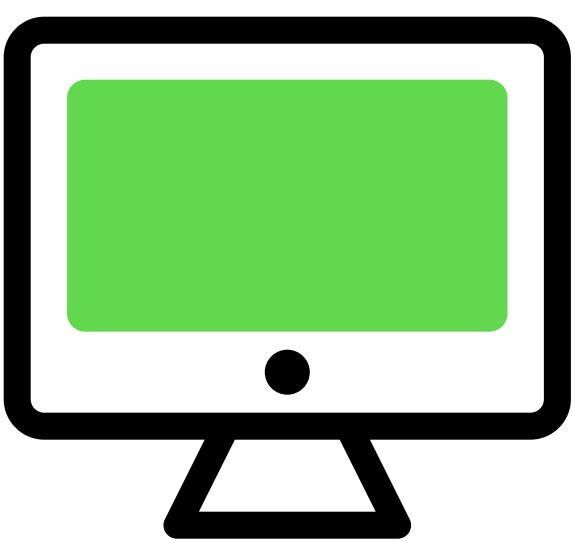
Premiers pas

Choisissez l'une des vignettes ci-dessous pour commencer.

Aide intégrée au produit



Modaux d'intégration



Créez des modaux d'intégration pour présenter aux utilisateurs de nouvelles expériences, de nouveaux produits et de nouvelles 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.

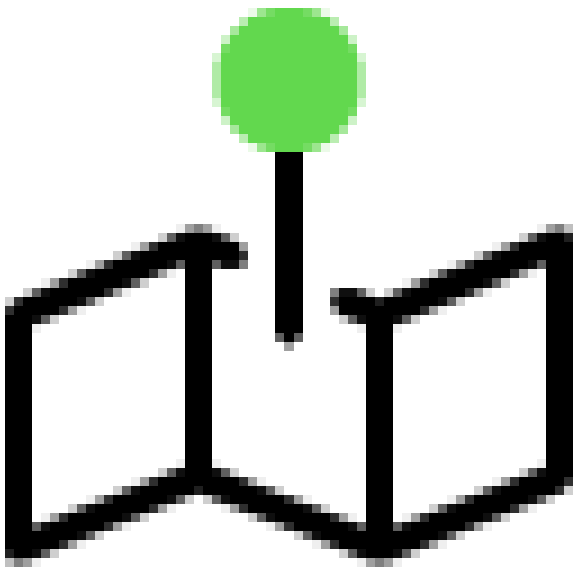
Fournissez aux utilisateurs des informations contextuelles utiles sur ce qu'ils peuvent accomplir lorsqu'ils utilisent un espace de travail configurable ou une page d'interface utilisateur spécifique.

Configuration guidée



Utilisez la configuration guidée pour passer en revue la configuration initiale de n'importe quel produit ou application qui fournit un module de configuration guidée.

Visites guidées



Utilisez des visites guidées pour fournir des procédures pas à pas des applications au sein de votre instance.

Pour plus d'informations sur la mise en route, consultez la vidéo suivante Démarrer avec Adoption Services.

Session Platform Academy : Prise en main d'Adoption Services

Aide intégrée au produit

Il existe deux types d'aide intégrée au produit pour aider les utilisateurs à comprendre l'interface utilisateur qu'ils utilisent : Aide incorporée et Help Center.

Vue d'ensemble

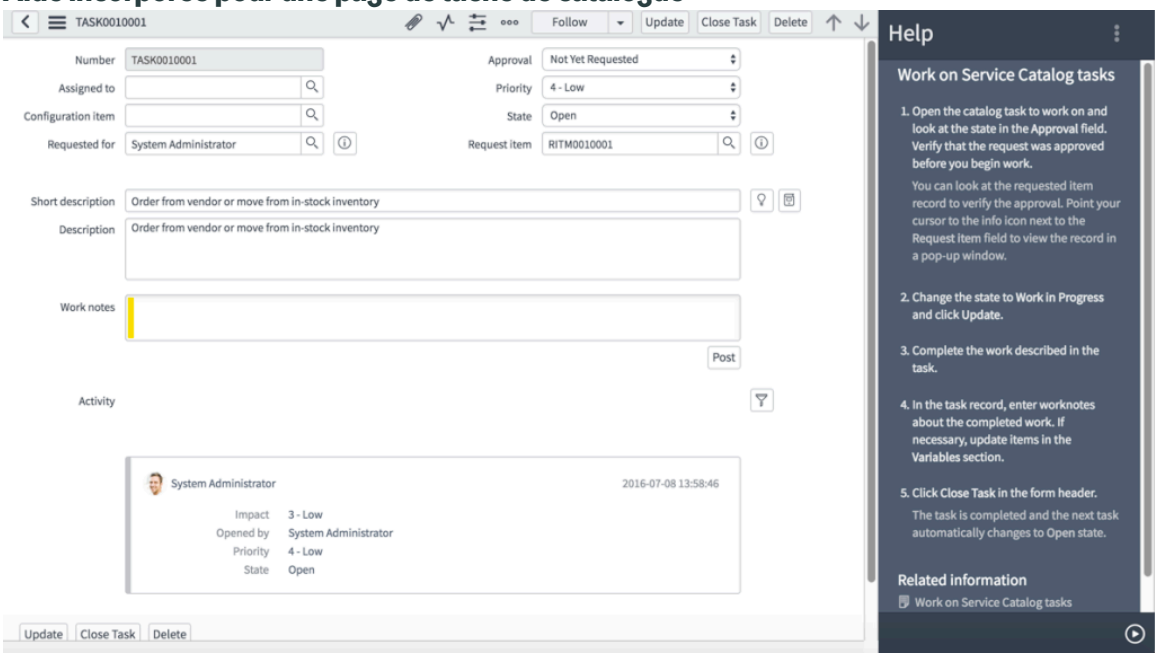
Pour les deux expériences d'aide intégrées au produit, ServiceNow® fournit du contenu d'aide prêt à l'emploi ; vous pouvez le remplacer ou créer votre propre contenu d'aide personnalisé en fonction des besoins de vos utilisateurs.

Aide incorporée fournit un contenu d'aide ciblé à un utilisateur dans une page de l'environnement classique en fonction du rôle de l'utilisateur. Pour plus d'informations, consultez Aide incorporée.

Traduction automatique

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

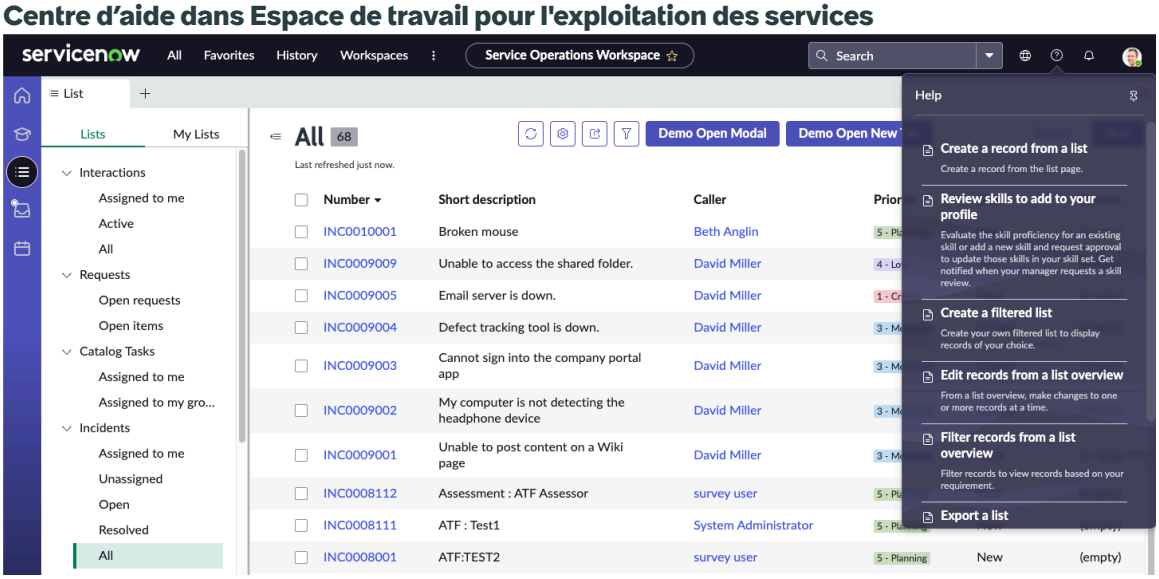
Aide incorporée pour une page de tâche de catalogue



Il Help Center s'agit du produit de nouvelle génération Aide incorporée pour les espaces de travail configurables. La fournit Help Center un contenu d'aide ciblé aux utilisateurs en fonction de leur rôle et en fonction de leur emplacement dans un espace de travail configurable ou une page créée avec .Cadre de travail de l'interface utilisateur Next Experience

Help CenterAide incorporée affichera du contenu, de sorte que vous n'avez pas besoin de réécrire le contenu que vous avez précédemment créé pour Aide incorporée. Pour plus d'informations, consultez Help Center.

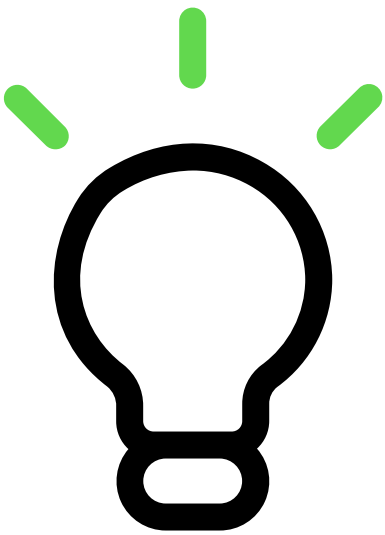
Centre d'aide dans Espace de travail pour l'exploitation des services



Traduction automatique

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

Premiers pas

Aide incorporée	Help Center
	
L’aide incorporée fournit un contenu d’aide ciblé à un utilisateur dans une page d’interface utilisateur, en fonction de son rôle.	Help Center est le produit d’aide incorporée de nouvelle génération pour les espaces de travail et les pages configurables basés sur le cadre de travail de l’interface utilisateur Next Experience. Help Center fournit un contenu d’aide ciblé aux utilisateurs d’une page d’interface utilisateur, en fonction du rôle de l’utilisateur.

Traduction automatique

Dépannage et demande d'aide

- Consultez la section Premiers pas avec le centre d’aide sur le ServiceNow Community
- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Aide incorporée

L’aide incorporée fournit un contenu d’aide ciblé à un utilisateur dans une page d’interface utilisateur, en fonction de son rôle. Certains contenus d’aide incorporés sont fournis avec l’instance de base. Votre organisation peut ajouter ou remplacer du contenu d’aide incorporée.

Vue d'ensemble

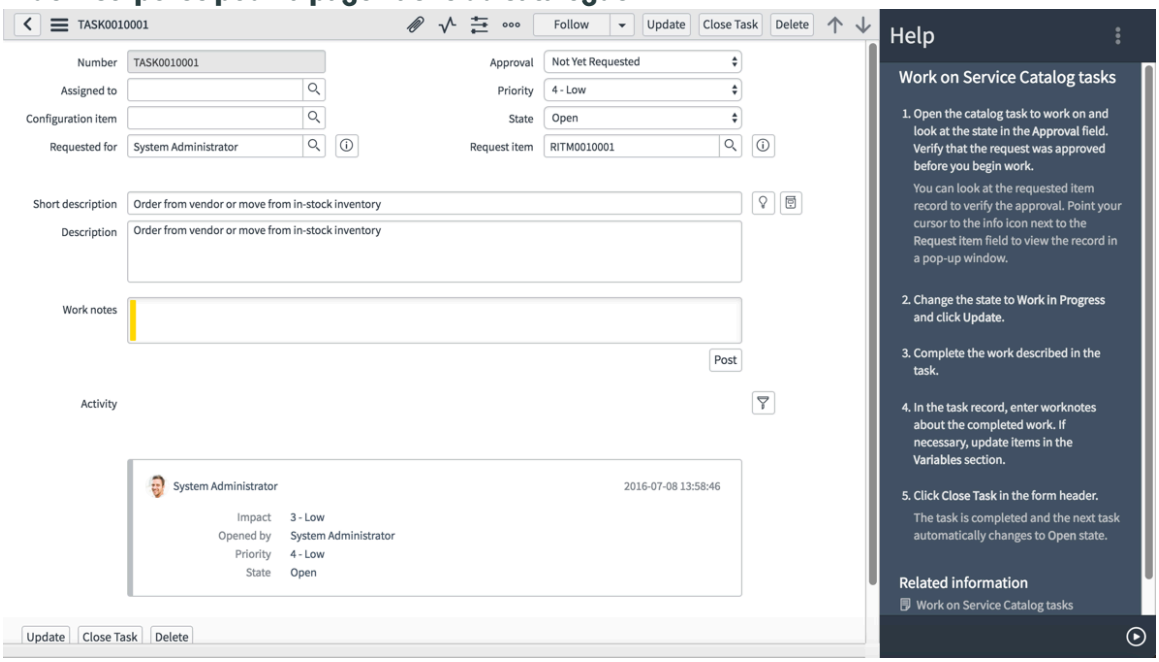
Remarque :
Requis : l’aide incorporée n’est disponible que dans Interface utilisateur principale. Pour espace de travail configurables, utilisez Help Center.

Le Aide incorporée module d’extension (com.glide.embedded_help) est actif par défaut pour toutes les instances nouvelles et mises à niveau. Le contenu d’aide incorporée s’affiche dans la barre

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

latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide. Si une aide incorporée existe pour la page de l'interface utilisateur actuelle, l'icône d'aide comporte un indicateur ( ).

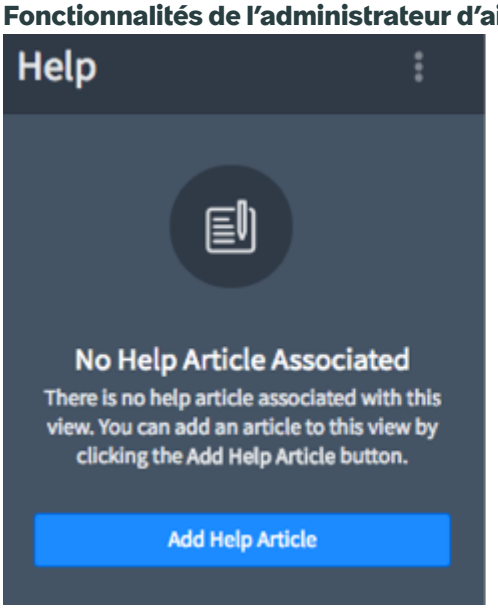
Aide incorporée pour la page Tâche du catalogue

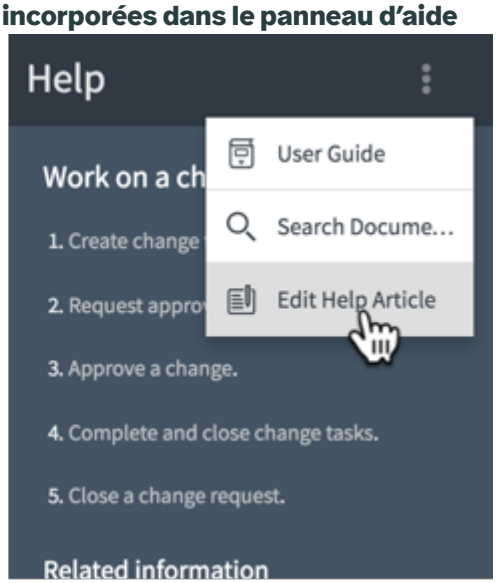


S'il n'y a pas d'aide incorporée pour une liste ou un formulaire, la barre latérale affiche les liens vers le Guide de l'utilisateur et la recherche de site de documentation. Cliquez sur **Rechercher dans la documentation** pour rechercher de la documentation sur cette fonctionnalité.

Les utilisateurs disposant du rôle embedded_help_admin ou administrateur peuvent ajouter de l'aide à la page. Ils peuvent également modifier le contenu personnalisé qui s'affiche pour une page. L'image suivante montre ce que l'administrateur voit lorsqu'il n'y a pas d'article d'aide et comment ouvrir un article existant. Si vous souhaitez modifier le contenu de l'aide du système de base, suivez les étapes décrites dans Ajouter une personnalisation Aide incorporée à partir d'une copie.

Fonctionnalités de l'administrateur d'aide incorporées dans le panneau d'aide



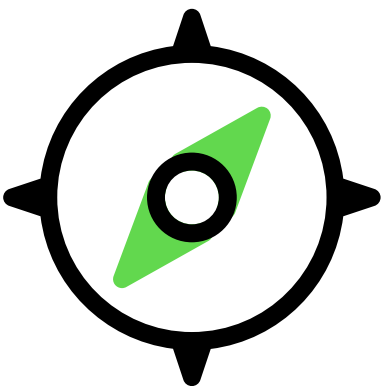
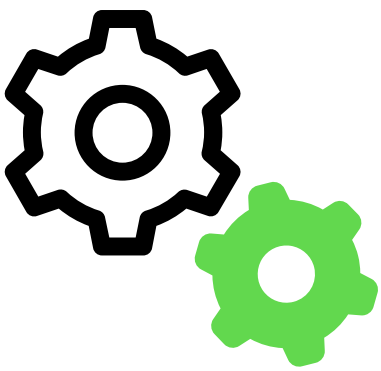
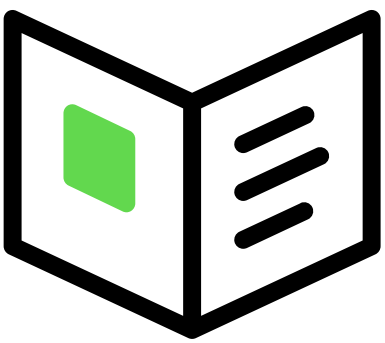


Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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’aide incorporée s’affiche en fonction du rôle de l’utilisateur. Si le contenu n’a pas de rôle associé, tous les utilisateurs le voient. Si le rôle est différent de admin, les utilisateurs ayant le rôle spécifié et les rôles supérieurs en voient le contenu. Par exemple, du contenu avec le rôle itil s’affiche pour itil, itil_admin et admin.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Référence
		
En savoir plus sur les fonctionnalités et les avantages de Aide incorporée .	Configurez le Aide incorporée contenu dans votre instance.	Passez en revue les propriétés système et les informations sur Domain Separation.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Explorer Aide incorporée

L’aide incorporée fournit un contenu d’aide ciblé à un utilisateur dans une page d’interface utilisateur, en fonction de son rôle. Certains contenus d’aide incorporés sont fournis avec l’instance de base. Votre organisation peut ajouter ou remplacer du contenu d’aide incorporée.

Vue d'ensemble de Aide incorporée

L’aide incorporée vous permet de fournir l’aide dont les utilisateurs ont besoin et de bénéficier des rubriques d’aide disponibles dans le système de base.Vous pouvez ajouter du nouveau contenu d’aide incorporée ou remplacer du contenu. Le remplacement du contenu implique la désactivation de la rubrique existante et l’ajout d’une rubrique.

Votre organisation peut vouloir ajouter ou remplacer du contenu d’aide incorporé pour certaines des raisons suivantes :

- Pour fournir de l’aide pour les applications personnalisées.
- Pour fournir des instructions plus spécifiques ou des vidéos incorporées décrivant votre processus business.
- Pour fournir du contenu d’aide incorporée là où il n’en existe pas pour une 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.

- Pour fournir du contenu d'aide incorporée dans des langues autres que l'anglais (par défaut).
- Pour fournir un contenu différent pour différents rôles.

Le nom de la page de l'interface utilisateur identifie le contenu d'aide incorporée. Pour trouver le nom de la page, recherchez le nom de la table dans l'URL de cette vue. Par exemple, le nom de page de la vue de liste des types de mesures d'évaluation est asmt_metric_type_list et se trouve à cette adresse : instancename.service-now.com/nav_to.do?uri=%2Fasmt_metric_type_list.do%3Fsysparm_userpref_module %. Le nom de page de la vue de formulaire est asmt_metric_type.

vous ne pouvez pas modifier le contenu d'une rubrique du système de base. Dans les rubriques du système de base, la case **Aide ServiceNow** en lecture seule est cochée. Si vous modifiez le contenu et essayez d'enregistrer les modifications, un message d'erreur s'affiche. Pour modifier les informations qui s'affichent dans une rubrique du système de base, effectuez une copie de la rubrique, ce qui décoche la case **d'aide ServiceNow** . Modifiez la rubrique avec votre contenu et enregistrez-la. Le contenu personnalisé prévaut sur le contenu d'aide ServiceNow et s'affiche lorsqu'un utilisateur ouvre l'aide pour cette page de l'interface utilisateur.

Workflow Aide incorporée

Le ServiceNow centre de données contient le réseau de distribution de contenu (CDN) où le contenu d'aide incorporé est stocké. Les rubriques de la table Contenu de l'aide incorporée (instance) locale [sys_embedded_help_content] sont renseignées à partir du CDN. Le contenu de l'aide dans le CDN est actualisé tous les 30 jours.

Lorsqu'un utilisateur accède à une page d'interface utilisateur, le processus d'aide incorporée affiche une rubrique personnalisée, le cas échéant pour le rôle de l'utilisateur. S'il n'existe pas de rubrique personnalisée, les étapes suivantes sont effectuées.

1. Vérifie d'abord le cache du navigateur et affiche le contenu s'il se trouve dans le cache. Il recherche ensuite dans la table Contenu de l'aide incorporée [sys_embedded_help_content] la rubrique d'aide incorporée correspondante avec le rôle et le qualificateur, le cas échéant.
   - Si une rubrique est trouvée, la date est vérifiée dans le champ **Dernière synchronisation** . Si la date est antérieure de 15 jours ou plus, elle place une demande dans la table File d'attente d'aide incorporée [sys_embedded_help_queue] avec la date de dernière synchronisation et l'ID de ressource.
   - Si une rubrique est introuvable, une demande avec la date actuelle et l'ID de ressource est placée dans la table File d'attente d'aide incorporée [sys_embedded_help_queue].
2. Dans la minute qui suit l'affichage de la page, le système traite la demande et vérifie le CDN. Dans le premier cas, la rubrique a été mise à jour depuis la **dernière date de synchronisation** . Dans les deux cas, au bout d'une minute, actualisez la page pour afficher le contenu.
   - Si la rubrique a été mise à jour, cette opération extrait la rubrique mise à jour dans la table et met à jour la date de **dernière synchronisation** .
   - Si la rubrique n'a pas été mise à jour, elle affiche la rubrique locale mise en cache ou de base de données et met à jour la date de **dernière synchronisation** .
3. Si la rubrique ne se trouvait pas dans la base de données locale, elle extrait la rubrique dans la table si elle existe sur le CDN. S'il n'existe pas, il n'y a pas d'action.

L'administrateur peut modifier la durée de synchronisation par défaut de 15 jours 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.

Configuration de l'aide incorporée

Planifiez et configurez les Aide incorporée rubriques dont les utilisateurs de votre organisation pourraient bénéficier.

Vue d'ensemble de la configuration

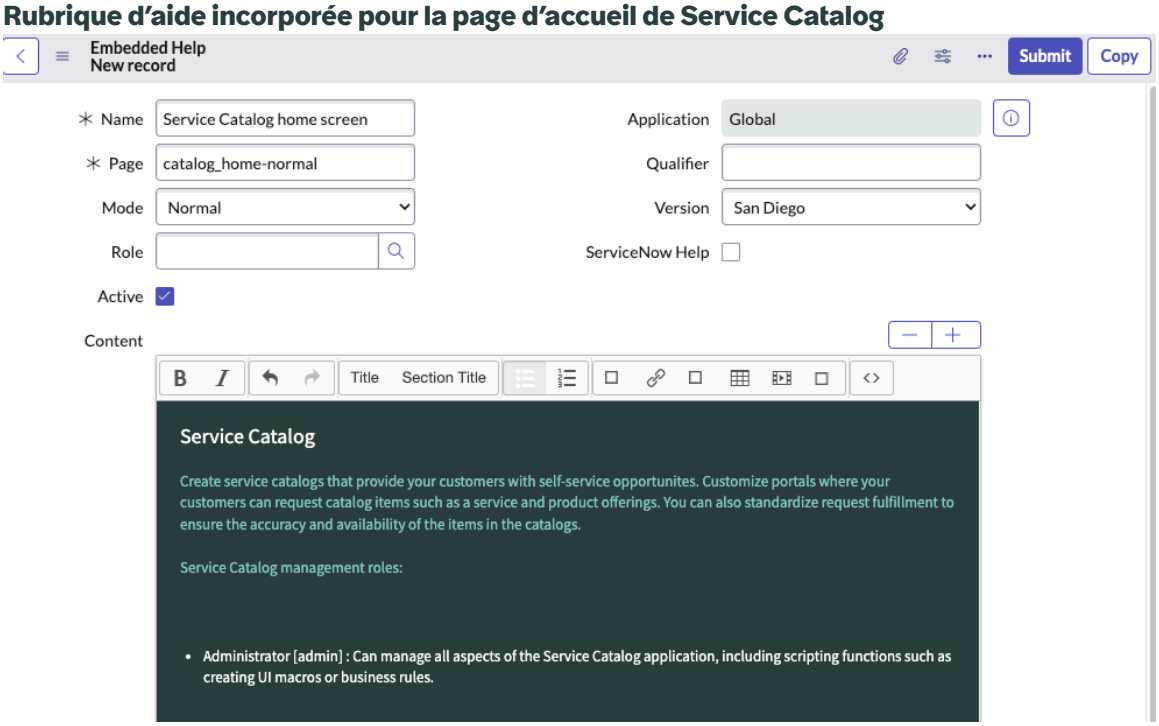
Vous devez commencer votre Aide incorporée configuration par la planification, notamment en identifiant les fonctionnalités, les formulaires et les listes sur lesquels vos utilisateurs pourraient avoir besoin de conseils supplémentaires. Ensuite, commencez à mapper et créez ou mettez à jour les rubriques que vous allez créer.

Aide incorporée Planification

Avant d'écrire une aide incorporée personnalisée, planifiez le contenu et notez les informations utilisées dans le formulaire d'aide incorporée. Une planification minutieuse permet de s'assurer que la rubrique apparaît pour la bonne page et le bon rôle.

Chaque page d'interface utilisateur peut afficher une aide incorporée, spécifiée dans le champ **Page** , comme illustré dans l'exemple suivant.

Rubrique d'aide incorporée pour la page d'accueil de Service Catalog



Lors de la planification des rubriques d'aide incorporées, réfléchissez à la façon dont les champs suivants sont utilisés et notez les valeurs dont vous avez besoin pour vos rubriques personnalisées.

Page

Identifiez et notez le nom de page de l'interface utilisateur qui se trouve dans l'URL lorsque la page s'affiche comme illustré. Si le nom de la page commence par un signe dollar, tel que $mid_server_user, incluez-le dans le nom de la page. Avant d'écrire une rubrique d'aide incorporée pour la page, recherchez le nom de la page pour localiser un fichier que vous pouvez copier.

Modificateur

- **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur disposant du rôle approprié qui accède à la page.
- **Le** contenu de la configuration s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans la configuration guidée.

Traduction automatique

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

De nombreuses rubriques d'aide incorporées dans le système de base sont destinées à la configuration guidée. Vous pouvez copier le contenu **de la configuration** et définir le **modificateur** sur **Normal** pour fournir rapidement de l'aide à tous les utilisateurs.

Qualificateur

Identifiez les pages pour lesquelles vous souhaitez une aide personnalisée et qui sont utilisées dans de nombreuses applications. Par exemple, la page home.do s'ouvre pour chaque module de page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. L'administrateur de l'aide incorporée peut utiliser des qualificateurs pour personnaliser le contenu d'une page commune dans l'instance.

Rôle

Spécifiez le rôle de niveau le plus bas pour fournir l'accès à cette rubrique d'aide incorporée. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, à moins qu'une autre rubrique liée à leur rôle n'existe pour la même page.

Par exemple, si vous ajoutez du contenu d'aide incorporée pour le rôle itil qui décrit votre processus de gestion pour la saisie des incidents, le rôle itil_admin voit également le contenu. Si vous écrivez une rubrique différente avec le rôle itil_admin, l'itil_admin voit ce contenu au lieu du contenu itil.

Produit

Rédigez du contenu uniquement pour la rubrique **Entreprise** . Vous pouvez copier une rubrique **Express** et changer ce champ en **Entreprise** , le cas échéant.

Version

Le contenu du système de base est généralement spécifié pour la version logicielle actuelle. Si vous modifiez le contenu d'une application personnalisée ou si vous souhaitez fournir des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.

Domaine

Si votre organisation utilise Domain Separation et personnalise le contenu de l'aide, spécifiez le domaine auquel le contenu s'applique.

ServiceNow Aide

Si la case est cochée, ce champ indique une rubrique du système de base. Vous ne pouvez pas modifier une rubrique du système de base, mais vous pouvez en créer une copie pour ajouter du contenu personnalisé.

Contenu

Vous pouvez utiliser les outils de mise en forme pour mettre en forme le contenu. La liste suivante décrit les limitations.

- Vous ne pouvez pas inclure d'images dans le contenu de l'aide incorporée.
- Pour intégrer une vidéo, vous devez coder les informations de la vidéo dans le code source <**<>**> vue. Le contenu vidéo de YouTube et Vimeo est pris en charge.
- Pour ajouter un lien d'informations connexes, vous devez utiliser une URL complète et non une URL relative.
- La meilleure pratique consiste à ne pas utiliser l'outil Mettre en surbrillance le texte, car la couleur peut rendre le texte illisible selon le thème sélectionné par l'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.

- Les modifications que vous apportez à l'aide incorporée ne sont pas automatiquement déployées sur une autre instance.
- Les changements apportés à la table d'aide incorporée ne sont pas capturés dans les ensembles de mises à jour, update_sync=false est défini intentionnellement.

Utiliser des qualificateurs dans Aide incorporée

L'administrateur de l'aide incorporée peut utiliser des qualificateurs pour personnaliser le contenu d'une page commune dans l'instance.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

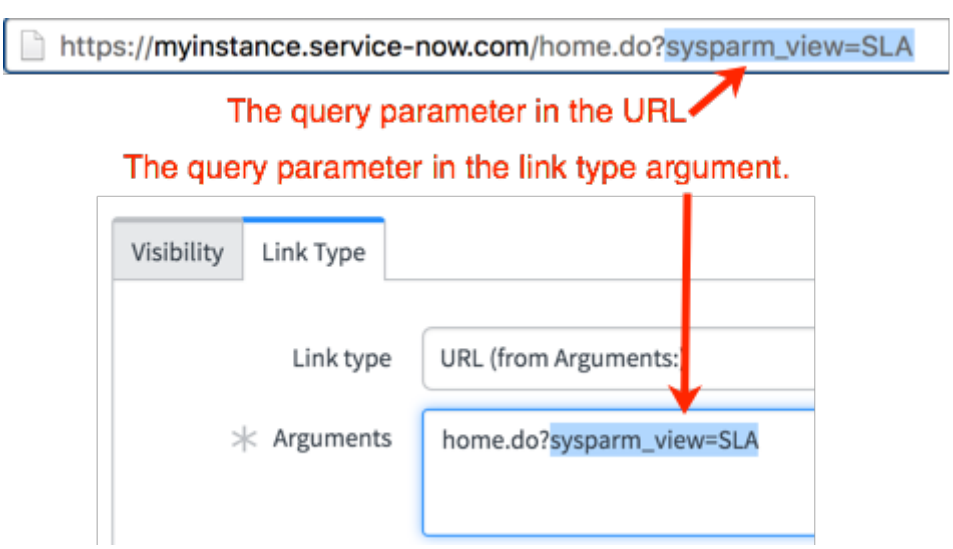
La page de home.do est ouverte pour chaque module de page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Les paramètres de requête spécifiés dans l'URL définissent la page d'accueil à ouvrir.

Imaginez que votre organisation souhaite fournir des instructions spécifiques pour la page d'accueil du SLA. Vous pouvez écrire du contenu d'aide incorporée personnalisé et utiliser un qualificateur pour atteindre cet objectif. Créez le qualificateur, puis associez-le au contenu d'aide incorporée personnalisé que vous écrivez.

Procédure

1. Pour obtenir les informations du qualificateur, ouvrez le module dans une nouvelle fenêtre de navigateur et copiez le paramètre de requête.

   Notez que le paramètre de requête utilise des traits de soulignement entre les mots au lieu de tirets ou de tirets.

   Vous pouvez également sélectionner le paramètre de requête à partir du champ **Arguments** sur le type de lien de module. Pour afficher le type de lien du module, cliquez sur l'icône de crayon en regard du module dans le navigateur d'application, puis cliquez sur l'onglet **Type de lien** .

2. Accédez à la **Aide incorporée** > **Qualificateurs d'aide**, puis cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez 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 Qualificatif d'aide incorporé

Champ	Description
Chemin d'accès	Entrez dans la page pour afficher le contenu de l'aide incorporée. N'incluez pas .do. Par exemple, pour la page d'accueil SLA, saisissez accueil.
Paramètres de requête	Saisissez les paramètres de requête ou l'argument de lien au format id=query_parameters. **⚠ Avertissement :** Si le paramètre de requête contient plusieurs mots, utilisez des traits de soulignement entre les mots plutôt que des tirets ou des tirets. Si vous utilisez des tirets ou des tirets, le système n'utilise que le premier mot du paramètre et ignore le reste.
Fragment	Entrez le #<string> à la fin de l'URL. Il est rare qu'il se trouve dans l'URL d'une page de l'instance. Si vous souhaitez une aide personnalisée pour une page qui se termine par #<string>, placez-la dans ce champ. **ⓘ Remarque :** La pratique éprouvée consiste à inclure au moins un paramètre de requête. Si ce n'est pas le cas, l'aide personnalisée s'affiche pour chaque page home.do . Vous pouvez utiliser le paramètre de requête, le fragment ou les deux.
Qualificateur	Saisissez le qualificatif à utiliser, par exemple sla_homepage. Enregistrez le qualificateur à utiliser dans l'enregistrement de contenu d'aide incorporée. **⚠ Avertissement :** Si le paramètre de requête contient plusieurs mots, utilisez des traits de soulignement entre les mots plutôt que des tirets ou des tirets. Si vous utilisez des tirets ou des tirets, le système n'utilise que le premier mot du paramètre et ignore le reste.

4. Cliquez sur **Envoyer**.
5. Suivez les étapes décrites dans Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée pour créer le contenu et incluez les informations suivantes.
   - **Nom** et **page** : la page pour laquelle vous avez créé le qualificateur, par exemple, **la page d'accueil**.
   - **Qualificateur** : le qualificateur que vous avez saisi, par exemple **sla_homepage**.

   ⓘ Remarque :
   Vous pouvez également copier une rubrique d'aide incorporée existante et saisir le qualificateur dans l'enregistrement copié.

6. Testez le qualificateur en ouvrant la page pour laquelle vous avez ajouté le contenu, puis en ouvrant le panneau d'aide.

   ⓘ Remarque :
   Si vous avez ajouté un rôle au contenu d'aide incorporée, assurez-vous d'être connecté en tant qu'utilisateur doté du rôle ou empruntez l'identité d'un utilisateur ayant ce 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.

Aide incorporée rôles

Le contenu d'aide incorporée peut être destiné aux utilisateurs ayant un rôle spécifié qui accèdent à la page d'interface utilisateur. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, à moins qu'une autre rubrique liée à leur rôle n'existe pour la même page.

Par exemple, si vous ajoutez du contenu d'aide incorporée pour le rôle itil qui décrit votre processus de gestion pour la saisie des incidents, le rôle itil_admin voit également le contenu. Si vous écrivez une rubrique différente avec le rôle itil_admin, l'itil_admin voit ce contenu au lieu du contenu itil.

Priorité du rôle d'aide incorporée

La priorité du rôle d'aide incorporée est stockée dans la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role]. Chaque rôle se voit affecter un numéro d'ordre de priorité par défaut basé sur le nom du rôle dans la table Rôles [sys_user_role].

Numéros d'ordre de priorité de l'aide incorporée par défaut

Numéro de commande	Nom du rôle
10	administrateur Exemples : administrateur, chat_admin, pa_admin survey_admin Exception : itil_admin
100	gestionnaire ou itil_admin Exemples : itil_admin, catalog_manager, content_manager sla_manager
300	ITIL (uniquement)
1 000	Tous les autres rôles ou aucun rôle (utilisateur ESS) Exemples : approver_user, financial_management_user, personalize_form template_editor

La priorité s'exécute du nombre le plus bas au nombre le plus élevé, ce qui signifie que le contenu d'aide incorporée sans rôle s'affiche uniquement si aucun autre contenu n'est disponible pour la page d'interface utilisateur et le rôle de l'utilisateur. Tout le contenu du système de base est destiné à un rôle, sauf si le contenu est destiné à tous les utilisateurs, y compris les utilisateurs ESS. Lorsque vous ajoutez un rôle, tel qu'un rôle pour une application personnalisée, il est automatiquement ajouté à la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role] avec l'ordre par défaut approprié. Vous pouvez modifier l'ordre de priorité au besoin.

Si une page nécessite un contenu d'aide différent pour différents rôles, des rubriques distinctes doivent être ajoutées. Par exemple, les utilisateurs sans rôle défini peuvent accéder à la page incident.do , qui s'ouvre sur une vue adaptée à leur rôle.

La liste suivante décrit comment le contenu de différents rôles peut être ciblé pour le formulaire Incident.

Administrateur

Fournit des informations et des liens pour faciliter la configuration du formulaire Incident.

itil_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.

Décrit comment surveiller la progression de l'incident.

itil

Décrit comment travailler sur un incident.

Aucun rôle

Explique les éléments que l'utilisateur peut examiner et modifier dans la vue libre-service du formulaire Incident.

Modifier la priorité du rôle d'aide incorporée

Vous pouvez modifier l'ordre de priorité par défaut affecté à un rôle dans la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role]. L'ordre de priorité détermine le contenu d'aide incorporé auquel un utilisateur accède sur une page d'interface utilisateur, en fonction des rôles affectés à l'utilisateur.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous ajoutez un rôle, tel qu'un rôle pour une application personnalisée, il est automatiquement ajouté à la table Priorité du rôle d'aide incorporée [sys_embedded_help_role] avec l'ordre par défaut approprié. Vous pouvez modifier la priorité du rôle, y compris ajouter des numéros de priorité entre les numéros de priorité par défaut, le cas échéant.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aide incorporée** > **Priorité du rôle** et localisez le rôle pour modifier la priorité.
2. Double-cliquez sur la valeur dans la colonne **Ordre** pour ouvrir l'éditeur de liste.
3. Saisissez le nouveau numéro d'ordre de priorité et cliquez sur la coche verte pour l'enregistrer.

Aide incorporée Internationalisation

L'internationalisation de l'aide incorporée vous offre la possibilité de localiser votre contenu d'aide incorporée dans une variété de langues afin de répondre aux besoins des utilisateurs dans le monde entier. Vous pouvez rédiger votre contenu d'aide incorporée dans la langue de votre choix et décider des langues à afficher.

Les enregistrements de contenu d'aide incorporée existants sont écrits en anglais par défaut. Vous pouvez traduire le contenu d'aide incorporée en anglais fourni avec le système de base dans d'autres langues pour répondre à vos besoins. Vous pouvez également créer du contenu d'aide incorporée personnalisé dans la langue de votre choix.

Comprendre le contenu d'aide incorporé localisé

Pour traduire le contenu d'aide incorporée en anglais dans une autre langue ou pour créer du contenu d'aide incorporée dans une langue autre que l'anglais, votre session de travail doit être configurée dans la langue dans laquelle vous souhaitez écrire. Par exemple, vous devez travailler dans une session en français si vous souhaitez écrire du contenu d'aide incorporée en français. Reportez-vous à la section Paramètres de localisation pour plus d'informations.

Configurez le contenu d'aide incorporée pour qu'il s'affiche dans la langue de votre choix en accédant au champ **Langue** de la table File d'attente d'aide incorporée [sys_embedded_help_queue]. En fonction des traductions en langue étrangère activées sur votre instance, vous pouvez choisir la langue dans laquelle afficher votre contenu d'aide incorporée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 contenu de l'aide incorporée est disponible dans une langue particulière et que les utilisateurs utilisent cette langue dans une instance, ils verront l'aide incorporée disponible dans la langue souhaitée.

Utilisation du contenu d'aide incorporé localisé

Lorsqu'un utilisateur demande un enregistrement de contenu d'aide incorporé, l'enregistrement de file d'attente d'aide incorporée associé est rempli en conséquence et la langue spécifiée dans l'enregistrement de file d'attente d'aide incorporée est définie sur la langue de la session active.

Lorsque le contenu de l'aide incorporée est disponible dans la langue de session d'un utilisateur, le contenu s'affiche dans cette même langue. Si le contenu d'aide incorporé n'est pas disponible dans la langue de la session de l'utilisateur, le contenu en anglais s'affiche. Toutefois, si vous ne souhaitez pas afficher de contenu en anglais dans une session autre que l'anglais, vous pouvez configurer la sys_property sur False (la valeur par défaut est True).

Hiérarchisation du contenu de l'aide incorporée

L'affichage du contenu d'aide incorporée dans la langue de la session de l'utilisateur est prioritaire sur tous les autres mécanismes, tels que le rôle, le fait que le contenu ait été créé par l'utilisateur ou non et la dernière version du contenu.

Lorsqu'un utilisateur se trouve dans une session de travail dans une langue autre que l'anglais, la priorité d'affichage du contenu de l'aide incorporée est la suivante :

1. Le contenu dans la langue de la session de travail (autre que l'anglais) s'affiche, s'il est disponible.
2. Le contenu créé par l'utilisateur s'affiche lorsque le contenu dans la langue de la session de travail n'est pas disponible.
3. Le contenu lié à la version s'affiche lorsque la langue de la session de travail et le contenu créé par l'utilisateur ne sont pas disponibles.

Par exemple, si un utilisateur administrateur se trouve dans une session de travail en langue française et demande du contenu d'aide incorporée, mais que le contenu en langue française n'est pas disponible pour le rôle administrateur, le contenu dans la même langue que pour un rôle inférieur s'affiche s'il est disponible.

S'il n'existe pas de contenu d'aide incorporée pour le rôle d'administrateur Français, mais qu'il existe du contenu pour les rôles d'administrateur Français itil et anglais, le rôle itil Français a priorité sur le rôle administrateur anglais. Le contenu en langue française s'affichera au niveau du rôle ITIL.

Créer une aide incorporée internationalisée

Traduisez le contenu d'aide incorporée en anglais fourni dans d'autres langues ou créez du contenu d'aide incorporée personnalisé dans la langue de votre choix.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Tous les enregistrements de contenu d'aide incorporée sont en anglais par défaut. Pour créer un enregistrement de contenu d'aide incorporée dans une langue autre que l'anglais, il doit d'abord y avoir un enregistrement de contenu en anglais dans la table Aide incorporée [sys_embedded_help_content]. L'enregistrement de contenu d'aide incorporée en anglais est parent de tous les autres enregistrements de contenu d'aide incorporée dans 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.

autres langues. Une fois que vous avez créé un enregistrement de contenu d'aide incorporée dans une langue autre que l'anglais, il se trouve dans la table Textes traduits [sys_translated_text].
Pour traduire le contenu anglais fourni dans une autre langue, créez une copie de l'enregistrement de contenu en anglais et enregistrez l'enregistrement de copie modifié, dans une langue autre que l'anglais. Le nouvel enregistrement est enregistré dans la table Textes traduits [sys_translated_text]. Reportez-vous à Ajouter une aide incorporée personnalisée à partir d'une copie pour traduire le contenu d'aide incorporée disponible.

Pour créer un enregistrement de contenu d'aide incorporée personnalisé dans une langue autre que l'anglais, votre instance de travail doit être configurée dans la même langue que celle dans laquelle vous avez l'intention d'écrire. Vous créez un contenu d'aide incorporé personnalisé dans une langue autre que l'anglais lorsque le contenu d'aide incorporée en anglais n'est pas disponible à la copie.

Après avoir créé un enregistrement de contenu d'aide incorporée dans une langue autre que l'anglais, vous devez créer le même enregistrement de contenu en anglais et le stocker dans la table Aide incorporée [sys_embedded_help_content]. L'enregistrement de contenu d'aide incorporée en anglais est parent de toutes les autres langues.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**.
2. Ouvrez la rubrique d'aide incorporée à copier.
   Vous pouvez également ouvrir une rubrique d'aide incorporée en sélectionnant **Modifier l'article d'aide** dans le menu du volet d'aide incorporée.
3. Mettez à jour les champs comme il convient.

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique d'aide incorporée.
Page	Page d'interface utilisateur à laquelle cette rubrique correspond. En règle générale, vous ne modifiez pas le nom de la page.
Modificateur	○ **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur disposant du rôle approprié qui accède à la page. ○ **Le** contenu de la configuration s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans la configuration guidée.
Rôle	Le rôle pour lequel la rubrique a été écrite vous aidera. Les utilisateurs affectés au rôle voient le contenu lorsqu'ils accèdent à la page d'interface utilisateur associée. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, à moins qu'une autre rubrique liée à leur rôle n'existe pour la même page.Pour plus d'informations, voir Aide incorporée rôles
Actif	Spécifie si ce contenu s'affiche pour la page d'interface utilisateur. Décochez la case pour empêcher le contenu d'être disponible.
Produit	**Enterprise** est la valeur par défaut et ne doit pas être modifiée.
Qualificateur	Le qualificateur qui fournit une aide incorporée personnalisée pour une page d'interface utilisateur commune.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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, la page de home.do est ouverte pour chaque module de page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Créez le qualificateur avant de le saisir dans cet enregistrement d'aide incorporée.
Version	Version appropriée de cette rubrique. Si vous modifiez le contenu d'une application personnalisée ou si vous souhaitez fournir des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.
Dernière synchronisation	La date et l'heure auxquelles le contenu mis à jour du CDN a été vérifié pour la dernière fois. Lorsqu'un utilisateur accède à cette page d'interface utilisateur, la plateforme détermine si la date et l'heure de la dernière synchronisation remontent à plus de 15 jours. Si c'est le cas, le contenu mis à jour du CDN est vérifié et la date est actualisée. **Remarque :** L'administrateur peut modifier la durée de la dernière synchronisation dans les propriétés système.
Ordre	L'ordre par défaut dépend du rôle et détermine le contenu à afficher lorsque l'utilisateur dispose d'un rôle affecté. Pour plus d'informations, consultez Aide incorporée rôles.
Domaine	Spécifiez le domaine pour lequel ce contenu est utilisé, le cas échéant. Ce champ apparaît dans le formulaire si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.

4. Dans le champ **Contenu** , mettez à jour le texte à l'aide des outils de mise en forme HTML selon vos besoins.
   Si vous ajoutez un lien, saisissez l'URL complète de la page Web. Une bonne pratique consiste à sélectionner **Nouvelle fenêtre (_blank)** comme **cible**.

   Remarque :
   N'ajoutez pas d'images dans une rubrique d'aide incorporée. Les images sont supprimées de la section de contenu lors de la sauvegarde de l'enregistrement.

   Pour ajouter une vidéo incorporée, reportez-vous à la section Intégrer du contenu vidéo dans des rubriques d'aide.

5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre ligne sous les tableaux, les vidéos ou les liens connexes, cliquez sur l'icône de nouvelle ligne (⏎).

6. Cliquez sur **Copier** dans l'en-tête du formulaire.
   La rubrique modifiée est enregistrée et la liste s'affiche à nouveau. La case à cocher **Aide ServiceNow** est décochée dans la rubrique enregistrée.

Ajouter une personnalisation Aide incorporée à partir d'une copie

Pour personnaliser l'aide incorporée pour votre organisation, vous pouvez modifier une rubrique dans le système de base et l'enregistrer en tant que copie.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou 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

Dans les rubriques du système de base, la case **Aide ServiceNow** en lecture seule est cochée. Lorsque vous créez une copie, la case à cocher **Aide de ServiceNow** est décochée, ce qui vous permet de modifier le contenu.

Lorsqu'un utilisateur accède à une page de l'interface utilisateur pour laquelle un contenu personnalisé existe, le contenu personnalisé s'affiche à la place du contenu du système de base.

Remarque :
Les enregistrements d'aide incorporés sont également utilisés pour créer du contenu pour le Help Center fichier dans un espace de travail configurablefichier . Pour plus d'informations, consultez Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**.
2. Ouvrez la rubrique d'aide incorporée à copier.
   Vous pouvez également ouvrir une rubrique d'aide incorporée en sélectionnant **Modifier l'article d'aide** dans le menu du volet d'aide incorporée.
3. Mettez à jour les champs comme il convient.

Champ	Description
Nom	Nom de la rubrique d'aide incorporée.
Page	Page d'interface utilisateur à laquelle cette rubrique correspond. En règle générale, vous ne modifiez pas le nom de la page. **Remarque :** Si vous utilisez l'enregistrement d'aide incorporée pour l'afficher dans , Help Centercomme décrit dans Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables, saisissez la même valeur dans les champs Nom et Page, en remplaçant les espaces par des traits de soulignement dans le champ Page.
Mode	○ **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur disposant du rôle approprié qui accède à la page. ○ **Le** contenu de la configuration s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans la configuration guidée.
Rôle	Le rôle pour lequel la rubrique a été écrite vous aidera. Les utilisateurs affectés au rôle voient le contenu lorsqu'ils accèdent à la page d'interface utilisateur associée. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, à moins qu'une autre rubrique liée à leur rôle n'existe pour la même page.Pour plus d'informations, voir Aide incorporée rôles
Actif	Spécifie si ce contenu s'affiche pour la page d'interface utilisateur. Décochez la case pour empêcher le contenu d'être disponible.
Produit	**Enterprise** est la valeur par défaut et ne doit pas être modifiée.
Qualificateur	Le qualificateur qui fournit une aide incorporée personnalisée pour une page d'interface utilisateur commune.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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, la page de home.do est ouverte pour chaque module de page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Créez le qualificateur avant de le saisir dans cet enregistrement d'aide incorporée.
Version	Version appropriée de cette rubrique. Si vous modifiez le contenu d'une application personnalisée ou si vous souhaitez fournir des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.
Dernière synchronisation	La date et l'heure auxquelles le contenu mis à jour du CDN a été vérifié pour la dernière fois. Lorsqu'un utilisateur accède à cette page d'interface utilisateur, la plateforme détermine si la date et l'heure de la dernière synchronisation remontent à plus de 15 jours. Si c'est le cas, le contenu mis à jour du CDN est vérifié et la date est actualisée. **Remarque :** L'administrateur peut modifier la durée de la dernière synchronisation dans les propriétés système.
Ordre	L'ordre par défaut dépend du rôle et détermine le contenu à afficher lorsque l'utilisateur dispose d'un rôle affecté. Pour plus d'informations, consultez Aide incorporée rôles.
Domaine	Spécifiez le domaine pour lequel ce contenu est utilisé, le cas échéant. Ce champ apparaît dans le formulaire si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.

4. Dans le champ **Contenu** , mettez à jour le texte à l'aide des outils de mise en forme HTML selon vos besoins.
   Si vous ajoutez un lien, saisissez l'URL complète de la page Web. Une bonne pratique consiste à sélectionner **Nouvelle fenêtre (_blank)** comme **cible**.

   Remarque :
   N'ajoutez pas d'images dans une rubrique d'aide incorporée. Les images sont supprimées de la section de contenu lors de la sauvegarde de l'enregistrement.

   Pour ajouter une vidéo incorporée, reportez-vous à la section Intégrer du contenu vidéo dans des rubriques d'aide.

5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre ligne sous les tableaux, les vidéos ou les liens connexes, cliquez sur l'icône de nouvelle ligne (⏎).

6. Cliquez sur **Copier** dans l'en-tête du formulaire.
   La rubrique modifiée est enregistrée et la liste s'affiche à nouveau. La case à cocher **Aide ServiceNow** est décochée dans la rubrique enregistrée.

Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée

Vous pouvez créer une nouvelle rubrique d'aide incorporée personnalisée, par exemple, si vous avez une application personnalisée et que vous souhaitez fournir de l'aide aux utilisateurs.

Avant de commencer
Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous rédigez du contenu pour vos utilisateurs, gardez à l'esprit les limites 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 ne pouvez pas inclure d'images dans le contenu de l'aide incorporée.
- Pour intégrer une vidéo, vous devez coder les informations de la vidéo dans le code source <**<>**> vue. Le contenu vidéo de YouTube et Vimeo est pris en charge.
- Pour ajouter un lien d'informations connexes, vous devez utiliser une URL complète et non une URL relative.
- La meilleure pratique consiste à ne pas utiliser l'outil Mettre en surbrillance le texte, car la couleur peut rendre le texte illisible selon le thème sélectionné par l'utilisateur.
- Les modifications que vous apportez à l'aide incorporée ne sont pas automatiquement déployées sur une autre instance.
- Les changements apportés à la table d'aide incorporée ne sont pas capturés dans les ensembles de mises à jour, update_sync=false est défini intentionnellement.

Remarque :
Les enregistrements d'aide incorporés sont également utilisés pour créer du contenu pour le Help Center fichier dans un espace de travail configurablefichier . Pour plus d'informations, consultez Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**.
2. Cliquez sur **Nouveau**.
3. Complétez le formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez le nom de la rubrique d'aide incorporée. Un nom typique est le titre de la page à laquelle il s'applique.
Page	Entrez la page de l'interface utilisateur pour laquelle ce contenu fournit de l'aide, sans l'extension de fichier .do.  /nav_to.do?uri=%2Fsc_cat_item_list.do% **Remarque :** Si vous utilisez l'enregistrement d'aide incorporée pour l'afficher dans , Help Centercomme décrit dans Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables, saisissez la même valeur dans les champs Nom et Page, en remplaçant les espaces par des traits de soulignement dans le champ Page.
Modificateur	Sélectionnez le modificateur, généralement **Normal**. ○ **Le contenu normal** s'affiche pour tout utilisateur disposant du rôle approprié qui accède à la page. ○ **Le** contenu de la configuration s'affiche lorsque la page est accessible à partir d'un lien dans la configuration guidée.
Rôle	Sélectionnez le rôle pour lequel la rubrique est écrite. Tous les rôles qui contiennent le rôle voient également le contenu, à moins qu'une autre rubrique liée à leur rôle n'existe pour la même page.Pour plus d'informations, voir Aide incorporée 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.

Champ	Description
Actif	Cochez la case pour afficher ce contenu. Décochez la case pour empêcher le contenu d'être disponible, par exemple, pour que quelqu'un le vérifie avant d'y accéder sur la page de l'interface utilisateur.
Produit	**Enterprise** est la valeur par défaut et ne doit pas être modifiée.
Qualificateur	Le qualificateur qui fournit une aide incorporée personnalisée pour une page d'interface utilisateur commune. Par exemple, la page de home.do est ouverte pour chaque module de page d'accueil et pour de nombreux modules de tableau de bord. Créez le qualificateur avant de le saisir dans cet enregistrement d'aide incorporée. **Remarque :** Les ID dynamiques sont pris en charge dans les paramètres d'acheminement du qualificatif d'aide incorporé. Par exemple, l'ajout de $dynamic_value$ dans le champ fragment rend votre contenu disponible pour la même URL, même lorsque la valeur change. Cela peut se produire lors de la sélection de différentes langues pour la même page.
Version	Sélectionnez une version, si elle est différente de la version actuelle de votre instance. Pour fournir du contenu pour une application personnalisée ou des informations pertinentes pour le processus business de votre organisation, sélectionnez **Tout**.
Ordre	Modifiez le rôle par défaut, si nécessaire. L'ordre par défaut est basé sur le rôle sélectionné. Pour plus d'informations sur les numéros de priorité de commande par défaut, reportez-vous à Aide incorporée rôles.
Domaine	Spécifiez le domaine pour lequel ce contenu est utilisé, le cas échéant. Ce champ apparaît dans le formulaire si l'administrateur a configuré le formulaire pour l'afficher.

4. Dans le champ **Contenu** , saisissez le texte à l'aide des outils de mise en forme HTML selon vos besoins. Si vous ajoutez un lien, saisissez l'URL complète de la page Web. Une bonne pratique consiste à sélectionner **Nouvelle fenêtre (_blank)** comme **cible**.

   Remarque :
   N'ajoutez pas d'images dans une rubrique d'aide incorporée. Les images sont supprimées de la section de contenu lors de la sauvegarde de l'enregistrement.

   Pour ajouter une vidéo incorporée, reportez-vous à la section Intégrer du contenu vidéo dans des rubriques d'aide.

5. **Facultatif :** Pour ajouter une autre ligne sous les tableaux, les vidéos ou les liens connexes, cliquez sur l'icône de nouvelle ligne (⏎).

6. Cliquez sur **Envoyer**.

Intégrer du contenu vidéo dans des rubriques d'aide

Vous pouvez incorporer un lien vers un contenu vidéo dans une rubrique d'aide incorporée personnalisée. Le contenu vidéo YouTube et Vimeo est pris en charge.

Avant de commencer

Rôle requis : embedded_help_admin ou admin

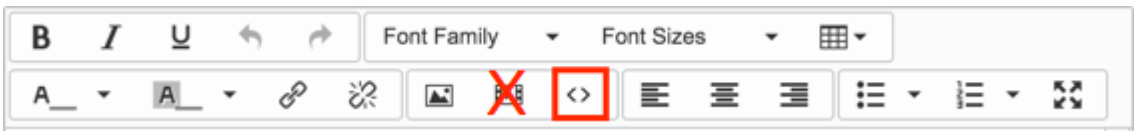
Traduction automatique

© 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

Vous ne pouvez pas utiliser l'icône Insérer/modifier une vidéo dans l'éditeur HTML pour intégrer la vidéo. Vous devez saisir le code source.

Icônes de l'éditeur HTML



L'administrateur peut désactiver la possibilité pour les utilisateurs de voir la vidéo incorporée dans le Propriétés système de Aide incorporéefichier .

Procédure

1. Procédez comme suit pour obtenir le code incorporé de la vidéo.

a. Accédez à l'emplacement de la vidéo sur YouTube ou Vimeo.

b. Ouvrez l'option **Partager** pour la vidéo.
Sur YouTube, le texte apparaît sous la vidéo. Dans Vimeo, cliquez sur l'icône de partage à côté de la vidéo.

c. Sous **Incorporer**, sélectionnez le code et collez-le dans un éditeur de texte.

d. Modifier le code pour l'entourer d'un et supprimez les éléments qui ne sont pas affichés dans la page de contenu d'aide incorporée.

Example

Par exemple, voici le code d'intégration d'une vidéo YouTube. Le code modifié contient également un titre pour la vidéo embarquée entourée d'un <p> étiquette.

```
<iframe width="560" height="315" src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 frameborder="0" allowfullscreen></iframe>
```

Après modification, le code ressemble à ceci.

```
<div class="video"><iframe src="https://www.youtube.com/embed/bqh-5yew2yQ"
 allowfullscreen=""></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Le code intégré Vimeo a plus d'attributs. Retirez-les pour qu'ils ressemblent à l'exemple suivant. Remarquez la différence entre YouTube et Vimeo pour l'attribut *allowfullscreeen* .

```
<div class="video"><iframe src="https://player.vimeo.com/video/67392563"
 frameborder="0"  allowfullscreen></iframe>
<p class="p">Video: Work at Now</p>
</div>
```

Remarque :

Comme indiqué dans les exemples, placez les balises et les `<iframe><p>` balises dans une `<div class="video">` balise. Si l'administrateur désactive la propriété d'affichage du contenu vidéo, tout le contenu de la `<div class="video">` balise est masqué.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Accédez à la **Aide incorporée** > **Contenu de l'aide**, puis ouvrez la rubrique d'aide personnalisée pour intégrer une vidéo.
3. Cliquez sur l'icône du code source (**<>**).
4. Positionnez votre curseur à la fin de la ligne au-dessus de l'emplacement de la vidéo.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour passer à une ligne vide et saisissez le code intégré que vous avez modifié.
6. Cliquez sur **OK,** puis sur **Mettre à jour**.
7. Pour vérifier que la vidéo s'affiche, ouvrez la page qui affiche le contenu que vous venez de mettre à jour, puis ouvrez le panneau d'aide.

Référence Aide incorporée

Les rubriques de référence fournissent des informations sur les propriétés système que vous devrez peut-être configurer, ainsi que des informations de base sur Domain Separation.

Propriétés système de Aide incorporée

L'aide incorporée est active par défaut sur votre instance. L'administrateur peut modifier les propriétés système pour modifier la façon dont l'instance interagit avec l'aide incorporée.

L'administrateur accède à **Aide incorporée** > **Propriétés** pour modifier ces propriétés.

Propriétés système d'aide incorporée

Nom	Description
com.glide.embedded_help.auto_close	Ferme automatiquement le volet d'aide lorsque l'utilisateur clique sur **Démarrer une visite guidée** ou **Retour à la configuration guidée**. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.glide.embedded_help.cdn_timeout	Durée, en millisecondes, pendant laquelle un contenu extrait du réseau de distribution de contenu (CDN) expire. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 2 000
com.glide.embedded_help.enabled	Active le module d'extension d'aide incorporé pour activation. • Type : true | false • Valeur par défaut : true
com.glide.embedded_help.enable_video	Permet aux utilisateurs de voir les vidéos incorporées dans le contenu de l'aide. L'administrateur peut intégrer une vidéo et une description, mais si cette propriété est **définie sur false**, la vidéo et la description sont masquées dans le panneau d'aide. • Type : true | false • Valeur par défaut : 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.

Propriétés système d'aide incorporée (suite)

Nom	Description
	Remarque : Lorsque vous intégrez du contenu vidéo, placez le code et la description de la vidéo à l'intérieur d'une `<div class="video">` balise. Si vous désactivez la propriété, le contenu à l'intérieur de la `<div class="video">` balise est masqué lorsque le contenu est affiché.
com.glide.embedded_help.sync	Permet à l'instance de rechercher du contenu mis à jour dans le CDN lorsqu'un utilisateur accède à une page de l'interface utilisateur. L'instance vérifie la date de **dernière synchronisation** dans la rubrique par rapport à la fréquence spécifiée pour déterminer s'il faut rechercher du contenu mis à jour dans le CDN. • Type : true | false • Valeur par défaut : true Si la propriété est désactivée (false), le contenu de l'aide incorporée n'est jamais synchronisé avec les mises à jour des rubriques CDN.
com.glide.embedded_help.sync_frequency	Spécifie le nombre de jours devant s'écouler depuis la **dernière date de synchronisation** dans la rubrique pour que le processus d'aide incorporée recherche du contenu mis à jour dans le CDN. • Type : nombre entier • Valeur par défaut : 15
com.glide.embedded_help.sync_self_hosted	Spécifie si une instance auto-hébergée synchronise le contenu avec le CDN. • Type : true | false • Valeur par défaut : false
com.glide.embedded_help.url	Répertorie l'emplacement à partir duquel l'aide incorporée est récupérée dynamiquement. • Type : chaîne • Valeur par défaut : varie
com.glide.embedded_help.version	Spécifie la version de l'instance pour laquelle l'aide est affichée. • Type : chaîne • Valeur par défaut : Jakarta Si le champ est vide, affiche l'aide pour la version que l'instance 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.

La propriété système suivante est disponible en accédant à la table [sys_properties].

Nom	Description
com.glide.embedded_help.guided_setup.persist_actions	Active les actions de Configuration guidée dans le panneau d'aide incorporé qui sont basées sur des états à afficher sur toutes les pages. Par exemple, l'action **Marquer comme terminée** . Le comportement par défaut (faux) consiste à afficher uniquement les actions sur la première page de Configuration guidée. • Type : true | false • Valeur par défaut : false

Séparation de domaine et Aide incorporée

Aide incorporée 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 .

Vue d'ensemble

L'objectif est de Aide incorporéepermettre à vos utilisateurs de bénéficier des rubriques d'aide du système de base, et de créer vos propres rubriques d'aide personnalisées. Si votre organisation utilise Domain Separation, vous pouvez créer une aide incorporée personnalisée pour chaque domaine.

Comment fonctionne Séparation de domaine dans Aide incorporée

Si votre organisation utilise Domain Separation, vous pouvez créer une aide incorporée personnalisée pour chaque domaine. Pour associer le contenu de l'aide à un domaine, l'administrateur configure le formulaire Contenu de l'aide pour inclure le champ **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.

Lorsque du contenu personnalisé est créé, l'auteur sélectionne le domaine auquel le contenu s'applique.

Remarque :

- Le contenu sans domaine spécifié se trouve dans le domaine global.
- s'il n'existe pas de contenu spécifique à un domaine pour un utilisateur dans un domaine, l'utilisateur peut consulter le contenu global de l'aide.
- Les utilisateurs du domaine global ne voient que le contenu global de l'aide. Un administrateur qui souhaite tester l'aide spécifique à un domaine doit emprunter l'identité d'un utilisateur dans ce domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Help Center

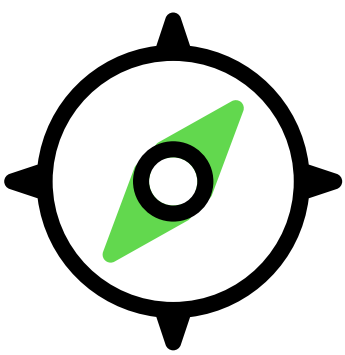
Help Center est le produit d'aide incorporée de nouvelle génération pour les espaces de travail configurables. Help Center fournit du contenu d'aide ciblé aux utilisateurs d'une page d'interface utilisateur, en fonction du rôle de l'utilisateur.

Remarque :
Help Center est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut.

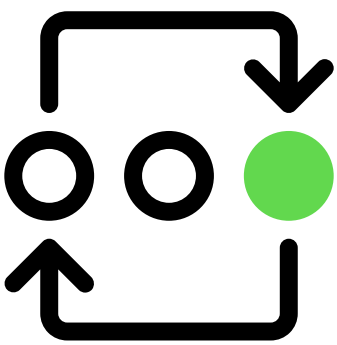
Vue d'ensemble

Help Center fournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin et indique aux utilisateurs ce qu'ils peuvent faire pendant qu'ils utilisent un espace de travail configurable. Le contenu du centre d'aide s'affiche dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide. Si du contenu Help Center existe pour la page d'interface utilisateur actuelle, l'icône d'aide affiche un indicateur. Plusieurs rubriques d'aide pour la même page sont disponibles dans Help Center.

Premiers pas



Explorer le centre d'aide



Utiliser Help Center

Traduction automatique

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

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Utiliser Help Center

Utilisez Help Center pour créer du contenu Help Center afin de fournir aux utilisateurs des informations utiles sur la page sur laquelle ils travaillent dans un espace de travail. Le contenu du centre d'aide s'affiche dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide

Créer du contenu Help Center

Pour créer du contenu Help Center, vous devez créer ou modifier deux types d'enregistrements : les enregistrements de conseils et les enregistrements d'aide incorporée. L'enregistrement de conseil permet à votre contenu, qui se trouve dans un enregistrement d'aide incorporée, de s'afficher dans Help Center. Cette procédure explique comment activer l'affichage du contenu d'aide incorporé existant dans Help Center. Pour en savoir plus, voir Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables.

Transmettre des commentaires à ServiceNow

Le menu Help Center comprend une option que vous pouvez utiliser pour fournir vos commentaires à ServiceNow au sujet de votre expérience avec le produit actuel. Tous les commentaires sont examinés et peuvent être utilisés pour améliorer le produit. Pour en savoir plus, voir Transmettre des commentaires à ServiceNow.

Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables

Créez du Help Center contenu pour fournir à vos utilisateurs des informations utiles sur la page sur laquelle ils travaillent dans un espace de travail configurable.

Avant de commencer
Créez ou modifiez un enregistrement d'aide incorporée avant de créer un enregistrement de conseil en suivant les étapes décrites dans Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée pour créer du nouveau contenu ou Ajouter une personnalisation Aide incorporée à partir d'une copie modifier le contenu existant.

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Pour créer du Help Center contenu, vous devez créer ou modifier deux types d'enregistrements : les enregistrements de conseils et les enregistrements d'aide incorporée. L'enregistrement de conseil permet à votre contenu, qui se trouve dans un enregistrement d'aide incorporée, de s'afficher dans le Help Center. Cette procédure explique comment activer l'affichage du contenu d'aide incorporée existant dans le Help Centerfichier .

Procédure

1. Accédez à la espace de travail configurable page pour laquelle vous créez Help Center des conseils.
2. Copiez ou notez l'URL de la page, telle que `<nom de l'instance>.service-now.com/now/sow/home`.
3. Sélectionnez l'icône **Afficher l'aide** ( ) dans le Navigation unifiée menu pour développer le Help Centerfichier .

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Faites défiler vers Help Center le bas et sélectionnez **Ajouter un nouveau contenu**.
   Un nouvel onglet avec le formulaire Conseil s'affiche.
5. Renseignez les champs du formulaire Conseil.

Formulaire Conseil

Champ	Description
Nom	Titre de votre conseil, qui s'affiche dans le Help Center.
Type	Sélectionnez **Aide incorporée**.
Rôles	Rôles d'utilisateur requis pour afficher vos conseils. **Remarque :** Le contenu d'aide pertinent uniquement pour le rôle que vous avez choisi est pris en charge. Par exemple, les utilisateurs disposant du rôle ITIL ne verront que l'aide créée pour le rôle ITIL, alors qu'auparavant, toute l'aide s'affichait pour tous les rôles.
Routage de l'application	Partie de l'URL de la page de l'espace de travail que vous ciblez, au format `now/<nomdevotrepage>`. Reportez-vous à l'URL que vous avez notée précédemment et saisissez cette partie de l'URL, par exemple `now/sow`. Consultez les exemples qui suivent ces étapes pour plus d'informations sur l'identification de l'itinéraire de l'application à partir de l'URL. Pour cibler toutes les pages de l'espace de travail, utilisez `sn_all`pour le chemin de l'application et les champs de contexte.
Contenu de l'aide incorporée	Le contenu de vos conseils, qui s'affiche pour les utilisateurs dans le Help Center. Sélectionnez un enregistrement d'aide incorporée existant ou créez un nouvel enregistrement d'aide incorporée comme décrit à la section Ajouter du contenu personnalisé Aide incorporée.
Contexte	Une valeur trouvée dans l'URL de la page de l'espace de travail que vous ciblez et qui suit immédiatement l'itinéraire de l'application. Par exemple, dans `now/sow/home`, le contexte est `home`. Référez-vous à l'URL que vous avez notée précédemment et indiquez uniquement le mot qui suit immédiatement la valeur saisie

Traduction automatique

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

Champ	Description
	dans le champ Chemin de l'application. Les valeurs dépendent de l'espace de travail et peuvent également inclure list et record. Consultez les exemples qui suivent ces étapes pour plus d'informations sur l'identification du contexte à partir de l'URL. Pour cibler le contenu d'aide sur toutes les pages d'un espace de travail particulier, utilisez l'itinéraire d'application d'espace de travail approprié et saisissez sn_all pour le champ de contexte.
Description	La description de vos conseils, qui s'affiche dans la Help Center brève description sous le titre fourni dans le champ Nom.
Paramètres de routage	Configuration avancée pour afficher les conseils uniquement lorsque les utilisateurs consultent des listes ou des types d'enregistrements spécifiques dans votre espace de travail. Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte une liste spécifique, examinez l'URL que vous avez notée précédemment et recherchez le numéro d'ID de la liste, tel que list-id/d03d64feebd1301080de83402a5228f1. Ensuite, entrez les paramètres de routage au format suivant : {"params » : {"listId » :"d03d64feebd1301080de83402a5228f1&q Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un type d'enregistrement spécifique, examinez l'URL que vous avez notée précédemment et recherchez le nom de l'enregistrement, tel que enregistrement/problème. Ensuite, saisissez les paramètres de routage au format suivant : {"params » : {"table » :"problem"}}. Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un enregistrement connexe (un enregistrement accessible à partir d'un autre enregistrement), recherchez le deuxième nom d'enregistrement dans l'URL, tel que sous/enregistrement/incident. Ensuite, saisissez les paramètres d'acheminement au format suivant : {"params » : {"table » :"incident"}}.

Traduction automatique

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

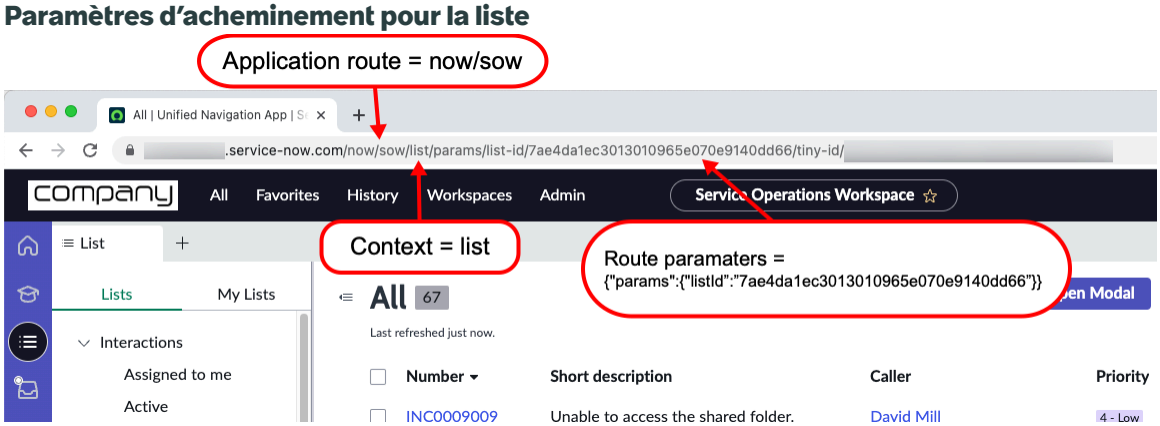
Champ	Description
	Consultez les exemples qui suivent ces étapes pour plus d'informations sur l'identification des paramètres de routage à partir de l'URL.
Application	Périmètre de votre application.
Statut	L'état de vos conseils. Sélectionnez **Publié** lorsque le conseil est prêt à s'afficher dans le Help Center.
Actif	Indique que le conseil est actif. Assurez-vous que cette option est cochée lors de la publication du conseil.
ServiceNow créé	Indique que le conseil a été créé par ServiceNow. Réservé à une utilisation ServiceNow uniquement.
Version	Version de la famille actuelle à titre indicatif.

6. Sélectionnez **Envoyer**.

Example: Création de conseils pour une liste dans un espace de travail configurable

Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte une liste spécifique, examinez l'URL et recherchez le numéro d'ID de la liste, tel que list-id/7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66. Ensuite, entrez les paramètres de routage au format suivant : {"params » : {"listId » :"7ae4da1ec3013010965e070e9140dd66"}}.

Paramètres d'acheminement pour la liste



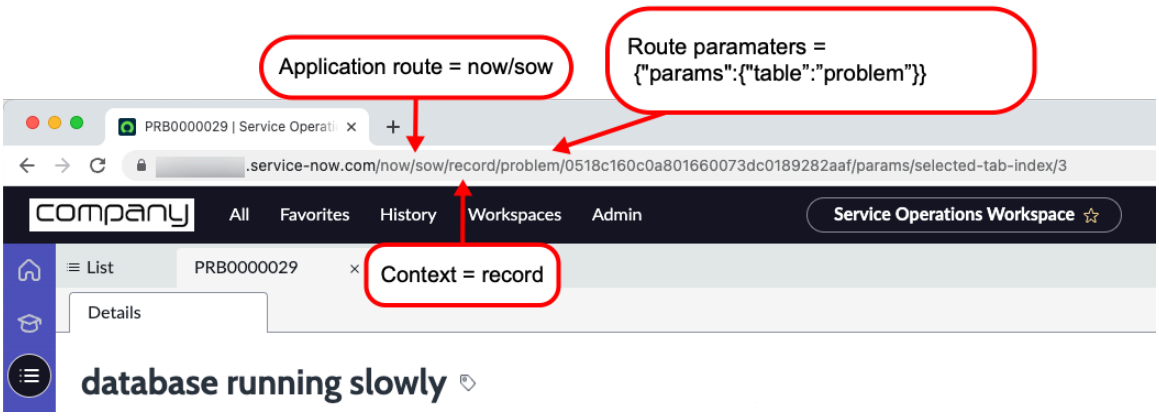
Example: Création de conseils pour un enregistrement dans un espace de travail configurable

Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un type d'enregistrement spécifique, examinez l'URL et recherchez le nom de l'enregistrement, tel que enregistrement/problème. Ensuite, saisissez les paramètres de routage au format suivant : {"params » : {"table » :"problem"}}.

Traduction automatique

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

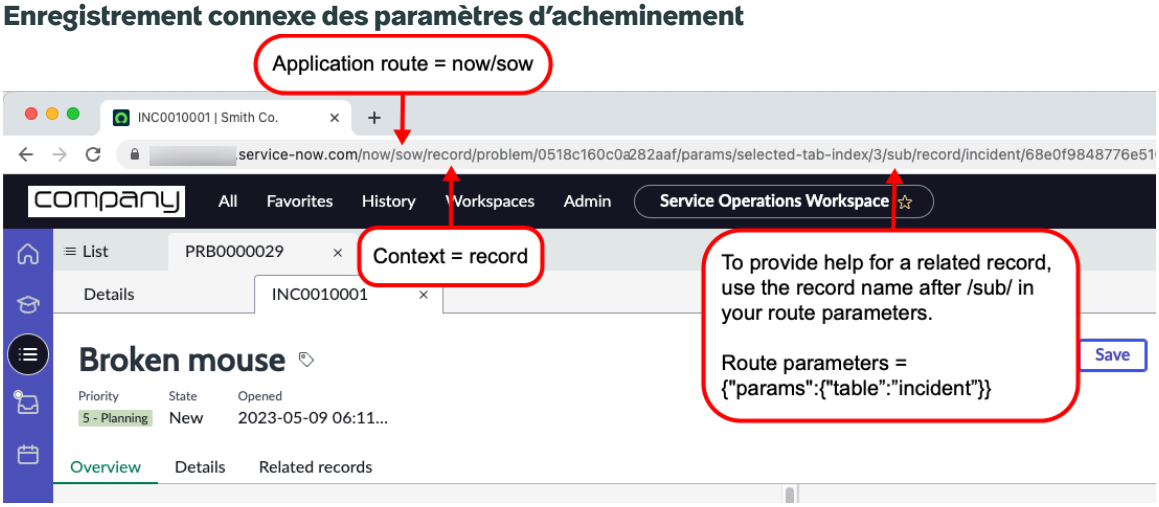
Type d'enregistrement des paramètres de routage



Example: Création de conseils pour un enregistrement connexe dans un espace de travail configurable

Pour fournir des conseils lorsqu'un utilisateur consulte un enregistrement connexe (un enregistrement accessible à partir d'un autre enregistrement), recherchez le deuxième nom d'enregistrement dans l'URL, tel que sous/enregistrement/incident. Ensuite, saisissez les paramètres d'acheminement au format suivant : {"params » : {"table » :"incident"}}.

Enregistrement connexe des paramètres d'acheminement



Transmettre des commentaires à ServiceNow®

Le menu Help Center comprend une option que vous pouvez utiliser pour fournir vos commentaires ServiceNow sur votre expérience avec le produit actuel. Tous les commentaires sont examinés et peuvent être utilisés pour améliorer le produit.

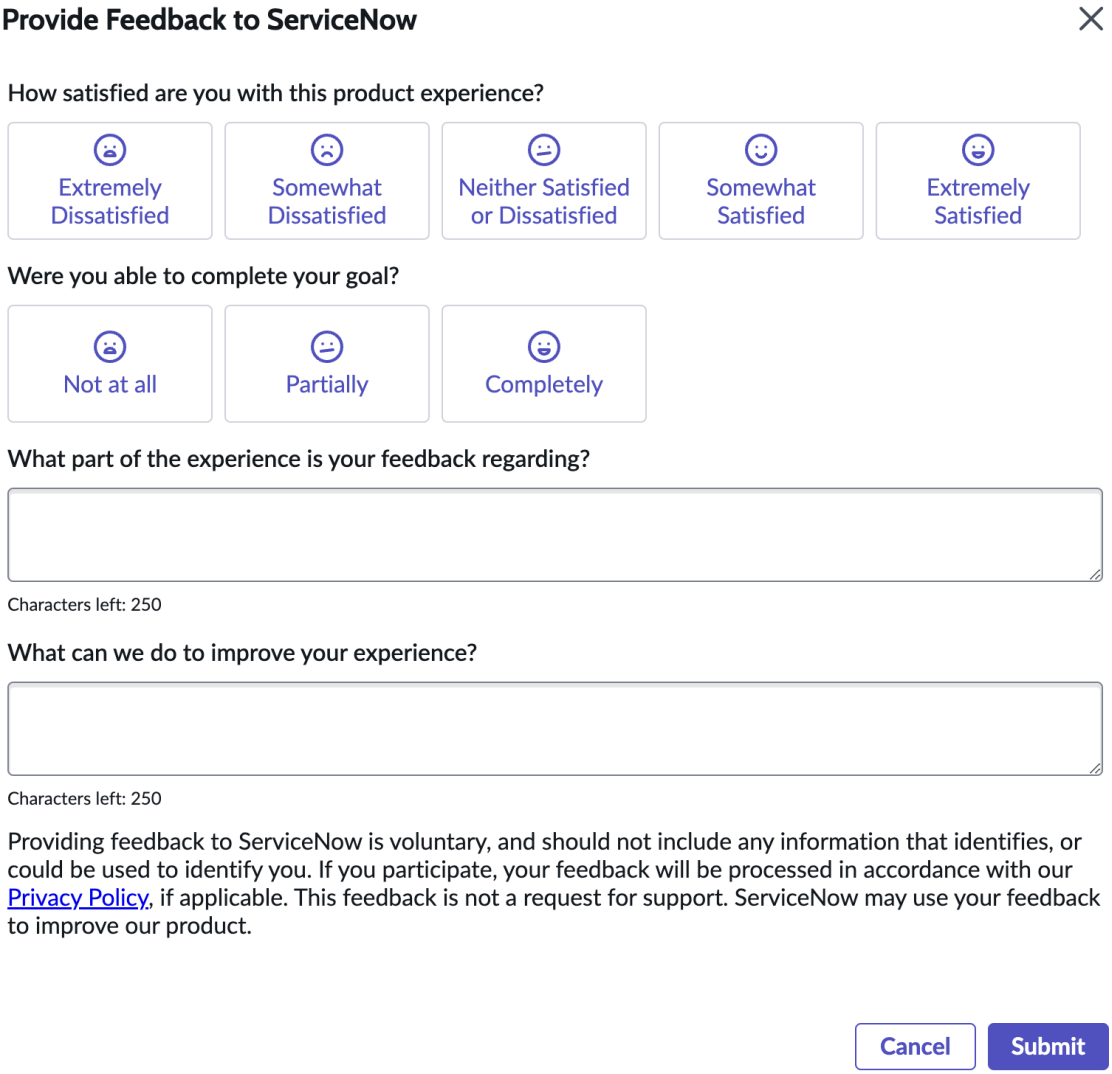
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez le centre d'aide en sélectionnant l'icône Centre d'aide (
2. Faites défiler vers le bas du menu Help Center et sélectionnez **Fournir 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.



Traduction automatique

3. Évaluez votre expérience et fournissez autant ou aussi peu de détails que vous le souhaitez dans les zones de saisie.
   Vos commentaires sont importants pour nous et nous apprécions tous les commentaires, qu'ils soient positifs ou négatifs.
4. Lorsque vous avez terminé votre commentaire, sélectionnez **Soumettre**.

> **Remarque :**
> Si vous ne souhaitez pas que le bouton Fournir un commentaire apparaisse dans le centre d'aide, vous pouvez le désactiver.

Désactiver le commentaire

Vous pouvez désactiver le mécanisme Fournir des commentaires en créant une propriété système et en la désactivant.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 la navigation unifiée, saisissez sys_properties.list et appuyez sur **Entrée**.
2. Sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans le champ **Nom** , tapez *glide.ui.product_feedback_enabled*.
4. Dans le champ **Type** , sélectionnez true | false .
5. Dans le champ **Valeur** , sélectionnez false.
6. Enregistrez la propriété système.

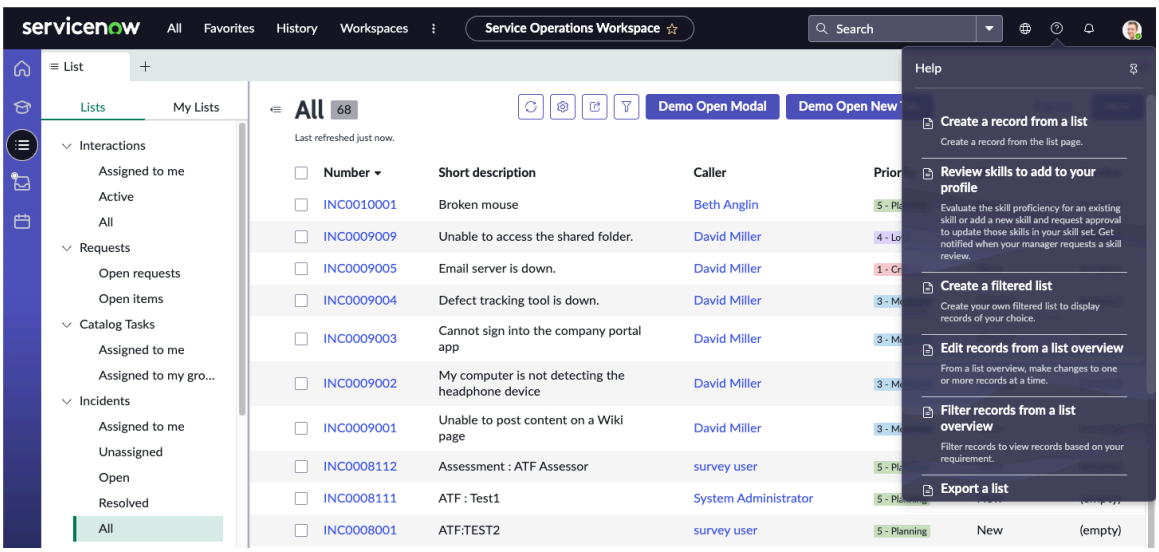
Explorer le centre d'aide

Help Center fournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin et indique aux utilisateurs ce qu'ils peuvent faire pendant qu'ils utilisent un espace de travail configurable. Le contenu du centre d'aide s'affiche dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide.

Vue d'ensemble du centre d'aide

Help Centerfournit aux utilisateurs les informations dont ils ont besoin et indique aux utilisateurs ce qu'ils peuvent faire pendant qu'ils utilisent un espace de travail configurable. Help Center Le contenu apparaît dans la barre latérale droite lorsque l'utilisateur clique sur l'icône d'aide. S'il Help Center existe du contenu pour la page de l'interface utilisateur actuelle, l'icône d'aide affiche un indicateur ( ). Plusieurs rubriques d'aide pour la même page sont disponibles dans Help Center.

Vue d'icône du centre d'aide



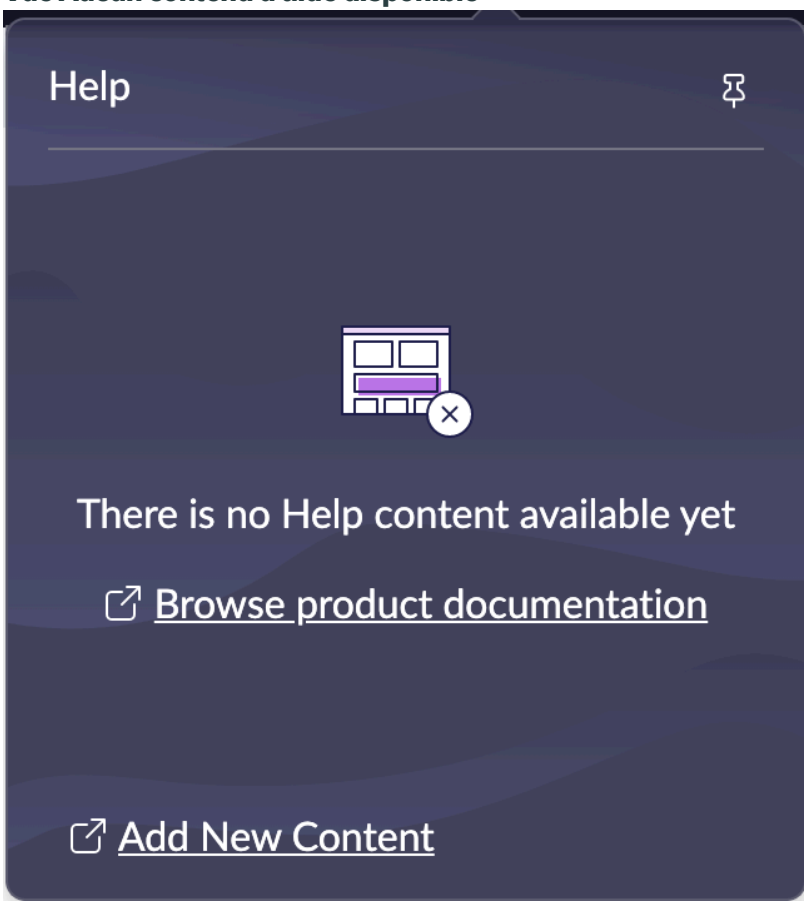
Si aucun contenu d'aide n'est disponible pour la page actuelle, l'icône d'aide n'affiche pas l'indicateur. Si l'utilisateur clique sur l'icône d'aide, le message indiquant qu'il n'existe aucun contenu d'aide s'affiche Help Center et fournit un lien pour parcourir la documentation du produit à la place.

Vous pouvez ajouter du nouveau contenu à l'aide Help Center du lien Ajouter du nouveau contenu, décrit dans Créer du Help Center contenu pour les espaces de travail configurables.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 Aucun contenu d'aide disponible

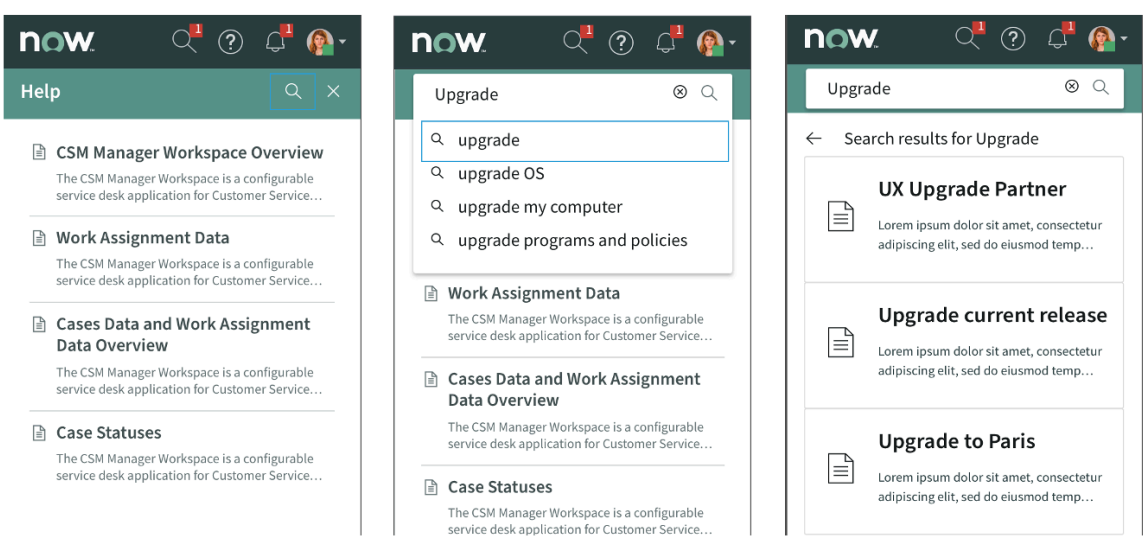


Recherche IA dans le panneau d'aide

Recherche IA étend la prise en charge de la recherche d'articles de la base de connaissances et de documents d'aide incorporés dans le panneau d'aide. Seul le contenu pertinent pour l'utilisateur s'affiche en fonction de son rôle.

Remarque :
Cette fonctionnalité dépend du module d'extension Recherche IA . Recherche IA est une Now Platform fonctionnalité qui est active par défaut.

Panneau d'aide du studio du moteur de développement d'application Recherche IA



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 résultats de recherche proviendront de tables de connaissances et de tables d'aide incorporées. Les résultats sont basés sur le contexte pertinent pour les utilisateurs.

Pour plus d'informations sur Recherche IA la section Recherche IA .

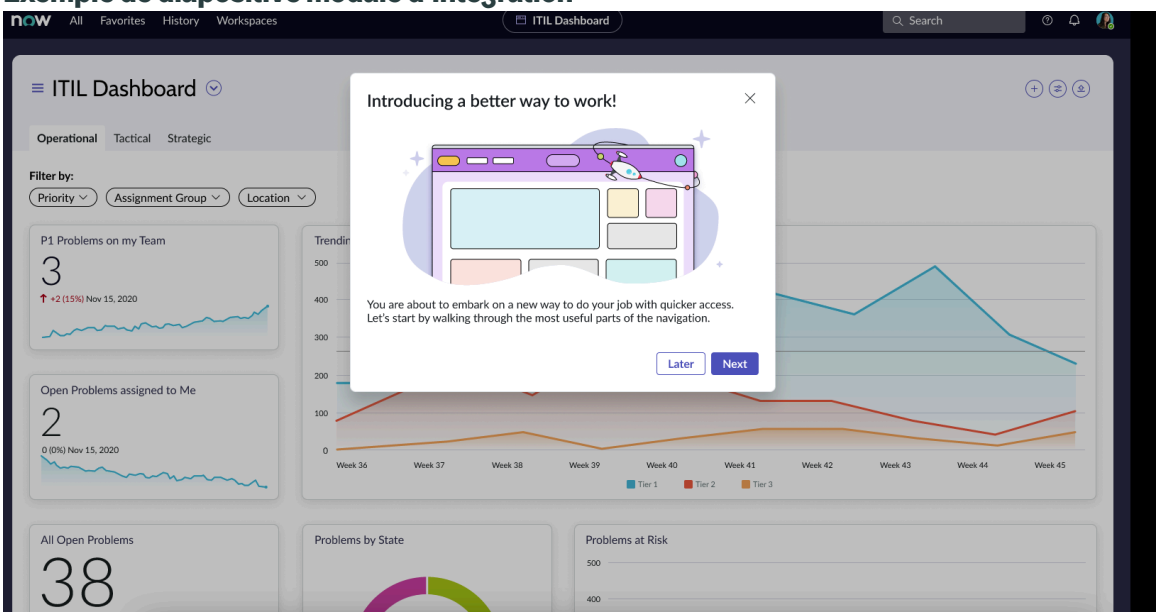
Modaux d'intégration

Les fenêtres modales d'intégration offrent une expérience semblable à celle d'un assistant pour présenter aux utilisateurs de nouvelles expériences et applications dans leur ServiceNow® Next Experience instance.

Certains modaux d'intégration sont inclus par défaut dans votre instance, tels que le modal d'intégration affiché la première fois que vous vous connectez à une instance avec Next Experience activé. Vous pouvez également créer vos propres modaux d'intégration personnalisés pour présenter de nouvelles expériences et applications aux utilisateurs.

L'expérience d'intégration ne prend pas en charge le travail dans les portails.

Exemple de diapositive modale d'intégration



Créer un modal d'intégration

Créez votre propre modal d'intégration pour présenter à vos utilisateurs une nouvelle expérience ou une nouvelle application.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services d'adoption** > **Créer un conseil.**.
2. Pour créer votre modal d'intégration, 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. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Conseil

Champ	Description
Ordre	Ordre dans lequel le conseil s'affiche. Le nombre le plus bas s'affiche en premier, suivi du nombre chronologique suivant.
Nom	Nom de l'expérience d'intégration.
Type	Type de conseil qui apparaît dans l'interface utilisateur. Sélectionnez **Modal**.
Rôles	Rôles pour ce conseil.
Application	Application pour le conseil.
Statut	État du conseil.
Actif	Sélectionnez cette option pour activer ou désactiver le conseil.

b. Sélectionnez **Envoyer**.

3. Pour lancer un modal d'intégration une fois créé, procédez comme suit :

a. Créez un script client dans UIB.

b. Sous l'extrait de code, entrez `api.emit('SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED', {guidanceId :"ID"}) ;`

c. Remplacez l'ID par l'sys_ID du guidage modal à ouvrir.

d. Enregistrez la page.

e. Sélectionnez **Corps** dans le panneau de gauche de la page UIB.

f. Dans le panneau de droite, sélectionnez l'onglet **Événements** .

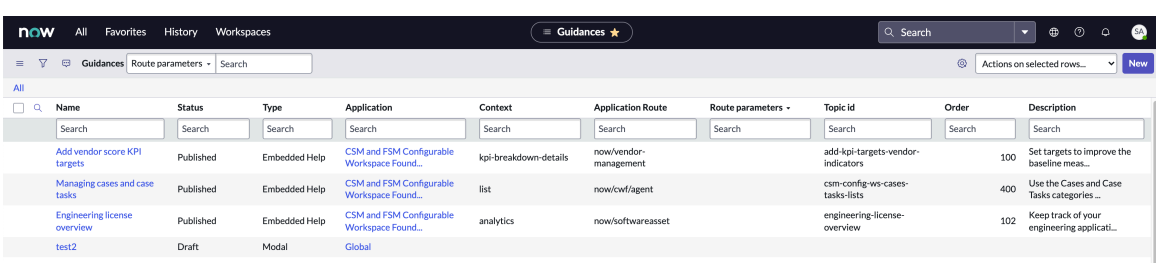
g. Sous **Événements expédiés** , sélectionnez **Ajouter**.

h. Dans le nom de l'événement, ajoutez `SN_HELP#GUIDANCE_START_REQUESTED` et donnez un nom à l'étiquette.

i. Sélectionnez **Enregistrer**.

4. Pour créer des étapes de conseil d'aide incorporées, procédez comme suit :

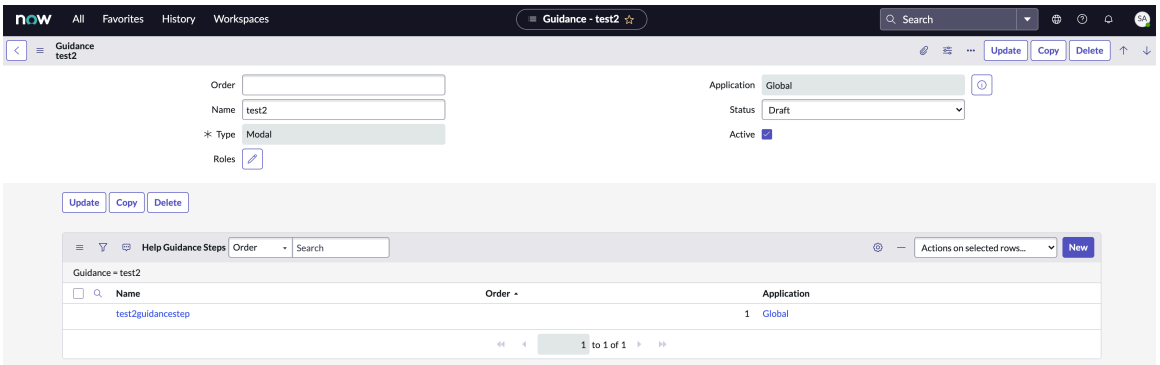
a. Sélectionnez votre conseil dans la liste Conseils.



b. Dans la liste connexe Étapes de conseils d'aide, 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.



c. Renseignez les champs du formulaire.

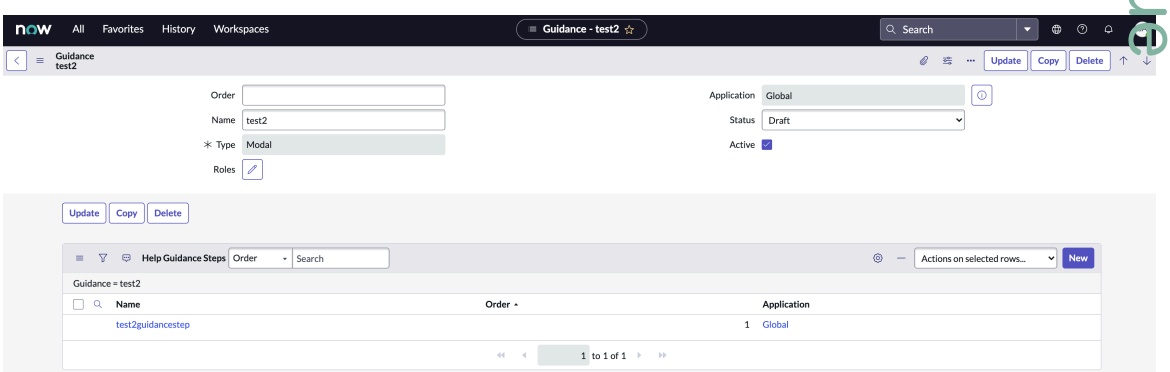
Formulaire Étape de conseil d'aide

Champ	Description
Nom	Nom de votre conseil.
Disposition	Mise en page sélectionnée du conseil.
Ordre	Ordre dans lequel le conseil s'affiche. Le nombre le plus bas s'affiche en premier, suivi du nombre chronologique suivant.
Étiquette de l'action	Étiquettes de boutons qui permettent à l'utilisateur de naviguer dans le modal de conseil.
Application	Périmètre de l'application pour le conseil. Ce conseil s'applique au champ d'application global.
Conseil	Conseil auquel cette étape d'aide s'applique.

d. Sélectionnez **Envoyer**.

5. Pour créer du contenu d'aide pour vos étapes de conseils d'aide, procédez comme suit :

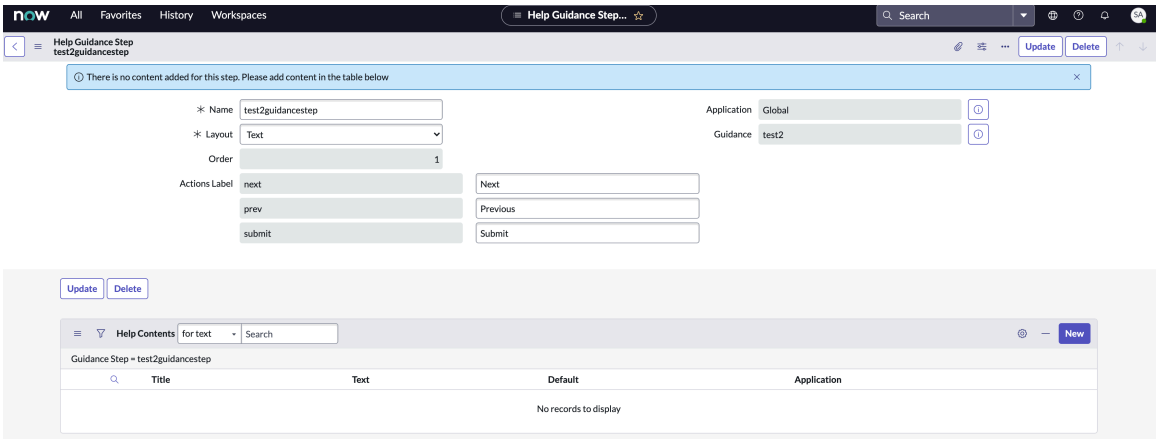
a. Sélectionnez votre étape de conseil d'aide dans la liste connexe.



b. Dans la liste connexe Contenus de l'aide, 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.



c. Renseignez les champs du formulaire.

Formulaire Contenu de l'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu d'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans la fenêtre modale du contenu d'aide de l'interface utilisateur.
Type	Type de conseil sélectionné.
Application	Périmètre de l'application pour le conseil.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Contenu d'aide par défaut pour l'étape de conseil.
Pied de page	Pied de page qui s'affiche dans la fenêtre modale du contenu d'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	HTML personnalisé pour votre contenu d'aide.
Texte	Texte qui s'affiche dans la fenêtre modale du contenu d'aide dans l'interface utilisateur.

d. Cliquez sur **Envoyer**.

6. Créez tous les conseils supplémentaires que vous souhaitez pour développer votre expérience d'intégration.
7. Lorsque vous avez terminé de créer vos conseils d'intégration, assurez-vous que l'état de vos conseils est défini sur **Publié** sur le formulaire Conseil.
8. Dans le formulaire Conseil, sélectionnez **Mettre à jour**.

Modifier le modal d'intégration par défaut

Modifiez le modal d'intégration par défaut pour personnaliser le contenu pour vos utilisateurs.

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** > **Services d'adoption** > **Tous les conseils**.
2. Dans la liste Conseil, sélectionnez **Embauche**.
3. Dans la liste connexe Conseils, sélectionnez l'entrée de la liste de conseils qui correspond à la diapositive d'intégration que vous souhaitez modifier.
   Les entrées de la liste comprennent **Intro/Bienvenue**, **Épinglage**, **Menu Tout**, **Menu Favoris**, **Historique** et **Pilule d'application**.
4. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Étape de conseil d'aide

Champ	Description
Nom	Nom du conseil.
Disposition	Mise en page sélectionnée du conseil.
Ordre	Ordre dans lequel le conseil s'affiche. Le nombre le plus bas s'affiche en premier, suivi du nombre chronologique suivant.
Étiquette de l'action	Étiquettes de boutons qui permettent à l'utilisateur de naviguer dans le modal de conseil.
Application	Application pour le conseil.
Conseil	Conseil auquel cette étape d'aide s'applique.

5. Dans la liste connexe Contenus de l'aide, sélectionnez l'entrée de liste associée au conseil.
   Par exemple, **Passer facilement d'un élément à** l'autre pour le guide Historique et **Tout ce dont vous avez besoin est ici** pour le guide du menu Tout.
6. Sur le formulaire, modifiez les champs.

Formulaire Contenu de l'aide

Champ	Description
Titre	Titre du contenu d'aide.
Sous-titre	Sous-titre affiché dans la fenêtre modale du contenu d'aide de l'interface utilisateur.
Type	Type de conseil sélectionné.
Application	Application pour le conseil.
Étape de conseil	Étape de conseil d'aide à laquelle ce contenu d'aide est associé. Par exemple, Intro/Bienvenue, Menu Tout et Historique.
Par défaut	Le contenu de l'aide est sélectionné par défaut.
Pied de page	Pied de page qui s'affiche dans la fenêtre modale du contenu d'aide de l'interface utilisateur.
Fournir un format HTML personnalisé	Sélectionnez cette option pour saisir du code HTML personnalisé dans le contenu de l'aide.

Traduction automatique

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

Champ	Description
Texte	Texte qui s’affiche dans la fenêtre modale du contenu d’aide dans l’interface utilisateur.

7. Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configuration guidée

Utilisez la configuration guidée pour passer par la configuration initiale de tout produit ou application qui fournit un module de configuration guidée. La configuration guidée vous aide à planifier le déploiement du produit et à effectuer la configuration de base pour la mise en service.

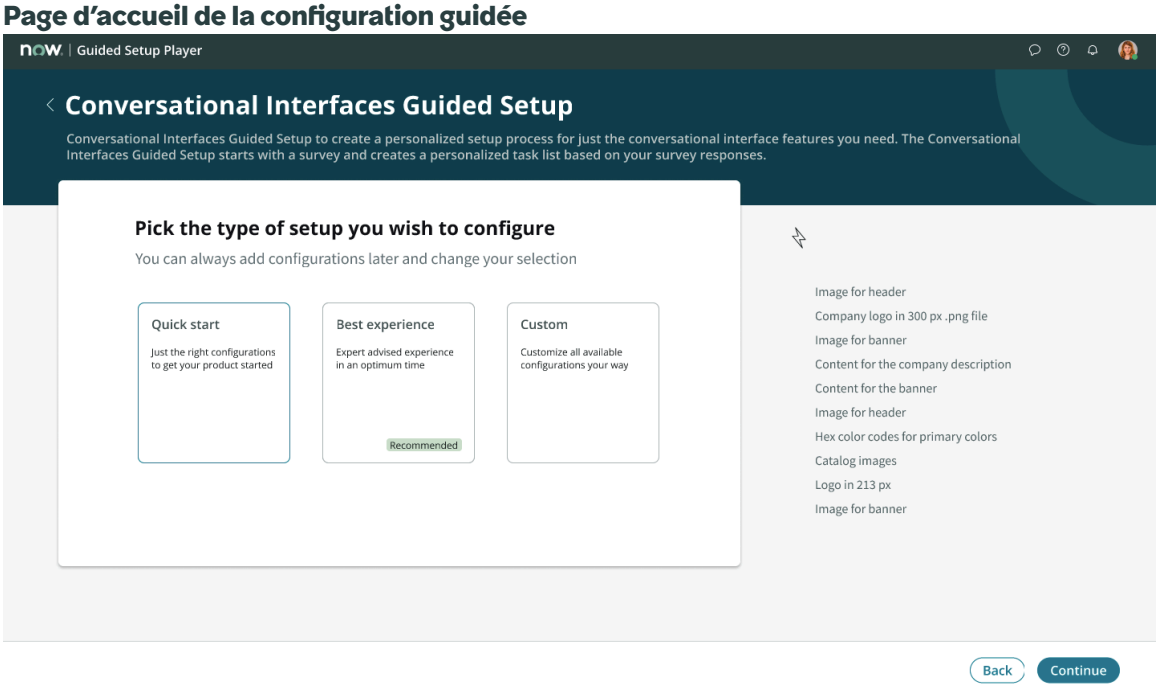
Guided Setup organise les activités de configuration en catégories. Chaque catégorie fournit des informations, telles que des conseils de planification, des étapes de pré-configuration et des liens d'accès à des contenus d'aide utiles. Les catégories fournissent également un ensemble de liens vers les pages de votre instance où vous effectuez la configuration. Le processus de configuration guidée conserve une trace de ce que vous avez terminé, de sorte que vous pouvez arrêter et recommencer là où vous vous étiez arrêté.

Page d’accueil de la configuration guidée

La page d’accueil de la configuration guidée contient une vue d’ensemble des types de configuration pour votre configuration guidée. Vous pouvez sélectionner votre bouton de type de configuration guidée et le bouton **Continuer** pour ouvrir les étapes de configuration guidée et commencer la configuration.

Exemple de mise en page de la page d’accueil de la configuration guidée

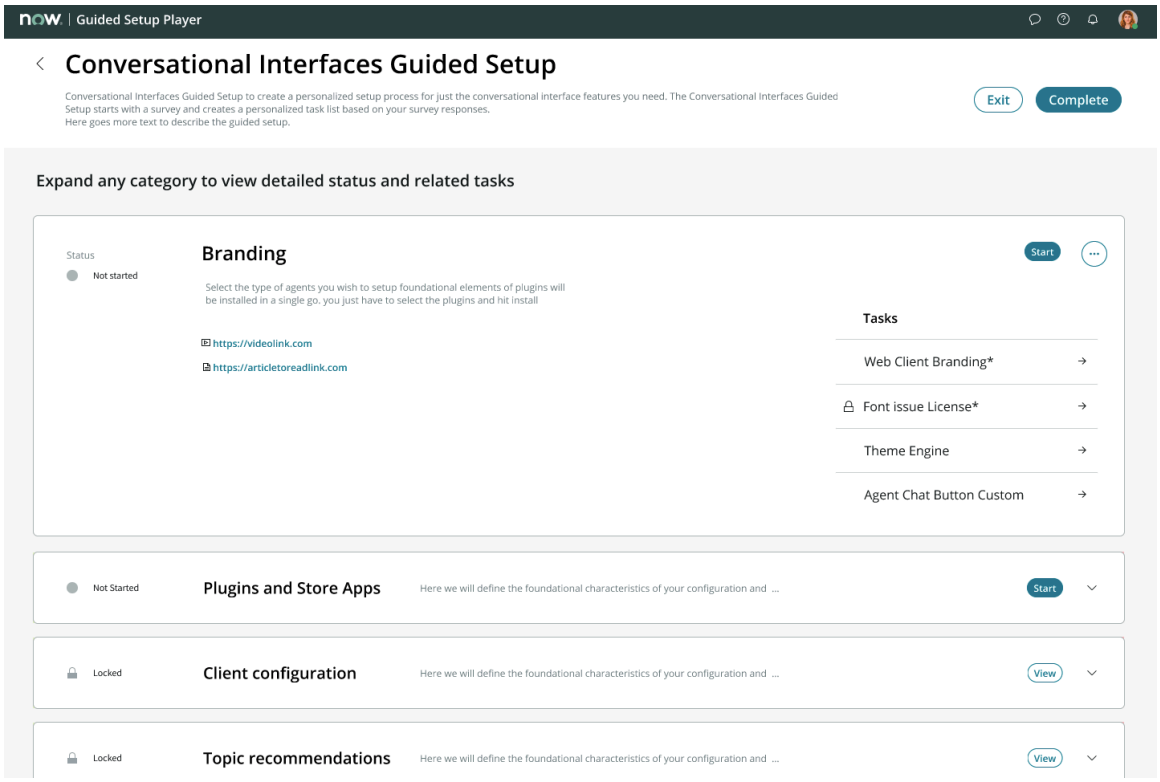
Page d’accueil de la configuration guidée



Traduction automatique

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

Page des catégories de configuration guidée



La page des catégories contient une vue d'ensemble et une description des catégories et des tâches associées. Vous pouvez cliquer sur la flèche déroulante pour afficher les informations sur la catégorie ou sur le bouton **Démarrer** pour ouvrir les étapes de configuration guidée et commencer la configuration.

1. **Indicateur d'achèvement**

   L'indicateur d'achèvement affiche en un coup d'œil toute la progression via les étapes de configuration guidée. Chaque cercle représente une catégorie et son statut.

   - Cercle vide : la catégorie n'est pas démarrée.
   - Symbole de verrouillage : la fonction n'est pas activée. Vous pouvez consulter les tâches de configuration, mais pas les exécuter.
   - Cercle vert : la catégorie est terminée.

2. **État d'achèvement de la tâche de catégorie**

   Pour chaque catégorie, vous pouvez démarrer ou continuer à travailler sur les tâches, ou modifier l'état des tâches terminées.

3. **Informations sur la catégorie**

   Le nom et la description de la catégorie apparaissent. La description inclut souvent des informations de planification supplémentaires et des liens vers du contenu supplémentaire pour vous aider à effectuer la configuration.

4. **Tâches**

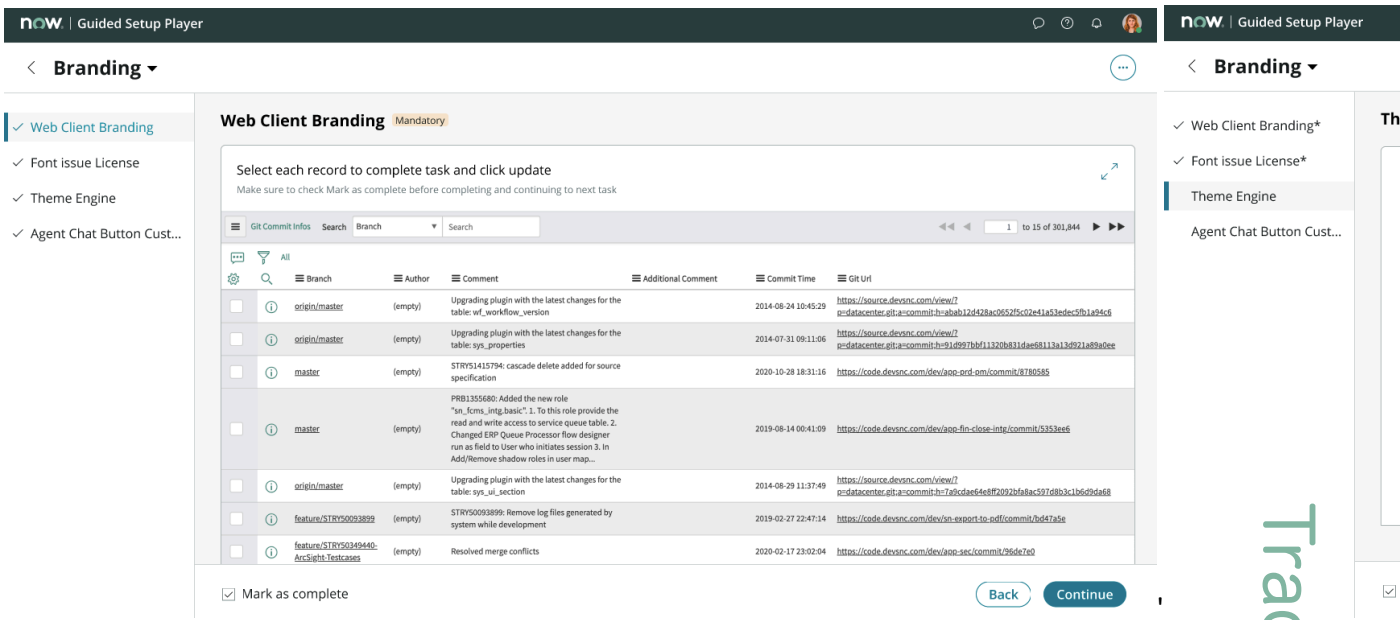
   Répertorie les tâches et l'état d'achèvement pour chaque activité. Cliquez sur une tâche pour accéder aux tâches de cette catégorie.

   Utilisez le filtre au-dessus de la liste de tâches pour afficher uniquement les tâches terminées ou incomplètes, 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.

Page de tâche de configuration guidée



Pour effectuer une tâche, cliquez sur l'une des tâches répertoriées et cochez la case **Marquer comme terminée** une fois terminée.

Voici d'autres mesures que vous pouvez prendre :

- **<Catégorie>** : cliquez sur le menu déroulant de votre catégorie pour afficher une liste de toutes les catégories.
- **Ajouter des notes** : ajoutez des notes lors de l'attribution de la tâche, par exemple en indiquant jusqu'où vous êtes allé avant de devoir quitter. Les notes peuvent aider un autre administrateur qui poursuit le travail.
- **Marquer comme terminé** : cliquez sur ce bouton pour marquer une tâche comme terminée dans votre configuration guidée.

> **Remarque :**
> Il peut être nécessaire de marquer une tâche comme terminée pour passer à la tâche suivante.

- **Aide incorporée** Cliquez pour  en savoir plus sur la tâche.

Autres fonctionnalités de Guided Setup

Icône de verrouillage

Lorsqu'il apparaît devant une activité, une tâche ou une sous-tâche, vous ne pouvez pas accéder à l'élément. Vous devrez peut-être activer un module d'extension ou effectuer une tâche préalable pour le déverrouiller.

Boutons d'action

Une fois les tâches de configuration guidée lancées, les boutons **Mise en route** sont remplacés par des boutons **Continuer** . D'autres boutons d'action changent pour vous inviter à poursuivre ou à modifier les tâches terminées.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 configuration guidée

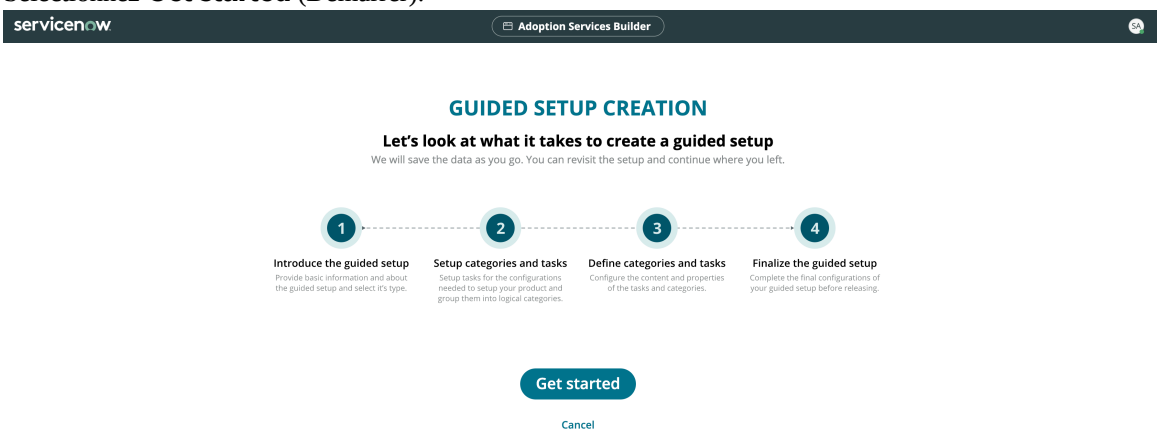
Créez une configuration guidée pour aider les utilisateurs à planifier le déploiement d'un produit et à effectuer les configurations de base en vue de sa mise en service.

Avant de commencer

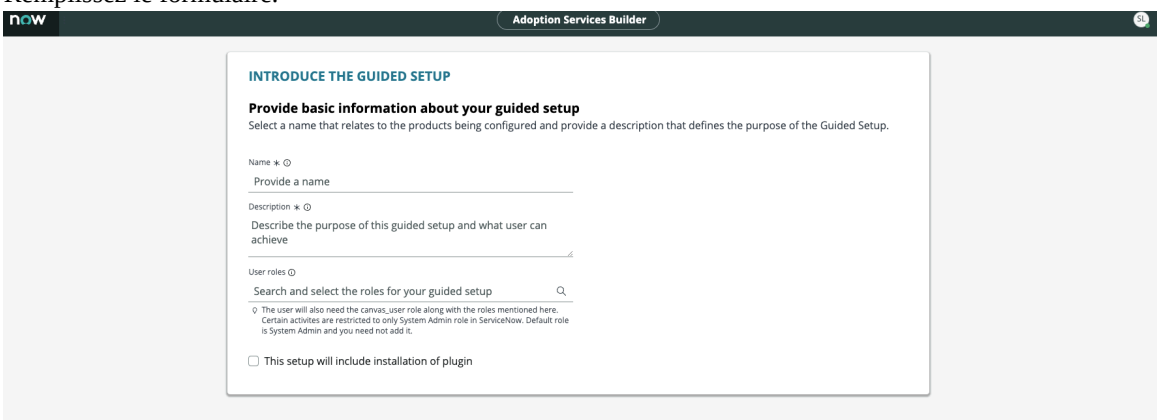
Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Services d'adoption** > **Configuration guidée**.
2. Sélectionnez **l'onglet Créer vos configurations guidées** .
3. Sélectionnez **Créer**.
4. Sélectionnez **Get started** (Démarrer).



5. Remplissez le formulaire.



Présenter le formulaire de configuration guidée

Champ	Définition
Nom	Nom de votre configuration guidée.
Description	Décrivez l'objectif de cette configuration guidée.
Rôles d'utilisateur	Rôles requis pour accéder à la configuration guidée.
Cette configuration inclura l'installation du module d'extension	Sélectionnez cette option si la configuration guidée nécessite l'utilisation de modules d'extension.

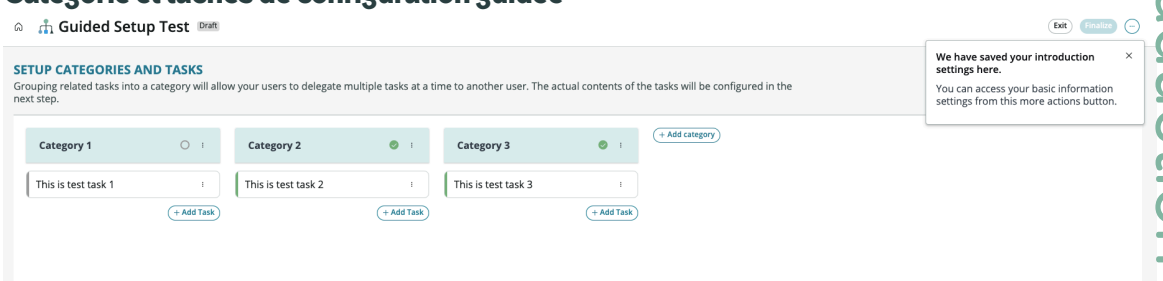
Traduction automatique

© 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.

Champ	Définition
	Remarque : Si cette option est sélectionnée, une catégorie Modules d'extension est créée pour vous.

6. Sélectionnez **Continuer**.
   Le tableau de bord des catégories et des tâches s'affiche.
7. Pour modifier la catégorie Modules d'extension, procédez comme suit :
   a. Sélectionnez l'icône Plus dans votre catégorie.
   b. Sélectionnez **Afficher/modifier la catégorie** dans la liste des options.
   c. Remplissez le formulaire.
8. Pour ajouter une catégorie à votre configuration guidée, procédez comme suit :

Catégorie et tâches de configuration guidée



   a. Sélectionnez **Ajouter une catégorie**.
   b. Donnez un nom à votre catégorie.
   c. Sélectionnez l'icône Plus dans votre catégorie.
   d. Sélectionnez **Afficher/modifier la catégorie** dans la liste des options.
   e. Remplissez le formulaire.

Définir la catégorie

Champ	Description
Nom	Nom de votre catégorie.
Description	Description de la catégorie.
Titre de l'article	Le titre d'un article vers lequel vous créez un lien pour plus de contexte.
Titre de la vidéo	Le titre d'une vidéo que vous fournissez pour plus de contexte.
URL de l'article	L'URL d'un article externe.

Traduction automatique

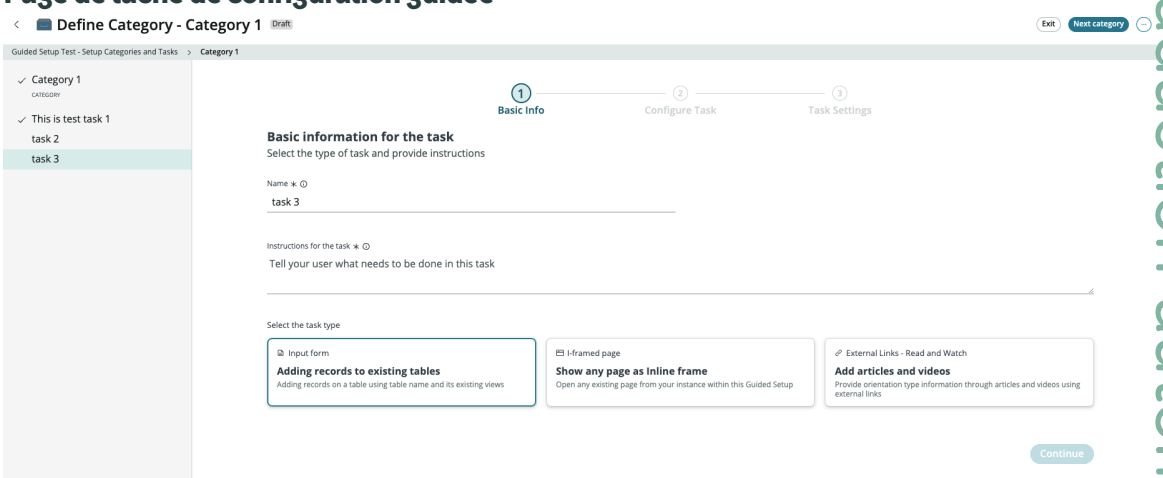
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Champ	Description
	Remarque : Il s’ouvrira dans un nouvel onglet de navigateur pour l’utilisateur.
URL de la vidéo	L’URL d’une vidéo externe. **Remarque :** Il s’ouvrira dans un nouvel onglet de navigateur pour l’utilisateur.

f. Sélectionnez **Continuer vers la tâche**.

9. Pour ajouter des tâches à votre catégorie de configuration guidée, procédez comme suit :

Page de tâche de configuration guidée



a. Remplissez le formulaire

Formulaire de tâche

Champ	Description
Nom	Nom de votre tâche.
Instructions	Instructions pour l’exécution de votre tâche.
Type de tâche	Les options des types de tâches sont les suivantes : ▪ Formulaire d’entrée : ajout d’enregistrements à des tables existantes. ▪ Page encadrée en I : affiche n’importe quelle page sous forme de cadre en ligne. ▪ Liens externes : ajoutez des articles et des vidéos.

b. Sélectionnez **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.

10. Pour supprimer une catégorie ou une tâche, procédez comme suit :

a. Sélectionnez l'icône Plus ⋮ dans votre catégorie.

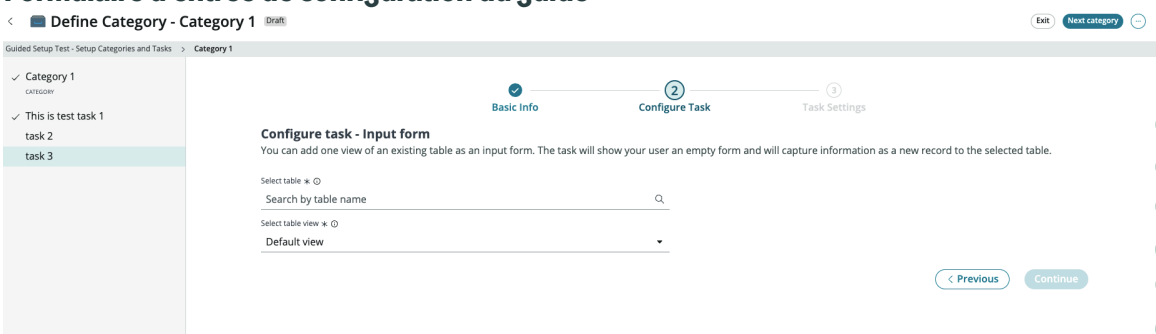
b. Pour supprimer une catégorie, sélectionnez **Supprimer la catégorie** dans la liste des options.

> **Remarque :**
> La suppression d'une catégorie supprime toutes les tâches de cette catégorie.

c. Pour supprimer une tâche, sélectionnez **Supprimer la tâche** dans la liste des options.

11. Pour configurer un formulaire d'entrée de tâche, procédez comme suit :

Formulaire d'entrée de configuration du guide



a. Remplissez le formulaire

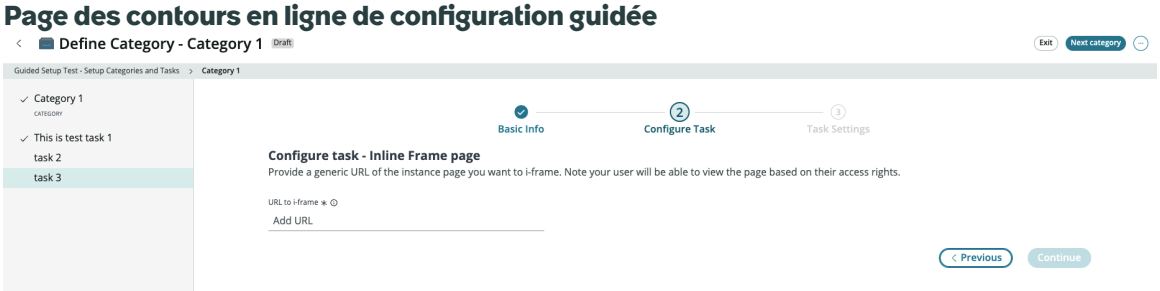
Formulaire d'entrée

Champ	Description
Sélectionner une table	Table à saisir.
Sélectionner la vue de la table	La vue de table.

b. Sélectionnez **Continuer**.

12. Pour configurer une page de contours en ligne de tâche, procédez comme suit :

Page des contours en ligne de configuration guidée



Traduction automatique

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

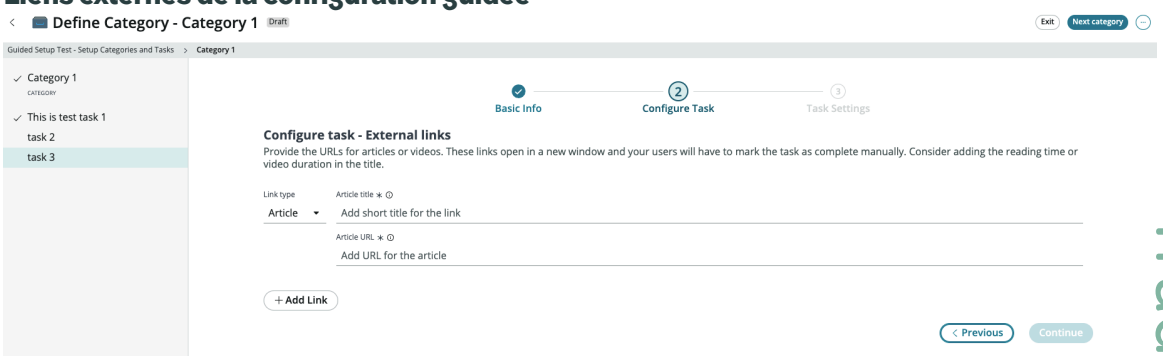
a. Ajoutez une URL à l’I-frame.

> **Remarque :**
> Sélectionnez le bouton de modification en forme de crayon pour modifier votre URL.

b. Sélectionnez **Continuer**.

13. Pour configurer des liens externes pour votre tâche, procédez comme suit :

Liens externes de la configuration guidée



a. > **Remarque :**
> Des liens supplémentaires peuvent être ajoutés à l’aide du bouton **Ajouter un lien** .

Remplissez le formulaire.

Formulaire d’article de liens externes

Champ	Description
Type de lien	Le type de lien externe à créer.
Titre de l'article	Le titre de l’article.
URL de l'article	L’URL de l’article.

Formulaire Vidéos de liens externes

Champ	Description
Type de lien	Le type de lien externe à créer.
Titre de la vidéo	Le titre de la vidéo.
URL de la vidéo	L’URL de la vidéo.

b. Sélectionnez **Continuer**.

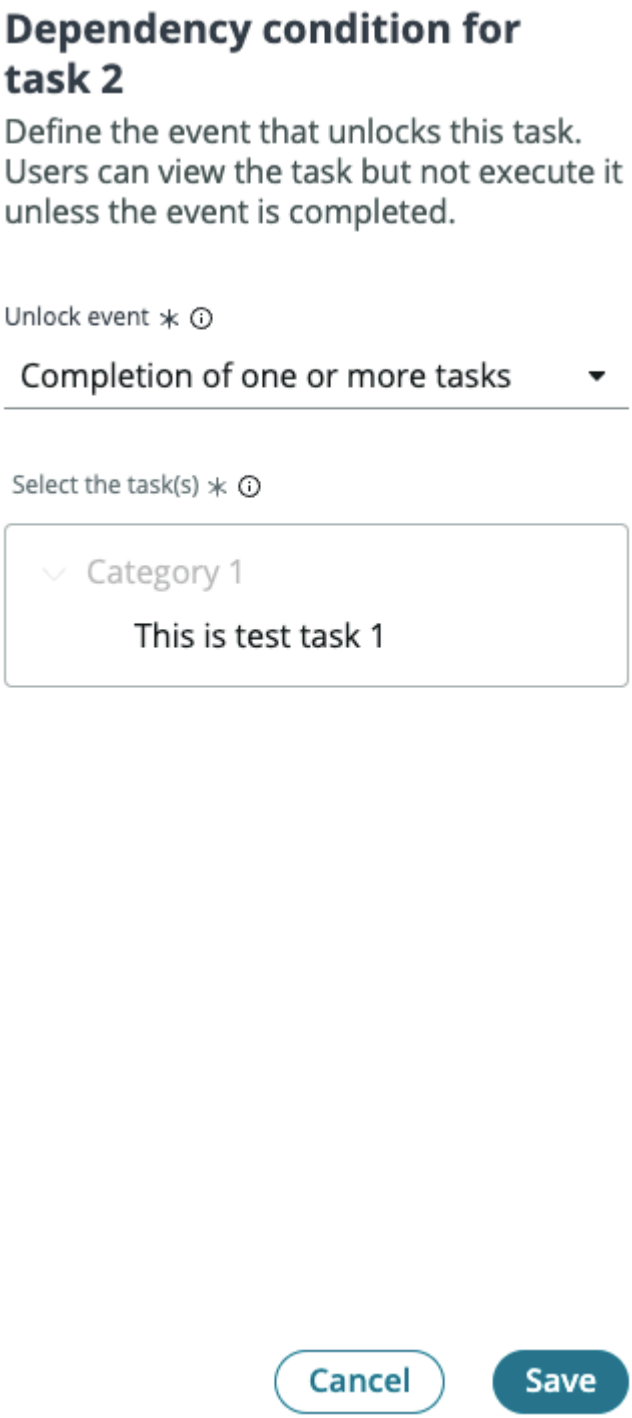
14. Facultatif : Renseigner les paramètres de la tâche

a. Sélectionnez l’événement après lequel déverrouiller la tâche.

> **Remarque :**
> Sélectionner une dépendance d’événement ne peut pas être définie sur la première 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.



Traduction automatique

b. Facultatif : Cochez la case pour permettre aux utilisateurs de déléguer la tâche d'installation du module d'extension à d'autres utilisateurs ou groupes d'utilisateurs.

c. Sélectionnez le périmètre de configuration pour cette tâche :

Périmètre de la configuration

Champ	Description
Tâche obligatoire	La tâche est requise et comprend toutes les options.

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

Champ	Description
Meilleure expérience et personnalisation	La tâche inclut la meilleure expérience et personnalisée.
Personnalisé uniquement	La tâche est personnalisée.

d. Sélectionnez **Continuer**.

15. Sélectionnez **Finaliser**.
    Un message de vérification des conflits de dépendances s'affiche.
16. Sélectionnez que vous avez consulté votre configuration guidée pour les conflits de dépendances, puis sélectionnez **Continuer**.
17. Créez une liste de vérification préconfigurée.
    Par exemple :
    - Image d'en-tête
    - Contenu de la description de la société
    - Logo de la société
18. Sélectionnez **Finaliser**.

Domain separation et Configuration guidée

Configuration guidée ne prend pas en charge Domain Separation. 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 : Aucun

- Le champ Domaine peut être présent dans les tables de données, mais il n'existe aucune logique métier pour gérer les données.
- Ce niveau n'est pas considéré comme étant séparé par domaine.

Pour en savoir plus sur les niveaux de prise en charge, consultez la rubrique Prise en charge de Séparation de domaine par les applications .

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Visites guidées

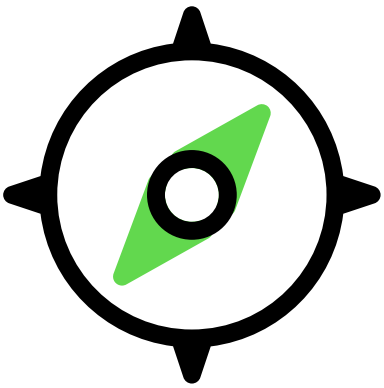
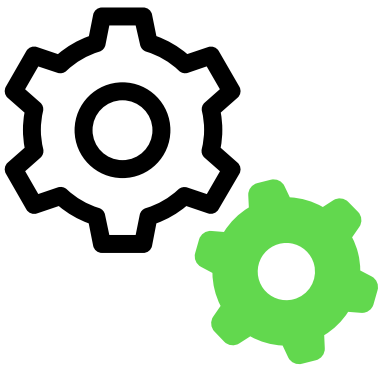
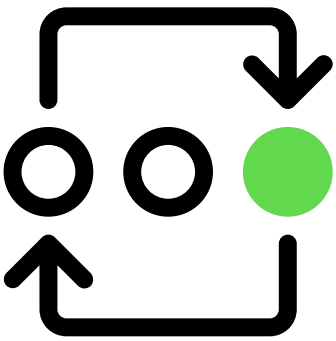
Un exemple de visite guidée et des instructions pour créer une visite guidée.

Regardez cette vidéo de cinq minutes pour en savoir plus sur la création de visites guidées qui aident les utilisateurs à apprendre à effectuer des tâches dans 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.

Premiers pas

Explorer	Configurer	Utiliser les visites guidées Utilisation
		
En savoir plus sur les fonctionnalités des visites guidées.	Configurez les visites guidées.	des visites guidées.

Dépannage et demande d'aide

- Rechercher des articles sur une erreur connue dans le portail d'erreurs connues
- Contact Service et assistance client

Exploration des visites guidées

Découvrez les fonctionnalités des visites guidées qui vous permettent de montrer aux utilisateurs comment effectuer une tâche.

En savoir plus sur les visites guidées

Les visites guidées permettent de former et d'intégrer les utilisateurs dans l'interface ServiceNow utilisateur. Chaque visite guidée contient une série d'étapes interactives qui aident les utilisateurs à accomplir des tâches en ligne dans la fenêtre de leur navigateur. Les administrateurs peuvent créer des visites guidées pour ServiceNow les applications, les portails de services et les applications personnalisées. Par exemple, vous pouvez créer une visite guidée pour représenter un modèle de formation pour des politiques et des processus spécifiques, tels que la création d'un incident ou l'examen des demandes de changement.

Les visites guidées comportent une série d'étapes qui peuvent s'étendre sur plusieurs pages. Vous pouvez créer des étapes purement informatives que les utilisateurs lisent et confirment, ce qui n'entraîne aucun changement pour l'instance ServiceNow . Vous pouvez également proposer aux utilisateurs une expérience interactive dans laquelle ils cliquent dessus et travaillent activement avec l'application en question. Par exemple, une visite guidée « Introduction aux incidents » peut simplement leur montrer les principales fonctionnalités de la table Incidents, tandis qu'une visite guidée « Créer votre premier incident » peut réellement les guider dans la création d'un incident réel, ce qui entraîne un nouvel enregistrement dans la liste Incidents.

Traduction automatique

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

Important :
Les visites guidées sont prises en charge dans Next Experience les pages, telles que les espaces de travail configurables ou les pages configurées dans UI Builder à l'aide de l'infrastructure d'interface Next Experience utilisateur. Pour activer Next Experience l'assistance, configurez la propriété système com.snc.guided_tours.standard_ui.enable et définissez-la sur **Vrai**. Pour plus d'informations sur les visites guidées dans les espaces de travail configurables, consultez Visites guidées dans des espaces de travail configurables. Les scénarios suivants sont toujours pris en charge lorsque Next Experience la fonctionnalité est activée.

- Créer et exécuter des visites guidées nouvelles ou existantes dans l'environnement classique (y compris les listes et les formulaires).
- Créer et exécuter des visites guidées nouvelles ou existantes pour un portail de services.
- Créer de nouvelles Guided Tours pour les menus de la navigation unifiée (tels que les menus Tout ou Favoris).

Voir Next Experience. L'n'est Guided Tour Designer disponible qu'en Interface utilisateur principale. Le concepteur n'est pas compatible avec UI15. Pour plus d'informations sur la façon d'activer le module d'extension, consultez Activer l'interface Interface utilisateur principaleutilisateur principale

Plusieurs visites guidées sont proposées dans le système de base pour des applications particulières, par exemple, Performance Analytics. En tant qu'administrateur, vous pouvez modifier les visites existantes ou créer des visites. Vous pouvez également affecter un ou plusieurs rôles à une visite guidée pour en contrôler l'accès.

La fonctionnalité de visites guidées utilise ces deux modules d'extension : Visite guidée (com.glide.guided_tours) et Concepteur de visite guidée (com.glide.sn_tourbuilder).

Accéder aux visites guidées

Les visites guidées s'exécutent sur quatre types d'interface utilisateur : Standard, Service Portal, Personnalisée et Espaces de travail. Les visites guidées se lancent différemment lorsqu'elles sont consultées en fonction de chaque type de visite comme suit.

Interface utilisateur Standard Forms and Lists :

Les utilisateurs accèdent à une visite guidée en naviguant vers une page qui en comporte une. S'ils ont un ou plusieurs des rôles auxquels la visite est destinée, ils peuvent cliquer sur l'icône  afin que le panneau GTD s'ouvre pour afficher le bouton **Take a Tour** . Si plusieurs visites guidées sont disponibles pour un utilisateur sur une page, la liste de choix **Sélectionner une visite** guidée s'affiche afin qu'il puisse sélectionner la visite à lancer.

Les visites guidées des **pages/applications d'interface utilisateur personnalisée** sont accessibles de la même manière. Cela ne s'applique qu'aux pages personnalisées qui sont ouvertes dans le navigateur. Les visites guidées ne sont pas visibles si l'utilisateur ouvre une page d'interface utilisateur personnalisée sans le navigateur.

Interface utilisateur de Service Portal :

Les utilisateurs accèdent à une visite guidée en naviguant vers une page qui en comporte une. Lorsqu'un utilisateur accède à une Portail de services page qui comporte une visite guidée, aucun panneau GTD n'est présent. Au lieu de cela, l'élément de menu 

apparaît sur la bannière indiquant qu'une visite guidée est disponible. Si une visite guidée est disponible sur

Traduction automatique

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

une page du portail de services, un indicateur de couleur s'affiche à droite du menu **Visites** . Lorsque l'utilisateur clique sur **Visites**, toutes les visites disponibles pour la page s'affichent.

Si une page n'a pas Portail de services de menu d'en-tête, l'élément de menu Visites guidées n'est pas accessible à l'utilisateur. Dans ce cas, la visite guidée est accessible aux utilisateurs uniquement via le lancement automatique. Consultez Configurer le démarrage automatique pour les visites guidées.

Lorsque vous ajoutez au moins un rôle à une visite guidée, l'audience est limitée aux utilisateurs qui disposent de ce rôle. Pour plus d'informations Portail de services sur les visites guidées, consultez Activer les visites guidées.

Espaces de travail

Les utilisateurs accèdent à une visite guidée en naviguant vers une page qui en comporte une. Lorsqu'un utilisateur accède à une Espace de travail page qui contient une visite guidée, il peut cliquer sur la  afin que le panneau GTD s'ouvre pour afficher le bouton **Take a Tour** . Si plusieurs visites guidées sont disponibles pour un utilisateur sur une page, la liste de choix **Sélectionner une visite** guidée s'affiche afin qu'il puisse sélectionner la visite à lancer.

Support pour Guided Tour Designer

Remarque :
La même propriété système que l'interface utilisateur standard est utilisée pour activer et désactiver les visites guidées.

Le concepteur de visite guidée (GTD) prend en charge la plupart des zones d'interface utilisateur de la plateforme standard et leur contenu, tels que les listes, les formulaires et les éléments auxquels ils font référence. Il prend également en charge Portail de services les pages, y compris celles qui ont des éléments d'interface utilisateur personnalisés.

Le GTD ne prend actuellement pas en charge les domaines suivants.

Interface utilisateur Standard Forms and Lists :

- Concepteur de flux
- Espace de travail d'agent
- Fenêtres contextuelles
- Messagerie instantanée Connect et aide incorporée sur le panneau coulissant GTD
- Sélectionner 2 éléments
- Éléments SVG
- Balises personnalisées
- Pages de l'interface utilisateur standard qui ont des éléments d'interface utilisateur personnalisés, tels que la recherche contextuelle.

Portail de services :

- Pages de Service Portal contenant des IFRAMES
- L'éditeur de marques du portail de services, qui contient également des IFRAMES
- Sélectionner 2 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.

- Éléments SVG
- Balises personnalisées

Espaces de travail

- Seules les expériences d'interpréteur de commandes d'application suivantes sont prises en charge :
  - Fils d'Ariane Interpréteur de commandes d'application
  - Interpréteur de commandes de l'application de navigation unifiée ACE
  - Interpréteur de commandes de l'application d'espace de travail
  - Interpréteur de commandes d'application personnalisé
- Les expériences avec un shell d'application vide ne sont pas prises en charge.
- Les présentations qui commencent dans un shell d'application personnalisé et accèdent à l'interpréteur de commandes d'application Polaris ne sont pas prises en charge.
- Il n'est pas recommandé de créer des visites guidées sur les espaces de travail dans UI16
- Variantes
- Légendes à l'intérieur d'iframes dans un espace de travail
- Légendes des visites guidées sur les modaux
- Visites guidées qui commencent dans une interface utilisateur ou un espace de travail standard et redirigent vers un portail de services
- Les visites guidées ne sont prises en charge que dans une page. Si un lien s'ouvre dans un nouvel onglet, la visite ne se poursuit pas

> **Remarque :**
> Les administrateurs doivent ajouter l'action appropriée pour la légende sur les éléments qui peuvent s'ouvrir dans un nouvel onglet.

- Les visites guidées ne sont pas prises en charge dans la vue mobile
- Légendes sur les éléments à l'intérieur des composants de visualisation ou des widgets par

Limitations techniques

- Éléments qui sont chargés dans DOM en faisant défiler les visites guidées d'effet de page. L'administrateur doit informer l'utilisateur de faire défiler davantage lorsque le formulaire est présent.
- S'il n'y a pas d'action de clic sur les éléments sélectionnables lors de la création de la présentation, placez la légende sur l'élément parent.

Workflow des visites guidées

Les visites guidées sont composées des composants suivants qui fonctionnent comme des blocs de construction pour les visites que vous créez.

Composants de la visite guidée

Composant	Description
Introduction	Affiche un message d'introduction pour les 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.

Composants de la visite guidée (suite)

Composant	Description
Étape	Composant discret d'une visite guidée qui implique une commande. Une étape peut fournir une définition, une instruction ou les deux.
Légende	Affiche la définition et les instructions concernant l'étape actuelle de la visite guidée. La légende comprend l'instruction de passer à l'étape suivante. Il pointe vers l'élément décrit dans l'instruction.
Élément	Les objets vers lesquels pointe la visite guidée, tels qu'un enregistrement dans la base de données ou un widget sur une page. Les éléments doivent être formatés afin que la présentation puisse être liée à eux.
Répétition	Fait passer la présentation à l'étape suivante. Les déclencheurs incluent le fait d'appuyer sur la touche Entrée, de cliquer ou de cliquer avec le bouton droit sur un élément de l'interface utilisateur, ou de cliquer sur un bouton **Suivant** dans la légende.
Conclusion	Affiche un message de clôture à vos utilisateurs à la fin de la visite guidée.

Les visites guidées nécessitent une planification minutieuse avant d'entrer la visite dans l'instance. Vous pouvez créer un plan et inclure toutes les hypothèses pour vous guider lors de la création de la visite guidée. Répertoriez chaque étape, légende et déclencheur.

Exemple de plan de visite guidée : définir un délégué en vacances

Étape	Légende	Répétition
Cette visite guidée suppose que l'utilisateur a accédé à **Administration utilisateurs** > **Délégués**. La page de l'interface utilisateur est sys_user_delegate_list.do.		
Ouvrez le formulaire Délégué pour entrer un nouvel enregistrement.	• Indique le bouton **Nouveau** dans la vue de liste Délégués. • Texte : cliquez sur **Nouveau** pour définir un délégué qui reçoit vos notifications lorsque vous êtes en vacances.	Cliquez sur l'élément : **Bouton Nouveau**
Décrivez le champ **Utilisateur** .	• Indique le champ **Utilisateur** . • Texte : votre nom par défaut est l'utilisateur qui souhaite déléguer à un autre utilisateur. Si vous configurez un délégué pour quelqu'un d'autre, vous pouvez sélectionner un autre utilisateur.	**Bouton suivant**
Sélectionner le délégué	• Indique le champ **Délégué** . • Texte : vous spécifiez à qui vous souhaitez déléguer. Saisissez le nom de l'utilisateur et sélectionnez-le lorsqu'il apparaît.	**Bouton suivant**
Définir la date de début	• Indique le champ **Débuts** . • Texte : entrez la date et l'heure de début du transfert des notifications. Cliquez en dehors du champ pour continuer.	Modifier le champ Valeur : **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.

Exemple de plan de visite guidée : définir un délégué en vacances (suite)

Étape	Légende	Répétition
Définir la date de fin	• Indique le champ **Fin** . • Texte : sélectionnez la date et l'heure de fin du transfert des notifications. Cliquez en dehors du champ pour continuer.	Modifier le champ Valeur : **Fin**
Décrire les options de délégué	• Points vers le haut sous le champ **Invitations** à la réunion. • Texte : si vous ne souhaitez pas que ces notifications soient transmises à votre délégué, vous pouvez effacer l'un de ces champs.	**Bouton suivant**
Soumettre l'enregistrement délégué	• Dirige vers le bouton **Soumettre** • Texte : cliquez sur **Soumettre** pour ajouter le délégué.	Cliquez sur l'élément : **Bouton Soumettre**

Tableau de bord des visites guidées

Le tableau de bord Vue d'ensemble des visites guidées fournit des statistiques relatives à l'utilisation des visites guidées.

Pour accéder au tableau de bord Guided Tours, accédez à **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées : vue d'ensemble**. Le tableau de bord comporte deux onglets :

- Engagement de l'utilisateur : affiche le nombre d'utilisateurs travaillant activement avec Guided Tours et les tendances au fil du temps.
- Statistiques de visite : affiche les tendances et les modèles d'engagement de l'utilisateur afin que vous puissiez analyser les achèvements et les échecs des visites et créer des visites plus réussies.

Vous pouvez afficher les rapports en sélectionnant des options dans le filtre interactif en fonction du type de visite guidée (plateforme, portail de services et personnalisé) et des visites guidées présentes dans l'instance. Les statistiques fournies dans les onglets User Engagement (Engagement de l'utilisateur) et Tour Statistics (Statistiques de la visite guidée) changent en fonction des options sélectionnées dans le filtre interactif.

Engagement de l'utilisateur

L'onglet Engagement de l'utilisateur affiche les widgets suivants.

Widgets dans l'onglet Engagement de l'utilisateur

Widget	Description
Vues des visites guidées	Nombre de vues utilisateur des visites guidées par jour.
Visites guidées terminées	Nombre de visites effectuées par les utilisateurs par jour.
Vues d'utilisateurs uniques	Nombre d'utilisateurs individuels visionnant des visites guidées par jour.

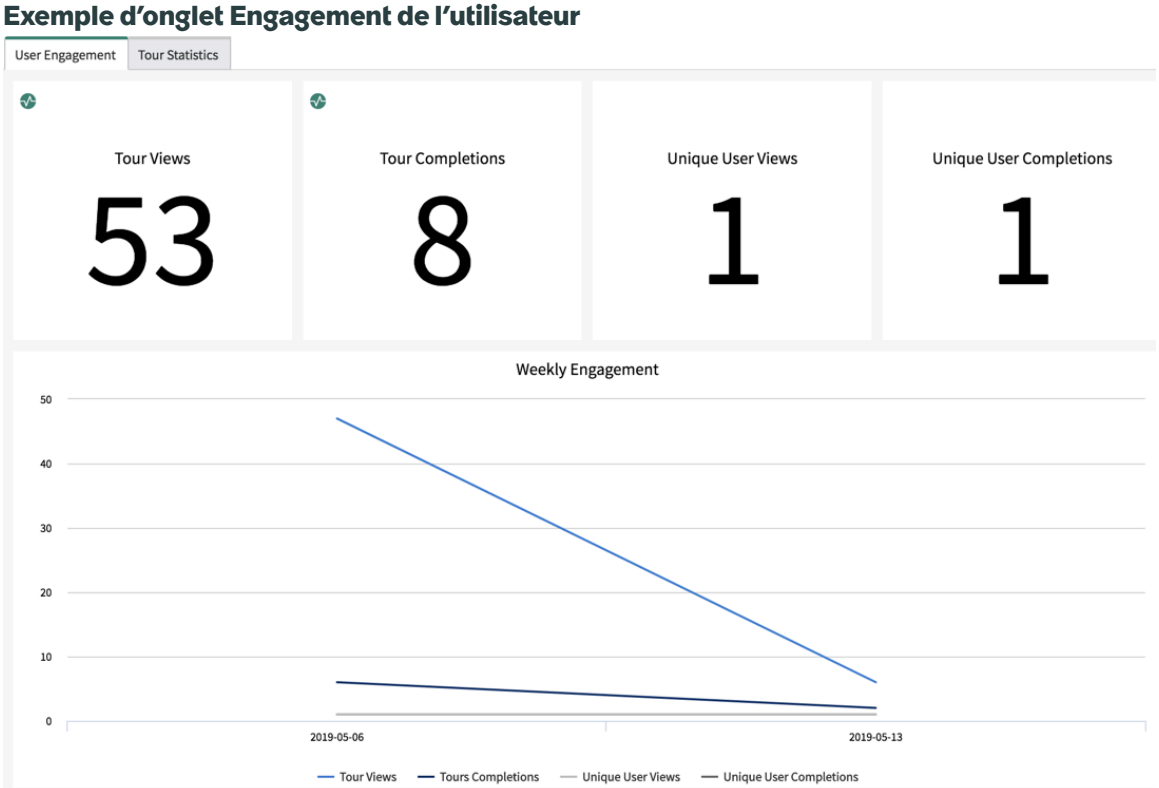
Traduction automatique

© 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.

Widgets dans l'onglet Engagement de l'utilisateur (suite)

Widget	Description
Achèvement utilisateur unique	Nombre d'utilisateurs individuels ayant effectué des visites guidées par jour.
Engagement quotidien	Tendances et modèles d'engagement des utilisateurs avec les visites guidées par jour sur une période donnée. Vous pouvez enregistrer ce graphique au format PNG ou JPEG en survolant le graphique et en choisissant le format approprié dans le menu contextuel.
Utilisateurs désengagés	Nombre d'utilisateurs ayant désactivé la fonctionnalité de lancement automatique pour la visite guidée par jour sur une période donnée. Vous pouvez voir le nombre de visiteurs qui ne sont pas intéressés à regarder les visites guidées lors de l'utilisation de l'application. Vous pouvez enregistrer ce graphique au format PNG ou JPEG en survolant le graphique et en choisissant le format approprié dans le menu contextuel.

Exemple d'onglet Engagement de l'utilisateur



Statistiques de la visite guidée

L'onglet Statistiques de visites affiche une liste de visites guidées triées par contexte. L'onglet comporte les widgets 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.

Widgets dans l'onglet Statistiques de la visite

Colonne	Description
Vues des visites guidées	Nombre de vues de visites guidées abandonnées, terminées, rejetées et échouées sur une période de temps. Cliquez sur la couleur associée dans le graphique à barres pour afficher plus de détails.
Achèvements des visites guidées	Nombre de visites terminées dans les types de visites guidées et les visites guidées sur une période donnée. Cliquez sur la couleur associée dans le graphique à barres pour afficher plus de détails.
Échecs de visites guidées	Nombre de visites ayant échoué dans les types de visites guidées et les visites guidées sur une période donnée. Cliquez sur la couleur associée dans le graphique à barres pour afficher plus de détails.
10 meilleures visites guidées achevées	Nombre de visites terminées par nom de visite.
10 premiers échecs de visites guidées	Nombre de visites échouées par nom de visite.
Top 10 des rejets de visites guidées	Nombre de visites rejetées par nom de tournée.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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'onglet Statistiques de visites guidées



Interface de Guided Tour Designer

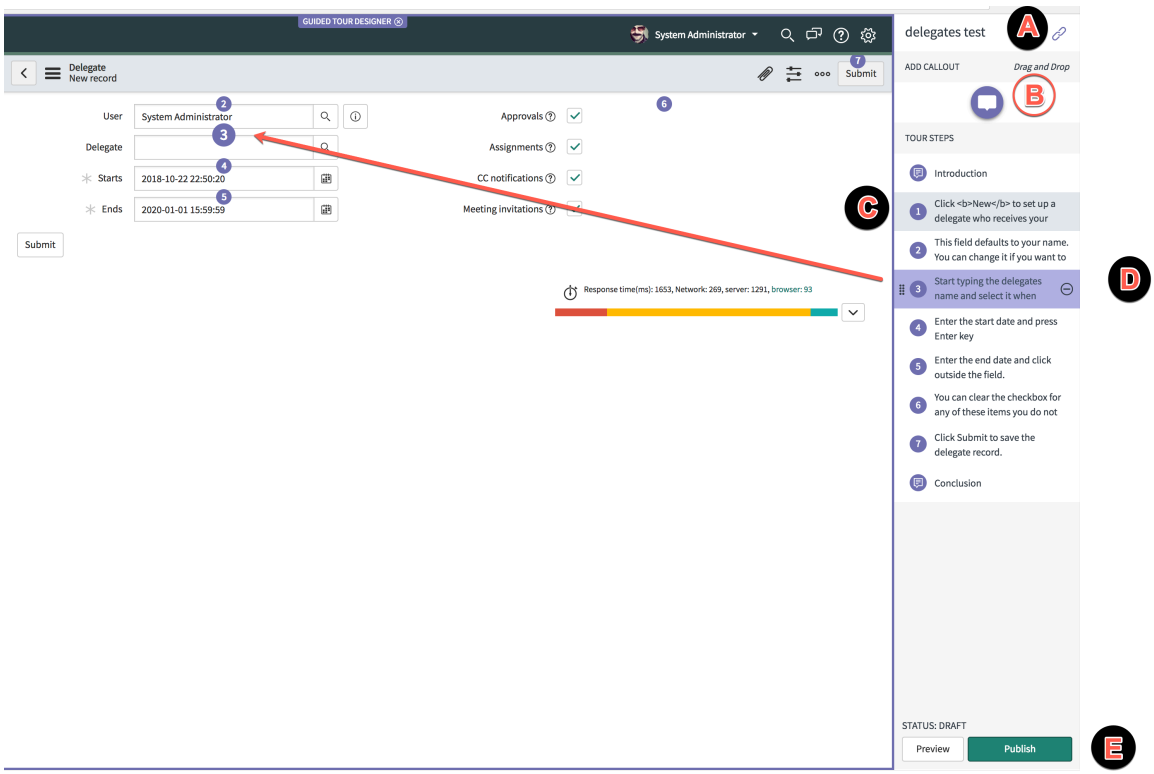
Le Guided Tour Designer (GTD) est un moyen simplifié de créer une visite guidée. Vous pouvez faire glisser une légende vers l'élément, puis saisir les instructions de l'étape et déclencher en une seule étape. Vous pouvez tester les étapes à mesure que vous les créez et les modifier selon vos besoins.

Le GTD présente les caractéristiques 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.

Interface GTD



Actions de visite guidée (A)

Les icônes en haut à droite sont utilisées pour copier un lien vers la visite guidée afin que vous puissiez le partager avec un autre utilisateur, tel qu'un testeur.

Légendes (B)

Lorsque vous créez une présentation, faites glisser et déposez la légende à l'emplacement souhaité sur l'élément de page. Le pointeur de légende doit toucher l'élément auquel vous l'affectez.

> **Remarque :**
> Les légendes des visites guidées ne fonctionnent pas sur les éléments d'interface utilisateur créés sous sismique. La fonctionnalité AI Search utilise la technologie Seismic.

Étapes (C)

Lorsque vous passez la souris sur une étape, elle apparaît dans la vue actuelle. Si l'étape appartient à une page précédente, le message **Introuvable dans la vue actuelle** s'affiche. Dans cet exemple, la première étape n'apparaît pas dans la vue actuelle. Pour modifier cette étape, vous pouvez cliquer sur la flèche arrière en haut à gauche et ouvrir la vue de liste dans laquelle l'étape apparaît.

> **Remarque :**
> Ne placez pas plus d'une interaction avec un champ dans une étape. Chaque étape doit décrire ou fournir une interaction avec un seul champ ou un autre objet.

Interaction de l'étape (D)

Comme illustré, lorsque vous pointez sur une étape, son numéro correspondant dans la page est agrandi. Cliquez sur l'étape pour modifier le texte ou modifier le déclencheur. Faites-le glisser vers une autre position selon vos besoins. Cliquez sur l'icône (-) pour la supprimer.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 faites une erreur dans une étape, par exemple en pointant vers le mauvais élément, vous devez la supprimer. Ensuite, vous pouvez ajouter une nouvelle étape avec les informations correctes et la mettre en place.

Boutons d'action de la visite guidée (E)

Cliquez sur **Quitter** pour fermer le GTD. L'onglet ou la fenêtre du navigateur se ferme et les modifications que vous avez apportées sont automatiquement enregistrées.

Cliquez sur **Lecture** pour ouvrir l'instance et la page d'interface utilisateur désignée dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre de navigateur, puis suivez les étapes. Lorsque vous avez terminé, fermez l'onglet ou la fenêtre pour revenir à la GTD.

Visites guidées dans des espaces de travail configurables

Les visites guidées sont une fonctionnalité de ServiceNow qui assiste les utilisateurs dans les processus d'intégration et de formation. Il fournit des procédures pas à pas et des didacticiels interactifs pour vous aider à comprendre et à utiliser les capacités de la plateforme. Les visites guidées sont prises en charge dans les espaces de travail configurables afin d'indiquer aux utilisateurs comment utiliser les fonctionnalités de votre espace de travail.

Créer une visite guidée dans des espaces de travail configurables

Pour créer une visite guidée dans votre espace de travail configurable, reportez-vous à Créer une visite guidée.

Exemple : créer un incident à l'aide de Service Operations Workspace

Voici un exemple de la façon dont vous pouvez utiliser les Guided Tours pour expliquer à un utilisateur les étapes à suivre pour créer un incident dans votre espace de travail. Dans cet exemple, il affiche l'introduction, les légendes, les étapes de légende et la conclusion de votre visite guidée.

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visites guidées** > **Créer une visite**.
2. Remplissez le nouveau formulaire de visite guidée.

Formulaire Visite guidée

Champ	Description
Nom	Le nom de votre visite. Dans cet exemple, il s'agit **de Créer une visite guidée des incidents dans l'espace de travail**.
Type de visite guidée	Zone pour laquelle la visite est créée. Dans cet exemple, il **s'agit de Workspaces**.
Page de démarrage	La page pour laquelle la visite guidée est créée. Dans cet exemple, il s'agit **de Service Operations Workspace : enregistrement**.
Table	Type d'enregistrement nécessitant des conseils. Dans cet exemple, il s'agit **d'un incident**.

Traduction automatique

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

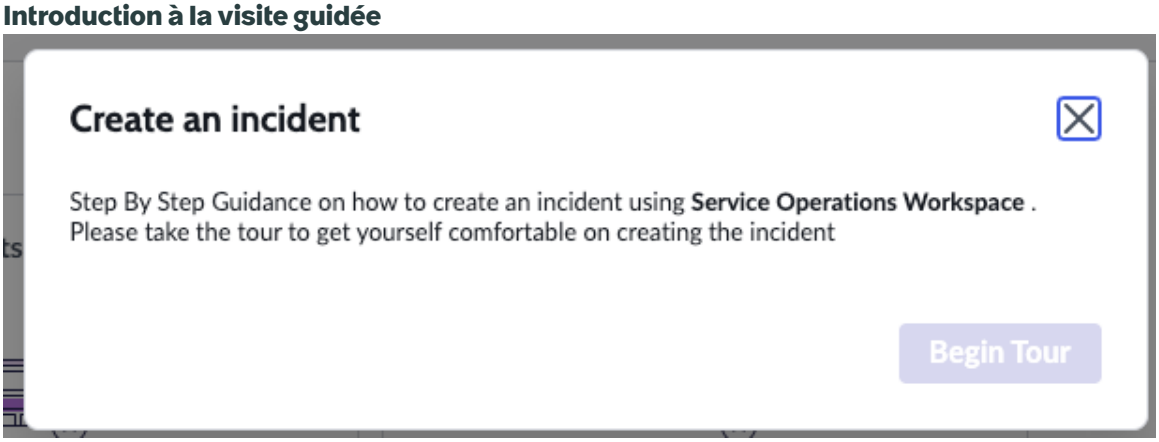
Champ	Description
Sys_id	**Remarque :** Il est important de configurer votre visite guidée de cette façon, au lieu de copier-coller une nouvelle URL d'incident, car les espaces de travail ajoutent un ID supplémentaire tel que -1_uid_1, -1_uid_3, etc. Si vous utilisez l'une de ces URL, votre visite guidée ne fonctionnera que lorsqu'un nouvel incident correspondra à cet uid. En outre, il est important de s'assurer que vos étapes sont capturées avec les options de : {"url » :"/now/sow/record/incident/-1"}, si vous commencez avec ces recommandations, vous ne devriez pas avoir à les modifier, mais si vous avez des étapes de visite avec des options avec l'uid ajouté, remplacez le JSON par : {"url » : « /now/sow/record/incident/-1"} et ça devrait marcher. La sys_id de la page nécessitant des conseils. Dans cet exemple, il s'agit de **-1**.

3. Sélectionnez le bouton **Créer une visite** .
4. La fenêtre Concepteur de visite guidée s'ouvre avec la page sélectionnée dans les étapes ci-dessus.

Introduction à la visite guidée

L'introduction est utilisée pour expliquer aux utilisateurs l'objectif de la visite et les informations qu'ils peuvent attendre de la visite.

Introduction à la visite guidée



Légendes de la visite guidée

Les légendes guident l'utilisateur, avec des instructions étape par étape, pour naviguer et utiliser dans l'espace de travail. Vous pouvez faire glisser les légendes n'importe où dans votre espace de travail pour donner plus de contexte à l'écran ou des instructions pour la

Traduction automatique

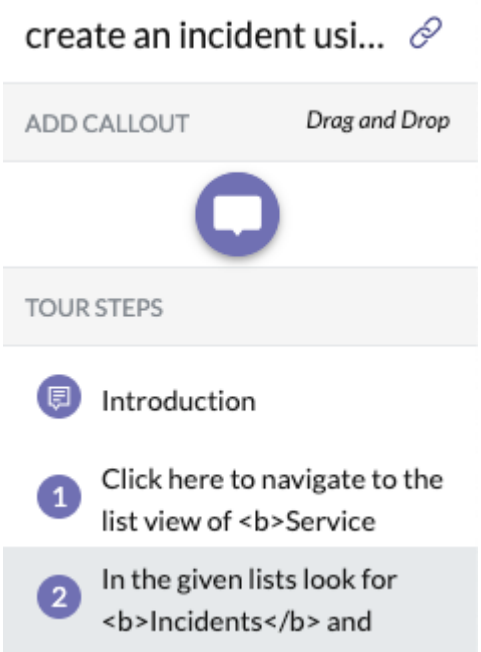
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

tâche. Vous pouvez choisir l'affichage de la légende dans la zone sur laquelle vous souhaitez fournir plus d'informations. Les options d'affichage des légendes sont les suivantes :

- Supérieur à
- Inférieur
- À gauche
- À droite

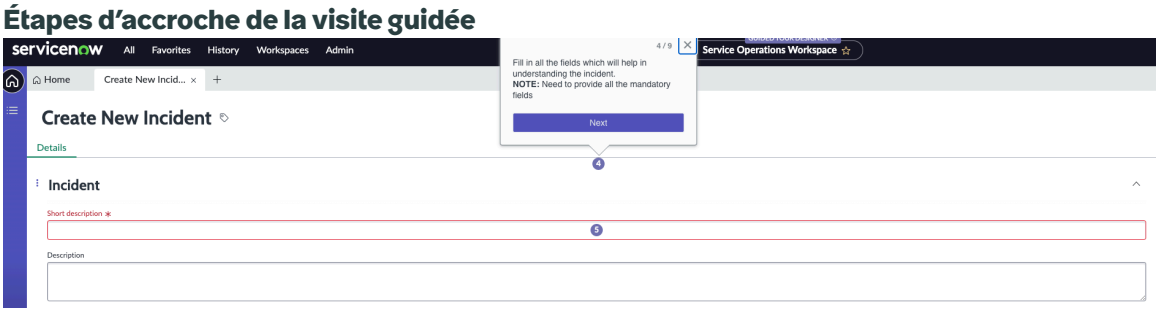
Par exemple, dans ce scénario, les légendes indiquent à l'utilisateur d'accéder à la vue de liste et de rechercher l'onglet Incidents. Lorsque vous créez votre liste d'étapes de visite guidée, vous pouvez également faire glisser les étapes dans la liste pour les réorganiser.

Légendes de la visite guidée



Vous pouvez créer des étapes sur plusieurs pages et zones de l'espace de travail. Vous pouvez également configurer les déclencheurs qui feront passer l'utilisateur à l'étape suivante. Au fur et à mesure que l'utilisateur effectue sa sélection dans la visite guidée, l'étape d'appel suivante s'affiche une fois le déclencheur terminé. Dans cet exemple, le déclencheur est configuré pour passer à l'étape suivante après avoir sélectionné le bouton suivant.

Étapes d'accroche de la visite guidée



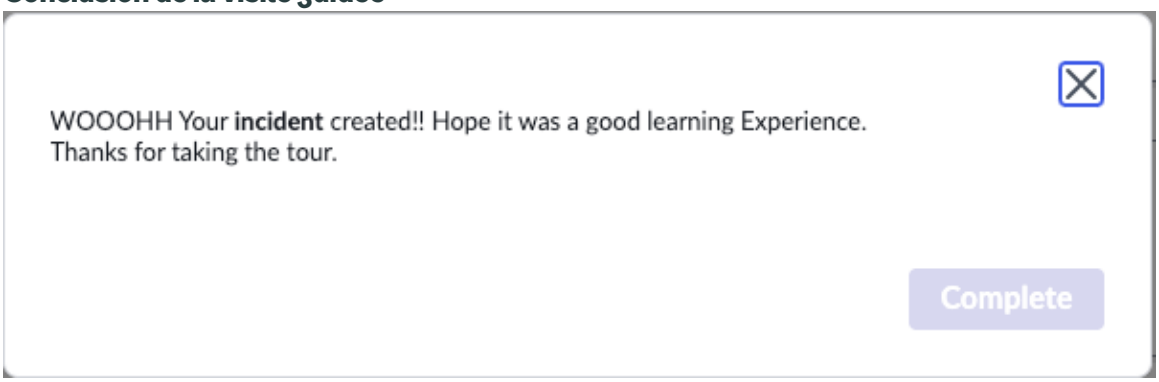
Remarque :
Au fur et à mesure que vous créez votre visite, assurez-vous d'identifier les zones qui peuvent prêter à confusion ou qui nécessitent une attention particulière.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 fin de la visite, l'utilisateur reçoit une conclusion l'informant que la visite est terminée. Ici, vous pouvez demander à vos utilisateurs de consulter d'autres visites guidées ou leur donner des informations de suivi sur ce qu'il faut faire ensuite maintenant qu'ils ont terminé la visite.

Conclusion de la visite guidée



Une fois que vous avez terminé de créer votre visite guidée, vous pouvez la sélectionner pour en afficher un aperçu afin de vous assurer qu'elle s'affiche et guide correctement l'utilisateur avant de l'envoyer.

Configuration des visites guidées

Les configurations des visites guidées vous permettent d'activer les visites, de configurer le lancement automatique des visites et de personnaliser leur expérience.

Vue d'ensemble de la configuration

Les visites guidées offrent de multiples configurations pour une expérience personnalisée de vos visites. Vous pouvez configurer des visites guidées pour qu'elles se lancent automatiquement au démarrage de l'instance et configurer des déclencheurs pour afficher les étapes suivantes au cours de votre visite guidée.

- Activer les visites guidées
- Déclencheurs de visites guidées
- Configurer le démarrage automatique pour les visites guidées

Activer les visites guidées

Activez les visites guidées pour Portail de services les pages ainsi que pour l'interface utilisateur de la plateforme standard.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Le Guided Tour Designer a été introduit pour la première fois dans la Jakarta version. Pour les nouvelles instances qui ont été créées dans Jakarta et au-delà, les visites guidées sont actives par défaut. Pour les instances qui proviennent de pré-Jakarta, les visites guidées sont inactives par défaut.

Avec cette version, vous pouvez également activer l'exécution des visites guidées sur Portail de services les Washington DC pages. Lorsque vous mettez à niveau votre instance vers Washington DC, les résultats 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.

- Pour les instances qui sont nouvelles dans Washington DC, la fonctionnalité Guided Tours for Portail de services est active par défaut.
- Pour les instances préalablesWashington DC que vous mettez à niveau vers Washington DC, la fonctionnalité Guided Tours est Portail de services inactive par défaut.

Remarque :
L'application Service Portal fournit un cadre de travail qui vous permet de personnaliser votre portail afin que vos utilisateurs puissent accéder à des fonctionnalités spécifiques de la plateforme dans un contexte personnalisé. Vous pouvez créer une visite guidée pour une Portail de services page afin d'accompagner vos utilisateurs dans son contenu, étape par étape.

Procédure

1. Dans le navigateur d'application, saisissez `sys_properties.list`.
2. Dans la liste Propriétés système, recherchez les propriétés suivantes et définissez leurs valeurs sur **True**.

Propriété	Description
com.snc.guided_tours.ui_standard.enable	Permet aux visites guidées de votre instance de s'exécuter sur l'interface utilisateur et les espaces de travail de la plateforme standard.
com.snc.guided_tours.sp.enable	Permet aux visites guidées de votre instance de s'exécuter sur les pages du portail de services. Vous pouvez créer et publier des visites guidées pour les pages de l'interface utilisateur standard, quel que soit le paramètre de cette propriété.
com.snc.guided_tours.custom_ui.enable	Permet aux visites guidées de votre instance de s'exécuter sur les pages d'interface utilisateur personnalisées.

Résultats
Vous pouvez créer, mettre à jour et lancer des visites guidées qui font référence à la fois aux éléments d'interface utilisateur standard de la plateforme et aux visites qui font référence à des éléments d'interface utilisateur personnalisés sur une Portail de services page. Vos utilisateurs peuvent jouer à ces visites.

Que faire ensuite
Commencez à planifier, esquisser et rédiger vos visites guidées. Si vous rédigez des Portail de services visites guidées, reportez-vous à ces éléments.

Élément	Détails
Étapes d'accroche de la visite guidée	Les visites guidées doivent être en mesure de reconnaître chaque élément vers lequel elles pointent afin de pouvoir le localiser après la création d'une étape d'accroche sur l'élément. Par conséquent, les créateurs de pages de Portail de services doivent s'assurer que chaque élément personnalisé qu'ils créent a un nom unique pour faciliter la validation en tant qu'enregistrement dans la base de données. Par exemple, si vous créez deux widgets sur une page du portail de services, vous devez leur affecter des noms uniques, tels que Widget1 et Widget2.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Détails
	Vous pouvez personnaliser davantage les éléments en ajoutant des attributs supplémentaires au code HTML et des valeurs uniques à leurs propriétés. Par exemple, le système utilise `data-gtd-eid` actuellement des attributs et `data-id` pour identifier les éléments comme étant uniques.
Portail de services Pages	Dans le système de base, vous pouvez uniquement lancer des visites guidées à partir des pages qui utilisent le menu d'en-tête du fournisseur de services. Les visites guidées lancées manuellement ne s'affichent pas sur les pages avec des menus d'en-tête personnalisés. Si votre visite guidée se trouve sur une Portail de services page qui n'utilise pas le menu d'en-tête du fournisseur de services, vous devez configurer le lancement automatique de votre visite guidée afin qu'elle soit visible pour vos utilisateurs. Pour vous assurer que ce type de visite est visible par vos utilisateurs, consultez Configurer le lancement automatique pour les visites guidées. Si vous Portail de services utilisez les cartes d'itinéraire des pages, les visites peuvent ne pas s'afficher à l'heure prévue. Par exemple, il est possible que les utilisateurs ne voient pas une visite guidée au moment prévu si la visite guidée est configurée pour une page redirigée. Pour plus d'informations, voir Rediriger une référence vers un ID de page .
Personnalisation de Service Portal	Lorsque vous mettez à jour la personnalisation d'une Portail de services page, les légendes de la visite guidée de cette page sont également mises à jour en conséquence. Par exemple : vous mettez à jour la Portail de services couleur du thème d'arrière-plan du panneau sur le jaune et sa couleur principale sur le rouge. Résultat : l'arrière-plan du panneau de légendes de la visite guidée devient jaune et le champ de texte de la légende devient rouge.

Portail de services **Couleurs des légendes de la visite guidée**		
Vous pouvez personnaliser les couleurs des légendes de votre visite guidée ou utiliser les paramètres par défaut de la visite guidée.		
Paramètre	**Par défaut**	**Personnalisé**

Traduction automatique

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

Portail de services **Couleurs des légendes de la visite guidée**		
	Les légendes de visite guidée utilisent les propriétés suivantes Portail de services :	Pour définir la couleur de la légende indépendamment des couleurs de Service Portal, appliquez les variables CSS suivantes :
Couleur d'arrière-plan de la légende	Couleur d'arrière-plan du panneau	$gtd-légende-arrière-plan
Couleur du texte de la légende	Couleur du texte	$gtd-légende-contenu-couleur
Couleur du numéro de légende (exemple : 2/5)	Couleur estompée du texte	$gtd-légende-numéro-couleur
Couleur du bouton de fermeture de la légende (X)	Couleur estompée du texte	$gtd-légende-fermer-couleur
Couleur du bouton primaire de la légende	Couleur d'arrière-plan du bouton primaire	$gtd-légende-couleur-active

Déclencheurs de visites guidées

Chaque légende d'une étape de visite guidée a une action définie qui déclenche l'étape suivante. Spécifiez le déclencheur de chaque légende. Seuls les déclencheurs applicables s'affichent en fonction de l'élément d'interface utilisateur vers lequel pointe la légende.

Déclencheurs de visites guidées

Action	Description
Bouton suivant	Place un bouton **Suivant** dans la légende, sur lequel l'utilisateur clique pour passer à l'étape suivante. Ce déclencheur est utile pour les étapes suivantes : • La légende décrit l'élément vers lequel elle pointe et l'utilisateur n'a pas besoin de cliquer sur un élément de l'interface utilisateur. • Pour entrer des informations dans un champ de référence ou de sélecteur de date. Les utilisateurs peuvent utiliser la fonction de recherche, saisir les données ou les sélectionner dans une liste. Ils peuvent poursuivre lorsqu'ils ont terminé la saisie de l'étape.
Cliquez sur l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur clique sur l'élément vers lequel pointe la légende.
Passez la souris sur l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur pointe le curseur sur l'élément.
Cliquez avec le bouton droit sur l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'élément vers lequel pointe la légende fait l'objet d'un clic droit.
Appuyez sur la	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur appuie sur la touche Entrée. Utilisez ce déclencheur pour confirmer que l'utilisateur a entré quelque chose, par exemple dans une zone 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.

Déclencheurs de visites guidées (suite)

Action	Description
touche Entrée	
Changer la valeur de l'élément	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur saisit ou sélectionne une valeur dans un champ et clique en dehors du champ.
Appuyez sur n'importe quelle touche	Passe à l'étape suivante lorsque l'utilisateur appuie sur n'importe quelle touche.

Configurer le démarrage automatique pour les visites guidées

Configurez une ou plusieurs visites guidées pour qu'elles se lancent automatiquement lorsqu'un utilisateur arrive sur une page.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin et embedded_help_admin, ou admin

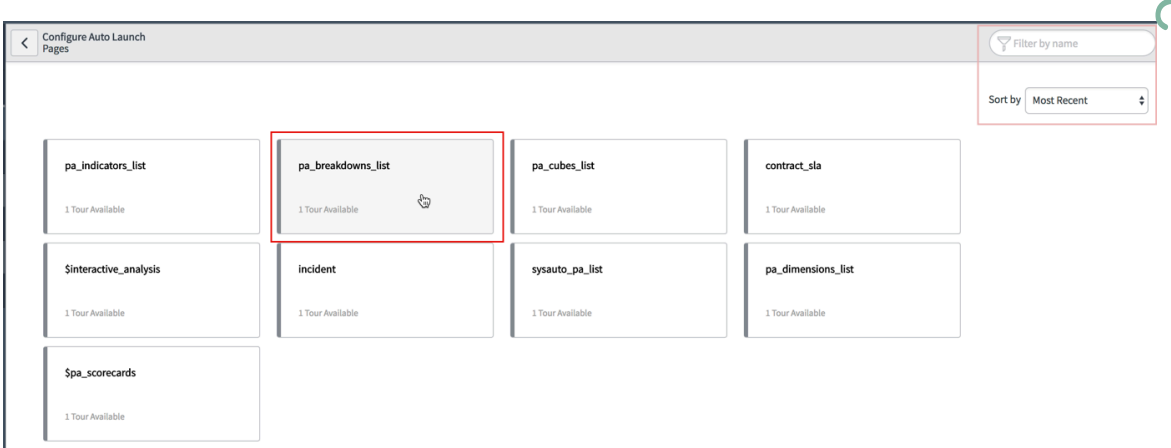
Remarque :
Les visites guidées ne sont disponibles que pour les utilisateurs connectés.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez choisir de configurer le démarrage automatique pour n'importe quelle page de démarrage de visite guidée. Choisissez cette option si vous voulez vous assurer que les utilisateurs effectuent la visite guidée lors de leur première visite de page.

Procédure

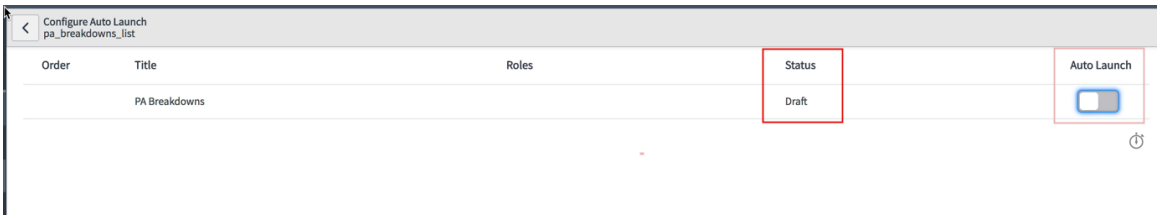
1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visite guidée** > **Configurer le démarrage automatique**.
   La page Configurer le lancement automatique s'affiche et affiche les vignettes correspondant à chaque page sur laquelle une ou plusieurs visites guidées sont configurées. Vous pouvez filtrer les vignettes par partie ou par totalité du nom de la page, et trier les vignettes par nom ou par visites les plus récentes.
2. Sélectionnez une vignette qui représente la page sur laquelle vous souhaitez qu'une visite guidée soit lancée automatiquement.



La présentation de la page s'affiche sous forme de ligne sur l'écran Configurer le démarrage automatique.

Traduction automatique

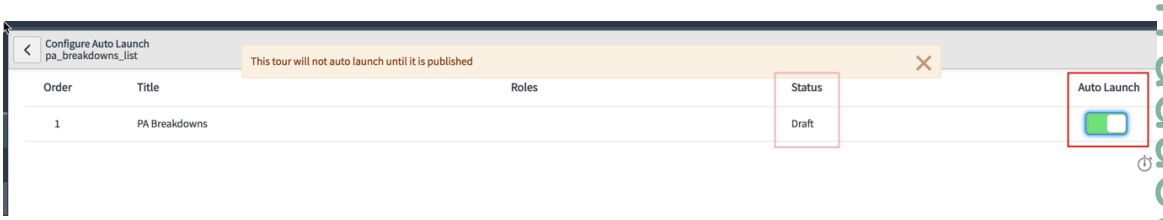
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



Vous pouvez activer ou désactiver le lancement automatique sur la présentation, qu'elle soit à l'état Brouillon ou Publié. Lorsque vous activez le lancement automatique :

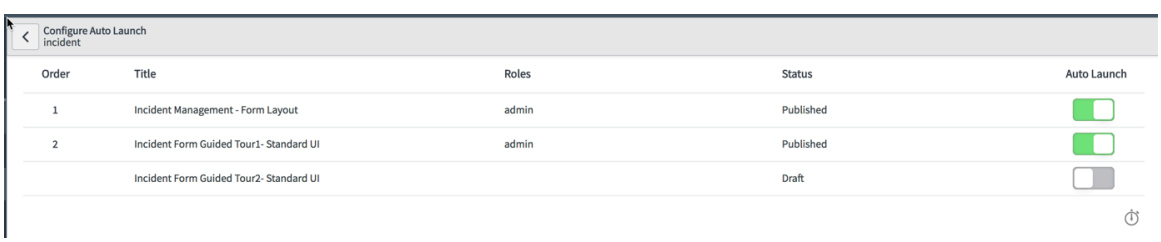
- Les visites guidées à l'état publié se lancent automatiquement lorsque les utilisateurs accèdent à la page de démarrage associée à la visite guidée.
- Les visites guidées à l'état brouillon ne se lancent pas automatiquement. Lorsqu'une présentation à l'état de brouillon est configurée pour le lancement automatique et est publiée ultérieurement, son lancement automatique commence.

3. Cliquez sur la bascule de **lancement automatique** pour qu'elle bascule vers la droite.



La couleur du commutateur passe au vert, indiquant que le lancement automatique est activé sur la visite guidée. Si vous souhaitez désactiver le lancement automatique, basculez le bouton vers la gauche.

4. Configurez le lancement automatique pour plusieurs présentations sur une page.
Si vous avez plusieurs présentations activées sur une page, elles s'affichent sous forme de lignes supplémentaires. Pour plus de contexte sur plusieurs pages, voir Conception de visites guidées.

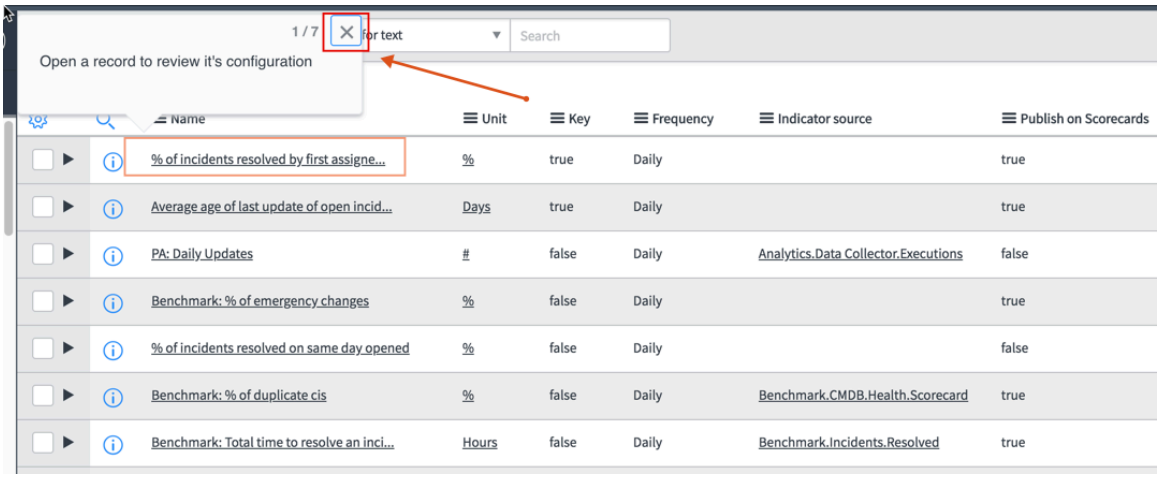


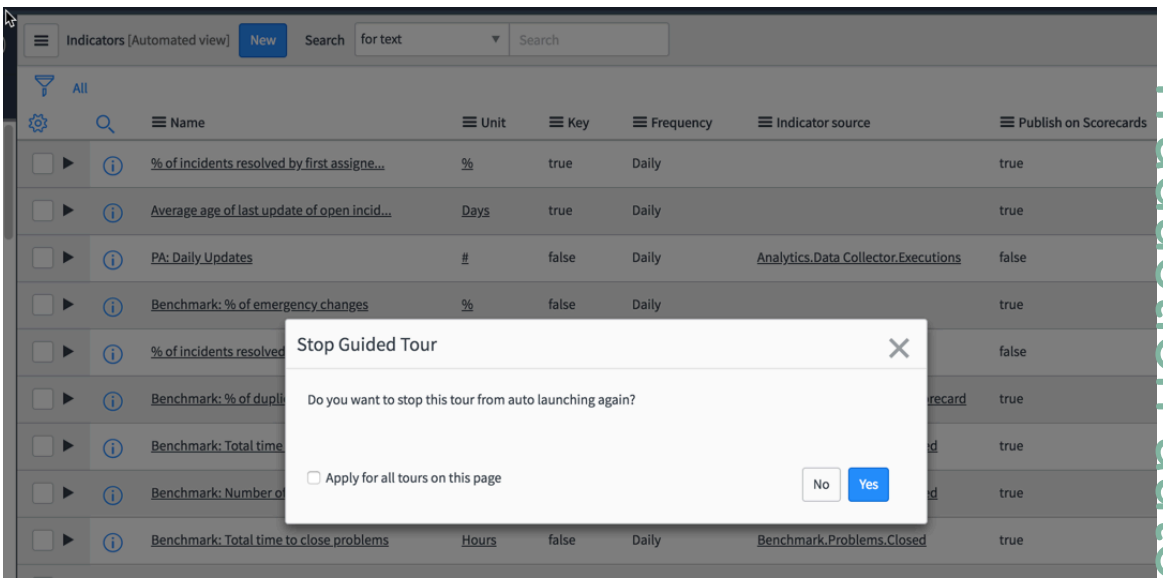
   a. Répétez les étapes 2 et 3 pour les visites supplémentaires que vous souhaitez activer pour le lancement automatique.
   Les visites guidées sont déplacées vers le haut de la liste dans l'ordre dans lequel vous les activez.

   b. Faites glisser les lignes pour réorganiser les visites guidées afin qu'elles s'affichent dans l'ordre dans lequel vous souhaitez que les utilisateurs voient lorsqu'ils visitent la page à plusieurs reprises.
   Par exemple, la première visite guidée peut fournir une vue d'ensemble d'une page tandis que la deuxième visite guidée guide l'utilisateur à travers une tâche spécifique.

Lorsque les utilisateurs accèdent à une page dont la visite guidée est activée pour le lancement automatique, la visite guidée commence immédiatement. S'ils arrêtent la visite guidée en cliquant sur l'icône **X** sur une étape de la visite guidée, un message s'affiche et leur donne la possibilité d'arrêter le lancement automatique de la visite guidée actuelle et des autres visites la prochaine fois qu'ils accèdent à la page.

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. **Remarque :**
   Une fois que vous avez parcouru une visite guidée sur une page, la visite guidée ne se déclenche pas automatiquement si vous revenez sur la même page. Pour réinitialiser une visite guidée à lancement automatique pour la page, procédez comme suit.

Accédez à la **Tous** > **Visites guidées**.

a. Ouvrez la visite guidée que vous souhaitez réinitialiser.

b. Sous **Liens connexes**, cliquez sur Remplacer les **préférences de lancement automatique de la présentation**.
Une liste d'enregistrements affiche chaque utilisateur ayant déjà utilisé la visite guidée.

c. Décochez la case **Désactiver le lancement automatique** pour réinitialiser la visite guidée.

d. 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.

Utiliser les visites guidées

Utilisez Guided Tours pour former et intégrer des utilisateurs dans l'interface utilisateur ServiceNow.

Créer une visite guidée

Créez une visite guidée pour indiquer aux utilisateurs comment interagir avec leur instance. Pour en savoir plus, voir Créer une visite guidée.

Modifier une visite guidée

Vous pouvez modifier les paramètres d'une visite guidée, tels que les rôles qui accèdent à la visite. Vous pouvez également modifier, ajouter, supprimer et réorganiser les étapes de la visite guidée, ainsi qu'appliquer une mise en forme supplémentaire au texte didactique. Pour en savoir plus, voir Modifier une visite guidée.

Conception de visites guidées

Pour en savoir plus sur la création de visites guidées efficaces pour les utilisateurs, reportez-vous à la section Conception de visites guidées.

Utiliser une vue avec une visite guidée

Vous pouvez affecter une vue de liste ou de formulaire à une étape de visite guidée si vous passez de la vue par défaut à une vue différente, telle que Libre-service. Pour en savoir plus, voir Utiliser une vue avec une visite guidée.

Créer une visite guidée

Une fois que vous avez esquissé la visite guidée, utilisez le Guided Tour Designer (GTD) pour entrer les étapes à l'aide de légendes et de déclencheurs.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Cette tâche est un exemple qui illustre la création d'une visite guidée pour l'affectation d'un délégué en vacances.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visite guidée** > **Créer une visite**.
2. Complétez les champs du formulaire.

Champ	Description
Nom	Saisissez un nom pour la visite guidée qui décrit ce que l'utilisateur accomplit en la terminant. Par exemple, dans ce cas, définissez un délégué aux vacances.
Type de visite guidée	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.

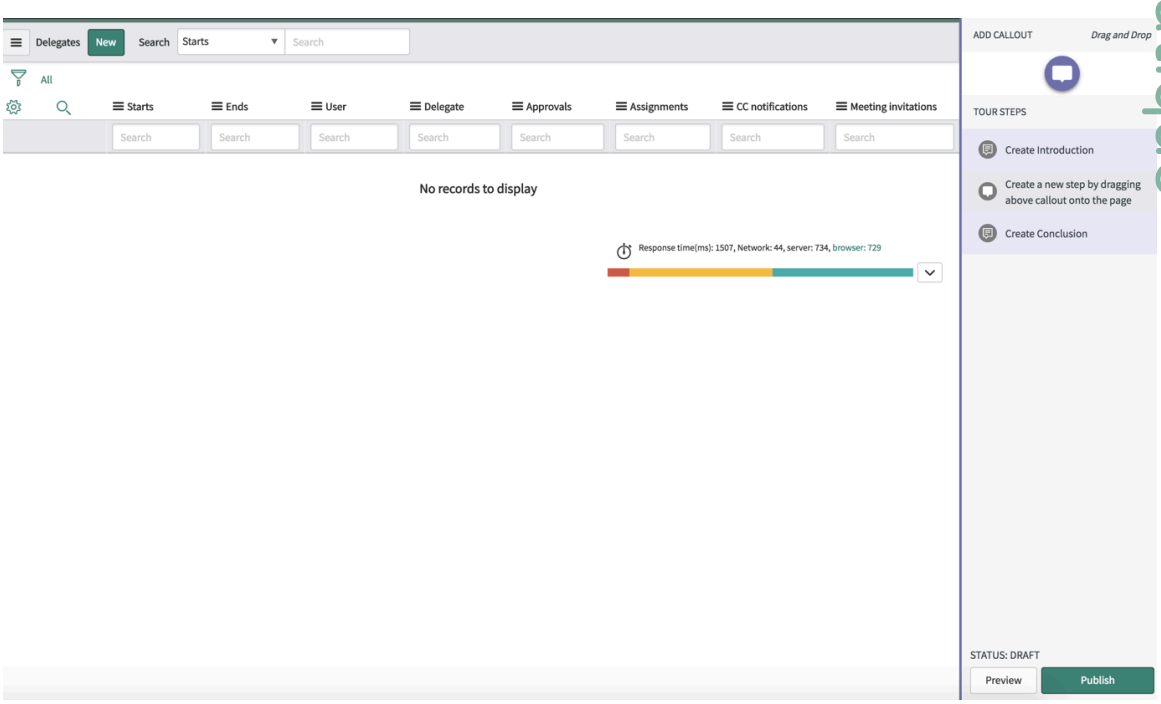
Champ	Description
	○ **Interface utilisateur standard** pour les visites guidées qui commencent à partir du contenu de la plateforme système, tel qu'une liste ou un formulaire. ○ **Service Portal** pour les visites guidées qui commencent à partir d'une page Service Portal. **Remarque :** Lorsque vous sélectionnez **Service Portal**, une option **Portal (Portail**) s'affiche, vous permettant de choisir un enregistrement dans la table Service Portals. ○ **Interface utilisateur personnalisée** pour les visites guidées qui commencent à partir de la page Interface utilisateur personnalisée. ○ **Espaces de travail pour les** visites guidées qui commencent à partir d'une page Espace de travail.
Page de démarrage	Sélectionnez la page sur laquelle la visite guidée commence. ○ Si votre type de visite guidée est l'interface utilisateur standard, vous pouvez choisir des pages qui affichent des listes et des formulaires. ○ Si votre type de visite guidée est Portail de services, vous pouvez choisir d'inclure les pages de Portail de services. **Remarque :** Dans le système de base, vous pouvez uniquement lancer des visites guidées à partir des pages qui utilisent le menu d'en-tête du fournisseur de services. Les visites guidées lancées manuellement ne s'affichent pas sur les pages avec des menus d'en-tête personnalisés. ○ Si votre type de visite guidée est Interface utilisateur personnalisée, vous pouvez choisir les pages qui affichent des pages d'interface utilisateur personnalisée. ○ Si votre type de visite guidée est Espaces de travail, vous pouvez choisir les pages qui affichent des pages Espaces de travail. Vous pouvez sélectionner la page de deux façons : ▪ Coller l'URL : vous pouvez copier l'URL de la page de l'espace de travail et la coller. Si l'URL n'est pas une expérience valide, le bouton **Créer une visite guidée** n'est pas activé. ▪ Sélection manuelle : vous pouvez sélectionner la page dans la liste déroulante en saisissant le nom de la page. **Remarque :** Si la page sélectionnée contient des paramètres, vous devez mentionner les valeurs des paramètres. Vous pouvez configurer les paramètres de la page de façon dynamique si vous souhaitez que la visite guidée s'applique à la même page sans paramètres exacts. Vous pouvez commencer à saisir le nom de la page de l'interface utilisateur pour afficher une liste de pages correspondantes, puis la sélectionner 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
	Remarque : Dans certains cas, la navigation vers les formulaires et les listes standard lors de la création de visites personnalisées peut ne pas fonctionner comme prévu. Dans de tels cas, vous pouvez choisir les solutions de contournement suivantes pour créer la visite guidée de l'interface utilisateur personnalisée. **a.** Créez une visite guidée de type IU standard sur n'importe quelle page, idéalement la page d'accueil. **b.** Accédez à la propriété système com.snc.guided_tours.homepages et ajoutez le nom de la page personnalisée dans le champ **Valeur** de cette page. Vous pouvez saisir plusieurs valeurs séparées par des virgules. **c.** Mettez à jour le contexte de la visite guidée à partir de la vue de formulaire vers votre page personnalisée.
Rôles	○ Si tous les rôles peuvent accéder à la présentation, sélectionnez **Tout**. ○ Si des rôles spécifiques peuvent accéder à la présentation, sélectionnez **Spécifique**. Sélectionnez les rôles qui peuvent accéder à cette visite guidée et déplacez-les vers les **rôles qui peuvent afficher la liste des visites guidées** à partir de la liste **des rôles disponibles** . **Remarque :** Lorsque vous ajoutez au moins un rôle à une visite guidée, l'audience est limitée aux seuls utilisateurs qui disposent de ce rôle.

3. Cliquez sur **Créer**.
Le concepteur de visite guidée s'ouvre à l'état de brouillon dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. Dans cet exemple, aucun enregistrement n'est affiché dans la liste lorsque de nouveaux délégués sont créés.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Créer une introduction**.

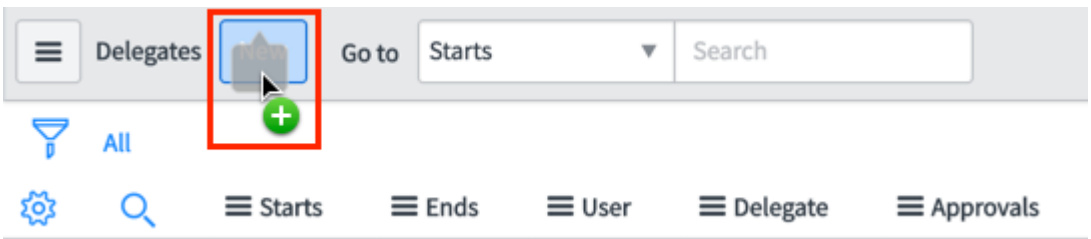
   a. Saisissez un titre d'introduction pour votre visite guidée, par exemple Couvrir vos approbations pendant vos vacances.

   b. Saisissez un message à l'intention de vos utilisateurs finaux pour leur présenter l'objectif de la démo, par exemple : Participez à cette visite guidée pour apprendre à créer un délégué de vacances.

   Vous pouvez modifier et supprimer les introductions, les conclusions et les légendes à tout moment lorsque votre visite est à l'état de brouillon. Vous pouvez également insérer un balisage HTML dans vos conclusions, introductions et légendes.

5. Pour ajouter une étape de visite guidée avec une légende et un déclencheur, procédez comme suit.

   a. Faites glisser une forme de légende à partir du coin supérieur droit de l'écran et déposez-la au-dessus de l'élément d'interface utilisateur.
   L'élément est mis en surbrillance lorsque la légende est positionnée correctement. Lorsque vous relâchez la légende, elle se verrouille dans la position.



   b. Une fois la légende placée à la bonne position, la page Créer une étape



   s'affiche.

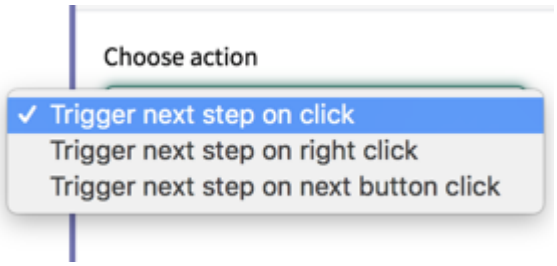
   c. Entrez les instructions dans la zone **de texte** du panneau de droite.

   d. Modifiez le sens de la légende en sélectionnant l'option appropriée sous **Emplacement**.
   Seules les options de placement que vous pouvez utiliser pour l'élément sélectionné sont activées dans les options.

   e. Sélectionnez le déclencheur sous **Choisir un champ d'action** . Seuls les déclencheurs que vous pouvez utiliser pour l'élément sélectionné apparaissent dans la liste.

Traduction automatique

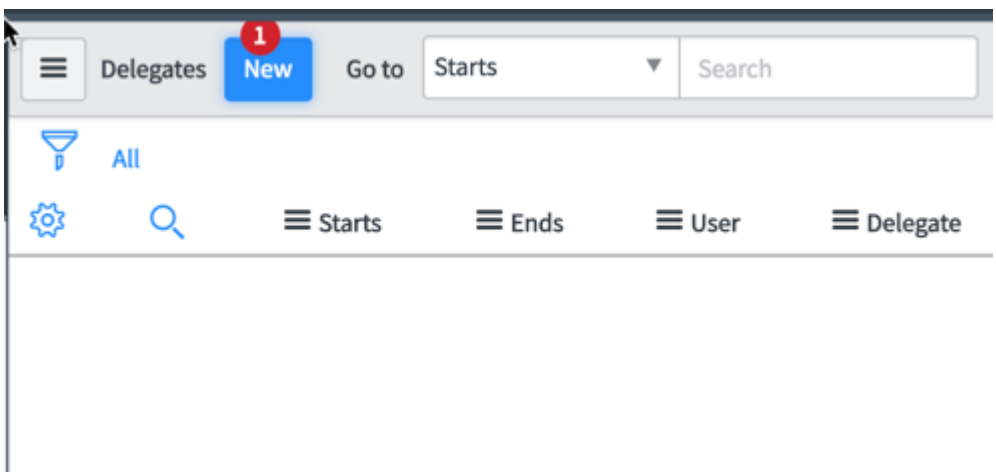
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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



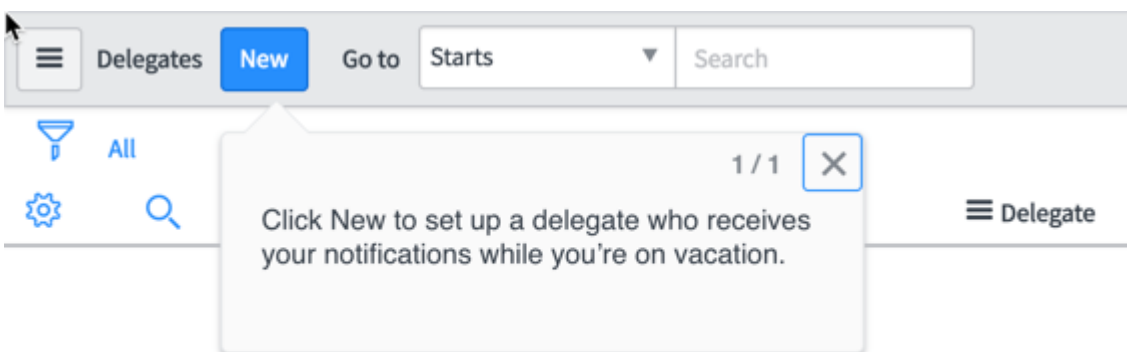
f. Facultatif : Pour appliquer une mise en forme du texte, par exemple en gras ou en italique, ajoutez des balises HTML autour du texte à formater.
Par exemple, entrez `Cliquez sur <b>Nouveau</b> pour configurer un délégué.` Vous pouvez ajouter d'autres balises HTML, y compris des balises pour les images.

g. Facultatif : Cochez la case à côté de **Désactivable** si l'utilisateur peut ignorer l'étape et passer à l'étape suivante au cas où la visite guidée échouerait à cette étape.

h. Cliquez sur **Enregistrer**.
L'étiquette de votre première étape s'affiche.



Lorsque les utilisateurs finaux cliquent sur l'étiquette, ils voient vos instructions de première étape affichées sous forme de message.

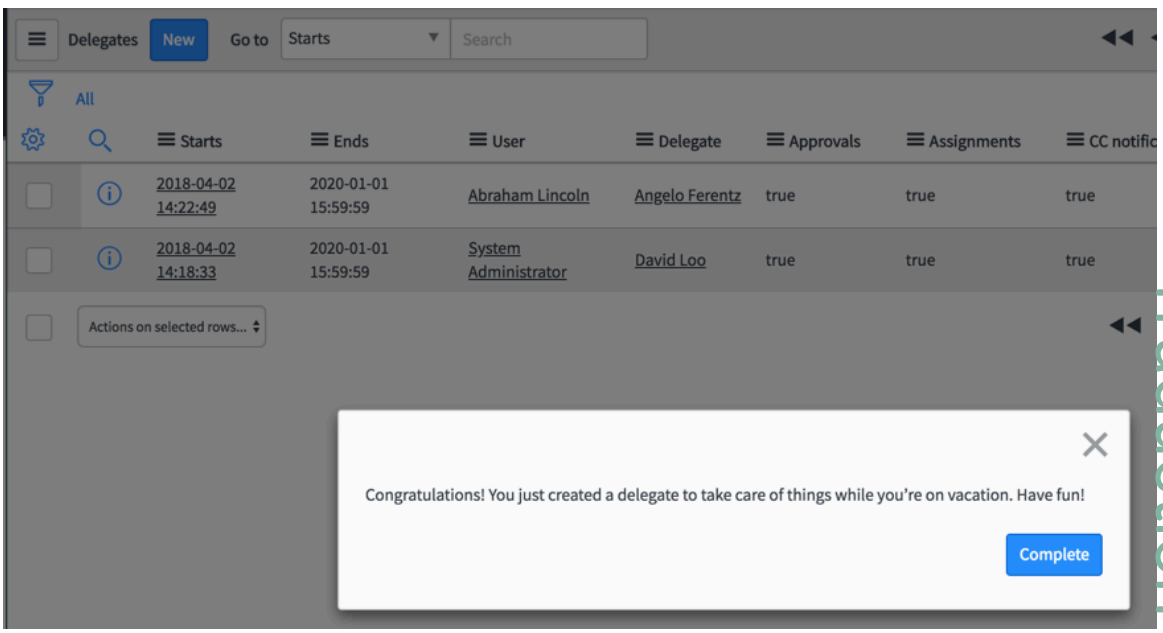


6. Continuez à ajouter des étapes jusqu'à ce que vous ayez terminé la visite guidée.
La visite guidée est enregistrée au fur et à mesure que vous enregistrez chaque étape.

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.

7. Cliquez sur **Créer une conclusion**.
   À l'intention de vos utilisateurs finaux, saisissez un message qui conclut la démo et résume ce qu'ils ont accompli. Par exemple, entrez Félicitations ! Vous venez de créer un délégué pour qu'il s'occupe de tout pendant vos vacances. Amusez-vous !.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
   Votre message de conclusion apparaît après votre dernière étape de visite, affichant le résultat final de la visite. Lorsque les utilisateurs cliquent sur **Terminer**, la visite guidée se termine.



9. Cliquez sur **Aperçu** à tout moment pour tester vos étapes et apporter les dernières modifications à la visite guidée jusqu'à ce que vous soyez satisfait.
   Notez les étapes qui ne fonctionnent pas correctement ou qui doivent être corrigées. Modifiez la visite guidée ou les étapes en suivant les instructions de la section Modifier une visite guidée.
10. Pour partager votre brouillon ou publier votre visite guidée avec vos collègues internes à des fins de révision, vous pouvez :
    a. Cliquez sur l'icône Copier pour copier l'URL de la visite guidée.
    b. Envoyez l'URL aux réviseurs.
11. Cliquez sur **Publier** pour rendre votre visite guidée visible par les utilisateurs finaux.
    Chaque visite guidée se voit attribuer un ID de visite unique lors de sa création. Les visites guidées apparaissent dans l'ordre alphabétique si vous définissez la propriété *(com.snc.guided_tours.sort)* sur vrai. Lorsque les utilisateurs accèdent à une page de démarrage de la visite guidée, ils peuvent accéder à la visite via les éléments suivants.
    - Si le type de visite guidée est l'interface utilisateur standard, ils peuvent cliquer sur **Effectuer une visite guidée** dans le volet GTD.
    - Si le type de visite guidée est Service Portal, ils peuvent cliquer sur **Visites guidées** sur la bannière de la page.

Modifier une visite guidée

Vous pouvez modifier les paramètres d'une visite guidée, tels que les rôles qui accèdent à la visite. Vous pouvez également modifier, ajouter, supprimer et réorganiser les étapes de la visite guidée, ainsi qu'appliquer une mise en forme supplémentaire au texte didactique.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : guided_tour_admin ou admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Utilisez le Concepteur de visite guidée (GTD) pour ajouter, supprimer et réorganiser les étapes de la visite guidée. Utilisez le formulaire de visite guidée uniquement pour effectuer des tâches que vous ne pouvez pas effectuer facilement à partir du GTD. À des fins de démonstration, nous commençons par apporter des modifications au formulaire qui s'affiche lorsque vous ouvrez l'enregistrement de la visite guidée, puis nous poursuivons avec les modifications que vous pouvez apporter dans le GTD lui-même. Vous pouvez invoquer la GTD à partir du bouton **Modifier avec Designer** situé dans le formulaire.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées**et ouvrez la visite guidée pour la modifier.
2. Dans le formulaire Visite guidée, effectuez l'une des actions suivantes.
   - Modifiez le nom.
   - Saisissez un nom de page différent dans le champ **Contexte** . Par exemple, si la page de formulaire est répertoriée et que vous souhaitez que l'utilisateur commence dans la vue de liste pour saisir un nouvel enregistrement.
   - Choisissez un autre type de visite. Si le type de présentation est **Interface utilisateur standard**, le champ **Type** ne peut pas être modifié. Si le type de visite guidée est **Portail de services**, les valeurs **Portail du fournisseur** de services et **Page du portail de services** peuvent être modifiées.
   - Entrez ou modifiez la **description**.
   - Démarrez une Portail de services visite guidée à partir d'un widget, d'un enregistrement ou d'une vue spécifique dans une page, et non à partir de la page elle-même. Vous pouvez entrer des paramètres URL qui pointent vers l'élément dans le champ **Ajouter des paramètres URL supplémentaires** . Par exemple, saisissez la section de l'URL qui contient l'ID système d'un widget ou saisissez des paramètres pour un enregistrement ou une vue spécifique, tels que sys_id=abc123&view=myView.
   - Décochez la case **Actif** pour désactiver la visite guidée, ce qui la place en lecture seule, dans laquelle elle ne peut pas être modifiée, et la rend invisible pour les utilisateurs finaux. Si vous souhaitez utiliser la visite guidée à l'avenir, mais qu'elle n'est pas disponible pour les utilisateurs finaux, envisagez de la rétablir à l'état de brouillon pour une révision ultérieure. Cochez la case pour réactiver la présentation.
3. Pour afficher la page de démarrage de la visite guidée pendant que vous testez et affinez ses étapes, cliquez sur **Modifier avec Designer** dans l'en-tête du formulaire.
   La page de démarrage s'ouvre dans la GTD dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre.
4. Après avoir quitté la vue de formulaire, vous pouvez effectuer l'une des étapes suivantes dans le GTD.

Conception de visites guidées

Utilisez ces conseils pour vous aider à créer des visites guidées efficaces pour vos utilisateurs.

Planification d'une visite guidée

Avant de commencer à décrire les détails d'une visite guidée, répondez aux questions 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 le but de la visite ? Voulez-vous utiliser des légendes qui fournissent des descriptions détaillées de l'interface utilisateur afin que vos utilisateurs puissent mieux comprendre la fonctionnalité ? Ou voulez-vous que l'utilisateur apprenne à effectuer une tâche, par exemple à créer un nouvel incident ? Il est important que vous réfléchissiez à ces questions et que vous fassiez peut-être quelques recherches avant de commencer à planifier la visite afin de pouvoir décomposer correctement l'objectif global en étapes distinctes.
- Où la visite doit-elle être disponible ? Si vous avez l'intention de guider vos utilisateurs dans l'exécution de tâches qu'ils pourraient effectuer quotidiennement, telles que commander un élément depuis le Catalogue de services ou créer un incident, il est judicieux de rendre la visite guidée disponible sur votre instance de production. Si vous avez l'intention de former les utilisateurs à l'exploration de ces tâches sans créer d'enregistrements réels dans le système, envisagez plutôt de rendre la visite guidée disponible sur une instance de non-production à des fins de formation. Les deux scénarios sont valables.
- Comment devriez-vous nommer votre visite ? Lorsque vous créez une visite guidée, vous êtes invité à fournir un nom de visite guidée. Le nom doit être unique et intuitif pour que les utilisateurs puissent comprendre le but de la visite. Par exemple, utilisez « Créer un nouvel incident » ou « Examiner la liste des incidents » comme noms de visite possibles.
- Quelles hypothèses faites-vous concernant ce que l'utilisateur sait déjà sur la page ou la tâche ? Est-ce que tous les utilisateurs qui peuvent participer à la visite guidée ont le même niveau de compréhension ? Utilisez ces informations pour décider du niveau de description à fournir au début de la visite guidée afin que les utilisateurs qui participent à la visite guidée comprennent le contenu.
- Si l'objectif de la visite guidée est d'effectuer une tâche, comment pouvez-vous personnaliser les instructions afin que chaque utilisateur participant à la visite guidée crée un enregistrement différent ? Par exemple, si la visite guidée guide les utilisateurs dans la création d'un groupe appelé Installations, vous pouvez empêcher les utilisateurs suivants d'obtenir une erreur de nom en double en leur demandant dans une légende d'attribuer une valeur unique au champ Nom du groupe.

Lors de la planification de votre visite, vous pouvez également répondre à ces questions supplémentaires.

- Sur quelle page la visite doit-elle commencer ?
- Quelles sont les étapes importantes pour atteindre l'objectif ?
- Comment un utilisateur doit-il naviguer d'une étape à l'autre ?

Plan de visite guidée

Passez en revue l'exemple de plan suivant pour une visite guidée dont l'objectif est d'explorer la page d'accueil Portail de services .

Notez les informations clés que vous devrez fournir et les valeurs des champs que vous utiliserez lorsque vous créerez une visite guidée.

- Nom de la visite : Portail de services Vue d'ensemble
- Objectif : Les utilisateurs doivent avoir une bonne compréhension de la façon de naviguer dans les éléments clés de la Portail de services page d'accueil
- Nom du portail : Portail de services
- Page de démarrage : Portail de services: ID Index
- Rôles : 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.

servicenow

Exemple de plan de visite guidée : Portail de services vue d'ensemble de la page d'accueil

Étape	Légende	Répétition
Introduction	• Titre : Portail de services Vue d'ensemble • Texte : bienvenue dans cette visite guidée de votre nouvelle Portail de services page d'accueil.	**Bouton suivant**
1	• Souligne cet élément : Comment pouvons-nous vous aider ? • Emplacement : ci-dessous • Texte : Nous commençons par la barre de recherche **Comment pouvons-nous vous aider ?.** Si vous ne trouvez pas ce que vous cherchez, saisissez-le ici, cliquez sur l'icône **Rechercher** ou appuyez sur la touche Entrée de votre clavier. Pour l'instant, nous allons d'abord examiner d'autres domaines.	**Bouton suivant**
2	• Indique cet élément : Commander quelque chose • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez commander quelque chose, comme un nouveau téléphone, sélectionnez **Commander quelque chose**.	**Bouton suivant**
3	• Indique cet élément : Base de connaissances • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez effectuer une recherche dans la base de connaissances, sélectionnez **Base de connaissances**.	**Bouton suivant**
4	• Pointe vers cet élément : Obtenir de l'aide • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez obtenir de l'aide pour un problème, sélectionnez **Obtenir de l'aide**.	**Bouton suivant**
5	• Pointe vers cet élément : Communauté • Emplacement : Haut • Texte : si vous souhaitez poser une question à vos collègues, sélectionnez **Communauté**.	**Bouton suivant**
6	• Pointe vers cet élément : Base de connaissances dans la barre de titre • Emplacement : Gauche	**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.

Exemple de plan de visite guidée : Portail de services vue d'ensemble de la page d'accueil (suite)

Étape	Légende	Répétition
	• Texte : vous pouvez également consulter la base de connaissances, commander quelque chose, consulter les demandes que vous avez enregistrées et consulter d'autres options dans la barre de titre.	
7	• Pointe vers cet élément : Votre nom • Emplacement : Gauche • Texte : consultez votre profil ou déconnectez-vous en cliquant sur votre nom.	**Bouton suivant**
8	• Pointe vers cet élément : Logo en haut à gauche • Emplacement : ci-dessous • Texte : revenez à votre Portail de services page d'accueil en cliquant sur le logo de votre entreprise.	**Bouton suivant**
Conclusion	Texte : Félicitations ! Vous avez maintenant une compréhension générale de la Portail de services page d'accueil.	Cliquez sur **Terminer** pour terminer la visite guidée.

Sélection des déclencheurs

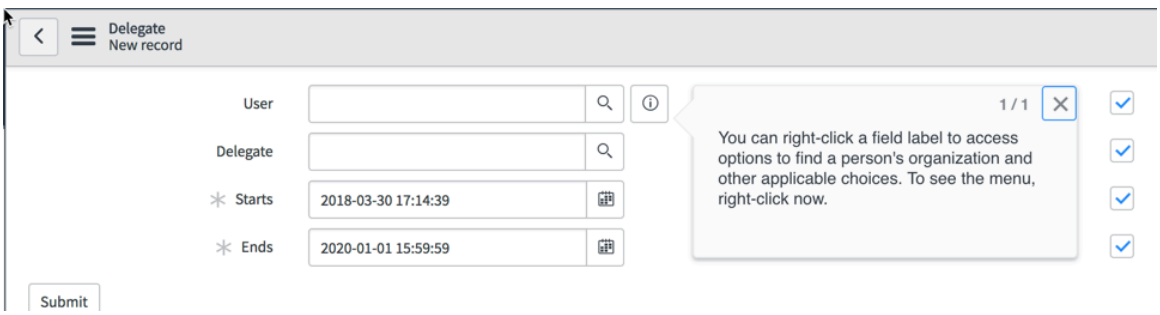
Si l'objectif de la visite guidée est de présenter à vos utilisateurs les fonctionnalités d'une page afin qu'ils se familiarisent avec le produit, comme un tableau de bord personnalisé, utilisez le bouton **Suivant** comme déclencheur. Si l'objectif est d'accomplir une tâche, comme la création d'un enregistrement, considérez ce qui suit.

- Pour renseigner un champ avec un élément de recherche, tel qu'un champ de référence ou un champ de date, n'utilisez pas de déclencheur qui ouvre la fenêtre de recherche. La visite guidée se termine à l'ouverture de la fenêtre de recherche. Utilisez l'un des déclencheurs suivants :
  - Bouton **Suivant** : l'utilisateur saisit la valeur ou la recherche et la sélectionne, puis clique sur **Suivant**.
  - **Déclencheur Modifier la valeur d'élément** : une fois que l'utilisateur a sélectionné la valeur et cliqué en dehors du champ, le déclencheur passe à l'étape suivante.
- Pour certains éléments d'interface utilisateur, vous pouvez utiliser le **bouton droit de la souris sur le déclencheur Élément** . En règle générale, l'action clic droit est utilisée pour ouvrir un menu, cependant, vous ne pouvez pas placer de légende sur une option de menu contextuelle. Vous pouvez utiliser ce déclencheur dans une visite guidée descriptive où vous souhaitez décrire les options de menu contextuelles. Placez les informations descriptives dans le texte de la légende et demandez à vos utilisateurs de cliquer 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.

le bouton droit de la souris sur l'élément pour consulter le menu. Voici un exemple de ce type de légende.



Lorsque l'utilisateur clique avec le bouton droit de la souris sur l'élément, dans ce cas une étiquette de champ, cette instruction disparaît et la suivante apparaît.

- Le bouton **Souris sur le** déclencheur Élément est similaire au déclencheur **Clic droit sur le déclencheur Élément** . Lorsque l'utilisateur pointe sur l'élément, la légende disparaît. Par exemple, si vous montrez qu'un conseil apparaît lorsque vous pointez vers une étiquette de champ, l'étape de légende disparaît avant l'apparition du texte de conseil. Ce type de déclencheur peut perturber le déroulement de la visite guidée.

Utilisation des légendes

Vous devez placer une légende au-dessus d'un élément pour interagir avec lui. L'élément est mis en surbrillance en bleu lorsqu'il est sélectionné comme cible. Dans l'exemple suivant, il semble que la légende pointe vers l'icône du menu contextuel, mais notez que la barre d'en-tête est en surbrillance bleue.

Emplacement incorrect des légendes pour le menu contextuel



Cet exemple illustre l'emplacement correct de la légende pour le menu contextuel. Notez que l'icône du menu contextuel est surlignée en bleu.

Placement correct des légendes pour le menu contextuel



Les conseils suivants peuvent également vous être utiles :

- Lorsque vous placez une légende sur un formulaire qui contient des onglets, tenez compte du fait qu'un utilisateur peut ne pas avoir l'onglet ouvert pour consultation. Créez une légende qui demande à l'utilisateur d'ouvrir d'abord l'onglet avant de poursuivre la visite guidée.
- Réduisez les légendes sur les champs associés à du contenu dynamique. Une actualisation de page retardée peut mettre fin prématurément à la visite guidée si l'utilisateur ne trouve pas l'élément de visite guidée 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.

- Lorsque vous guidez un utilisateur à travers des fenêtres contextuelles, ajoutez votre légende à la page d'origine sur ou près de l'icône contextuelle. Dans les instructions d'accroche, guidez votre utilisateur à travers les étapes prévues pour la fenêtre contextuelle, car les légendes ne peuvent pas être ajoutées à la fenêtre contextuelle.
- Bien que la couleur d'une légende soit statique dans l'interface utilisateur de la plateforme standard, vous pouvez personnaliser les légendes sur Portail de services. Envisagez d'utiliser cette option pour assurer une présentation cohérente entre vos légendes et vos Portail de services pages. Pour plus d'informations sur les visites guidées que vous créez surPortail de services les pages, voir Demander des visites guidées.

Lancement automatique de votre visite

Lancez automatiquement une visite guidée si vous souhaitez que vos utilisateurs effectuent la visite guidée lors de leur première visite sur la page.

Vous pouvez choisir de lancer automatiquement plusieurs visites à partir d'une seule page de démarrage. Dans ce cas, vous pouvez appliquer successivement l'ordre de lancement automatique à chaque visite guidée de sorte que les utilisateurs commencent la deuxième visite guidée lors de leur deuxième visite de page, leur troisième visite guidée lors de leur troisième visite de page, et ainsi de suite. Utilisez cette option si vous avez l'intention de commencer vos utilisateurs par une visite guidée d'introduction et d'ajouter des niveaux croissants de complexité ou différents domaines d'intérêt avec des visites de suivi.

Tester votre visite

Pour vous assurer que votre visite guidée répond à l'objectif visé, vous pouvez la tester de cette manière.

- Empruntez l'identité d'un rôle pour vérifier la visite guidée du point de vue de l'utilisateur visé. En empruntant l'identité d'un utilisateur qui détient un rôle ciblé par la visite guidée, ou de plusieurs utilisateurs si la visite guidée cible plusieurs rôles, vous pouvez vivre la visite guidée comme le fait l'utilisateur.
- Envoyez le lien URL de la visite à vos collègues pour qu'ils examinent la visite guidée et fournissent des commentaires. Si les commentaires sont utiles, modifiez votre visite en conséquence. Pour plus d'informations sur les commentaires sur les visites guidées, reportez-vous à la section Créer une visite guidée.
- Une fois la visite publiée, examinez tous les échecs de visite dus à des erreurs que vous voyez sur la page Vue d'ensemble des visites guidées. Passez en revue ces échecs pour savoir quels utilisateurs ont rencontré des problèmes avec la visite guidée, à quelle étape la visite guidée a échoué et quel était le message d'erreur. Vous pouvez ensuite utiliser ces informations pour résoudre les problèmes.

Utiliser une vue avec une visite guidée

Vous pouvez affecter une vue de liste ou de formulaire à une étape de visite guidée si vous passez de la **vue Par défaut** à une autre vue, telle que **Libre-service**.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

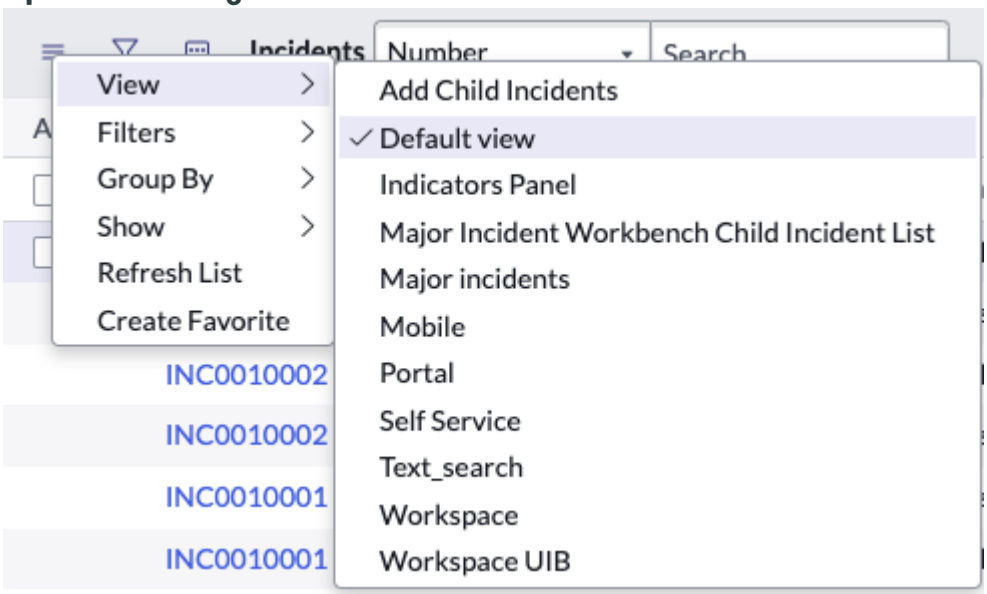
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Pour affecter une vue à une étape de la visite guidée, vous devez connaître le nom de la vue. Le nom qui s'affiche dans l'option **d'affichage** du menu contextuel est le titre de la vue. Recherchez le nom de la vue avant de l'affecter à une étape de visite guidée.

Traduction automatique

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

Options d'affichage du menu contextuel



Remarque :
Vous ne pouvez ajouter une vue qu'à une seule étape de visite guidée dans une visite guidée, et uniquement si l'étape commence sur la vue par défaut. Lorsque la visite guidée est lue et que l'étape est exécutée, la page d'interface utilisateur s'actualise avec la nouvelle vue.

Procédure

1. Effectuez les étapes suivantes pour localiser le nom de la vue.
   a. Accédez à la **Interface utilisateur du système** > **Vues**.
   Les deux premières colonnes sont **Nom** et **Titre**.
   b. Localisez la vue grâce à son **titre** et notez la valeur dans la colonne **Nom** .
2. Accédez à la **Aide incorporée** > **Visites guidées**.
3. Ouvrez la présentation à modifier avec une vue.
4. Dans la liste connexe **Étapes de la visite guidée** , ouvrez l'étape de visite guidée pour ajouter une vue.
5. Dans la section de formulaire Étape de présentation, saisissez le nom de la vue dans le champ **Vue** .
6. Cliquez sur **Mettre à jour**.
7. Effectuez les étapes suivantes pour tester la visite guidée avec la vue.
   a. Dans le formulaire Visite guidée, cliquez sur **Modifier avec Designer**.
   b. Dans l'onglet ou la fenêtre Concepteur de visite guidée, cliquez sur **Lecture** sous la liste des étapes.
   c. Vérifiez que l'étape que vous avez modifiée affiche la vue correcte.

Accessibilité de Guided Tour Designer

Le concepteur de visite guidée dispose de fonctionnalités d'accessibilité qui permettent aux utilisateurs de concevoir des visites guidées à l'aide de lecteurs d'écran et de la navigation au clavier.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 plupart des cas, la fonctionnalité d'accessibilité est la même pour Concepteur de visite guidée L'accessibilité est la même que l'accessibilité de la plateforme. Reportez-vous à la section Fonctionnalités d'accessibilité.

Utiliser le concepteur de visite guidée avec l'accessibilité activée

Le concepteur de visite guidée a étendu les fonctionnalités d'accessibilité de la ServiceNow plateforme.

Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin

Procédure

1. Si les fonctionnalités d'accessibilité ne sont pas activées, accédez à **Administration utilisateurs** > **Préférences utilisateur** et activez la préférence `glide.ui.accessibility`.
2. Accédez à la **Application** > **Module**.
3. Accédez à la **Tous** > **Concepteur de visite guidée** > **Créer une visite**.
4. Appuyez sur la touche de tabulation pour accéder au **champ Nom** de la visite guidée et saisissez un nom unique pour la visite guidée.
5. Appuyez sur la touche de tabulation pour accéder au champ Nom de la **page d'application** .
6. Saisissez une partie du nom pour ouvrir une liste de pages à parcourir et à choisir.
7. Accédez à la zone de liste double **Rôles de cette visite guidée** et utilisez les liens Ignorer pour sélectionner des rôles.
8. Cliquez sur **Créer**.
   La page de l'application sélectionnée s'ouvre dans le concepteur de visite guidée.
9. Appuyez sur la touche de tabulation du champ auquel vous souhaitez ajouter une étape.
10. Appuyez à nouveau sur la touche de tabulation, puis sur Entrée pour ouvrir la fenêtre **d'édition** de l'étape de visite guidée.
    La fenêtre d'édition comporte les fonctionnalités suivantes :
    - Icône permettant de placer la légende. Appuyez sur Entrée pour ouvrir une liste et choisir l'emplacement de la légende. Seuls les emplacements de légende viables sont activés.
    - Le numéro de l'étape de visite guidée et le nombre d'étapes qui ont été créées. Lorsque vous créez votre première étape, il s'agit de l'étape 1/1.
    - Zone de texte pour indiquer à l'utilisateur ce qu'il doit faire à cette étape.
    - Une liste de choix pour sélectionner le déclencheur. sous **Choisir un champ d'action** .
      Seuls les déclencheurs que vous pouvez utiliser pour l'élément sélectionné apparaissent dans la liste.
    - **Annuler** et **Enregistrer** .
11. Continuez à ajouter des étapes jusqu'à ce que vous ayez terminé la visite guidée.
    La visite guidée est enregistrée au fur et à mesure que vous enregistrez chaque étape.

Que faire ensuite

Appuyez sur la touche de tabulation du panneau sur le côté droit pour modifier le nom de la visite, copiez l'URL de la visite et réorganisez les étapes de la visite.

Traduction automatique

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

Domain Separation et visites guidées

Grâce à la plateforme ServiceNow, les fournisseurs de services peuvent offrir à leurs clients une intégration plus rapide, assurer le respect de la conformité et protéger leurs données à l'aide de Domain Separation. Vous pouvez séparer les données, les processus et les rapports clients en groupes logiques appelés domaines. Les fournisseurs de services déterminent qui peut afficher tel ou tel contenu et y accéder. Vous pouvez créer et modifier des visites guidées qui s'appliquent à des domaines spécifiques dans votre instance, ainsi que des visites qui sont disponibles pour les utilisateurs dans le monde entier.

Créer des visites guidées séparées par domaine

Une fois que vous avez créé une visite guidée, vous pouvez spécifier un domaine auquel elle s'applique. Vous pouvez également copier la visite guidée afin de pouvoir la modifier pour un domaine spécifique.

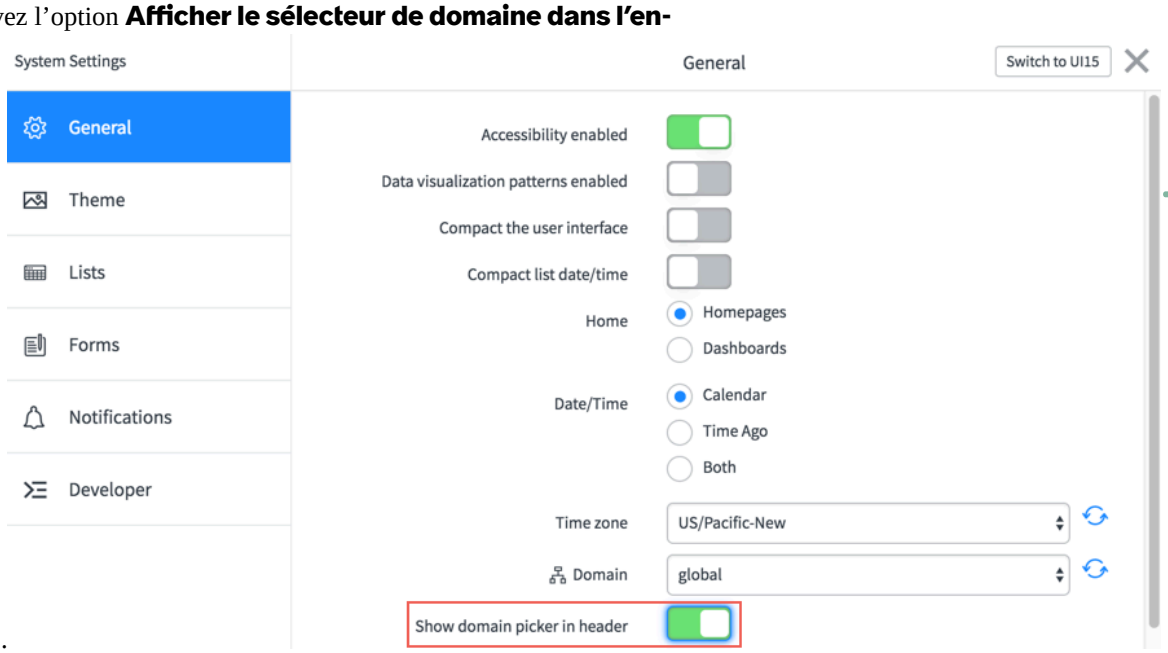
Avant de commencer

Rôle requis : guided_tour_admin ou admin. Pour utiliser Domain Separation dans les visites guidées, vous devez demander Domain Separation .

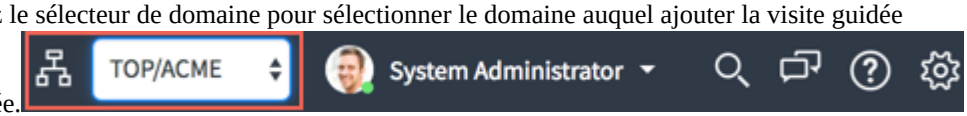
Remarque :
Le concepteur de visite guidée nécessite Interface utilisateur principale. Pour plus d'informations, consultez Activer l'interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Aide incorporée** > **Concepteur de visite guidée** > **Visites guidées**.
2. Cliquez sur l'icône Engrenage pour personnaliser les colonnes de liste et ajouter les colonnes Domaine et Remplacements.
   La colonne **Domaine** indique le domaine auquel appartient une visite guidée, soit Global, soit le domaine spécifié pour la visite guidée.
3. Cliquez sur l'icône d'engrenage à côté du nom d'utilisateur pour ouvrir les paramètres système.
4. Activez l'option **Afficher le sélecteur de domaine dans l'en-tête** .



   Cette option est activée lorsque le commutateur est vert et basculé vers la droite.
5. Utilisez le sélecteur de domaine pour sélectionner le domaine auquel ajouter la visite guidée 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.

6. Sélectionnez la visite guidée.
   Vous pouvez modifier la visite ici ou simplement
7. Cliquez sur **Mettre à jour** pour créer la version de la visite guidée spécifique au domaine.

Résultats

Dans le domaine spécifié, la version enregistrée de la visite guidée remplace l'original pour les utilisateurs de ce domaine. Vous pouvez modifier cette présentation pour qu'elle soit spécifique à ce domaine. Pour plus d'informations, consultez Modifier une visite guidée.

Personnaliser votre expérience

Travaillez avec diverses options visuelles pour le suivi des tâches, les chronologies de projet et les personnalisations de page d'accueil.

Tableaux de tâches visuels	Timeline Visualization
Parcourez les formulaires et les listes grâce à cette interface utilisateur interactive graphique.	Surveillez les projets et interagissez avec les vues des opérations basées sur le temps ou les tâches.

Tableaux de tâches visuels

Simplifiez votre gestion des listes, formulaires et autres enregistrements de tâches. Tableaux de tâches visuels présente une interface graphique intuitive avec des tableaux de forme libre ou pilotés par les données. Affichez les enregistrements sous forme de carte de référence rapide et les voies pour classer l'état ou la progression. Déléguez à des membres spécifiques de l'équipe l'affichage et la modification des enregistrements, avec des règles de contrôle d'accès pour la visibilité des cartes et la gestion des tableaux des tâches.

Timeline Visualization

Suivez les activités de votre organisation au fil du temps à l'aide de Timeline Visualization. Les vues interactives en deux dimensions (2D) et en trois dimensions (3D) basées sur les cartes de tâches fournissent une évaluation complète des opérations et des stratégies de votre entreprise. Personnalisez les enregistrements visuels, gérez les portefeuilles de projets et évaluez les projets présents et futurs.

Tableaux de tâches visuels

Les Visual Task Boards (VTB) transforment la navigation dans les listes et les formulaires en expérience graphique interactive.

Vue d'ensemble

Présentation vidéo de Tableaux de tâches visuels

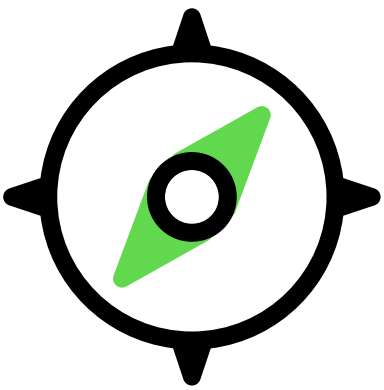
Remarque :
Interface utilisateur principale ou Next Experience est nécessaire pour utiliser les Visual Task Boards.

Traduction automatique

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

Premiers pas

Explorer



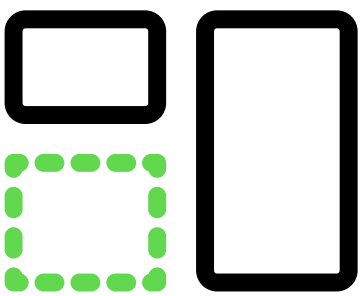
Découvrez les concepts et fonctionnalités de Visual Task Boards.

Activer



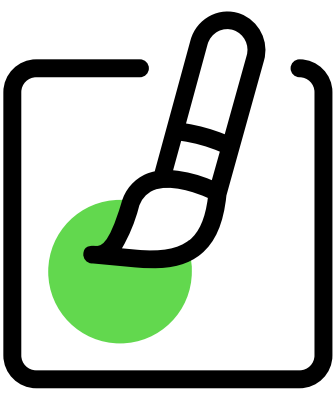
Activez Visual Task Boards.

Créer



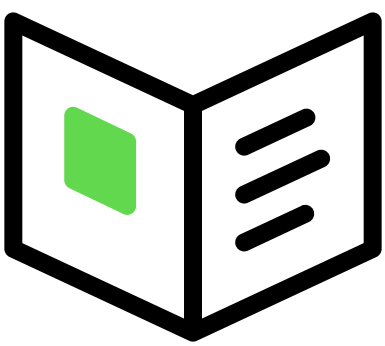
Créez, modifiez et supprimez des Virtual Task Boards.

Utiliser



Affichez, partagez et personnalisez des Virtual Task Boards.

Référence



Consultez les détails de Domain Separation, les navigateurs pris en charge et les composants installés avec les Virtual Task Boards.

Dépannage et demande d'aide

- Poser des questions ou y répondre dans la communauté des Visual Task Boards
- 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.

Explorer Tableaux de tâches visuels

Tableaux de tâches visuels fournir une représentation visuelle du travail à effectuer, permettant aux membres de l'équipe de suivre et de classer facilement les tâches par ordre de priorité. Vous pouvez l'utiliser Tableaux de tâches visuels dans divers contextes, y compris la gestion de projet, la gestion de tâches personnelles ou d'équipe et l'intégration d'employés.

Vue d'ensemble de Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez afficher et mettre à jour plusieurs enregistrements de tâches, qui apparaissent sous forme *de cartes* pouvant être déplacées entre *les voies*. Un *flux d'activité* sur le tableau affiche l'activité récente afin que vous puissiez facilement suivre les changements apportés aux tâches. Vous pouvez ajouter des cartes de tâches à partir de n'importe quelle table qui étend Tâche pour suivre intuitivement et facilement les mises à jour et modifier les enregistrements directement à partir du tableau. Tout utilisateur peut utiliser les tableaux des tâches, quel que soit son rôle, bien que les règles de contrôle d'accès (ACL) puissent limiter les cartes que chaque utilisateur peut voir. L'interface du Visual Task Board offre un environnement graphique adapté à la gestion et à la collaboration sur les enregistrements. Par exemple, un gestionnaire d'assistance peut créer un tableau pour qu'une équipe effectue le suivi en temps réel des incidents qui lui sont affectés par état.

Avantages de Visual Task Board

Tous les membres de l'équipe peuvent avoir accès à un Visual Task Board.

Amélioration de la visibilité

Les tableaux de tâches visuels fournissent une représentation visuelle de toutes les tâches en cours, permettant aux membres de l'équipe de voir l'état de chaque tâche en un coup d'œil. Cela permet une meilleure communication et collaboration, car les membres de l'équipe peuvent rapidement identifier les goulots d'étranglement et les domaines nécessitant une attention particulière.

Augmentation de l'efficacité

Les équipes peuvent facilement gérer leurs charges de travail en affectant et en réaffectant des tâches, en mettant à jour leur état et en fixant des priorités. Cela permet d'améliorer la productivité et de réduire le temps nécessaire à l'exécution des tâches.

Personnalisation

Vous pouvez procéder à une personnalisation Tableaux de tâches visuels pour répondre aux besoins uniques d'une équipe ou d'une organisation. Les équipes peuvent créer leurs propres workflows, étiquettes et colonnes pour représenter leur processus spécifique, ce qui facilite la gestion des tâches et la réalisation de leurs objectifs.

Accessibilité mobile

Vous pouvez y accéder Tableaux de tâches visuels depuis n'importe quel appareil, y compris les smartphones et les tablettes. Cela permet aux membres de l'équipe de rester connectés et à jour avec leurs tâches.

Types de Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez créer des , qui sont pilotés Tableaux de tâches visuelspar les données de votre ServiceNow® instance. Vous pouvez également créer des tableaux de forme libre qui affichent une variété d'informations, ou des tableaux flexibles, qui combinent les deux types.

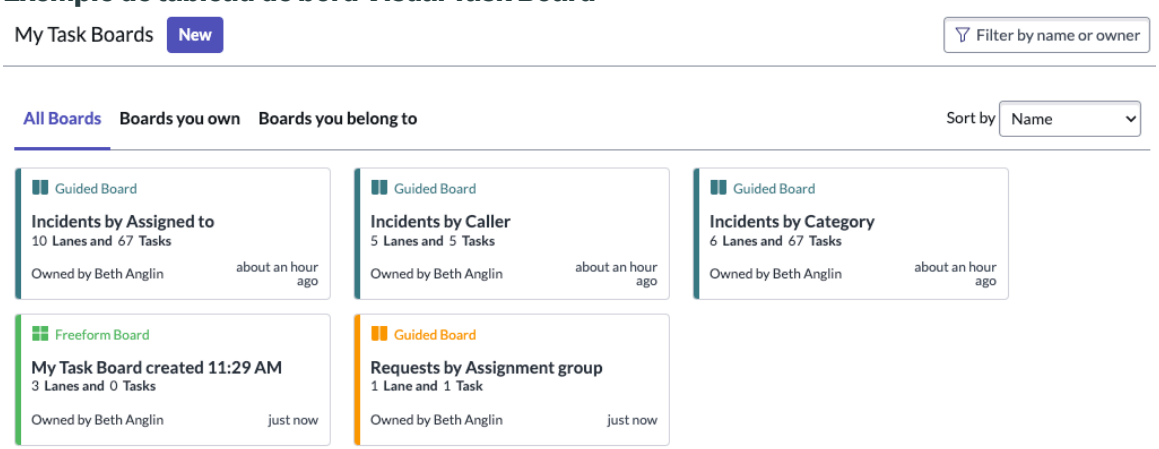
Il existe trois types de Tableaux de tâches visuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tableau	Description
Tableaux de forme libre	Affichez tous les types d'enregistrements de tâches, y compris les tâches personnelles. Les membres des tableaux de forme libre peuvent ajouter et supprimer des cartes de tâches et des voies. Les tableaux de forme libre sont indiqués par l'icône de tableau de forme .
Planches souples	Affichez les tâches qui correspondent à un filtre par rapport à une table particulière. Les membres des tableaux flexibles peuvent ajouter des cartes de tâches. Les cartes sont supprimées automatiquement lorsque les tâches ne correspondent plus aux conditions de filtre. Les membres peuvent définir des voies personnalisées, comme pour un tableau de forme libre. Les tableaux flexibles sont indiqués par l'icône Tableau flexible .
Tableaux guidés	Semblable aux tableaux flexibles, excepté que les voies de tableau guidé correspondent à des valeurs de champ et ne peuvent pas être modifiées dans la plupart des cas. Les tableaux guidés sont indiqués par l'icône Tableau guidé .

Exemple de tableau de bord Visual Task Board



Tous les tableaux ont les éléments affichés. La couleur d'une carte représente la couleur que vous choisissez dans la palette de couleurs pour ce tableau.

Éléments de Tableaux de tâches visuels

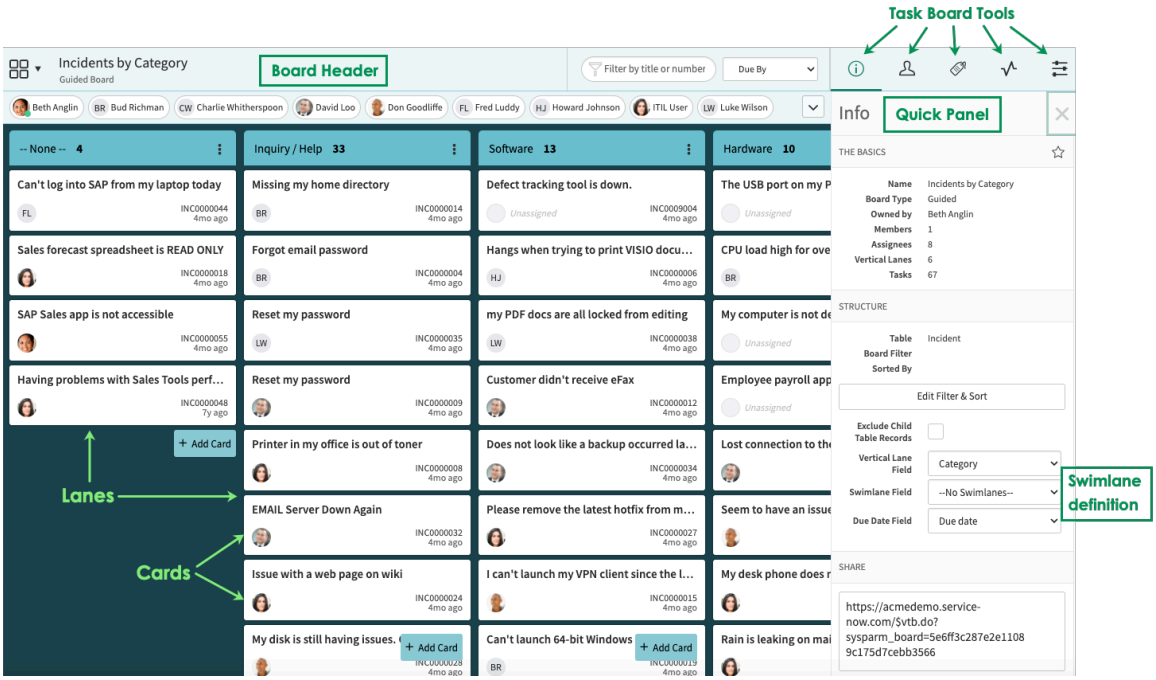
Tableaux de tâches visuels contiennent des cartes qui représentent une tâche. Ces cartes sont disposées en voies en fonction des critères que vous choisissez pour les trier.

Tableaux de tâches visuels contiennent les éléments présentés dans l'image ci-dessous. Chaque élément est décrit 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.

Exemple d'éléments de Visual Task Board



Éléments du tableau des tâches

Élément	Description
En-tête du tableau	Affiche le nom du tableau dans la barre de titre. Vous pouvez renommer le tableau en double-cliquant sur son nom. Filtrer les tâches dans le tableau par : • Saisie du titre ou du numéro de la carte de tâche • Sélection d'une option dans la liste **Échéance**
Voies	Organisez les cartes d'un tableau en groupes verticaux. Ces groupes représentent souvent l'état de la tâche, par exemple **À faire**, **En cours** et **Terminé**. Lors de l'utilisation d'un tableau guidé, chaque voie représente une valeur de champ possible. Par exemple, un tableau de la table Incident peut afficher une voie pour chaque valeur **d'état** telle que **Nouveau**, **Actif** ou **Résolu**. Les utilisateurs peuvent déplacer les cartes d'une voie à l'autre pour mettre à jour la tâche que celles-ci représentent.
Cartes	Représentez les tâches individuelles que vous pouvez affecter aux utilisateurs. 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.

Éléments du tableau des tâches (suite)

Élément	Description
	pouvez ajouter des commentaires, des pièces jointes et des étiquettes aux cartes. Chaque carte est liée à un enregistrement de tâche. La mise à jour de l'un met immédiatement à jour l'autre. Pour les tableaux de forme libre, chaque carte représente une tâche personnelle. Pour les tableaux flexibles et guidés, chaque carte représente un enregistrement de la liste à partir de laquelle le tableau a été créé. Pour plus d'informations, consultez Créer des tableaux flexibles et guidés.
Panneau rapide	Affiche les étiquettes et les utilisateurs associés au tableau. Les membres du tableau peuvent utiliser le panneau rapide pour étiqueter ou affecter rapidement des tâches. Les membres peuvent également configurer ce qui s'affiche dans le panneau rapide.
Outils du tableau visuel des tâches	Affiche les informations du tableau, les membres du tableau, le flux d'activité du tableau et les étiquettes du tableau.
Swimlanes	Organisez les cartes d'un tableau en voies horizontales. Ces voies représentent souvent l'utilisateur affecté à une tâche. Vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de swimlanes au tableau et déplacer facilement les cartes d'un utilisateur à l'autre.

Outils du tableau visuel des tâches

La zone d'outils du tableau des tâches d'un Visual Task Board contient plusieurs onglets, chacun représenté par une icône.

Cliquez sur une icône pour ouvrir l'onglet. Cliquez à nouveau sur la même icône pour masquer l'onglet. Les onglets que vous voyez pour chaque conversation dépendent du type de conversation et d'autres conditions.

Onglets des outils de conversation

Icône d'onglet	Nom d'onglet	Description
ⓘ	Info	Contient les informations suivantes sur le tableau des tâches : • Nom du tableau • Type de tableau • Propriétaire du tableau • Nombre de membres • Nombre de délégataires

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 des outils de conversation (suite)

Icône d'onglet	Nom d'onglet	Description
		• Nombre de voies • Nombre de tâches • Nom de la table • Modifier le filtre (visible uniquement sur les tableaux pilotés par les données) • Champ de voie (visible par le propriétaire du tableau, sur les tableaux pilotés par les données uniquement) • Champ de swimlane : pour modifier le champ de swimlane pour le tableau • Champ de date d'échéance : permet de modifier le champ de date d'échéance du tableau. • URL
	Membres	Répertorie tous les membres et délégataires du tableau. Vous pouvez ajouter ou supprimer des membres du tableau, promouvoir des délégataires en tant que membres et filtrer le tableau par membre ou délégataire.
	Étiquettes	Utilisez des étiquettes pour distinguer visuellement les tâches sur le tableau des tâches. Filtrez le contenu du tableau en basculant l'étiquette. Vous devez activer les étiquettes avant de pouvoir utiliser cet onglet.
	Activité	Affiche toute l'activité des cartes sur le tableau.
	Configuration	Configurez les paramètres du tableau des tâches. Ce paramètre n'est disponible que pour le propriétaire du tableau. Pour plus d'informations, consultez Personnaliser l'apparence d'un tableau des tâches.

Indicateurs de SLA de Visual Task Board

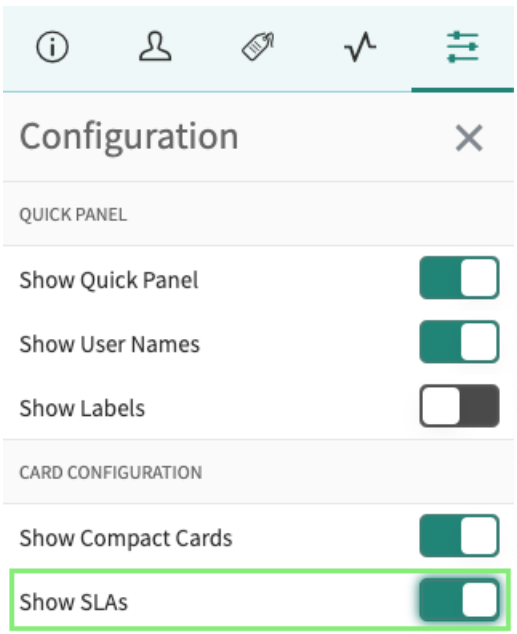
Les indicateurs de SLA (accord sur les niveaux de service) alertent les membres du tableau si des cartes sur le tableau ont violé des SLA.

Les membres du tableau peuvent activer les indicateurs SLA à partir du menu de configuration du tableau. Le paramètre s'applique uniquement à l'utilisateur actuel.

Traduction automatique

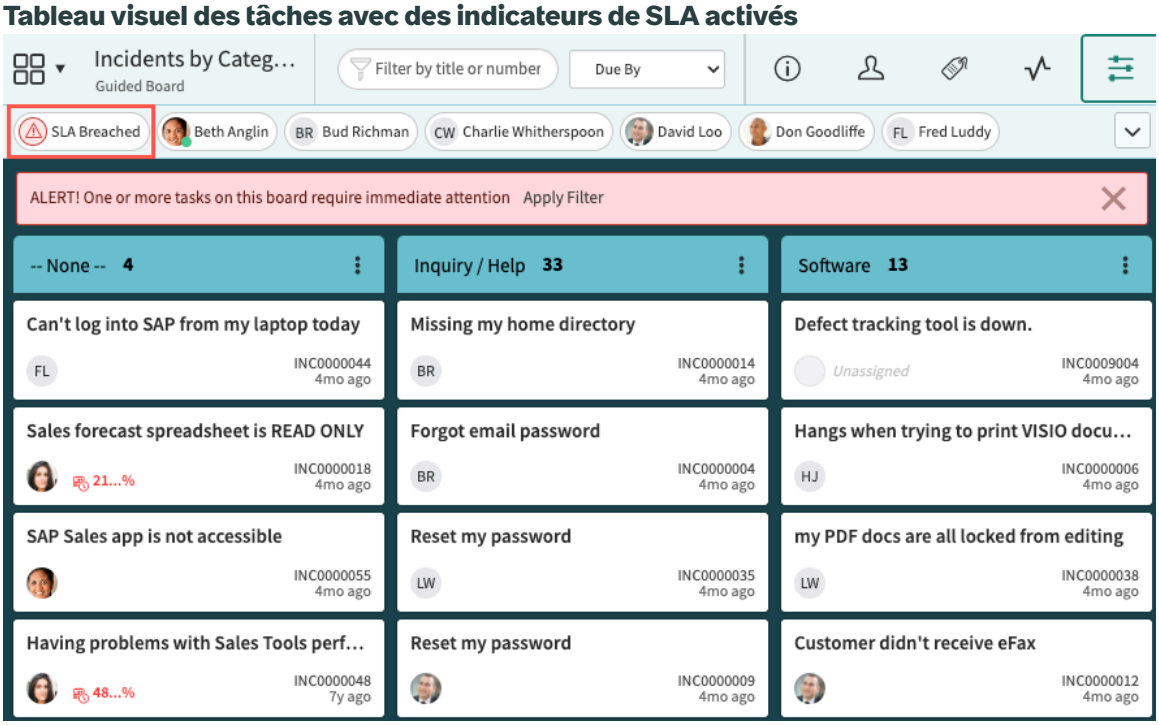
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Activer le SLA



Lorsque les indicateurs de SLA sont activés, une barre d'état s'affiche sur chaque carte ayant un SLA associé. Si des cartes ont enfreint des SLA, une alerte s'affiche en haut du tableau et une option de filtre apparaît dans le panneau rapide. Cet indicateur affiche le pourcentage écoulé du SLA. Si plusieurs SLA sont associés à une carte de tâche, l'indicateur affiche l'état du SLA avec le pourcentage écoulé le plus élevé.

Tableau visuel des tâches avec des indicateurs de SLA activés



Information associée

Service Level Management concepts

Accessibilité de Visual Task Board

Les améliorations apportées à Tableaux de tâches visuels l'accessibilité incluent l'ajout de liens et la possibilité d'afficher les détails 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.

Ignorer les liens

Les liens Ignorer vous permettent d'accéder directement au contenu principal d'une page. Lorsque le mode d'accessibilité est activé, les Task Boards incluent un lien Ignorer pour afficher les tâches sous forme de liste. Le lien **Ignorer les tâches sous forme de liste** bascule toutes les cartes de tâches vers la vue de table. Pour plus d'informations sur l'affichage des Tableaux des tâches dans une vue de liste, reportez-vous à Afficher un Visual Task Board dans une liste.

Afficher les détails de la carte

Lorsque le mode d'accessibilité est activé, des indicateurs visuels apparaissent sur les cartes de tâches auxquelles les utilisateurs peuvent accéder pour accéder à la touche de tabulation afin d'ouvrir les détails de la carte. Pour plus d'informations, consultez Afficher les détails de la carte dans un Visual Task Board.

Afficher les détails de la carte dans un Visual Task Board

Avec le mode d'accessibilité activé, passez des cartes à l'autre dans un tableau des tâches. Utilisez le bouton Détails de la carte pour afficher les détails de la carte de tâche.

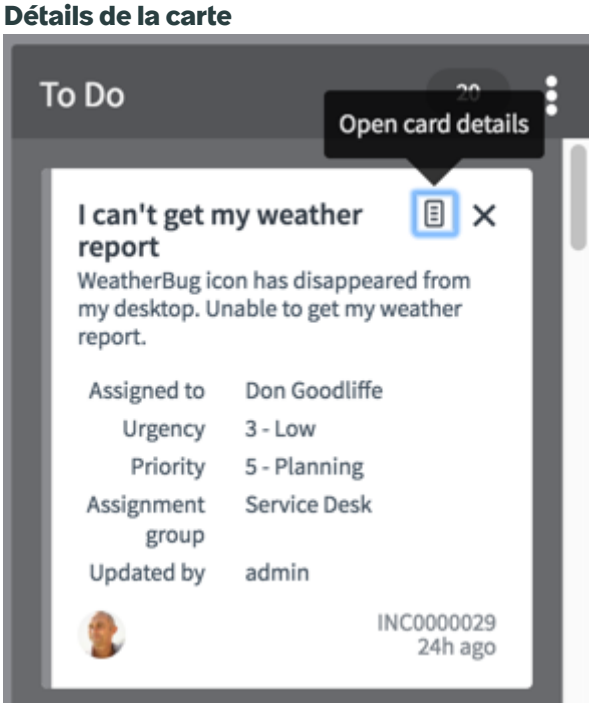
Avant de commencer

Activez l'accessibilité à partir de l'onglet Général du menu des paramètres système.
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches existant.
3. Appuyez sur la touche de tabulation pour parcourir le tableau et accéder à une carte de tâche.
4. Appuyez sur la touche de tabulation pour parcourir la carte jusqu'à ce que le bouton Ouvrir les détails de la carte apparaisse.

Détails 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.

5. Appuyez sur **Entrée** pour ouvrir la carte.
6. Pour quitter la carte, appuyez sur **Echap**.

Activer Tableaux de tâches visuels

Les Visual Task Boards sont actifs par défaut sur les nouvelles instances. Pour les instances mises à niveau, vous pouvez activer le module d'extension Visual Task Boards [com.glide.ui.vtb] si vous disposez du rôle administrateur.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Procédure

1. Accédez à la **Tout** > **Applications système** > **Toutes les applications disponibles** > **Tout**.
2. Trouvez le module d'extension Visual Task Boards (com.glide.ui.vtb) 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>.

Créer Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez créer, afficher et modifier des tableaux sous forme libre, flexible et guidée Tableaux de tâches visuels, et ajouter des utilisateurs à ces tableaux en tant que membres.

Pour rechercher Tableaux de tâches visuels, accédez à **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**. Si l'application ne s'affiche pas après une recherche générale, contactez votre administrateur.

Freeform Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez ajouter des cartes de tâches personnelles directement dans les voies d'un tableau de forme libre. Vous pouvez également ajouter d'autres types de cartes de tâches à un tableau de forme libre à partir d'une liste ou d'un formulaire.

Créer un Visual Task Board de forme libre

Vous pouvez créer des tableaux de forme Tableaux de tâches visuels libre (VTB) pour suivre tout type de tâche ou de projet.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. En regard de Mes tableaux de tâches, cliquez sur **Nouveau**, ou si vous n'avez jamais créé de tableau des tâches auparavant, cliquez sur **Créer un nouveau tableau visuel des tâches**.
3. Dans la fenêtre Créer un tableau, cliquez sur **Forme libre**.
   Un nouveau tableau de tâches s'ouvre avec les voies de forme libre par défaut, **À faire**, **En cours** et **Terminé**.
4. Cliquez sur le nom du tableau et saisissez un nouveau nom.

Que faire ensuite

- Ajouter une tâche personnelle à un Visual Task Board de forme libre
- Ajouter une tâche à un Visual Task Board de forme libre à partir d'un formulaire
- Ajouter une tâche à un Visual Task Board de forme libre à partir d'une liste

Ajouter une tâche personnelle à un Visual Task Board de forme libre

Vous pouvez ajouter des cartes directement dans une voie du tableau de forme libre. Ces cartes sont appelées tâches personnelles et représentent des enregistrements de la table Tâche privée [vtb_task].

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans un en-tête de voie, cliquez sur le menu de voie (⋮), puis sélectionnez **Ajouter une tâche**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter une tâche** en bas d'une voie.
   Une nouvelle carte de tâche apparaît dans la voie.
2. Entrez une brève description pour la nouvelle carte de tâche.
3. Pour enregistrer la carte, cliquez sur une autre zone du tableau ou appuyez sur **Entrée**.

Ajouter une tâche à un Visual Task Board de forme libre à partir d'un formulaire

Vous pouvez ajouter une carte de tâche à un tableau de forme libre à partir de n'importe quelle table qui étend Tâche. Ces cartes représentent des enregistrements de la table à partir de laquelle vous les ajoutez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des cartes de plusieurs tables de tâches, telles que Incident ou Problème, au même tableau de forme libre.

Procédure

1. Ouvrez un enregistrement de tâche, tel qu'un incident.
2. Cliquez sur l'icône de menu (≡) ou cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire pour afficher le menu contextuel du formulaire.
3. Sélectionnez **Ajouter au Visual Task Board**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 nom du tableau auquel vous souhaitez ajouter la carte.
5. Pour afficher le tableau, cliquez sur le nom du tableau dans le message de confirmation.
   Par défaut, la tâche apparaît dans la première voie.

Ajouter une tâche à un Visual Task Board de forme libre à partir d'une liste

Vous pouvez ajouter une carte de tâche à un tableau de forme libre à partir de n'importe quelle table qui étend Tâche. Ces cartes représentent des enregistrements de la table à partir de laquelle vous les ajoutez.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des cartes de plusieurs tables de tâches, telles que Incident ou Problème, au même tableau de forme libre.

Procédure

1. Accédez à une liste d'enregistrements de tâches, tels que **Tous** > **Incident** > **Ouvert**.
2. Effectuez l'une des deux actions suivantes.

Option	Description
Ajouter une tâche	Cliquez avec le bouton droit sur un enregistrement et sélectionnez **Ajouter au tableau visuel des tâches**
Ajouter plusieurs tâches	Cochez la case en regard de chaque enregistrement que vous souhaitez ajouter, puis sélectionnez **Ajouter au Visual Task Board** dans les fonctions de liste Configurer et utiliser.

3. Cliquez sur le nom du tableau auquel vous souhaitez ajouter la carte.
   Un message de confirmation apparaît.
4. Pour afficher le tableau, cliquez sur le nom du tableau dans le message de confirmation.
   Par défaut, la tâche apparaît dans la première voie.

Piloté par les données Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez ajouter une tâche à un tableau des tâches flexible ou guidé.

Créer un Visual Task Board piloté par les données

Vous pouvez créer un Visual Task Board (VTB) flexible ou guidé piloté par les données pour n'importe quelle table qui étend la tâche, comme Incident ou Changement.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. En regard de Mes tableaux de tâches, cliquez sur **Nouveau**, ou si vous n'avez jamais créé de tableau des tâches auparavant, cliquez sur **Créer un nouveau tableau visuel 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.

3. Dans la fenêtre Créer un tableau, cliquez sur **Tableau piloté par les données**.
4. Dans la liste Table de tâches, sélectionnez une table de base de tâches sur laquelle baser votre tableau, par exemple une table d'incidents.
5. **Facultatif :** Dans la liste Champ de voie, sélectionnez le champ que vous souhaitez utiliser pour les en-têtes de voie.

   (Optional) Pour créer un tableau flexible avec des en-têtes de voie modifiables, sélectionnez **Aucun**.

   Le type de tableau créé et les voies qui s'affichent sur le tableau dépendent du type de colonne que vous sélectionnez. Si vous sélectionnez une colonne de référence ou de choix, le tableau est un *tableau guidé*. Chaque voie d'un tableau guidé représente une valeur possible pour cette colonne, et les cartes apparaissent dans la voie appropriée. Par exemple, si vous créez un tableau des tâches guidées pour les incidents à l'aide de la colonne **État** , le tableau affiche une voie pour chaque état d'incident, tel que **Nouveau** ou **Fermé**. Si vous sélectionnez une colonne qui n'est pas une référence ou un choix, le tableau est un *tableau flexible* et le tableau affiche les voies par défaut, **À faire**, **En cours** et **Terminé**, avec toutes les cartes de la voie **À faire** .
6. **Facultatif :** Créez un filtre pour afficher uniquement les enregistrements avec lesquels vous souhaitez travailler.
   Par exemple, vous pouvez filtrer les incidents qui ne vous sont pas affectés.

   (Optional) Toute carte qui ne correspond plus aux paramètres du filtre est automatiquement supprimée du tableau des tâches.

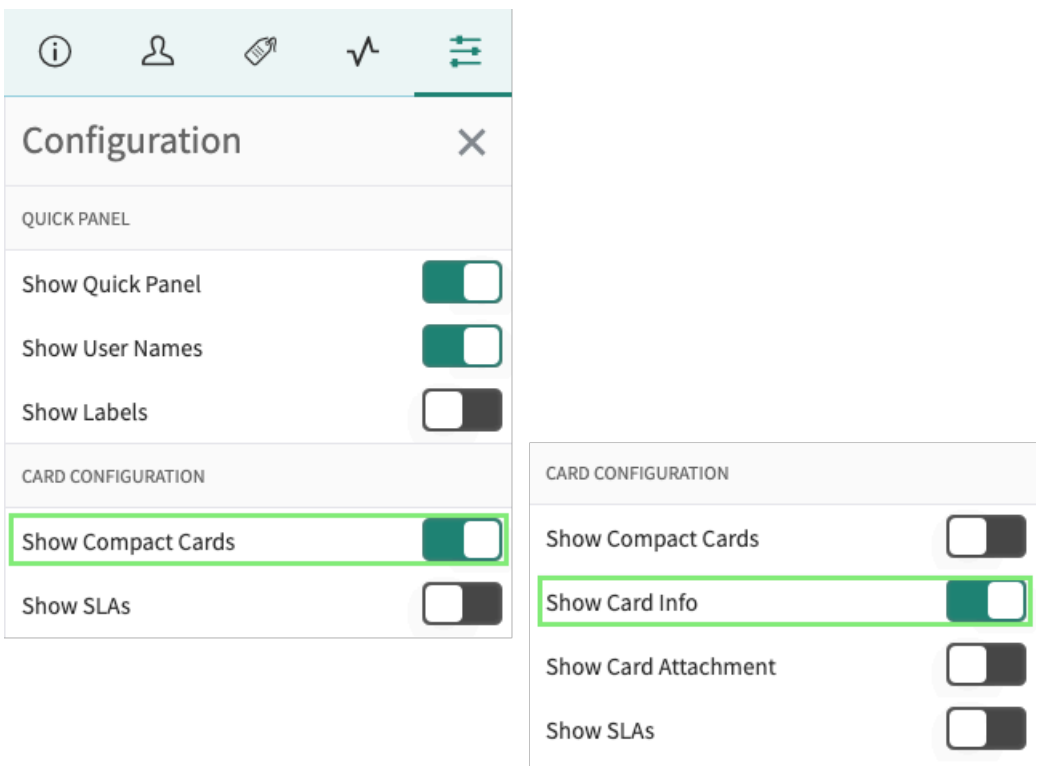
Traduction automatique

© 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.

7. **Facultatif :** Cliquez sur le nom du tableau et saisissez un nouveau nom.

Remarque :

- Pour les tableaux guidés créés à partir de champs de choix, tels que **État**, le système crée une voie pour chaque valeur de choix possible. Pour les tableaux guidés créés à partir de champs de référence, le système crée une voie uniquement pour chaque valeur utilisée par une carte de tâche. Des voies sont ajoutées si nécessaire si les valeurs de champ de référence changent.
- Assurez-vous d'activer la vue de la carte pour plus d'options. Effacer l'option **Afficher les cartes compactes** > **Afficher les informations de carte**.



Que faire ensuite

Ajouter une tâche à un Visual Task Board flexible ou guidé

Ajouter une tâche à un Visual Task Board flexible ou guidé

Les cartes d'un tableau flexible ou guidé représentent des enregistrements, quelle que soit la table à laquelle le tableau est associé.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Dans un en-tête de voie, cliquez sur le menu de voie (⋮) et sélectionnez **Ajouter une tâche**.
   Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter une tâche** en bas d'une voie.

   Les champs sont renseignés en fonction des conditions de filtre pour le tableau et, pour les tableaux guidés, la voie à laquelle vous ajoutez la carte.

   Prenons l'exemple d'un tableau guidé qui affiche les incidents de catégorie **Logiciel** , avec une voie pour chaque délégataire. Si vous ajoutez une carte à la voie **Utilisateur ITIL** , 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.

champs **Catégorie** du nouvel enregistrement d'incident et **Affecté à** sont automatiquement définis sur **Logiciel** et **Utilisateur ITIL**.

2. Remplissez le formulaire et cliquez sur **Envoyer**.
   Une nouvelle carte de tâche apparaît dans la voie.

Ajouter ou modifier des voies de Visual Task Board

Tout membre du tableau peut modifier les noms et ajouter de nouvelles voies pour prendre en charge le workflow de tâche que vous souhaitez suivre. Lorsque vous créez un tableau des tâches de forme libre ou flexible, il inclut les voies par défaut **À faire**, **En cours** et **Terminé**.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Contrairement aux tableaux guidés, les voies d'un tableau des tâches sous forme libre ou flexible ne correspondent pas aux valeurs de champ possibles.

Remarque :
Vous ne pouvez pas supprimer des voies des tableaux guidés.

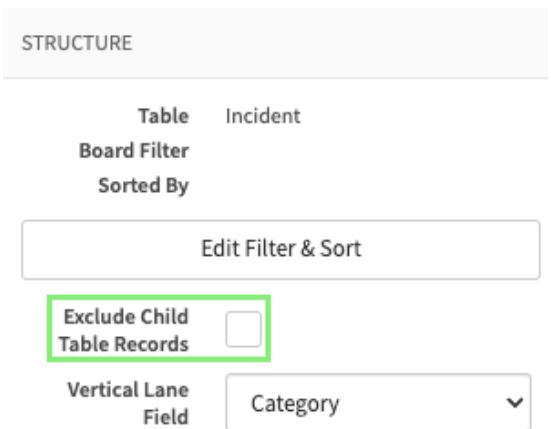
Procédure

1. Ouvrez un tableau des tâches.
2. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Créer une nouvelle voie	**a.** Faites défiler l'écran au-delà de la dernière voie et cliquez sur **Ajouter une voie**. **b.** Entrez un titre pour la voie, puis appuyez sur la touche Entrée. L'option **Ajouter une voie** est toujours disponible pour les tableaux de forme libre et flexibles. Elle n'est disponible pour les tableaux guidés que si les voies sont basées sur un champ de référence, tel que **Affecté à**.
Réorganiser les voies	Cliquez sur l'en-tête d'une voie et faites-la glisser vers la zone de dépôt souhaitée. Pour annuler le déplacement, appuyez sur la touche Echap tout en faisant glisser la voie. Vous pouvez également modifier l'ordre des voies à partir du menu de configuration du tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Masquer une voie	**a.** Cliquez sur le menu de voie (⋮) dans un en-tête de voie. **b.** Sélectionnez **Masquer la voie**. Vous pouvez restaurer des voies masquées à partir du menu de configuration du tableau.
Supprimer une voie	**a.** Cliquez sur le menu de voie dans un en-tête de voie. **b.** Sélectionnez **Supprimer la voie**. **c.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**. Lorsque vous supprimez une voie sur un tableau de forme libre ou flexible, toutes les cartes de la voie supprimée sont archivées. L'option **Supprimer la voie** est toujours disponible pour les tableaux de forme libre et flexible. Elle n'est disponible pour les tableaux guidés que si les voies sont basées sur un champ de référence, et uniquement pour les voies qui ne contiennent aucune carte.
Exclure les enregistrement de tables enfant	**a.** Cliquez sur **l'icône d'informations** (ⓘ) **b.** Sous **le menu Structure** , sélectionnez **Exclure les enregistrements de tables 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.

Option	Description
	Les couloirs et les enregistrements de la table enfant sont exclus. **Remarque :** La case à cocher **Exclure les enregistrements de table enfant** n'est visible que pour le champ de type choix.

Remarque :
Lors du déplacement de la carte d'une voie à une autre, si un message d'erreur s'affiche alors que vous disposez d'un accès en écriture à l'enregistrement, créez un **glide.vtb.enable_list_edit_acl** de propriété système et définissez-le sur **faux**.

Ajouter ou supprimer un membre du tableau visuel des tâches

Vous pouvez ajouter et supprimer des membres du tableau des tâches à l'aide de l'onglet Membres du flux d'activité. Vous pouvez également promouvoir des délégataires en membres du tableau.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Seuls les membres d'un tableau des tâches peuvent accéder au tableau. Tout membre du tableau peut ajouter ou supprimer d'autres membres.

Procédure

1. Dans un Visual Task Board, ouvrez les outils du tableau des tâches.
2. Cliquez sur l'onglet Membres.



3. Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un membre	**a.** Dans la section **Utilisateurs** , cliquez sur **Ajouter des membres**. **b.** Entrez un nom d'utilisateur ou sélectionnez un utilisateur dans le menu déroulant.
Supprimer un membre	**a.** Dans la section **Membres** , pointez vers un utilisateur. **b.** Cliquez sur l'icône de suppression (⊖).

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Promouvoir un délégataire en membre	**a.** Dans la section **Délégataires, pointez** vers un utilisateur. **b.** Cliquez sur l'icône de flèche vers le haut.
Promouvoir tous les délégataires en membres	Dans la section **Délégataires** , cliquez sur **Tout promouvoir**.

Supprimer un Visual Task Board

Vous pouvez supprimer n'importe quel tableau des tâches dont vous êtes propriétaire.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
la suppression d'un tableau n'a pas d'incidence sur les enregistrements de tâches sous-jacents. Toutefois, vous ne pouvez pas récupérer un tableau après l'avoir supprimé.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Sous **Tableaux que vous possédez**, passez la souris sur le tableau et cliquez sur l'icône de suppression (**X**).
3. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Travailler dans Tableaux de tâches visuels

En tant que membre d'un tableau visuel des tâches, vous pouvez afficher et partager le tableau, personnaliser les vues de cartes, affecter et déplacer des cartes et créer des listes de vérification.

Affichage et partage Tableaux de tâches visuels

Afficher les détails sur Tableaux de tâches visuels, affichez-les sous forme de liste et partagez-les avec d'autres utilisateurs.

Afficher Tableaux de tâches visuels détails

Vous pouvez afficher les informations clés sur n'importe quel Visual Task Board.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

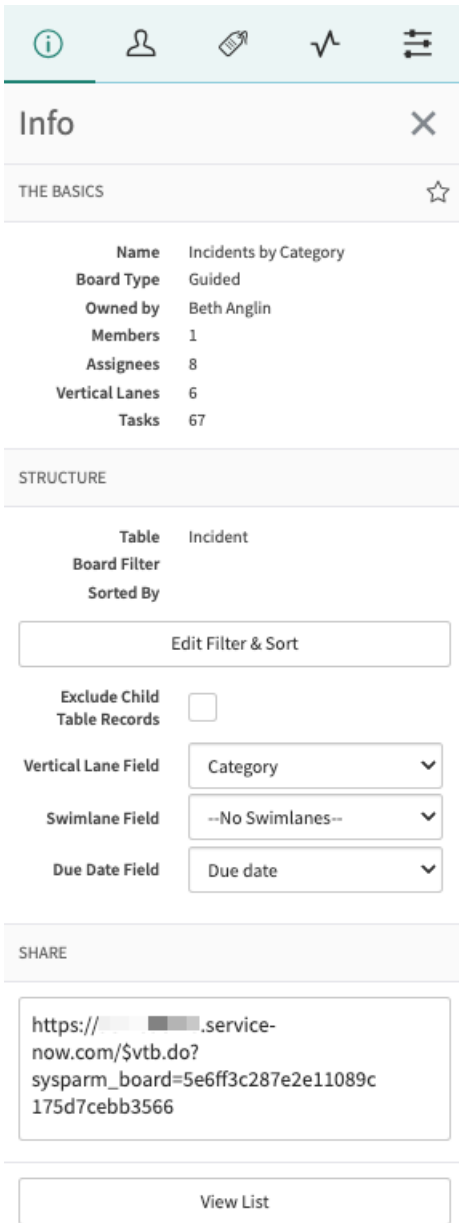
Procédure

1. Ouvrez un tableau des tâches.
2. Cliquez sur l'icône Informations sur le tableau ( ).

Résultats
Les informations du tableau 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.



Afficher un Visual Task Board dans une liste

Vous pouvez afficher un Visual Task Board dans la vue de liste à l'aide de l'option d'informations du tableau.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez un tableau des tâches.
2. Dans les outils du tableau des tâches, cliquez sur l'icône Informations sur le tableau ( ).
3. Cliquez sur **Afficher la liste** en bas du panneau d'informations.
   Les cartes du tableau s'ouvrent dans la vue de liste.

> **Remarque :**
> La vue de liste de tableaux de forme libre affiche uniquement les cartes créées par le tableau et aucune autre tâche susceptible d'être ajoutée 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.

Ajouter un Visual Task Board comme favori

Ajoutez Tableaux de tâches visuels un accès fréquent au navigateur d'applications à l'aide de l'option Favoris.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ajout d'un tableau en tant que favori n'est disponible que dans l'interface utilisateur principale.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Dans le tableau que vous souhaitez ajouter aux favoris, sélectionnez l'icône d'informations dans les outils du tableau.
3. Sélectionnez l'icône en forme d'étoile.


Partager un Visual Task Board dans une conversation Connect

Vous pouvez partager un Visual Task Board dans une conversation ou dans le Messagerie instantanée de Connexion support de Connect.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Faites glisser un tableau des tâches vers une mini-fenêtre de Connect.
   Un lien vers le tableau des tâches s'affiche dans la conversation. Le tableau des tâches est également répertorié dans les outils de conversation, qui sont visibles dans l'espace de travail de Connect. Seuls les membres de la conversation qui sont membres du tableau y accèdent. Si vous partagez un tableau des tâches dans un Suivez un enregistrement dans Connexion , il apparaît sous la forme d'une URL dans le flux d'activité d'enregistrement.

Information associée

Connexion

Tableaux de tâches visuels

Créer une conversation Connect à partir d'un Visual Task Board

Créez une conversation de messagerie instantanée Connect à partir d'un Visual Task Board pour collaborer avec les membres du tableau et suivre l'activité au fur et à mesure.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Lorsque vous créez une conversation à partir d'un tableau des tâches, tous les membres du tableau deviennent membres de la conversation. Les membres sont synchronisés entre le tableau des tâches et la conversation. Par exemple, si vous supprimez un utilisateur de la conversation, le système supprime automatiquement l'utilisateur du tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Ouvrez un tableau des tâches.
3. Dans l'en-tête du tableau, cliquez sur l'icône Se connecter avec les membres du tableau ( ).
   Le système ouvre automatiquement une conversation d'enregistrement pour le tableau. Chaque membre du tableau devient membre de la conversation.

Information associée

Messagerie instantanée de Connexion

Tableaux de tâches visuels

Personnalisation et configuration Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez personnaliser les informations d'un Visual Task Board, ainsi que la façon dont ces informations sont affichées.

Vous pouvez personnaliser l'individu Tableaux de tâches visuels pour afficher vos tâches de la manière qui vous convient le mieux. Vous pouvez modifier l'apparence du tableau, ajouter des étiquettes et des couloirs, définir des limites de couloir ou modifier la requête.

Personnaliser l'apparence d'un tableau des tâches

Par défaut, le Visual Task Board hérite de l'apparence de la préférence de thème de l'utilisateur. Vous pouvez toutefois configurer plusieurs options dans le Tableaux de tâches visuels pour personnaliser l'apparence du tableau.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

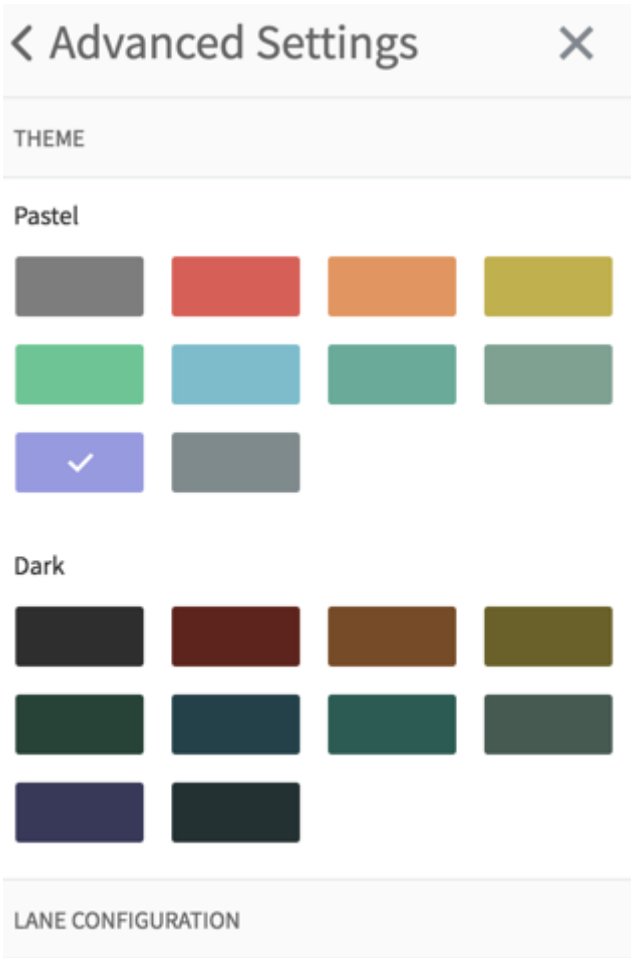
Procédure

1. Dans les outils du tableau des tâches, cliquez sur l'icône de menu ( ).
2. Cliquez sur **Paramètres avancés**.
3. Dans la section **Thème** , sélectionnez une couleur dans la palette.
   Le thème sélectionné est appliqué à l'arrière-plan du tableau, à l'en-tête de voie, au bouton Ajouter une carte, au filtre rapide, à l'en-tête d'onglet, au panneau rapide et à l'en-tête du tableau. Elle apparaît également comme couleur du tableau sur la page Mes tableaux de tâches. Ce paramètre s'applique uniquement aux tableaux de l'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.

Palette de couleurs du tableau visuel des tâches



4. Dans la section Panneau rapide, basculez les options pour personnaliser le panneau rapide.

> **Remarque :**
> Sauf indication contraire, ces paramètres ne s'appliquent qu'à l'utilisateur actuel.

Options de panneau rapide

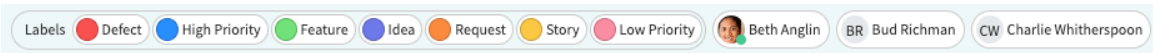
Option	Description
Afficher le panneau	Option à rendre visible sur le tableau.
Noms d'utilisateur	Noms d'utilisateur qui apparaissent à côté des avatars d'utilisateurs dans le panneau rapide.
Afficher les étiquettes	Étiquettes qui apparaissent sur les cartes et dans le panneau rapide. **Remarque :** Le paramètre s'applique à tous les utilisateurs.
Nom des étiquettes	Nom de l'étiquette qui apparaît à côté de l'icône colorée de cette étiquette dans le panneau 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.

Option	Description
	Remarque : Ce paramètre n'est disponible que lorsque vous activez **l'option Afficher les étiquettes**.

Lorsque toutes ces options sont activées, un panneau rapide ressemble à l'illustration suivante.



5. Dans la section Configuration de la carte, activez ou désactivez les options pour personnaliser l'apparence et les informations des cartes.

   Les modifications apportées aux cartes ne s'appliquent qu'à l'utilisateur actuel.

   Afficher les options

Option	Description
Afficher les cartes compactes	Réduit la largeur de la voie et les informations de la carte. Les images miniatures n'apparaissent pas sur la carte.
Afficher les informations de carte	Affiche les informations de carte sur chaque carte. Les informations de carte comprennent généralement des détails tels que l'état de la tâche, la date d'ouverture et le dernier utilisateur à l'avoir mise à jour. Ce paramètre n'est disponible que lorsque **l'option Cartes compactes** est désactivée.
Afficher la pièce jointe de la carte	Les cartes affichent la première image jointe à cette carte sous forme de miniature. Ce paramètre n'est disponible que lorsque **l'option Cartes compactes** est désactivée.
Afficher les SLA	Des indicateurs d'état de SLA apparaissent sur les cartes et des alertes s'affichent lorsqu'un SLA n'est pas respecté sur une ou plusieurs cartes. Les indicateurs d'état SLA sont masqués lorsque l'option **Cartes compactes** est activée. Ce paramètre n'est disponible que lorsque les SLA sont associés aux tâches du tableau.

6. Sous Paramètres avancés, dans la section Configuration de voie, affichez ou masquez les voies en cochant ou en décochant la case pour chaque voie.
   Ce paramètre est une préférence de l'utilisateur.

Information associée

Outils du tableau visuel des tâches

Ajouter ou supprimer un membre du tableau visuel des tâches

Sorte Tableaux de tâches visuels

Vous pouvez trier Tableaux de tâches visuels à l'aide de critères que vous créez avec l'option Trier-Filtrer, en regroupant les éléments par propriétés pour vous aider à organiser vos cartes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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

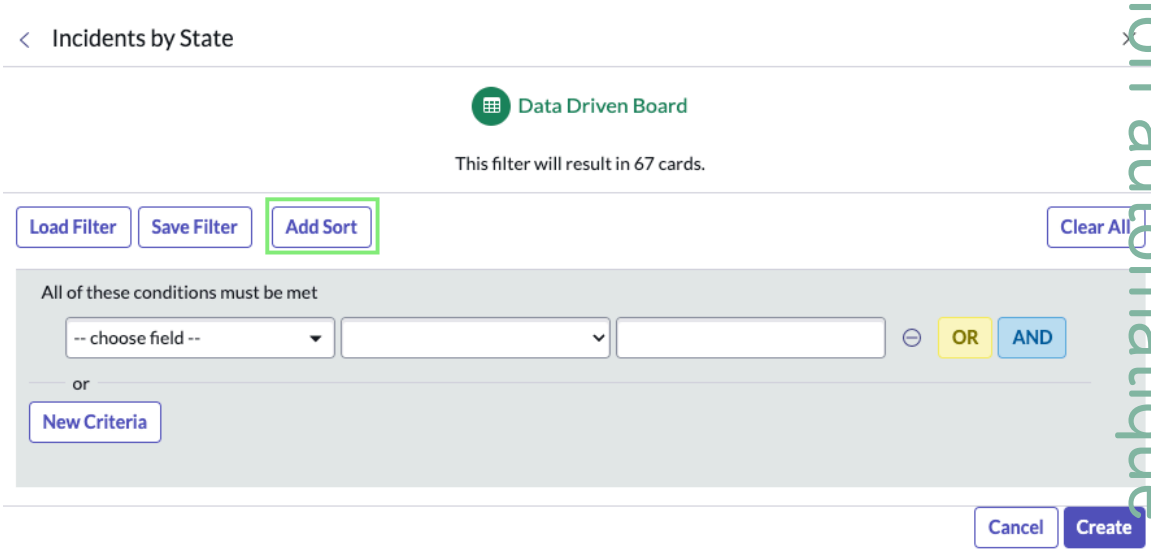
Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Seul le propriétaire du tableau peut créer les critères de tri et ajouter, modifier ou supprimer les critères. Les critères apparaissent en « lecture seule » pour les autres utilisateurs.

Remarque :
La procédure est légèrement différente pour les tableaux pilotés par les données et les tableaux de forme libre. Les instructions ci-dessous contiennent les deux options.

Procédure

1. Accédez à la **Tous** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Sur la page Mes tableaux de tâches, sélectionnez **Nouveau**.
3. Pour un tableau **piloté par les données, procédez** comme suit.
   a. Dans la fenêtre Créer un tableau, sélectionnez **Tableau piloté par les données**.
   b. Renseignez les champs avec vos choix, puis sélectionnez **Suivant**.
   c. Sélectionner **Ajouter un tri**, choisissez les conditions souhaitées dans les champs, puis sélectionnez **Créer**.

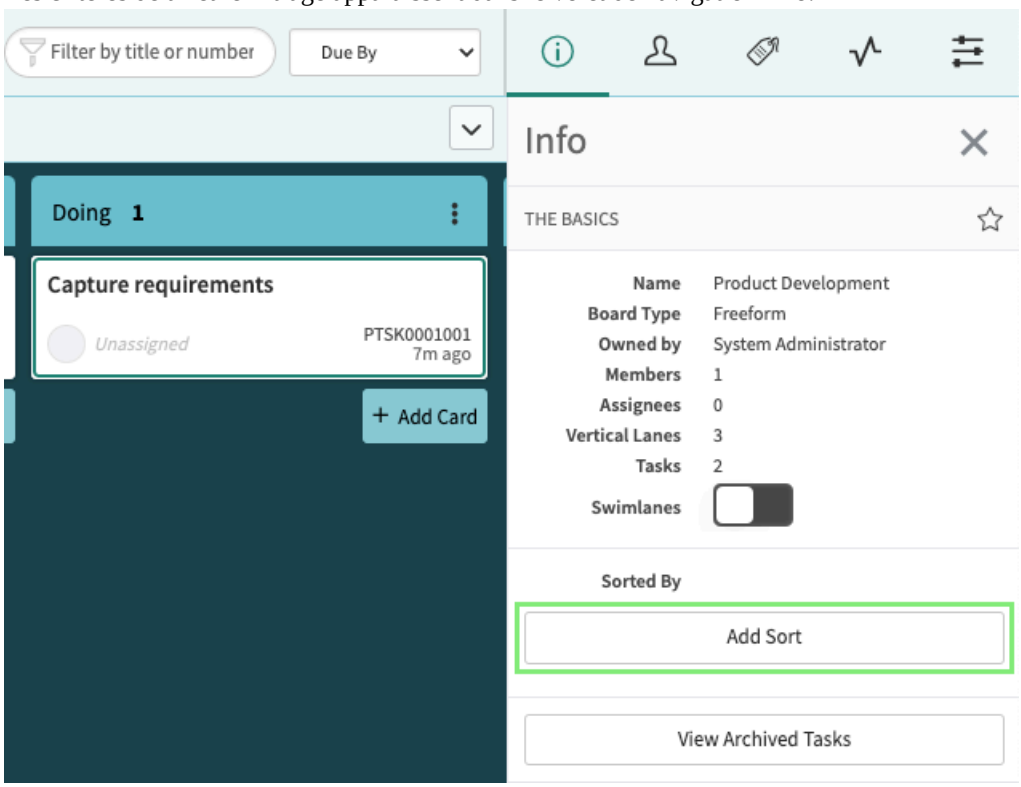


   d. Dans la fenêtre Ajouter un tri, choisissez votre ordre de tri, puis sélectionnez **Enregistrer**.
   Vos critères s'affichent. Vous pouvez modifier votre ordre de tri ici, ou ajouter de nouveaux critères. Vous pouvez également modifier vos choix dans le volet de navigation de droite.
4. Pour un **tableau de forme libre**, procédez comme suit.
   a. Dans la fenêtre Créer un tableau, sélectionnez **Tableau de forme libre**.
   b. Créez des cartes de tâches pour le tableau.
   c. Sélectionnez l'icône 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.

Les critères de tri et le filtrage apparaissent dans le volet de navigation Info.



Vous pouvez modifier vos critères de tri pour les tableaux Forme libre et Piloté par les données en sélectionnant le bouton **Modifier le filtre et** trier.

Configurer les Tableaux de tâches visuels étiquettes

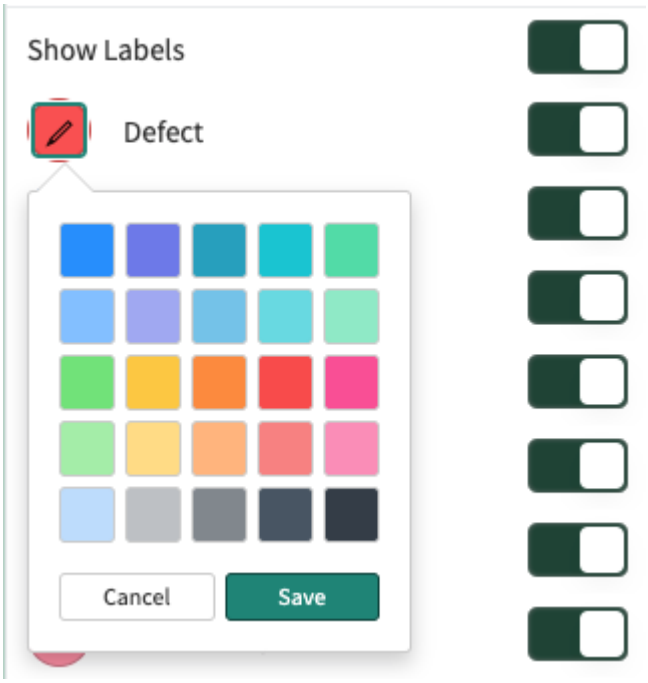
Les étiquettes permettent de catégoriser les tâches et de les distinguer visuellement sur le tableau des tâches. Vous pouvez désactiver ou renommer les étiquettes à l'aide de l'onglet Étiquettes du flux d'activité.

Avant de commencer
Rôle requis : tags_admin et global_tags_creator

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Par défaut, chaque tableau comporte sept étiquettes.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 membres du tableau peuvent modifier les étiquettes sur un tableau. Toutes les étiquettes sont visibles dans le **panneau rapide** sous **Étiquettes**

Procédure

1. Dans les outils du tableau des tâches, cliquez sur l'onglet **Étiquettes** .



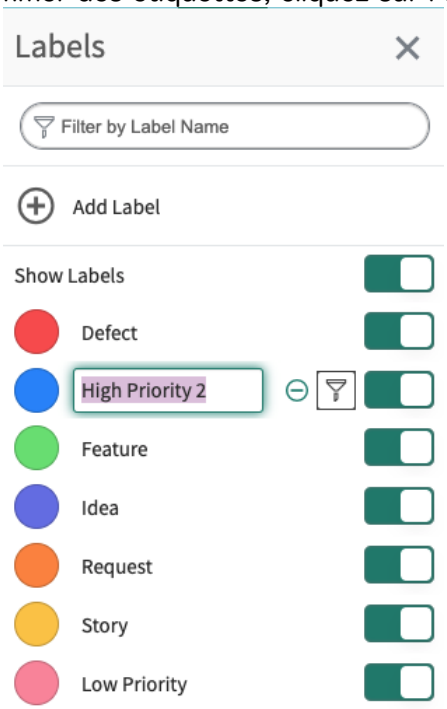
2. Activez le bouton **Afficher les étiquettes** s'il est désactivé.
Sept étiquettes par défaut sont affichées.

- Les utilisateurs disposant global_tags_creator rôle peuvent ajouter des étiquettes au tableau et renommer l'étiquette.
- Pour ajouter des étiquettes, cliquez sur **l'icône Ajouter des étiquettes** Ajouter ⊕. L'étiquette nouvellement ajoutée reste à l'état Désactivé par défaut. Vous pouvez attribuer n'importe quelle couleur ou aucune couleur à l'étiquette. Pour renommer l'étiquette, cliquez sur le texte de l'étiquette et 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.

- Pour renommer des étiquettes, cliquez sur l'étiquette et modifiez le nom de



l'étiquette.

- Pour modifier la couleur de l'étiquette, cliquez sur une couleur Sélectionner une couleur à côté de l'étiquette. Sélectionnez la couleur de votre choix dans le sélecteur de couleurs, puis cliquez sur **Enregistrer**.



- Pour désactiver ou activer une étiquette spécifique, faites basculer le bouton à côté de l'étiquette. Pour activer ou désactiver une étiquette spécifique, faites basculer le bouton à côté de l'étiquette. Seules les étiquettes activées s'affichent dans le filtre rapide et peuvent être appliquées à une carte

Traduction automatique

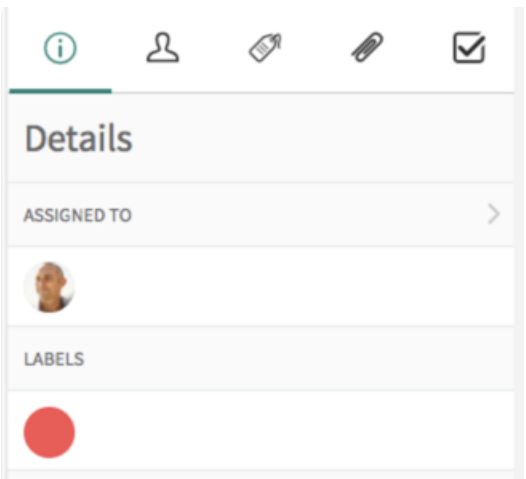
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

- Le propriétaire du tableau peut supprimer l'étiquette en cliquant sur l'icône **Supprimer l'étiquette** . en regard de l'étiquette.
- Pour filtrer les cartes par étiquettes, saisissez le nom de l'étiquette dans la barre de recherche 

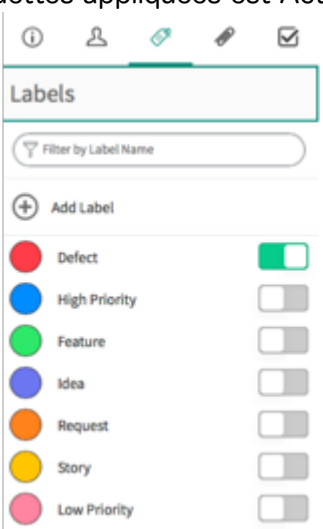
ou cliquez sur **l'icône Ajouter au filtre** en regard de l'étiquette. Une fois que vous avez filtré par étiquette, vous ne pouvez voir que les cartes portant cette étiquette.

Étiquettes sur la page Détails de la carte

Lorsque l'utilisateur clique sur la carte, la carte s'ouvre avec les détails de la carte. Il contient toutes les étiquettes appliquées sous l'onglet **Détails** .



Sous l'onglet **Étiquettes** , le bouton bascule pour les étiquettes appliquées est Activé ou Désactivé pour les étiquettes qui ne sont pas appliquées.



Remarque :
L'étiquette **de table** peut également être utilisée pour les balises.

Configurer un Visual Task Board avec des couloirs

Les couloirs vous permettent de créer un environnement avec des voies horizontales en plus des voies verticales. Les couloirs utilisent uniquement des cartes compactes dans le Visual Task Board.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez ajouter des swimlanes dans tous les types de Tableaux de tâches visuels. Pour en savoir plus, voir Ajouter ou modifier des voies de Visual Task Board.

Lorsque vous sélectionnez des couloirs dans Tableaux de tâches visuels, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- Nommez et renommez les couloirs.
- Déplacez les tâches horizontalement et verticalement d'un utilisateur à un autre.
- Faites glisser les cartes sur les couloirs.
- Réorganiser les couloirs en les faisant glisser ou à partir de la **configuration de la voie**.



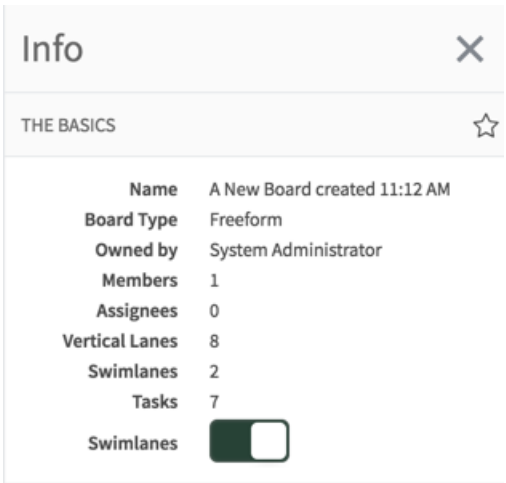
- Réduire et développer les couloirs.

Procédure
1. Accédez à la **Tous** > **Définition du système** > **Libre-service** > **Tableaux de tâches visuels**.
2. Cliquez sur **Nouveau** et sélectionnez le type de tableau.
   - Tableau de forme libre
   - Tableau piloté par les données
3. Configurez les couloirs dans les tableaux.

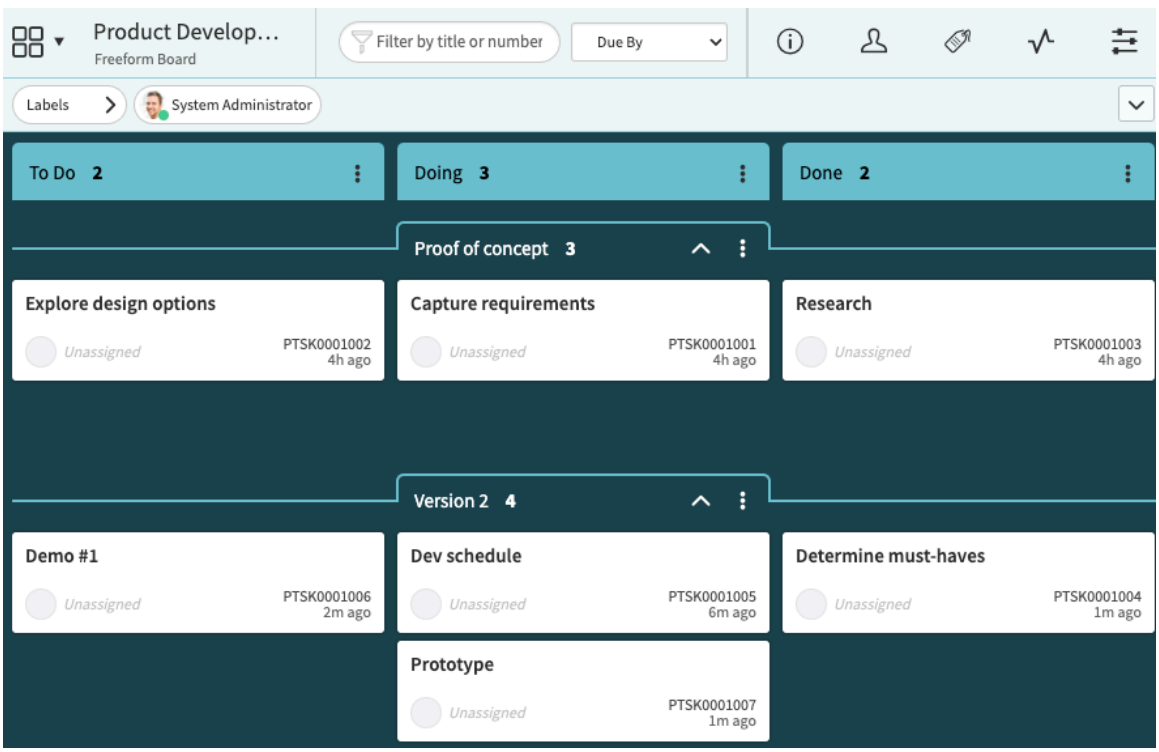
Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 tableau de forme libre, activez les couloirs en faisant glisser le commutateur **Swimlanes (Swimlanes**) dans l'onglet **Informations (Infos**).



La figure suivante montre un exemple de tableau de forme libre créé avec des couloirs.



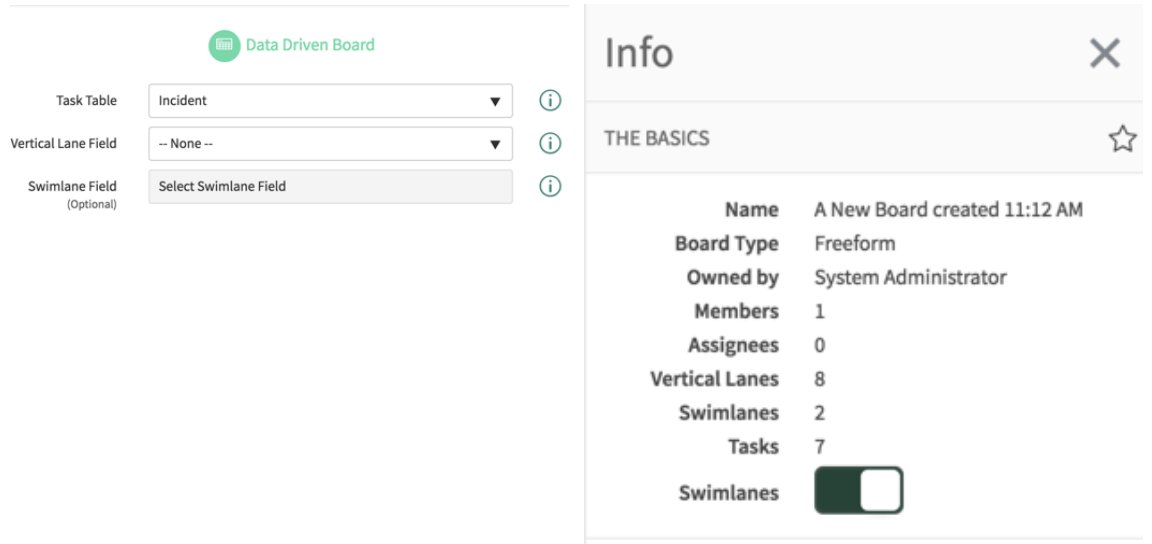
- Dans un tableau flexible piloté par les données, procédez comme suit :

  a. Sélectionnez **Aucun** dans le **champ de la voie verticale** dans la liste déroulante.

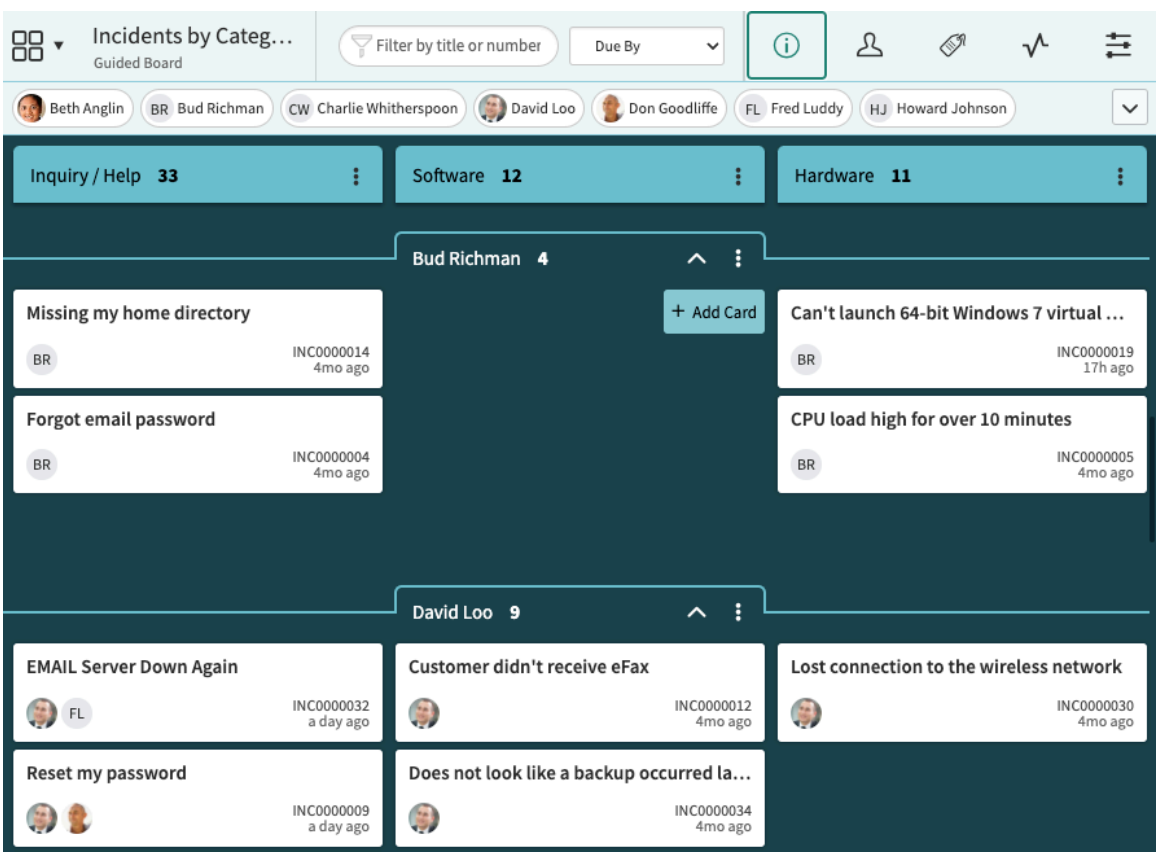
  b. Cliquez sur **Suivant** et faites glisser le bouton sous l'onglet **Informations** à droite.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 un tableau guidé piloté par les données créé avec des couloirs.

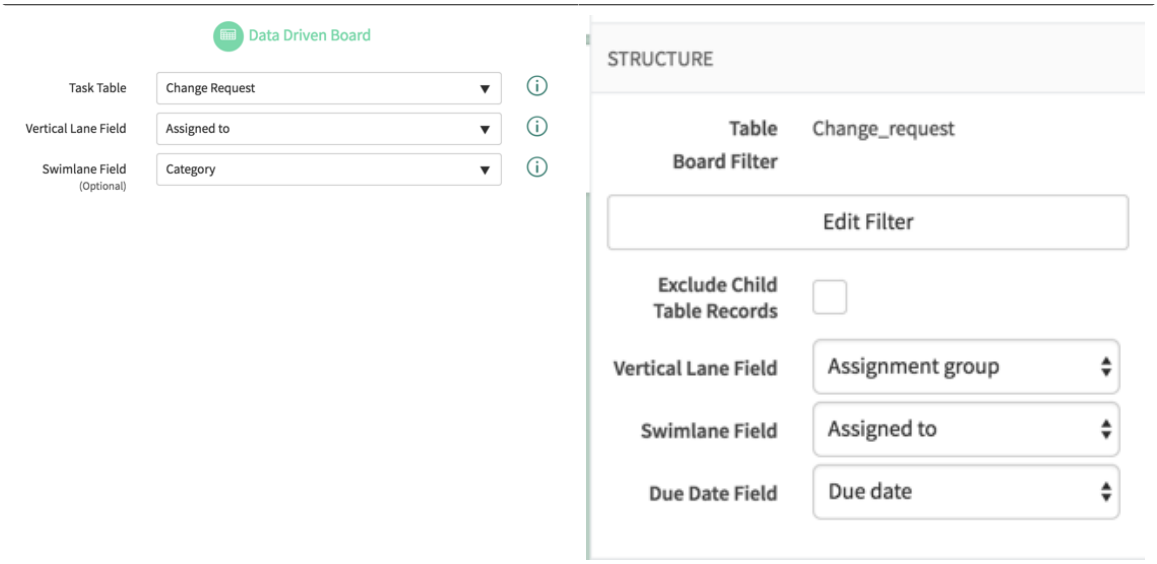


- Dans un tableau guidé piloté par les données, sélectionnez **Champ de voie verticale** et **Champ de couloir** lors de la création du tableau. Vous devez avoir créé un tableau de forme libre pour pouvoir créer un tableau guidé.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ajouter des couloirs au tableau guidé existant en sélectionnant **Champ de couloir** sous l'onglet **Informations** du tableau.



Modifier le champ de requête ou de voie d'un Visual Task Board existant

Pour flexible et guidé Tableaux de tâches visuels, vous pouvez modifier la requête de tableau ou le champ de voie. Cette option vous permet de modifier le contenu du tableau tout en préservant la liste des membres, les paramètres de configuration du tableau et, le cas échéant, l'historique de conversation de la Messagerie instantanée de Connexion.

Avant de commencer

Informez les membres du tableau que vous envisagez de modifier la requête de tableau ou le champ de voie. Si vous ou l'un des membres avez trié manuellement les cartes dans une voie, l'ordre peut être réinitialisé.

Rôle requis : aucun, mais vous devez être le propriétaire du tableau

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

La requête de tableau se compose de conditions de filtre qui déterminent les tâches suivies par le tableau. Par exemple, vous pouvez modifier la requête de sorte que le tableau affiche uniquement les incidents actifs, plutôt que tous les incidents.

Le champ de voie est le champ de la table sous-jacente qui définit les voies. Par exemple, vous pouvez modifier le champ de voie afin que les voies représentent les états de l'incident plutôt que les délégataires. C'est ce qu'on appelle un changement de champ croisé dynamique de voie. Les champs croisés dynamiques de voie permettent également de convertir un tableau flexible en tableau guidé, ou inversement.

Procédure

1. Ouvrez un tableau visuel des tâches.
2. Cliquez sur l'icône d'information ( ) correspondant au nom du tableau.
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
Modifier la requête de tableau	**a.** Sous **Filtre de tableau**, cliquez sur **Modifier le filtre** pour ouvrir le créateur de condition. **b.** Ajoutez et supprimez des conditions si nécessaire pour modifier la requête. **c.** Cliquez sur **Enregistrer**.
Modifier le champ de voie	**a.** Cliquez sur le sélecteur **Champ de voie** et sélectionnez un champ ou l'option **Aucun** . Le **champ de voie** des tableaux guidés est défini sur un champ, par exemple **État**. Le **champ de voie** des tableaux flexibles est défini sur **Aucun**. Vous pouvez modifier la valeur **Champ de voie** en conséquence pour modifier le type de tableau. **b.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **OK**.

Le tableau se recharge pour refléter les changements.

Définir des limites de voies sur un Visual Task Board

Vous pouvez définir une limite au nombre de cartes ajoutées à une voie sur un Visual Task Board. Si la limite n'est pas définie, n'importe quel nombre de cartes peut être ajouté à une voie par défaut.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

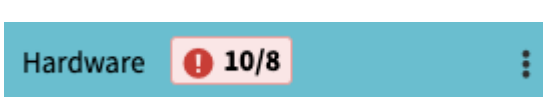
Procédure

1. Ouvrez un tableau visuel des tâches.
2. Cliquez sur l'icône Plus ( ) dans l'en-tête de la voie.
3. Sélectionnez **Définir une limite de voie**. **Définir une limite de voie pour <nom de la voie>** la fenêtre s'affiche.
4. Saisissez le numéro que vous souhaitez définir pour la voie spécifique.
   Laissez ce champ vide, si vous souhaitez ne pas définir de limite à la voie.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Résultats

Le numéro apparaît sur l'en-tête de la voie. 

Si le nombre de cartes dépasse la limite fixée, le symbole rouge apparaît sur l'en-tête de la voie pour tous les membres du tableau.



Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 une carte est déplacée vers une voie où la limite de voie WIP est dépassée, un message d'erreur s'affiche en haut de la page. Le membre qui déplace une carte vers la voie dont la limite est dépassée peut afficher le message d'erreur.

Utilisation des cartes de Visual Task Board

Les cartes de tâches Visual Task Board peuvent représenter une tâche personnelle ou un enregistrement sur une table. Vous pouvez ajouter des cartes de tâches, modifier les détails des cartes de tâches, ajouter des étiquettes aux cartes et accéder à l'enregistrement de tâche sous-jacent que la carte représente, selon le type de tableau.

Les cartes de tâches sont utilisées pour effectuer les opérations suivantes :

- Représenter les tâches dans une vue unique
- Mettre à jour et modifier les tâches
- Glisser-déplacer des cartes
- Personnaliser les étiquettes

Remarque :
Chaque plateau peut afficher jusqu'à 1 000 cartes par défaut. Lorsque le nombre de tâches dépasse le maximum, un avertissement s'affiche et le système détermine les cartes à afficher à l'heure de mise à jour la plus récente. Les administrateurs peuvent configurer une autre limite maximale de carte. Pour plus de détails, voir Configurer la limite de carte pour les Visual Task Boards.

Modifier les détails de la carte de Visual Task Board

Modifiez les détails de la carte si vous devez affecter des tâches, ajouter des commentaires, modifier la date d'échéance ou modifier d'autres fonctionnalités de la carte.

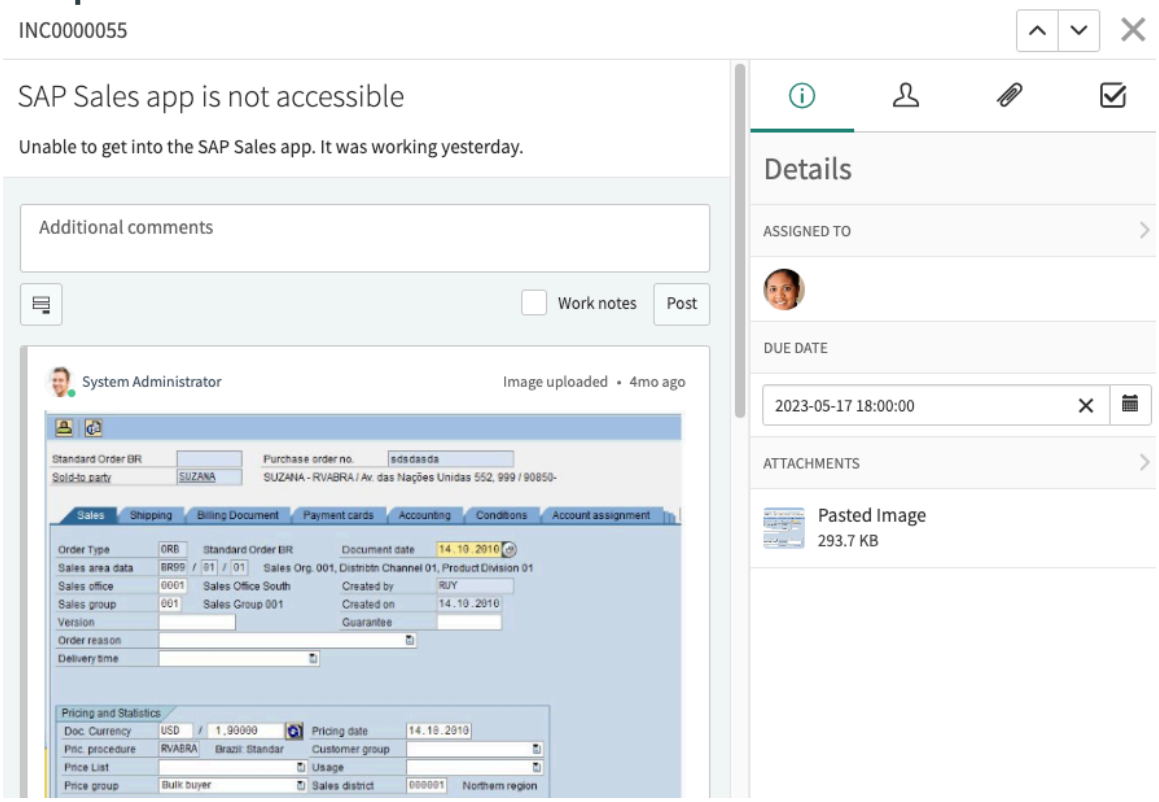
Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez modifier divers détails de carte. La mise à jour de ces valeurs met également à jour l'enregistrement de tâche sous-jacent.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 carte de tableau visuel des tâches



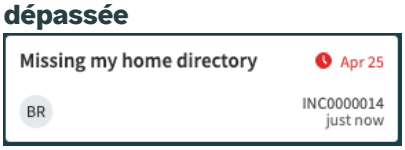
Procédure

1. Ouvrez le tableau des tâches à partir du tableau de bord **Mes tableaux de tâches** .
2. Cliquez sur une carte du tableau.
   Les détails de la carte s'affichent dans une fenêtre contextuelle.
3. Modifiez les détails de la carte.
   Les actions de modification possibles sont les suivantes :
   - Renommez la carte en cliquant sur le titre de la carte et en fournissant le nouveau nom.
   - Modifiez la brève description.
   - Ajoutez des commentaires ou des notes de travail dans le flux d'activité.
   - Modifiez les utilisateurs affectés aux tâches.
   - Ajoutez une étiquette à la carte en sélectionnant une ou plusieurs des étiquettes disponibles.
   - Ajoutez ou modifiez la **date d'échéance**. Si l'achèvement d'une tâche dépasse la date d'échéance, la date apparaît en rouge.

Date d'échéance dans le futur



La date d'échéance est dépassée



   - Affichez la pièce jointe en désactivant **l'option Afficher les cartes compactes** à partir de la configuration.

Traduction automatique

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

- Ajoutez ou supprimez des pièces jointes.
- Archiver la carte (tableaux de forme libre uniquement). Une fois archivée, la carte n'est pas visible dans les éléments actifs.
- Déplacez la carte vers un autre tableau (tableaux de forme libre uniquement).

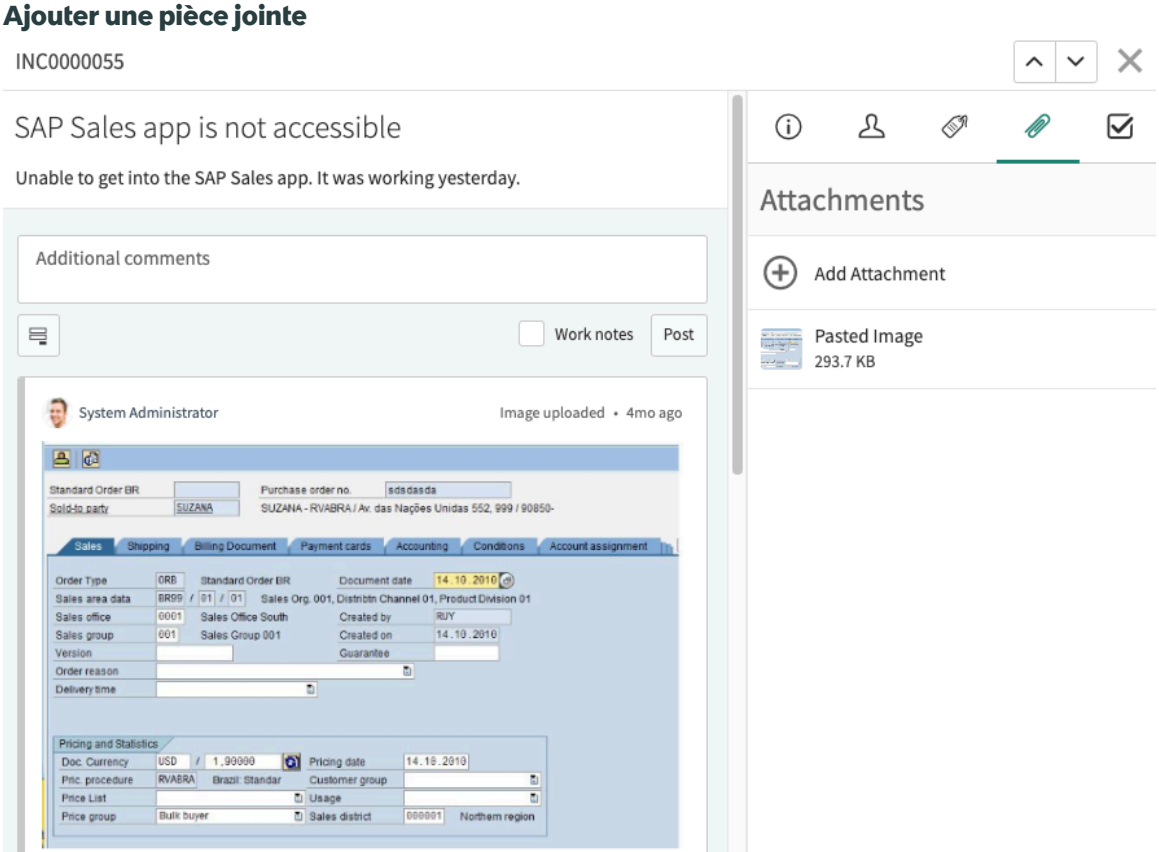
Ajouter une pièce jointe à une carte de Visual Task Board

Vous pouvez ajouter une pièce jointe à un enregistrement dans un Visual Task Board.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
L'ajout d'une pièce jointe à une carte de tâche ajoute également la pièce jointe à l'enregistrement de tâche sous-jacent.

Ajouter une pièce jointe



Procédure

1. Cliquez sur une carte.
2. Cliquez sur l'onglet Pièce jointe ( ).
3. Cliquez sur **Ajouter une pièce jointe** et sélectionnez un fichier à ajouter en tant que pièce jointe.

Configurer la vue de la carte sur un Visual Task Board

Configurez les champs qui apparaissent sur une carte dans un tableau des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

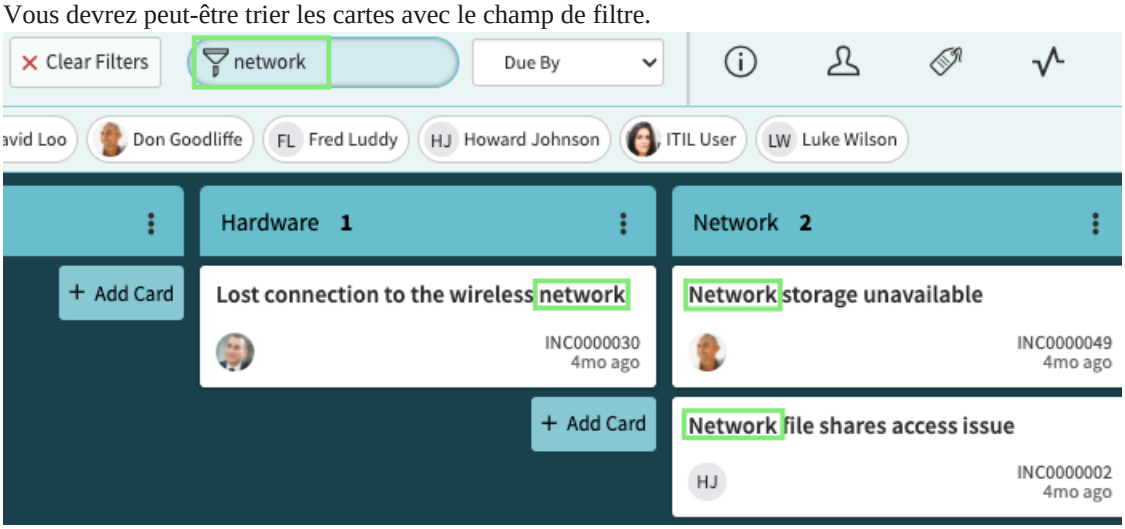
Traduction automatique

© 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 au formulaire pour lequel vous souhaitez configurer les champs.
2. Cliquez sur l'icône Actions supplémentaires dans l'en-tête, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
3. Dans la section Vue de formulaire, sélectionnez la vue VTB.
   Vous devrez peut-être créer une vue VTB pour le formulaire. Pour plus d'informations, reportez-vous à la rubrique Créer et supprimer des vues.
4. Sélectionnez les champs à afficher sur la carte en ajoutant ou en supprimant les champs de la colonne **Sélectionné** .
   Vous pouvez également modifier l'ordre dans lequel ils apparaissent sur le formulaire en déplaçant les champs vers le haut ou vers le bas.

Remarque :
Vous devrez peut-être trier les cartes avec le champ de filtre.



Configurer la limite de carte pour les Visual Task Boards

Les tableaux de forme libre et pilotés par les données peuvent afficher jusqu'à 1 000 cartes par défaut. Vous pouvez modifier la limite de carte par défaut en ajoutant une propriété système.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez définir une limite de carte pour le tableau de forme libre et le tableau flexible et guidé dans le tableau piloté par les données.

Procédure

1. Ajoutez une nouvelle propriété système avec les valeurs de champ suivantes :
2. Définissez la **valeur** sur le nombre maximum de cartes autorisées pour chaque tableau.

Remarque :
Une dégradation des performances peut se produire si vous définissez la **valeur** sur un nombre supérieur à 1 000, en particulier sur les tablettes.

Traduction automatique

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

Étiqueter une carte de Visual Task Board

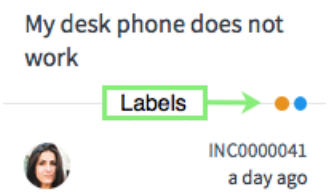
Les étiquettes permettent de catégoriser les tâches et de les distinguer visuellement sur le tableau des tâches.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Activez les étiquettes pour le tableau.

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez filtrer les tâches visibles pour n'afficher que celles ayant certaines étiquettes. Les étiquettes apparaissent sur les cartes sous forme de points colorés.

Étiquettes des cartes de tâches



Vous pouvez ajouter une ou plusieurs étiquettes à une carte de tâche.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter une étiquette à une carte à partir du panneau rapide	**a.** Faites glisser une étiquette du panneau rapide directement vers une carte de tâche. **b.** Déposez l'étiquette dans la zone de dépôt.
Ajouter une étiquette à une carte à partir des détails de la carte	**a.** Ouvrez les détails de la carte pour une tâche. **b.** Cliquez sur l'onglet Détails (onglet ⓘ). **c.** Sous **Étiquettes**, sélectionnez une ou plusieurs étiquettes. Pointez sur une étiquette pour afficher son nom. **d.** Fermez la fenêtre contextuelle des détails de la carte.

Que faire ensuite
Vous pouvez utiliser les options de configuration pour renommer ou désactiver les étiquettes ou pour masquer complètement les étiquettes.

Affecter une carte de Visual Task Board à un utilisateur

Les délégataires représentent la propriété des cartes de tâches et des enregistrements associés. Chaque carte de tâche peut avoir un délégataire primaire et plusieurs délégataires supplémentaires.

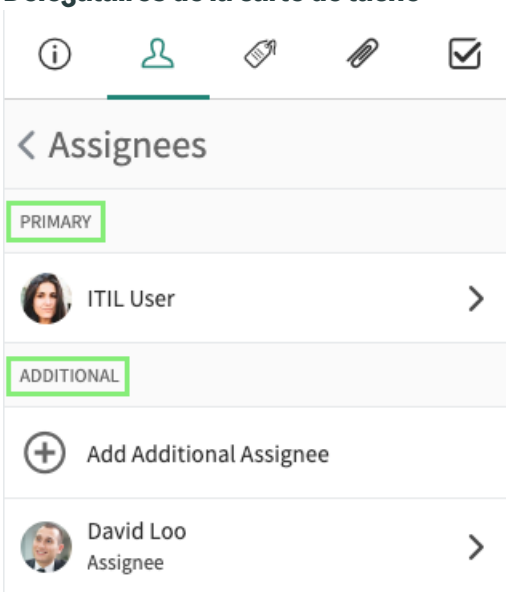
Traduction automatique

© 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.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Vous pouvez filtrer les tâches visibles sur un tableau pour afficher uniquement les tâches affectées à un certain utilisateur. Les délégataires apparaissent sur les cartes sous la forme d'avatars.

Délégataires de la carte de tâche



Lorsqu'une carte change de voie, tous les délégataires reçoivent une notification par e-mail.

Pour les tableaux flexibles et guidés, le délégataire principal correspond au champ **Affecté à** de la tâche sous-jacente. Par exemple, sur un tableau créé à partir de la table Incident, si vous ajoutez Joe Employee en tant que délégataire principal d'une carte, l'incident associé est affecté à Joe. Notez que les règles d'affectation sur la table associée peuvent limiter les personnes désignées comme délégataire principal d'une carte. Si vous tentez d'affecter une carte de tâche à un utilisateur d'une manière qui enfreint une règle d'affectation, une notification s'affiche et l'affectation n'a pas lieu.

Remarque :
Les délégataires n'ont pas automatiquement accès au tableau. Seuls les membres peuvent accéder au tableau.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Ajouter un délégataire à partir du panneau rapide	**a.** Faites glisser l'avatar d'un utilisateur du panneau rapide directement vers la carte de tâche. **b.** Déposez l'avatar dans la zone de largage **principale** ou **supplémentaire** .

Traduction automatique

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

Option	Description
Ajouter un délégataire à partir des détails de la carte	**a.** Ouvrez les détails de la carte pour une tâche. **b.** Cliquez sur l'onglet des). **c.** Cliquez sur **Ajouter un délégataire primaire** ou **Ajouter un délégataire supplémentaire**. L'option **Ajouter un délégataire primaire** n'est pas disponible s'il y a déjà un délé–gataire primaire. **d.** Sélectionnez un utilisateur. **e.** Fermez la fenêtre contextuelle des détails de la carte.

Le système envoie une notification par e-mail pour informer le nouveau délégataire du changement.

Archiver une carte de Visual Task Board

L'archivage d'une carte est un moyen non destructif de supprimer une carte d'un Visual Task Board de forme libre. Vous pouvez archiver les cartes sur lesquelles vous ne travaillez plus afin de réduire l'encombrement visuel.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Remarque :
Vous ne pouvez archiver que des cartes sur un tableau de forme libre.

Procédure

Effectuez l'une des actions suivantes.

Option	Description
Archiver une carte à partir de la vue de voie	**1.** Pointez sur une carte et cliquez sur l'icône **X** qui apparaît dans le coin. **2.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Archiver**.
Archiver une carte à partir des détails de la carte	**1.** Cliquez sur une carte et affichez l'onglet **Détails** . **2.** Sous **Outils**, cliquez sur **Archiver**. **3.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Confirmer**.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Archiver toutes les cartes d'une voie	**1.** Dans l'en-tête de la colonne, cliquez sur l'icône Autres options () **2.** Sélectionnez **Archiver toutes les tâches**. **3.** Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Archiver**.

Que faire ensuite

- Pour voir toutes les cartes archivées du tableau actuel, dans le panneau de navigation du tableau, ouvrez le menu d'informations du tableau () et cliquez sur **Afficher les tâches archivées**.
- Pour restaurer une carte archivée, pointez dessus et cliquez sur **Restaurer**.

Accéder à un enregistrement de tâche à partir d'une carte de Visual Task Board

Vous pouvez ouvrir la vue de formulaire de n'importe quelle carte de tâche. L'affichage d'un enregistrement de tâche sur un formulaire vous permet de voir tous les champs de cet enregistrement, y compris les champs qui ne sont pas visibles dans les détails de la carte.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Accédez à un enregistrement de tâche en utilisant l'une des options suivantes.

Procédure

- Accédez à l'enregistrement à partir de la carte de tâche en cliquant sur le numéro de l'enregistrement sur la carte de tâche.
- Accédez à l'enregistrement à partir des détails de la carte en effectuant les actions suivantes :

  1. Ouvrez les détails de la carte pour une tâche.

  2. Cliquez sur le numéro d'enregistrement dans l'en-tête.

Déplacer une carte de Visual Task Board vers une autre voie

Vous pouvez déplacer une carte d'une voie à une autre sur un Visual Task Board.

Avant de commencer

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsque vous déplacez une carte vers une autre voie sur un tableau guidé, le champ sur lequel les voies sont basées est mis à jour pour refléter la nouvelle valeur de voie.

Procédure

1. Ouvrez un tableau visuel des tâches.

2. Sélectionnez une carte et faites-la glisser vers une autre voie.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 annuler le déplacement, appuyez sur la touche Echap pendant que vous faites glisser la carte.

Remarque :

Tous les champs obligatoires d'un enregistrement doivent être renseignés pour déplacer la carte associée vers une nouvelle voie. Par exemple, imaginons que vous disposez d'un tableau guidé basé sur la table Incident [incident], avec une voie pour chaque **état**. Les champs **Code de fermeture** et **Notes de fermeture** deviennent obligatoires lorsque l'état passe à **Fermé**. Si vous tentez de déplacer une carte d'incident de la voie **Nouvelle** vers la voie **Fermée** , une vue contextuelle du formulaire apparaît et vous invite à remplir les champs obligatoires.

Si vous recevez un message d'erreur indiquant que **vous n'avez pas l'autorisation de modifier cet enregistrement**, créez une propriété système `glide.vtb.enable_list_edit_acl` et définissez-la sur **faux**.

Déplacer une carte de Visual Task Board de forme libre vers un autre tableau

Vous pouvez déplacer une carte d'un tableau de forme libre à un autre.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez les détails de la carte.
2. Dans l'onglet Détails ( ), cliquez sur **Déplacer la carte**.
3. Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, sélectionnez le tableau et la voie vers lesquels déplacer la carte.
   La liste de sélection des tableaux affiche uniquement les tableaux de forme libre.

Listes de vérification Visual Task Board

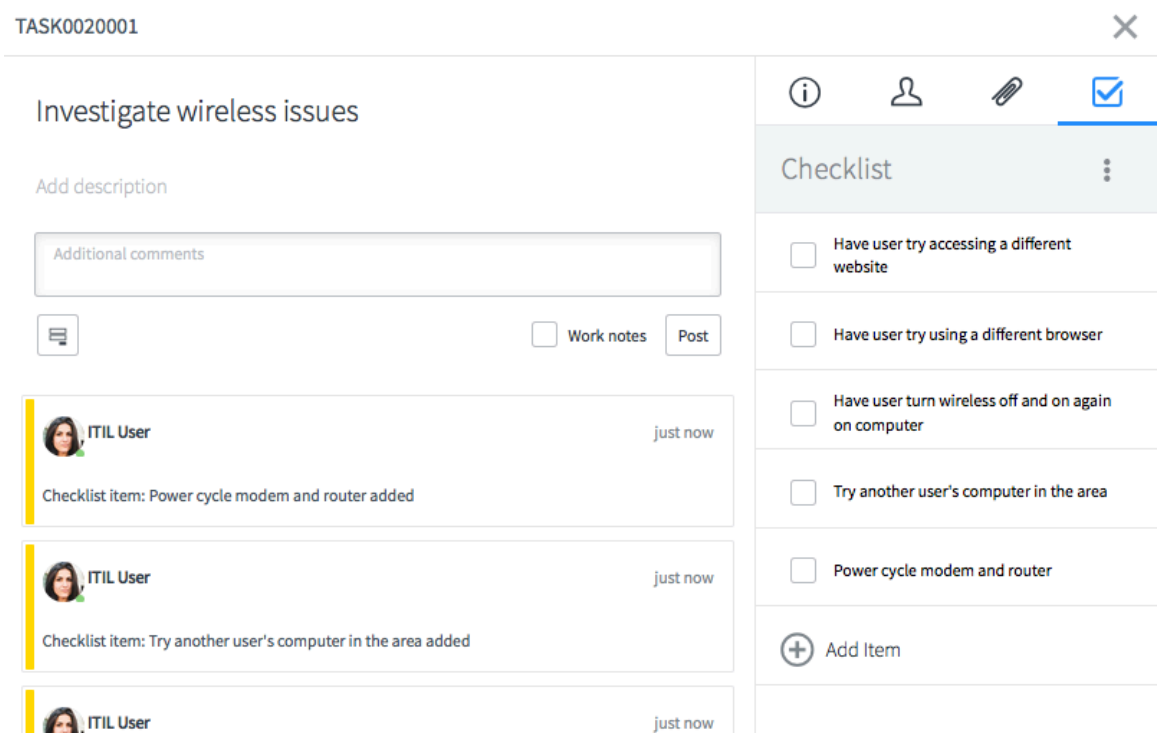
Les listes de vérification vous aident à suivre l'avancement des tâches sur votre Visual Task Board.

Les listes de vérification sont disponibles sous forme d'onglet dans les détails de la carte.

Traduction automatique

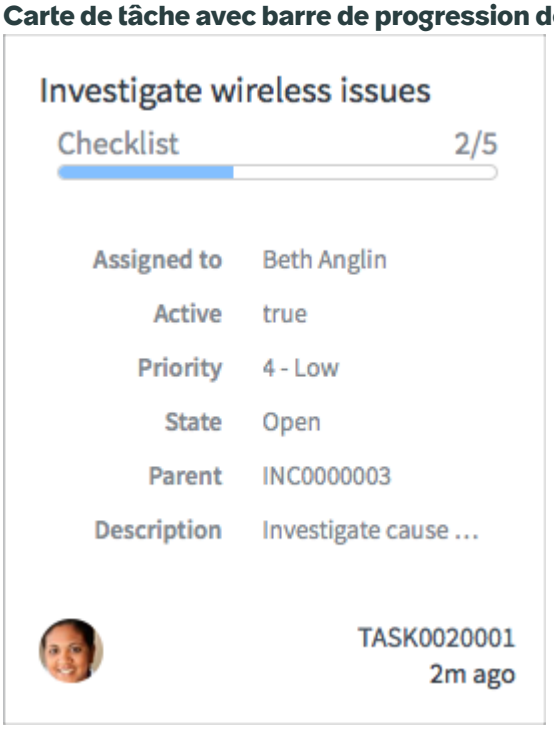
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Exemple de liste de vérification



Vous pouvez ajouter, supprimer ou réorganiser des éléments de la liste de vérification. Vous pouvez également enregistrer une liste de vérification en tant que modèle pour une utilisation ultérieure sur d'autres cartes. Tout utilisateur peut créer ou modifier une liste de vérification. Lorsque la vue de carte compacte est désactivée, la carte de tâche affiche une barre de progression pour indiquer le nombre d'éléments terminés.

Carte de tâche avec barre de progression de liste de vérification



Vous pouvez également utiliser des listes de vérification avec des enregistrements de tâches dans l'interface standard. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Listes de vérification.

Traduction automatique

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

Créer une liste de vérification pour une carte de Visual Task Board

Vous pouvez créer une liste de vérification unique pour chaque carte de Visual Task Board ou créer une tâche à partir d'un élément de liste de vérification.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez les détails de la carte pour une tâche.
2. Cliquez sur l'onglet Liste de vérification ( ).
3. Cliquez sur **Ajouter un élément**.
4. Saisissez le texte de l'élément de liste de vérification.
5. Appuyez sur la touche Entrée pour ajouter l'élément de liste de vérification.
6. Créez autant d'éléments de liste de vérification supplémentaires que vous le souhaitez.
7. Pour supprimer un élément de la liste de vérification, cliquez sur l'icône moins (-).
8. Pour réorganiser les éléments de la liste de vérification, cliquez sur l'icône de déplacement ( ) et faites glisser un élément de la liste de vérification vers une autre position dans la liste.
9. Pour créer une tâche à partir d'un élément de liste de vérification :

   a. Placez le curseur sur un élément de liste de vérification et cliquez sur l'icône Créer une tâche ( ).

   b. Sélectionnez le type de tâche que vous souhaitez créer.
   Un administrateur peut configurer les types de tâches disponibles.
   Le nouvel enregistrement de tâche apparaît dans une fenêtre contextuelle. La brève description est automatiquement renseignée avec le texte de l'élément de liste de vérification.

   c. Remplissez le formulaire avec des détails supplémentaires si nécessaire.

   d. Cliquez sur **Mettre à jour**.

Créer un modèle de liste de vérification pour les tâches du Visual Task Board

Un modèle permet de gagner du temps en créant automatiquement des éléments de liste de vérification. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des éléments de la liste de vérification sans impact sur le modèle.

Avant de commencer
Activer Tableaux de tâches visuels.

Rôle requis : aucun

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
Il existe deux façons de créer un modèle de liste de vérification :

- Dans l'interface de Visual Task Board,
- ou dans le Now Platformfichier .

Procédure
Ajout d'un modèle de liste de vérification dans le Visual Task Board

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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. Dans le Visual Task Board, ouvrez les détails de la carte pour une tâche.

> **Remarque :**
> Vous ne pouvez pas donner de nom à un modèle de liste de vérification lorsque vous en créez un dans l'interface du Visual Task Board. Pour donner un nom à une liste de vérification, vous devez configurer le modèle de liste de vérification dans le Now Platformfichier .

2. Cliquez sur l'onglet Liste de vérification ( ).
3. Ajoutez des éléments à la liste de vérification que vous souhaitez enregistrer dans le cadre du modèle.
4. Cliquez sur l'icône Plus (icône).
   L'icône Plus ne s'affiche que si vous avez ajouté un élément à la liste de vérification ou si vous disposez d'un modèle de liste de vérification préexistant.
5. Sélectionnez **Enregistrer comme modèle**.
6. Dans la boîte de dialogue, saisissez un nom de modèle descriptif pour identifier la liste de vérification.
   Lorsqu'un utilisateur crée une liste de vérification à partir d'un modèle, tous les modèles sont répertoriés par ordre alphabétique et il n'existe aucun moyen de filtrer les modèles qui s'affichent. Pour offrir une meilleure expérience utilisateur, envisagez d'implémenter un système de dénomination pour les modèles de liste de vérification. Par exemple, incluez le nom de la table ou un autre identificateur pour clarifier la façon dont la liste de vérification doit être utilisée.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Ajout d'une liste de vérification dans le Now Platform

8. Accédez à la **Tous**et recherchez checklist_template.list.
9. Sélectionnez **Nouveau** pour créer un modèle de liste de vérification.
10. Configurez les champs de votre nouveau modèle de liste de vérification.

Option	Description
Groupe	Vous pouvez utiliser ce champ pour limiter le groupe d'utilisateurs autorisés à utiliser ce modèle de liste de vérification.
Modèle	Votre modèle au format JSON. Exemple : {"owner » :"2816f79cc0a8916401c5a33be04be443 » de vérification des éléments »,"items » : [{"name » :"Appeler le fournisseur »,"order » :0}, {"name » :"E-mail de suivi du client »,"order » :1}, {"name » :"Slack le superviseur »,"order » :2}]} Les attributs d'un modèle de liste de vérifi–cation sont les suivants : **Propriétaire** sys_ID de l'utilisateur qui possède ou crée le modèle de liste de vérification. **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.

Option	Description
	Nom du modèle de liste de vérification. **Éléments** Les éléments de liste de vérification. **Nom** Nom d'un élément de liste de vérification. **Ordre** Ordre dans lequel un élément de liste de vérification apparaît dans la liste de vérification.
Nom	Nom du modèle de liste de vérification.
Utilisateur	Rôle requis pour utiliser le modèle de liste de vérification.

11. Sélectionnez **Envoyer**.

Résultats
Votre modèle de liste de vérification est créé.

Que faire ensuite
Créez une liste de vérification à partir d'un modèle de liste de vérification en sélectionnant le modèle à partir de l'icône Plus.

Supprimer une liste de vérification d'une carte de Visual Task Board

Vous pouvez supprimer une liste de vérification d'une carte de Visual Task Board.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Ouvrez une carte de tâche contenant une liste de vérification.
2. Cliquez sur l'onglet Liste de vérification ( ).
3. Cliquez sur l'icône Plus (icône).
4. Sélectionnez **Supprimer la liste de vérification**.
   Une boîte de dialogue de confirmation s'affiche.
5. Cliquez sur **Supprimer**.

Configurer les types de tâches pouvant être créés à partir des éléments de la liste de vérification de Visual Task Board

Une propriété système contrôle les types de tâches que vous pouvez créer à partir d'un élément de liste de vérification du Visual Task Board.

Avant de commencer
Rôle requis : admin

Traduction automatique

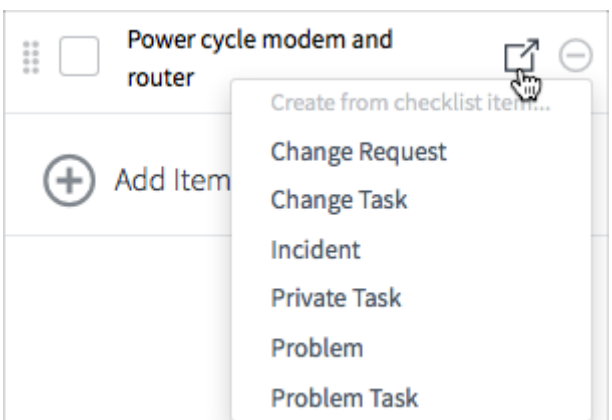
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez ajouter des tables personnalisées ou supprimer celles que vous n'utilisez pas.

Procédure

1. Accédez à sys_properties.list.
2. Localisez la *glide.ui.create_task_type_option_list* propriété.
3. Modifiez la **valeur** pour ajouter ou supprimer des tables.
   Vous pouvez ajouter n'importe quelle table étendant Tâche [task]. Utilisez le nom de la table, pas l'étiquette. Par exemple, saisissez change_request, et non Demande de changement. Assurez-vous que les tables répertoriées sont séparées par des virgules, sans espace.
   La valeur de la propriété renseigne la liste de sélection du type de tâche choisie par les utilisateurs lorsqu'ils créent une tâche à partir d'un élément de liste de vérification. Notez que les utilisateurs ne peuvent voir que les types de tâches pour lesquels ils disposent des rôles d'accès appropriés.



Référence Tableaux de tâches visuels

Les sections suivantes décrivent les composants et propriétés installés pour Tableaux de tâches visuels, ainsi que Domain Separation et les informations de navigateur prises en charge.

Séparation de domaine et Tableaux de tâches visuels

L'application Tableaux de tâches visuels 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.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 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 .

Fonctionnement de Domain separation dans Visual Task Boards

Les Visual Task Boards « pilotés par les données » affichent les données à partir de tables qui sont comme des tables de tâches. Les données séparées par domaine sont également prises en charge.

Des critères basés sur des conditions sont utilisés pour filtrer ces données. Les VTB de forme libre utilisent Private Tasks (vtb_task), qui prend en charge la séparation de domaine en tant qu'extension de Task et hérite ainsi de la logique de séparation de domaine.

Information associée

Séparation de domaine pour les fournisseurs de services

Navigateurs pris en charge pour Tableaux de tâches visuels

Le système est pris en charge Tableaux de tâches visuels sur la plupart des navigateurs modernes.

Navigateurs pris en charge

- La dernière version publique de Firefox ou Firefox ESR
- La dernière version publique de Chrome
- Safari version 12
- Internet Explorer version 11
  - Le mode Edge est pris en charge.
  - Le mode de compatibilité n'est pas pris en charge.
  - Réglage du mode de sécurité sur Élevé (via le **Internet Options** > **Sécurité** tab) n'est pas pris en charge.
  - **Remarque :**
    Tableaux de tâches visuels sont comparativement plus lents à charger sur les navigateurs Internet Explorer 11.

Le tableau suivant décrit les limites de divers éléments de Visual Task Board lors de l'utilisation des navigateurs Internet Explorer et Edge.

Limites du navigateur

Navigateur	Scénario	Limites recommandées		
		Cartes	Lignes verticales	Swimlanes
IE	Sans swimlane	500	20	0
	Avec swimlane	500	5	10
Bordure	Sans swimlane	1 000	20	0

Traduction automatique

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

Navigateur	Scénario	Limites recommandées		
		Cartes	Lignes verticales	Swimlanes
	Avec swimlane	1 000	10	10

- Accédez aux Visual Task Boards sur votre équipement mobile à l'aide d'un navigateur ou de l'application Mobile native. Pour en savoir plus, reportez-vous à Tested devices and supported versions for ServiceNow mobile apps .

Prise en charge de l'écriture de scripts

Les Visual Task Boards n'interagissent pas avec les scripts clients. Utilisez plutôt une politique d'interface utilisateur ou une politique de données.

Installé avec Tableaux de tâches visuels

Plusieurs types de composants sont installés avec les Visual Task Boards.

Tables installées avec Tableaux de tâches visuels

Les tables sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Table	Description
Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Stocke un enregistrement pour chaque membre de chaque tableau des tâches.
Tâche privée [vtb_task]	Stocke un enregistrement pour chaque tâche personnelle sur chaque tableau de forme libre.
Tableau visuel des tâches [vtb_board]	Stocke un enregistrement pour chaque tableau des tâches.
Carte de tableau visuel des tâches [vtb_card]	Stocke un enregistrement pour chaque carte de tâche sur chaque tableau de tâches.
Historique de la carte de tableau visuel des tâches [vtb_card_history]	Stocke les enregistrements de certains changements apportés à la carte de tâche, tels que les changements de voie ou de délégataire. Chaque enregistrement indique la valeur précédente et la nouvelle valeur.
Voie de tableau de tâche visuelle [vtb_lane]	Stocke un enregistrement pour chaque voie sur chaque tableau des tâches.

Propriétés installées avec Tableaux de tâches visuels

Les propriétés sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 ouvrir la table Propriétés système [sys_properties], accédez à* Toutes*, puis saisissez `sys_properties.list` dans le filtre de navigation.

Propriété	Description
vtb.board.upload_limit	Définit la taille maximale de fichier en mégaoctets autorisée pour chaque pièce jointe de carte de tâche. • **Type** : nombre entier • **Valeur par défaut** : 10 • **Emplacement** : table Propriétés système [sys_properties]

Script includes installés avec Tableaux de tâches visuels

Des script includes sont ajoutés à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Script include	Description
Tableaux de tâches visuels	Fournit des utilitaires généraux pour les Visual Task Boards.
VTBBoardSecurity	Fournit des utilitaires de sécurité pour contrôler l'accès au tableau.
VTBGetBoardsByUser	Fournit une méthode qui récupère tous les tableaux qu'un utilisateur spécifié possède ou dont il est membre.
VTBTaskSecurity	Fournit des utilitaires de sécurité pour contrôler l'accès aux tâches.

Scripts clients installés avec Tableaux de tâches visuels

Les scripts clients sont ajoutés à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Script client	Table	Description
Ajouter un choix kanban	Tableau visuel des tâches [vtb_board]	Ajoute l'option **-- Tableau kanban --** au champ **Champ Lane** . Cette option indique que le tableau des tâches est un tableau flexible.

Règles métier installées avec Tableaux de tâches visuels

Les règles métier sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Règle métier	Table	Description
Ajouter des membres au groupe en direct	Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Si une conversation Connect Chat est créée pour un tableau des tâches, cette règle métier ajoute les membres du tableau en tant que membres de la conversation.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 métier	Table	Description
Supprimer un membre du groupe actif	Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Si une conversation Connect Chat existe pour un tableau des tâches et qu'un utilisateur est supprimé des membres du tableau, cette règle métier supprime l'utilisateur des membres de la conversation.
Supprimer un membre du VTB	Membre de groupe actif [live_group_member]	Si une conversation Messagerie instantanée Connect existe pour un tableau des tâches et qu'un utilisateur est supprimé des membres de la conversation, cette règle métier supprime l'utilisateur des membres du tableau des tâches.
Synchroniser le nom du tableau avec Connexion	Tableau visuel des tâches [vtb_board]	Si une conversation Connect Chat existe pour un tableau des tâches et qu'une personne met à jour le nom du tableau, cette règle métier met à jour le nom de la conversation.
Synchroniser le nom de la messagerie instantanée avec le tableau VTB	Profil de groupe actif [live_group_profile]	Si une conversation Connect Chat existe pour un tableau des tâches et qu'une personne met à jour le nom de la conversation, cette règle métier met à jour le nom du tableau.
Synchroniser les membres avec VTB	Membre de groupe actif [live_group_member]	Si une conversation Connect Chat existe pour un tableau des tâches et qu'un utilisateur est ajouté aux membres de la conversation, cette règle métier ajoute l'utilisateur en tant que membre du tableau.
Mettre à jour le tableau lors du changement de carte	Carte de tableau visuel des tâches [vtb_card]	Déclenche le système pour mettre à jour le tableau des tâches lorsque des changements sont apportés aux cartes.
Mettre à jour le tableau sur le changement de voie	Voie de tableau de tâche visuelle [vtb_lane]	Déclenche le système pour mettre à jour le tableau des tâches lorsque des changements sont apportés aux voies.
Mettre à jour le tableau sur le changement de voie	Membre du conseil d'administration [vtb_board_member]	Déclenche le système pour mettre à jour le tableau des tâches lorsque des changements sont apportés aux membres du tableau.
Délégataires supplémentaires précédents du VTB	Tâche privée [vtb_task]	Déclenche le système pour envoyer une notification par e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils sont désignés comme délégataires supplémentaires pour les cartes.

Information associée

Messagerie instantanée de Connexion

Notifications installées avec Tableaux de tâches visuels

Les notifications sont ajoutées à votre instance lorsque vous activez Tableaux de tâches visuels.

Notification	Description
Notification d'ajout de membres VTB	Envoie une notification par e-mail au membre concernant son ajout au tableau.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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	Description
Notification de suppression d'un membre VTB	Envoie une notification par e-mail au membre de sa suppression du tableau.
Notification du délégataire supplémentaire VTB	Envoie une notification par e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils sont désignés comme délégataires supplémentaires pour des tâches.
Notification du délégataire VTB	Envoie une notification par e-mail aux utilisateurs lorsqu'ils sont désignés comme délégataires primaires pour des tâches personnelles.
Notification de changement de voie VTB	Envoie une notification par e-mail aux délégataires d'une tâche lorsque celle-ci change de voie.
Limite de voie VTB atteinte	Envoie une notification par e-mail au membre du tableau indiquant que le nombre de tâches dans la voie a atteint la limite de voie définie.
Limite de voie VTB dépassée	Envoie une notification par e-mail au membre du tableau indiquant que le nombre de tâches dans la voie a dépassé la limite de voie définie.
Déplacement de la carte VTB sur les voies verticales et les swimlanes	Envoie une notification par e-mail au membre du tableau avec les détails de la carte déplacée et le membre qui l'a déplacée.

Visualisations de la chronologie

Une visualisation de chronologie est une représentation des activités d'une organisation au fil du temps.

En règle générale, les visualisations de chronologie sont utiles pour évaluer rapidement l'impact des activités stratégiques et opérationnelles futures, telles que les demandes de changement et les projets. Les visualisations de chronologie sont de deux types : une vue en deux dimensions (2D) où les activités sont regroupées par mois et une vue en trois dimensions (3D) où les activités sont regroupées en voies. Les deux vues sont interactives et la vue 2D peut être imprimée.

Les administrateurs de chronologie, c'est-à-dire les utilisateurs disposant du rôle timeline_admin, peuvent configurer des visualisations pour représenter les activités liées à ITSM, telles que les incidents, les problèmes, les changements et les projets. Les administrateurs de chronologie ou les utilisateurs disposant du rôle timeline_user peuvent personnaliser leurs visualisations de chronologie à partir du volet Paramètres de la visualisation.

La visualisation de la chronologie de la feuille de route DSI affiche les projets de votre organisation regroupés par portefeuilles. Les dirigeants de l'organisation peuvent utiliser la feuille de route DSI pour surveiller et évaluer l'état des projets en cours et à venir.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Termes clés pour les visualisations de chronologie

Voie

Un groupe logique d'éléments sur la visualisation de la chronologie 3D. Par exemple, une voie peut afficher les projets en attente tandis qu'une autre voie affiche les projets ouverts.

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.

Bloc qui représente un enregistrement d'élément dans une visualisation de chronologie 2D, ou bloc qui représente un ou plusieurs enregistrements d'élément dans une visualisation de chronologie 3D.

Vue de résumé

Une fenêtre contextuelle qui s'affiche lorsqu'un utilisateur clique sur un panneau dans la visualisation de la chronologie 2D ou 3D. La vue de résumé contient des informations supplémentaires sur l'enregistrement. Les administrateurs de chronologie configurent les informations qui apparaissent dans la vue de résumé.

Marqueur

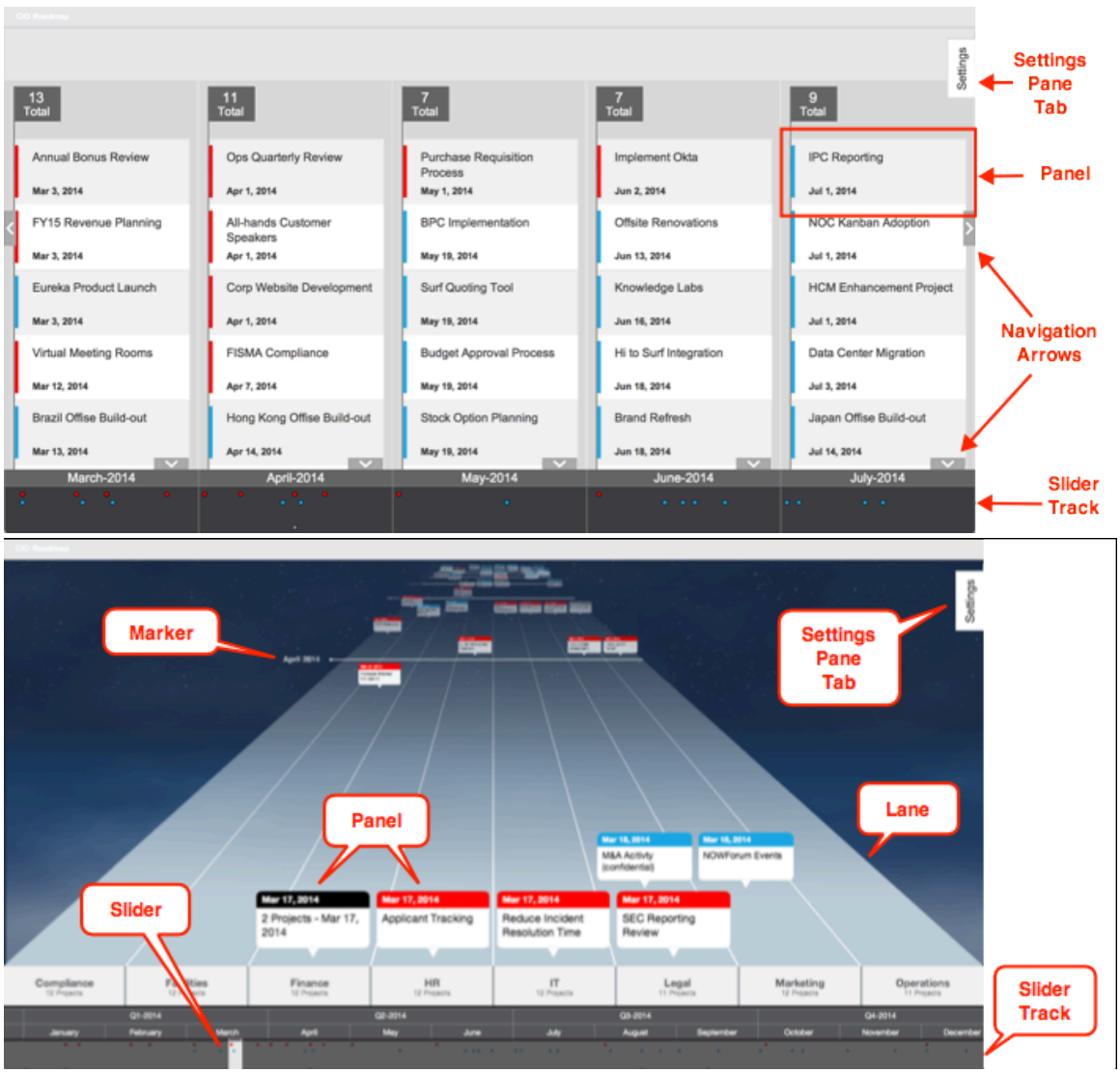
Barre indiquant le début d'un mois dans une visualisation de chronologie 3D.

Curseur

Outil utilisé pour contrôler la période de temps vue dans une visualisation 3D.

Piste de curseur

Une vue alternative des panneaux affichés dans la visualisation de la chronologie 2D et 3D.



Activer la visualisation de la chronologie

Un administrateur peut activer le module d'extension Visualisation de la chronologie (com.snc.timeline_visualization) pour accéder à la fonctionnalité.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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
Pour utiliser la feuille de route DSI avec la visualisation de la chronologie, vous devez activer le module d'extension Project Portfolio Management (com.snc.financial_planning_pmo).

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>.

Installé avec Visualisations de chronologie

Plusieurs composants sont installés avec des visualisations de chronologie.

Tables

La visualisation de la chronologie ajoute la table suivante.

Politiques d'interface utilisateur

La visualisation de la chronologie ajoute la politique d'interface utilisateur suivante.

Includes de script

La visualisation de chronologie ajoute les script includes suivants.

Scripts clients

La visualisation de la chronologie ajoute les scripts clients suivants.

Règles métier

La visualisation de la chronologie ajoute la règle métier suivante.

Rôles de visualisations de chronologie

Les visualisations de chronologie offrent deux rôles.

Pour en savoir plus sur la gestion des abonnements, consultez Managing per-user subscriptions in Subscription Management et contactez votre représentant de compte.

Traduction automatique

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

Administrateur de chronologie [timeline_admin]

Créez et modifiez des pages de visualisation de chronologie et affichez des visualisations de chronologie.

Contient des rôles

L'administrateur de chronologie contient le rôle Utilisateur de chronologie [timeline_user].

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Important :
Évitez d'accorder un rôle d'administrateur lorsque des rôles plus spécialisés sont disponibles.

Utilisateur de la chronologie [timeline_user]

Afficher des visualisations de chronologie. L'accès utilisateur à la chronologie est également accordé aux utilisateurs disposant des rôles project_manager et project_user .

Contient des rôles

Liste des rôles contenus dans le rôle.

Aucun.

Groupes

Liste des groupes auxquels ce rôle est affecté par défaut.

Aucun.

Considérations particulières

Aucun.

Créer une visualisation de chronologie

Configurez des visualisations de chronologie pour les responsables de l'organisation en créant une chronologie qui fournit des représentations visuelles des activités opérationnelles et stratégiques de l'organisation.

Avant de commencer
Rôle requis : timeline_admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche
En outre, créez des vues de visualisation de chronologie pour définir les données qui s'affichent dans la fenêtre de résumé lorsqu'un utilisateur clique sur un panneau de la chronologie.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Traduction automatique

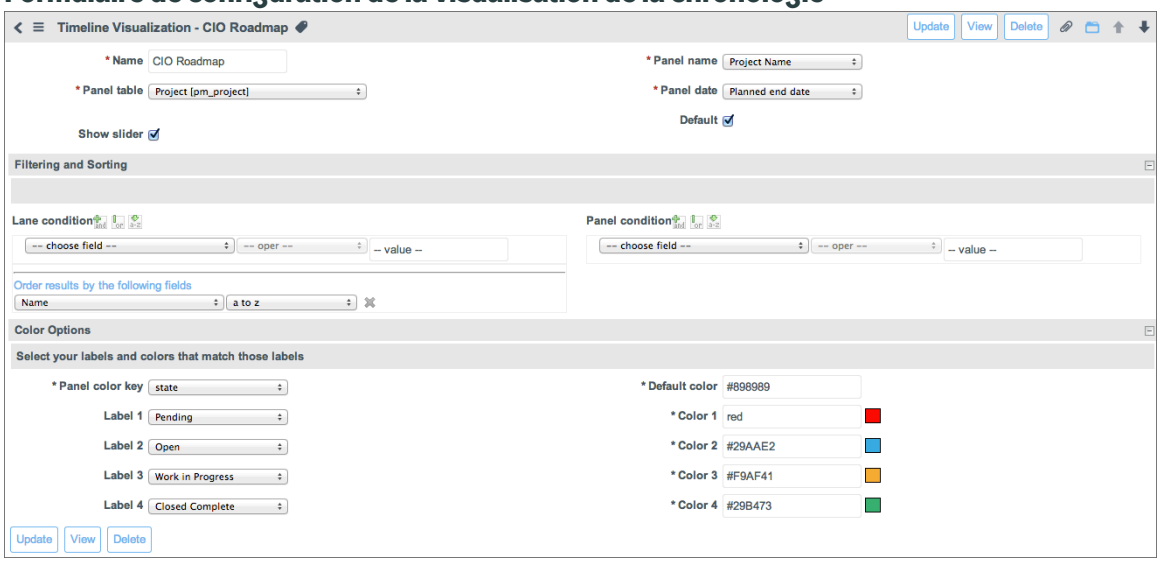
© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans d'autres pays
D'autres noms de sociétés et de produits peuvent être la propriété des sociétés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

Procédure

Accédez à la **Visualisation de la chronologie** > **Créer** et créez un nouvel enregistrement.

Example

Formulaire de configuration de la visualisation de la chronologie



Descriptions des champs de formulaire de configuration de la visualisation de chronologie

Champ	Description
Nom	Nom unique pour la visualisation.
Table de panneau	Table fournissant les enregistrements affichés sous forme de voies et de panneaux dans la chronologie. **Remarque :** La liste affiche uniquement les tables et les vues de base de données qui sont dans le même champ d'application que la visualisation.
Champ de relation	Champ de la table qui contient des valeurs affichées en tant que titres de voie. En règle générale, ce champ est un champ de référence ou un champ qui contient une plage limitée de valeurs. **Remarque :** La visualisation de la chronologie de la feuille de route DSI est une visualisation personnalisée ServiceNow pour l'application Project qui n'utilise pas le champ Relation.
Afficher le curseur	Case à cocher qui active (sélectionnée) ou désactive (décochée) l'affichage du curseur de chronologie que les utilisateurs déplacent pour modifier les dates affichées.
Nom de panneau	Champ de la table Panneau qui contient les valeurs affichées dans le corps du panneau.
Date de panneau	Champ de la table Panneau qui contient les valeurs de date affichées dans l'en-tête du panneau en vue 3D et dans le corps du panneau en vue 2D. Ces dates déterminent également l'emplacement des panneaux sur une voie. Seuls les champs Date et Date-Heure sont disponibles sur la liste de choix.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 par défaut	Case à cocher qui définit (sélectionne) ou supprime (désactive) l'état par défaut d'une visualisation lorsque plusieurs visualisations sont définies pour une table spécifique. Les applications qui incluent une visualisation utilisent la visualisation par défaut.
Nbre max. d'éléments par voie	Nombre maximal d'éléments qui s'affichent dans une voie en vue 3D. La valeur par défaut est 500. **Remarque :** Le champ n'est pas visible sur le formulaire par défaut. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ.
Nbre max. d'éléments par voie de 2 jours	Nombre maximal d'éléments qui s'affichent dans une voie en vue 2D. La valeur par défaut est 99. **Remarque :** Le champ n'est pas visible sur le formulaire par défaut. Configurez le formulaire pour ajouter ce champ.

Configuration de la visualisation de la chronologie, filtrage et tri des descriptions des champs du formulaire

Champ	Description
Condition de voie	Créateur de condition utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs utilisées comme voies dans les visualisations de vue 3D. Par exemple, si vous définissez **[Name] [is not] [IT]** comme condition de voie pour la feuille de route DSI, IT n'apparaît plus comme une voie dans la feuille de route, ni comme une option de voie dans le volet Paramètres. La suppression du filtre restaure la voie IT sur la visualisation et les options de voie dans le volet Paramètres. Pour trier les résultats, spécifiez un tri basé sur les noms de champs pertinents. Par exemple, pour classer les noms de portefeuille de manière à ce qu'ils apparaissent dans l'ordre alphabétique inversé sur la feuille de route DSI, définissez les champs de tri sur **[Nom] [z à a].**
Condition de panneau	Créateur de condition utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs qui sont utilisées comme panneaux dans les visualisations de vues 2D et 3D. Par exemple, si vous définissez **[État] [est l'un des] [En attente, Ouvert, Travail en cours]** comme condition du panneau de la feuille de route DSI, seuls les projets qui se trouvent dans l'un de ces états apparaissent sur la feuille de route.

Descriptions des champs de formulaire des options de couleurs de configuration de la visualisation de la chronologie

Champ	Description
Touche des couleurs du panneau	Champ de la table Panneau qui contient les valeurs utilisées pour le codage couleur des informations affichées. Le champ sélectionné ici détermine les valeurs disponibles dans les champs **Étiquette** du formulaire. La feuille de route DSI utilise **État**, qui est un champ de la table Projet. Un code couleur peut être attribué aux panneaux de la feuille de route DSI en fonction

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/ou dans 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 l'état du projet, qui peut être *En attente*, *Ouvert*, *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* et *Ignoré*. **Remarque :** Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI. **Priorité**, **Risque** et **Approbation** sont des exemples d'autres champs appropriés pour cette sélection.
Étiquette 1 Étiquette 2 Étiquette 3 Étiquette 4	Valeurs à coder par couleur. Les valeurs disponibles sont déterminées par le champ **clé de couleur du panneau** . Par exemple, la feuille de route DSI est basée sur la table Projet et sa **clé de couleur de panneau** est définie sur le champ **État** , qui contient les valeurs *En attente*, *Ouvert*, *Travail en cours*, *Fermé terminé*, *Fermé incomplet* et *Fermé ignoré*. Vous pouvez définir des couleurs spécifiques pour un maximum de quatre valeurs à partir du champ sélectionné. Les autres valeurs sont affichées dans la **couleur par défaut**.
Couleur par défaut	Couleur appliquée aux valeurs qui ne sont pas sélectionnées pour les étiquettes. Par exemple, la feuille de route DSI définit un code couleur et crée des étiquettes pour les valeurs *En attente*, *Ouvert*, *Travail en cours* et *Fermé terminé*. Les valeurs supplémentaires, *Fermé incomplet* et *Fermé ignoré*, utilisent la couleur par défaut.
Couleur 1 Couleur 2 Couleur 3 Couleur 4	Couleurs qui correspondent à chacune des valeurs du champ **Étiquette** . Par exemple, si **l'étiquette 1** est l'état *En attente* et que la **couleur 1** est *rouge*, les panneaux des projets à l'état en attente sont rouges.

Créer une vue de visualisation de chronologie

La vue de visualisation de la chronologie détermine les détails de l'enregistrement qui s'affichent dans la fenêtre de résumé contextuelle lorsqu'un utilisateur clique sur un panneau.

Avant de commencer

Rôle requis : admin

Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Vous pouvez créer une vue de visualisation de chronologie par table. Par exemple, si votre vue affiche les enregistrements d'incidents, vous pouvez créer une vue sur la table Incident pour afficher uniquement certaines informations, telles que le numéro, la priorité et la brève description de l'incident.

S'il n'existe aucune vue de visualisation de chronologie, tous les panneaux utilisent la vue par défaut qui affiche tous les champs qui apparaissent actuellement sur la vue par défaut du formulaire pour cette table. Une fois que vous avez créé une vue de visualisation de chronologie pour une table, tous les panneaux utilisent cette vue.

Par exemple, pour créer une vue de visualisation de chronologie à l'aide du formulaire Incident :

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 **Incident** > **Tous**.
2. Ouvrez un incident.
3. Cliquez avec le bouton droit sur l'en-tête du formulaire, puis sélectionnez **Configurer** > **Mise en page**.
4. Sous **Vue et section de formulaire**, accédez au champ **Nom de la vue** et sélectionnez **Nouveau**.
5. Entrez la **visualisation de la chronologie** dans le champ **Nom** de vue.
6. Cliquez sur **OK** pour créer la vue de visualisation de la chronologie.
7. Ajoutez des champs ou supprimez des éléments de la vue de visualisation de la chronologie à l'aide des colonnes **Disponible** et **Sélectionné** .
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

Planification de la visualisation de la chronologie

Avant de créer une visualisation de chronologie, vous devez avoir une idée claire des informations que vous souhaitez afficher.

Ce processus de planification vous aide à identifier la table et les champs requis, et à déterminer les exigences de filtrage et de tri. Dans la mesure où les utilisateurs peuvent personnaliser la visualisation, évitez de définir des filtres restrictifs qui pourraient empêcher les utilisateurs de trouver les catégories qu'ils ont l'habitude de voir. Vous pouvez utiliser la feuille de route DSI comme point de départ pour créer vos propres visualisations de chronologie.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Utiliser la visualisation de la chronologie

La visualisation de la chronologie fournit une vue d'ensemble des activités stratégiques et opérationnelles d'une organisation au fil du temps.

Les décideurs organisationnels peuvent utiliser les informations dans les visualisations pour des activités telles que la planification de projets futurs et l'estimation des besoins en ressources. Les utilisateurs peuvent personnaliser les informations affichées avec le volet Paramètres de visualisation.

L'activation de l'application Visualisation de la chronologie n'installe pas la feuille de route DSI. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI. La feuille de route DSI est une visualisation de chronologie qui affiche les projets informatiques et les portefeuilles d'une organisation. Les sections suivantes utilisent la feuille de route DSI pour démontrer les fonctionnalités des visualisations de chronologie.

Voies, marqueurs et panneaux

Les voies, les marqueurs et les panneaux sont les éléments fondamentaux d'une visualisation de chronologie. s'affichent uniquement dans la vue 3D.

Remarque :
Les voies et les marqueurs sont disponibles uniquement dans la vue 3D. Un panneau de la vue 2D représente toujours un seul enregistrement, tandis que les panneaux de la vue 3D peuvent représenter un ou plusieurs 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.

Voies

Une voie est un canal dans lequel les activités sont regroupées. Une visualisation peut afficher jusqu'à huit voies à la fois. Lors de l'affichage d'une visualisation, vous pouvez utiliser le volet Paramètres pour afficher ou masquer des voies individuelles.

Remarque :
Le nombre d'éléments affichés dans une voie dépend des paramètres **2D Nbre max. d'éléments par voie** et **Nbre max. d'éléments par voie sur** le formulaire Visualisation de la chronologie.

Marqueurs

Les marqueurs sont des lignes horizontales qui traversent toutes les voies et indiquent une transition vers le mois suivant.

Panneaux

Les panneaux des vues 2D et 3D sont codés par couleur en fonction des valeurs sélectionnées par l'administrateur lors de la configuration initiale.



Dans une vue 2D, les panneaux sont regroupés par mois et empilés dans l'ordre chronologique, de la date la plus ancienne à la date la plus récente. Par défaut, la vue 2D s'ouvre avec le mois en cours affiché sur le côté gauche de la visualisation. Vous pouvez imprimer des visualisations à partir de la vue 2D à l'aide de l'option d'impression du navigateur. Dans la vue 3D, les panneaux sont regroupés en voies et classés par date, du plus ancien au plus récent. La date qui apparaît sur le panneau détermine son emplacement dans les vues 2D et 3D. La date affichée est basée sur une valeur sélectionnée par l'administrateur de chronologie lors de la configuration initiale.

Les panneaux s'affichent dans la feuille de route DSI en fonction de la date d'achèvement planifiée pour le projet. Dans la vue 3D, les projets ayant la même date d'achèvement planifiée sont regroupés dans un seul panneau. Dans la vue 2D, les projets ayant la même date d'achèvement planifiée sont affichés sous forme de panneaux individuels.

Les en-têtes de panneau de la feuille de route DSI sont codés par couleur en fonction de l'état du projet. Toutefois, dans une vue 3D, si un panneau représente plusieurs projets, l'en-tête du panneau est coloré en noir. Le volet Paramètres contient une clé indiquant chaque état de projet disponible et la couleur correspondante.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Pour afficher des informations supplémentaires sur un 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.

- Cliquez sur le panneau d'un seul enregistrement dans une vue 2D ou 3D pour ouvrir une fenêtre de résumé contenant des informations supplémentaires. Cliquez sur l'en-tête dans la fenêtre de résumé pour ouvrir l'enregistrement complet.
- Appuyez sur la touche Maj, puis cliquez sur un panneau pour ouvrir l'enregistrement complet.
- Cliquez sur un panneau qui représente plusieurs enregistrements pour ouvrir une liste de ces enregistrements. Cliquez sur un numéro d'enregistrement pour ouvrir l'enregistrement complet.

L'administrateur de chronologie peut configurer les informations qui apparaissent dans les fenêtres de résumé.

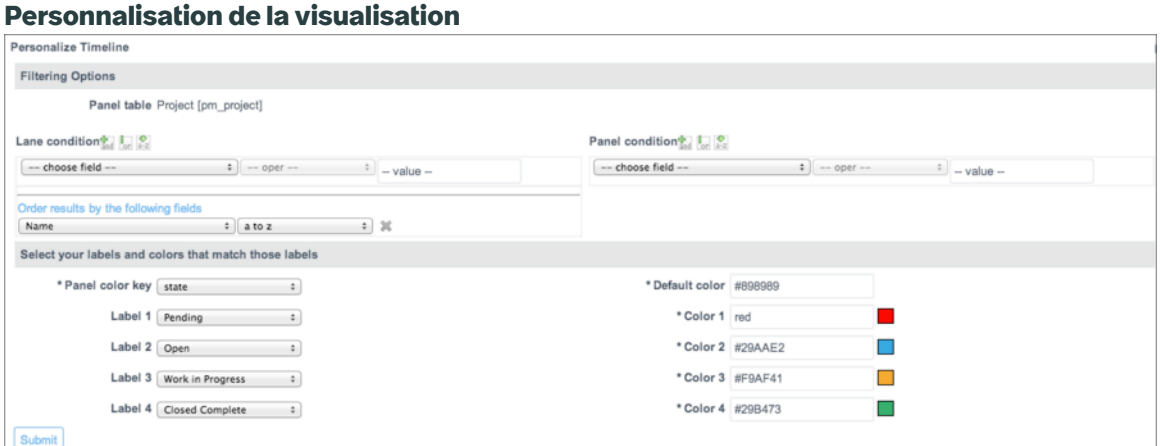
Personnaliser les visualisations de la chronologie

Vous pouvez configurer les paramètres des visualisations de chronologie comme les conditions de voie, de panneau et de panneau, les couleurs et les étiquettes.

Personnalisation

Ouvrez le volet Paramètres et cliquez sur **Configurer**. Renseignez le formulaire comme il vous convient (voir le tableau).

Personnalisation de la visualisation



Formulaire Personnalisation de la visualisation de chronologie

Champ	Description
Conditions de voies	Créateur de condition utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs utilisées comme voies dans les visualisations de vue 3D. Par exemple, si vous définissez [Name] [is not] [IT] comme condition de voie pour la feuille de route DSI, IT n'apparaît plus comme une voie dans la feuille de route, ni comme une option de voie dans le volet Paramètres. La suppression du filtre restaure la voie IT sur la visualisation et les options de voie dans le volet Paramètres. Pour trier les résultats, spécifiez un tri basé sur les noms de champs pertinents. Par exemple, pour ordonner les noms des portefeuilles de manière à ce qu'ils apparaissent dans l'ordre alphabétique inversé sur la feuille de route DSI, définissez les champs de tri sur [Nom] [z à 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.

Formulaire Personnalisation de la visualisation de chronologie (suite)

Champ	Description
Conditions de panneaux	Créateur de condition utilisé pour créer des filtres et appliquer un tri aux valeurs qui sont utilisées comme panneaux dans la visualisation. Par exemple, si vous définissez [État] [est l'un des] [En attente, Ouvert, Travail en cours] comme condition du panneau de la feuille de route DSI, seuls les projets qui se trouvent dans l'un de ces états apparaissent sur la feuille de route.
Touche des couleurs du panneau	Champ de la table Panneau qui contient les valeurs utilisées pour le codage couleur des informations affichées. Le champ sélectionné ici détermine les valeurs disponibles dans les champs Étiquette du formulaire. La feuille de route DSI utilise État, qui est un champ de la table Projet. Un code couleur peut être attribué aux panneaux de la feuille de route DSI en fonction de l'état du projet, qui peut être En attente, Ouvert, Travail en cours, Fermé terminé, Fermé incomplet et Ignoré. Priorité, Risque et Approbation sont des exemples d'autres champs appropriés pour cette sélection.
Étiquette 1 Étiquette 2 Étiquette 3 Étiquette 4	Valeurs à coder par couleur. Les valeurs disponibles sont déterminées par le champ clé de couleur du panneau. Par exemple, la feuille de route DSI est basée sur la table Projet et sa clé de couleur de panneau est définie sur le champ État, qui contient les valeurs En attente, Ouvert, Travail en cours, Fermé terminé, Fermé incomplet et Fermé ignoré. Vous pouvez définir des couleurs spécifiques pour un maximum de quatre valeurs à partir du champ sélectionné. Les autres valeurs sont affichées dans la couleur par défaut.
Couleur par défaut	Couleur appliquée aux valeurs qui ne sont pas sélectionnées pour les étiquettes. Par exemple, la feuille de route DSI définit un code couleur et crée des étiquettes pour les valeurs En attente, Ouvert, Travail en cours et Fermé terminé. Les valeurs supplémentaires, Fermé incomplet et Fermé ignoré, utilisent la couleur par défaut.
Couleur 1 Couleur 2 Couleur 3 Couleur 4	Couleurs qui correspondent à chacune des valeurs du champ Étiquette. Par exemple, si l'étiquette 1 est l'état En attente et que la couleur 1 est rouge, les panneaux des projets à l'état en attente sont rouges.

Remarque :

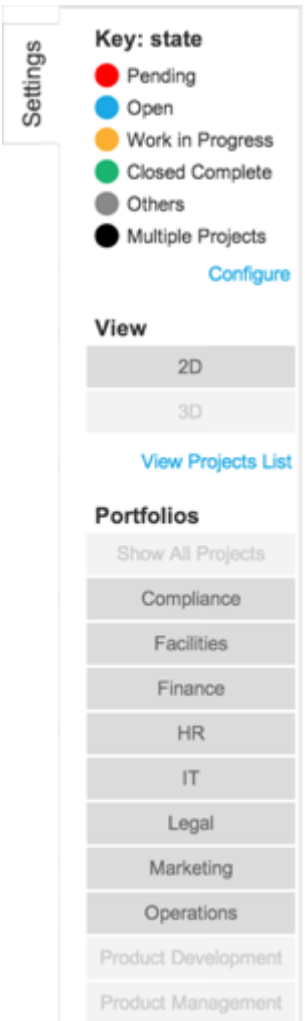
- L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.
- Si le champ **Nombre maximal d'éléments par voie** est défini sur supérieur à 1 000, vous pouvez observer un délai lors de l'affichage des données de chronologie à l'aide d'Internet Explorer (IE) en tant que navigateur.

Traduction automatique

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

Volet Paramètres

Les noms d'éléments dans le volet Paramètres varient en fonction de la table et des champs utilisés pour créer la visualisation.



Le volet Paramètres contient les éléments suivants :

Éléments du panneau Paramètres

Élément	Description
Clé	Identifie le type d'informations codé par couleur sur la chronologie, comme l'état ou la priorité. Elle répertorie également la couleur attribuée à chaque valeur possible, par exemple l'état en attente et l'état ouvert.
Configurer	Vous permet de personnaliser une visualisation en créant des filtres sur les informations de voie et de panneau, en spécifiant l'ordre de tri des résultats et en réaffectant les couleurs des panneaux. Ces changements affectent uniquement votre vue de la visualisation.
Vue	Permet de basculer entre la vue 2D et la vue 3D.
Vue <table> Liste	Ouvre un onglet de navigateur distinct affichant la liste complète des enregistrements pour la table associée.
Portefeuille	Vous permet de cliquer sur les noms de voies pour les ajouter ou les supprimer de la visualisation. Lorsque la visualisation est en vue 2D, le volet Paramètres affiche un bouton

Traduction automatique

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

Éléments du panneau Paramètres (suite)

Élément	Description
	Afficher tous les <enregistrements> qui vous permet de remplacer les filtres de voie appliqués à la configuration initiale.

Utiliser le curseur et la piste de curseur

Le curseur et la piste de curseur sont utiles pour naviguer rapidement vers n'importe quel point dans le temps d'une visualisation.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Pour la feuille de route DSI, la piste de curseur vous permet d'afficher rapidement la distribution des projets dans le temps et de déterminer les états des projets. Lorsque vous êtes en mode 3D, cliquez sur le curseur et faites-le glisser pour avancer ou reculer la chronologie. En mode 2D, cliquez sur la piste de défilement et faites-la glisser vers la droite ou vers la gauche pour déplacer la timeline vers l'avant ou vers l'arrière.

La piste de défilement fournit une vue alternative des panneaux sur une visualisation. Pour la feuille de route DSI, un point de couleur dans la glissière indique la présence d'un ou de plusieurs projets pour un jour donné. Les différentes couleurs de points correspondent à différents états du projet. Cela vous permet de parcourir la piste du curseur pour identifier les projets qui vous intéressent par leur couleur, puis d'utiliser le curseur ou la piste du curseur pour accéder rapidement à ces projets. Par exemple, si vous êtes intéressé par des projets en attente, vous pouvez utiliser le curseur pour accéder aux points de couleur représentant cet état.

Remarque :
Les points de la piste de défilement ne correspondent pas individuellement aux panneaux d'une visualisation. Un point représente la présence d'un ou plusieurs projets à une date donnée. Dans la vue 3D, s'il existe plusieurs projets pour un jour donné, tous les projets de ce jour sont combinés dans un seul panneau de la feuille de route. Lorsque la piste de défilement est remplie, les projets d'un panneau multiprojet sont analysés pour déterminer l'état du projet, puis représentés sous forme de points de couleur appropriée dans la piste de curseur.

De même, vous pouvez utiliser le curseur ou la piste du curseur en conjonction avec le calendrier pour accéder rapidement à n'importe quel point dans le temps. Par exemple, si vous êtes préoccupé par des problèmes de ressources en avril 2014 parce que vous voyez un grand groupe de points pendant cette période, faites glisser le curseur ou la piste du curseur vers ces points pour afficher ces projets. Cliquez sur les panneaux individuels pour afficher des informations supplémentaires.

Afficher la visualisation de la chronologie

Vous pouvez afficher des visualisations de chronologie à partir d'un projet.

Avant de commencer
Rôle requis : aucun

Procédure

1. Accédez à la **Projet** > **Projets** > **Tous**.
2. Faites défiler la liste vers le bas et cliquez sur le lien connexe **Visualisation de la chronologie** .

Traduction automatique

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

Par défaut, la feuille de route DSI s'ouvre en trois dimensions (3D) avec la date actuelle au premier plan de la chronologie. Vous pouvez utiliser le volet Paramètres pour passer de la vue bidimensionnelle (2D) à la vue 3D. Dès que vous affichez une visualisation de chronologie, elle est considérée comme personnalisée. Après cela, vous voyez votre vue personnalisée même si l'administrateur de la chronologie apporte des modifications à la visualisation par défaut.

Remarque :
L'activation des visualisations de chronologie n'active pas la feuille de route DSI prédéfinie. Vous avez besoin du module d'extension PPM (com.snc.financial_planning_pmo) pour utiliser la feuille de route DSI.

Les administrateurs de chronologie peuvent créer des visualisations de chronologie sur d'autres tables. Si vous n'êtes pas sûr qu'une visualisation de chronologie existe pour une certaine application, utilisez le navigateur d'applications pour ouvrir l'application de votre choix, puis cliquez sur **Toutes**. Si une visualisation de la chronologie existe pour la table de l'application, un lien connexe Visualisation de la chronologie s'affiche.

Utiliser des visualisations de chronologie

Il existe différents outils qui vous permettent de déplacer les visualisations vers l'arrière et vers l'avant dans le temps selon que vous êtes en vue 2D ou 3D.

Les options suivantes sont disponibles pour naviguer entre les mois.

Vues 2D

Option	Description
Glisser	Maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et faites glisser la piste du curseur vers la droite ou vers la gauche pour afficher d'autres mois.
Touches de direction gauche et droite	Appuyez sur les touches fléchées gauche ou droite du clavier pour avancer ou reculer la chronologie.
Bouton de la molette de la souris	Faites défiler la molette pour avancer ou reculer la chronologie.
Flèches de navigation vers la droite et vers la gauche	Cliquez sur les flèches pour passer d'un mois à l'autre. Les flèches n'apparaissent pas s'il n'y a pas de mois supplémentaires à afficher.

Les options suivantes sont disponibles pour naviguer dans les panneaux empilés.

Navigation dans les panneaux empilés

Option	Description
Glisser	Maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et faites glisser la pile vers le haut ou vers le bas pour afficher d'autres panneaux.
Flèches de navigation vers le haut et vers le bas	Cliquez sur les flèches d'une pile pour afficher des panneaux supplémentaires pour le même mois. Les flèches n'apparaissent pas s'il n'y a pas de panneaux supplémentaires à afficher.

Les options suivantes sont disponibles pour la navigation dans la vue 3D.

Traduction automatique

© 2025 ServiceNow. Tous droits réservés.
ServiceNow, le logo ServiceNow et les autres marques ServiceNow sont des marques commerciales et/ou des marques déposées de ServiceNow, Inc. aux États-Unis et/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 3D

Option	Description
Glisser	Maintenez le bouton gauche de la souris enfoncé et faites glisser le curseur le long de la piste de curseur pour déplacer la timeline vers l'avant ou vers l'arrière.
Bouton de la molette de la souris	Faites défiler la molette pour avancer ou reculer la chronologie.
Touches de direction vers le haut et vers le bas	Appuyez sur les touches fléchées pour avancer ou reculer la chronologie.
Touche Maj	Appuyez sur la touche Maj et cliquez sur le panneau d'un seul enregistrement pour ouvrir l'enregistrement complet qui contient des informations 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.